

実業を通じた自立型福祉施設の 就労支援力強化に関する研究

平成 19 年 3 月

社会福祉法人北摂杉の子会

(報告書 A4 版 64 ページ)

目次

Executive Summary

1. はじめに
 - (1) 背景
 - (2) 本研究のアプローチ
 - (3) 事業目的
2. 事業概要
 - (1) 参画組織
 - (2) 実業の内容、および福祉施設との関係
 - (3) 全体構成
 - a. 主要部分
 - b. 事例研究
 - c. 就労支援プロジェクトとの関係
 - d. その他関連活動
 - (4) 実施スケジュール
3. 自閉症・発達障害者の特性と就労時の課題、および本研究でのアプローチ
 - (1) 一般的特性
 - a. 自閉症とは
 - b. 自閉症の障害特性
 - c. 自閉症・発達障害者の就労における課題
 - d. TEACCH
 - (2) 先進事例研究
 - a. みのり学園
 - b. くわの木&あゆみ
 - c. 障害者雇用に取り組む企業
 - (3) ビジネスツールの活用
 - a. コーチング・モチベーション管理
 - b. ISO22000
 - (4) 本研究でのアプローチ
4. 事業結果
 - (1) 事前準備・検討
 - (2) 実務の実施
 - a. 職務遂行
 - b. 支援活動
 - (3) 職務開発検討会の実施
5. 主要論点と知見
 - (1) 職務遂行/支援活動の課題整理
 - (2) 職務遂行能力の比較
 - (3) モチベーション向上策とその成果
 - (4) 就労支援において強化すべき機能
 - (5) 環境支援の要諦
 - (6) 職務開発/継続事業の検討
 - (7) 自立型施設に要求される機能
6. 今後の課題・方針

Executive Summary

< 事業目的 >

自立型福祉施設として就労支援力を強化することを志向して、本研究では、

- ・ 実業への参画によって、業務から抽出される課題に対して、
- ・ BPR・ISO（業務改善、業務標準化）、コーチング（マネジメント・モチベーション管理）といったビジネス視点からの指摘を参考にしながら、福祉現場での課題解決策を、支援者、実業家、およびビジネス・コンサルタントで検討し、
- ・ これをPDCAサイクルとして複数回実施することを通じて
- ・ 事象、および対応策を蓄積・整理するという研究を行い、「成功する就労支援の要諦」をまとめる

ことを目的とする。

< 事業概要 >

- ・ 参画組織：
 - 社会福祉法人北摂杉の子会
 - ippo プロジェクト
 - 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
- ・ 事業内容：
 - ippo プロジェクト：贅沢野菜のバランスランチ（お弁当）販売の製造工程を中心とした実業の場での就労時の課題抽出
- ・ 全体像：
 - 職務遂行と支援活動が中心。毎週水曜日の販売日、およびその前日の仕込みで、ippo プロジェクトの調理師と、ジョブサイトよどの利用者が共同で調理およびその周辺作業を実施。
 - 適宜、アセスメントや支援計画に反映させる形を取る。
 - 北摂杉の子会で既に実施している就労支援プロジェクト（通称 JJ）との連携を実施。
- ・ 事例研究：
 - 先進的に食品加工に取り組まれている下記 2 施設の見学
社会福祉法人津山みのり学園（8/29）
社会福祉法人いわみ福祉会（9/29）
- ・ 職務開発検討会：
 - 上記 IMS メンバーに加え、
大手前大学：坂本講師（キャリアカウンセリング）
北摂杉の子会：新澤（自閉症支援部部長 - 自閉症などの発達障害支援）
MURC：谷口（ISO - 業務プロセス改善）、廣谷（人事 - 職務分析）
を交えての、特性を活かした職域開発の検討会を実施（3/22）。

< 事業結果 >

結果

本研究で得られた知見の要点を示す。

- ・ ほとんどの職務遂行は、スピード面でやや劣るものの、環境支援により解決できる。
- ・ 職務遂行よりも、職務周辺や生活面での課題の方が大きい。
- ・ OJT だけではなく、PDCA による振り返りや Off - JT でのフォローアップも必要。

- ・ 付加価値の高い×得意業務の組み合わせでさらなる能力発揮の可能性が高い。
- ・ 「役割期待」が自尊心を高め、モチベーションに繋がる。
- ・ 就労支援において強化すべき項目は、「仕事の概念」を伝えることと、これを通じて就労に対する意欲を掻き立てること。
- ・ 「記憶を要する」「基準に正確」「丁寧・きっちり」することに価値がある業務に適している。
- ・ 適職かつ高単価な職務を多く含む業界候補は、警察、大学、調査、広告、アパレル、デザイン・CG、医療、社会福祉法人内等が挙げられる。
- ・ 自立型施設に要求される機能は、就労に対する基本事項を踏まえた人材の輩出ができるようなカリキュラム整備と実際の指導力、および受発注関係を維持するための職務遂行力である。

今後の課題

本研究を通じて得られた知見を元に、改めて2つの仮説を設定。

- (1) 基本的な職務遂行力に関しては、スピード面でやや劣る傾向があるものの、環境支援や支持による OJT での改善により、ほぼ問題なく、どのような業務でも実施できる。
- (2) 社会性開発・意欲開発によって、働く能力がより成長・進化する。

これを受け、今後の課題、およびそのアプローチ方法を3点提示する。

<今後の課題・方針>

(1) スキル&モチベーションを高める OJT / Off-JT の開発、および効果計測

本研究を通じて得られた知見の一つとして、「「役割期待」がスキルおよびモチベーションを高めていく」といふ言わば人事労務管理の一般論的な結論が得られた。役割期待は、一人前と認められている環境作りと、何でもできるという前提での仕事の依頼によって作られるものである。これを確実に提供するためには、形式的なものだけではなく、組織が持ち合わせる「ルール」「優先順位付け」「配慮」といった「組織風土」が大きな影響を与えるものと思われる。また、これらは OJT だけによって形成されるものではなく、その振り返り (PDCA) や Off - JT の方が効果を発揮するケースも多いと思われる。

よって、このルール化によってスキル&モチベーションがどこまで上がるのかという定性的な要素をできるだけ定量化して、PDCA 管理をベースとして効果計測したい。

(2) スキル&モチベーションを下支えする、一般就労に必要な概念の整理と、そのカリキュラム化

一般就労に必要な仕事に対する概念を、Off-JT による研修でフォローアップする。この研修は新入社員研修をベースとして開発し、仕事の概念、チームワークの概念、金銭の概念を付け、意味理解をした上で、上記(1)を下支えしたい。

また、自閉症・発達障害者の特性の核心でもある、社会性そのもののベースアップについては、RDI (Relationship Development Intervention) の概念が参考になろう。これらの要素を新入社員研修へ盛り込んだカリキュラム化を実施したい。

あわせて「働きたい」という就労意欲の醸成には、本当に何がしたいのか？を振り返り追求する、というのが有用な手法である。(例：リクルートの面談、面接の達人、マイゴール等)。これらを引き出し、結びつけるカウンセリングについても開発していきたい。

(3) 特性を活かした職域・事業開発

プレスト結果で想定された得意/好きな職務群について、その職務が多く重なる業界が抽出されている。その業界・企業との協同による、実際の職務作り込みによって、さらなる職域・事業開発の可能性を広げて行きたい。

<事業実施機関>

- 社会福祉法人北摂杉の子会
〒569 -1054
大阪府高槻市大字萩谷14番地1
TEL : 072 -699 -0099

1. はじめに

(1) 背景

ノーマライゼーションの実現を目指すという大きな社会潮流の中、障害者自立支援の大きなテーマの一つである就労支援力強化に対するニーズは強い。中でも近年では、高機能自閉症やアスペルガー症候群といった療育手帳や精神保健福祉手帳を持たない方々からの就労支援の要望が強く、社会福祉法人北摂杉の子会が運営している大阪府発達障害者支援センターにおいても多くの相談を受けており、今後も相談件数は益々増加してくものと想定される。このような高機能自閉症・アスペルガー症候群の人たちの就労ニーズを受け、大阪府発達障害者支援センターと自閉症支援に特化した知的障害者通所授産施設「ジョブサイトよど」の二つの支援機関を運営している当法人では、今年度より、発達障害の方々の就労支援に特化した形でのプロジェクトを立ち上げ、就労支援モデルおよび連携モデル構築の取り組みを始めた。

現在、全国の発達障害者支援センターにおける高機能自閉症・アスペルガー症候群の人たちに対する就労支援の現場では多くの課題や困難性が指摘されているが、結果として「具体的な就労支援」を推進して行くことが成果として求められている。その際、「何故、就労が難しいのか」「どのようにすれば長期安定的な就労に結びつくのか」といった課題を把握し、解決策を検討し、これを支援活動の中に落とし込まなければならない。これらを実施するためには、福祉的・専門的観点からの検討はもちろん必要であるが、一般就労を想定するのであれば、受入事業者側の視線・水準に合わせた課題抽出および解決策の検討が必要であると考える。

一方で、サービス提供側である支援者・ジョブコーチに目を向けると、障がい者の特性を理解した上での職域開発や、実際的な就労支援スキルの獲得が求められている。また就労支援力強化の具体的な施策として、自閉症・アスペルガー症候群の人たちの障害特性を活かしたビジネスモデルの創造・構築も重要な課題の一つである。この新たなビジネスモデルの創造・構築は、従来の授産施設における就労支援のあり方を見直すこととなり、授産施設の本来の機能である「就労を通しての自立」というリハビリテーション機能を継続的に提供することで、障害者自立支援法における理念の一つである「職業的自立の推進」に大きく貢献することができると考える。

しかしながら、現在の授産施設の傾向としては、請負型、障がい者の「できること」発想からの受注作業が多くを占め、障がい者個々人の特性を活かした就労支援がなされているとは言い難い現状がある。また、授産施設の機能の一つである工賃支給についても、全国の平均工賃が1万数千円⁽¹⁾という低い現状にあり、障がい者が自立しうる工賃支給額には至っていない。このような現状を改革するには、事業に関して専門性のある人材を確保し、職務開発・改善面の知識・経験を構築するとともに、市場性、かつ継続性のあるビジネスモデルの開発が求められていると考える。そして、障害者が自立しうる収入の確保に止まらず、その収入をもって専門性のある職員の確保も可能にし、より市場性、継続性のあるビジネスモデルを開発するという循環性のある自立型福祉施設の創造を目指さなければならないと考える。

このような循環性のある自立型福祉施設として持つべき機能としては、「営業企画」「工程管理」「モチベーション管理」があると考えているが、これらの機能は、福祉施設に限られた話ではなく、民間企業ではどこでも検討・実施している内容であり、民間企業のノウハウを移転していくことで解決する課題は多いと考えている。

(2) 本研究のアプローチ

以上の背景を整理すると、必要なアプローチは下記の三点に集約される。

「実業を通じた課題抽出および解決策の検討」

…一般就労を想定するのであれば、受入事業者側の視線・水準に合わせた課題抽出および解決策の検討が必要

「障害特性を活かした高付加価値・継続的事業の検討」

…授産施設の本来の機能である「就労を通しての自立」というリハビリテーション機能を継続的に提供するために必要

…障害者が自立しうる収入の確保の実現

…専門性のある職員の確保の実現

「民間企業のノウハウ移転」

…自立型福祉施設として持つべき「営業企画」「工程管理」「モチベーション管理」機能のノウハウ

このアプローチを実現させるためには、福祉現場のプロである福祉施設とビジネスのプロであるコンサルタントが知識・知見を融合させて検討を重ねることで、高機能自閉症・アスペルガー症候群の人たちの就労支援ニーズに応えるために、その障害特性を活かした職域開発、ひいては自立型福祉施設の必要機能をより強化していくことが有望と考える。

また、単なる机上の空論によるものではなく、実業を通して支援における課題・問題点を明確にし、解決する中で、より有効性・実効性のある支援モデルを構築、発信することが望ましいと考える。

(3) 事業目的

かかる観点から、「自立型福祉施設として就労支援力を強化する」ことを志向して、本研究では、

- ・ 実業への参画によって、業務から抽出される課題に対して、
- ・ BPR・ISO（業務改善、業務標準化） コーチング（マネジメント・モチベーション管理）といったビジネス視点からの指摘を参考にしながら、福祉現場での課題解決策を、支援者、実業家、およびビジネス・コンサルタントで検討し、
- ・ これをPDCAサイクルとして複数回実施することを通じて
- ・ 事象、および対応策を蓄積・整理するという研究を行い、「成功する就労支援の要諦」をまとめる

ことを目的とする。

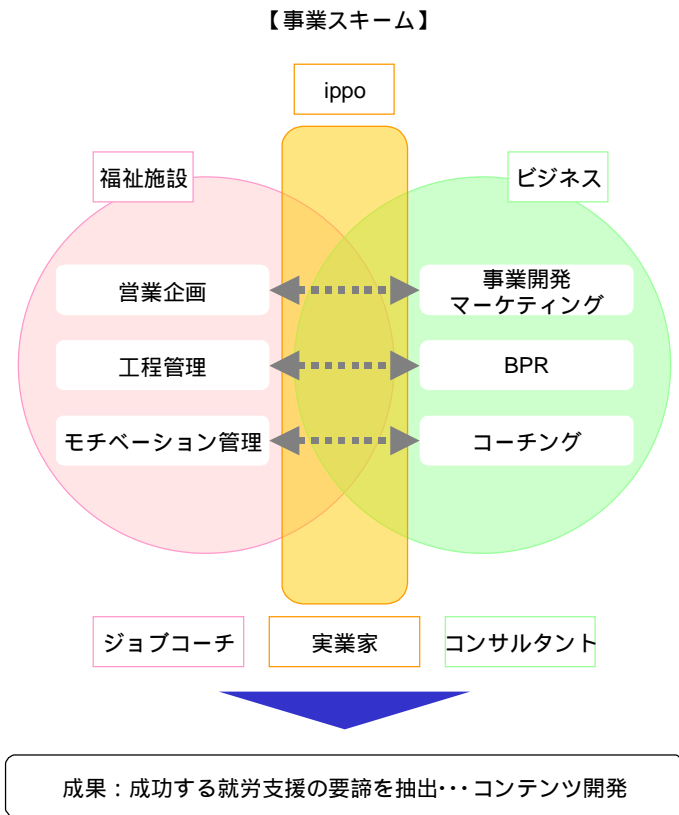
なお、当事業を通じて得た知見は、他エリア・他施設・他事業でも適用・応

用・展開できるような知見として、今後継続的に蓄積・公開していくものとする。

<参考資料>

(1) 例えば「社会就労センター実態調査報告書」(社)全国社会福祉協議会('05.12)では、授産施設での月額工賃支給額は平均 15,524 円となっている。

2. 事業概要
 (1) 参画組織



本プロジェクトでは、下記の三組織で実施した。

社会福祉法人北摂杉の子会

平成 5 年 12 月、知的障がい者をもつ高槻・茨木地区の親たちが、家庭と地域との繋がりを大切にする支援を基本とした生活施設の建設を目指して、「杉の子会」を結成。

平成 10 年 2 月に「社会福祉法人北摂杉の子会」の設立、平成 11 年 4 月に知的障害者更生施設「萩の杜」を開設。

現在は、知的障害者入所更生施設、知的障害者通所授産施設、短期入所事業、知的障害者地域生活援助事業、児童デイサービス事業、知的障害者生活支援事業、大阪府発達障害者支援センター運営事業、大阪自閉症支援センター、大阪府地域移行支援センター事業の運営を行う。

ippo プロジェクト

ETIC 主催の STYLE2004 (ソーシャルベンチャービジネスプランコンペ) 入賞。健康な食生活支援と障害者の就労支援モデル提案を組み合わせた事業内容で受賞。

レシピ開発担当者は 3 年間のフランス滞在中にリッツ、コルドンブルーで料理を学び、現在は料理研究家として活躍中。ヒューマンアカデミー講師等。

三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング

銀行系シンクタンク大手。コンサルティング部門は、関西随一の規模を誇る。全社戦略、事業戦略立案のほか、人事、BPR、ISO、コーチング等幅広く企業支援を実施。担当コンサルタントは、新規事業開発、ベンチャー支援・産学官連携

支援・社会起業家支援が専門。(社)日本マーケティング協会マーケティングマスターコース「実践的事業創造」担当マイスター、立命館大学「アントレプレナー実践講座」講師、甲南大学非常勤講師、edge(社会起業家ビジネスプランコンペ)実行委員等。

また、基礎となる社会福祉法人の活動を下記に示す。

< 発達障害者就労支援プロジェクト >

- ・ 下記4点を目的とした支援と活動を平成18年度より実施している。

発達障害の人たちが企業で就労し、地域で暮らすための総合的な支援を提供する。

「ジョブサイトよど」利用者および「アクトおおさか」就労相談者の企業就労ニーズに応え企業就労を実現するための支援システムと継続的なサポート体制を構築する。

企業で働くことを通じて、発達障害の人たちの自己肯定感や自己価値観を高める。

企業および地域社会の人々に対して発達障害に対する正しい理解が深まり、企業就労と地域での暮らしが促進するための啓発、研修を行う。

(2) 実業の内容、および福祉施設との関係

< ippo プロジェクト：贅沢野菜のバランスランチ販売 >

- ・ 事業コンセプト：

健康な食生活支援と障害者の就労支援モデル提案を組み合わせた事業を通じて、ノーマライゼーション社会実現の一助を担う。

- ・ 事業内容：

「贅沢野菜のバランスランチ」の販売(ケータリング)

- ・ 事業特徴：

丹波を中心とした契約有機農家で育てられた旬の有機野菜を使用
料理研究家三好万記子氏のオリジナルレシピ
管理栄養士による栄養管理

【贅沢野菜のバランスランチ（例）】

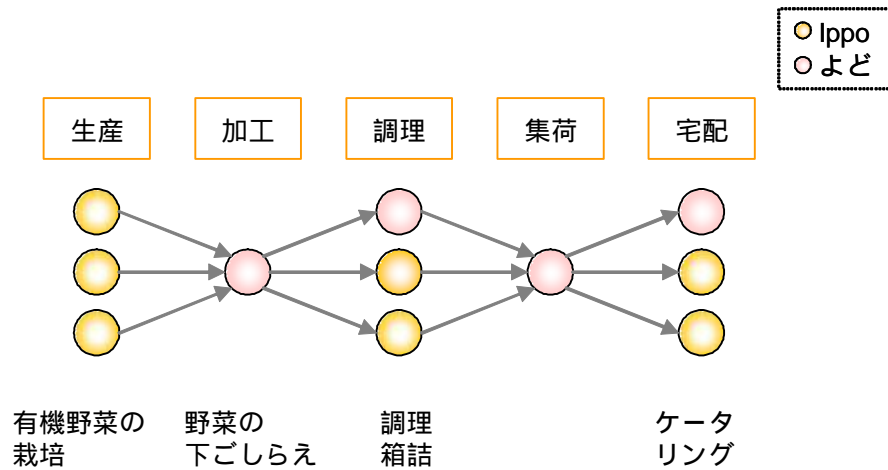


< ippo プロジェクトのビジネスフローと福祉施設との関係 >

ippo のビジネスフローの中でまずは、有機野菜の加工（野菜の下ごしらえ）部分の業務から参画する。

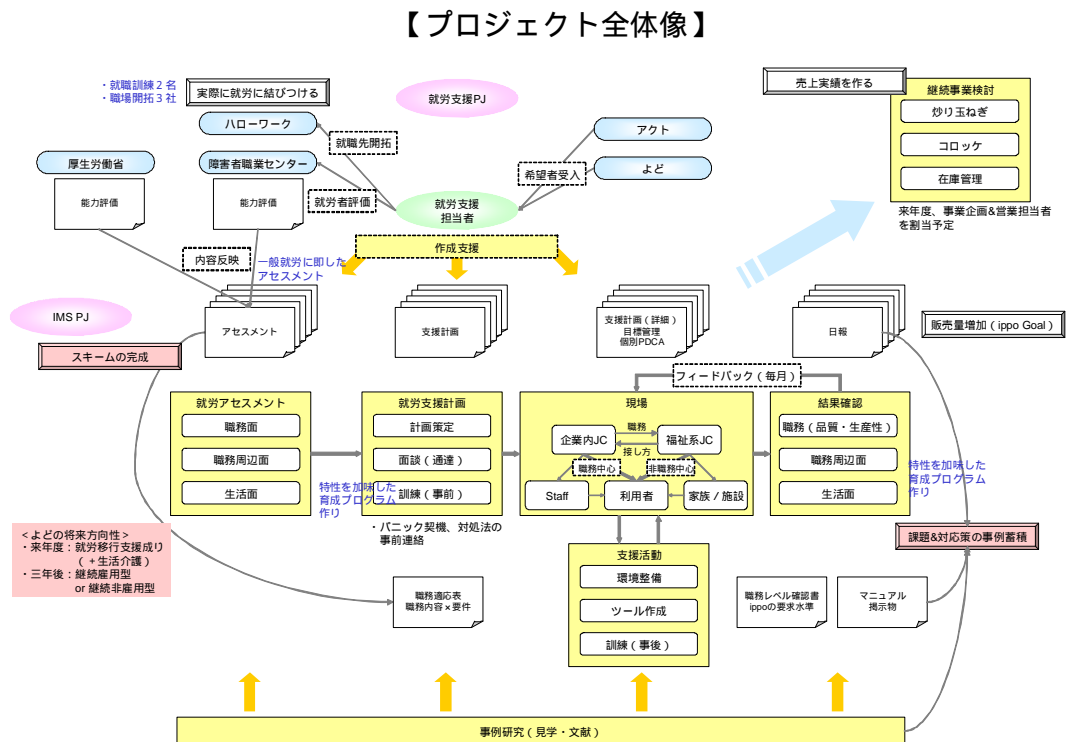
以降、就労力が高まり、安定的になれば、調理、箱詰、集荷・宅配、清掃等へと対応業務を拡大していく。

【ビジネスフローと福祉施設との関係】



(3) 全体構成

プロジェクトの全体像を下図に示す。



a. 主要部分

就労支援の主要部分のテーマは大きく4つに大別される。

就労アセスメント

施設への受入段階、または就労移行の検討初期段階に、「環境要因・阻害要因」「職業態度」「コミュニケーション」「対人行動」「自立機能・余暇」「日常生活」についての状況を確認する。

一般就労を目指す場合は、受入企業が事前に受け取る重要な情報であるため、そのアセスメント項目は一般性が求められる。よって、今回は、下記参考資料のアセスメントに係る部分をベースとして、食品加工業に必要となる衛生管理項目、および食品加工技術に関する項目を付与したものを利用した。

< 参考資料 >

- ・「海外の自閉症支援」自閉症ガイドブック別冊（社団法人日本自閉症協会）
の中のアメリカのTEACCH部の職業スキルに関する評価項目の一覧
- ・「就労移行支援のためのチェックリスト」障害者職業総合センター
の就労移行支援のためのチェックリスト

支援計画

のアセスメントを受け、就労に必要と思われる課題を設定し、具体的な進め方を計画する。支援計画作成時に必要と思われる環境整備については、職務遂行前（現場に入る前）に実施する。また、本研究の場合は食品加工であるため、特に衛生管理に関する内容（手洗い、爪切り、怪我の報告等）については、事前のレクチャーを行った上で職務に参加してもらった。

職務遂行

毎週火曜日の下ごしらえ、および水曜日の弁当製作の作業を事業者側のスタッフと共に実施した。事業者側からは職務中心の指導（作業内容、方法等）またジョブコーチからは非職務面（挨拶、返事、身だしなみ、職務に対する姿勢等）を中心に、OJT で指導を実施した。また、事業者側からジョブコーチへは職務（調理、衛生管理）について、逆にジョブコーチから事業者側へ当事者への接し方（声かけの仕方、指示の出し方、パニックへの対処法等）を互いに伝えた。なお、生活面からの改善が必要なケースにおいては、ご家族の方にご協力いただいた。

支援活動

毎週水曜日の午後を基本として、当週の振り返りと、生じた課題を共有し、解決策を事業者とジョブコーチで話し合い、次週までに環境整備による対応/当事者への指示/作業実施日以外での練習を行うことで随時対応していった。

特に、本研究においては 職務遂行、および 支援活動における具体的事例を蓄積することを中心に実施し、これを踏まえて、アセスメント、支援計画へ反映させる形を取った。

b. 事例研究

上記 ~ の主要部分については、先進的に取り組まれている施設や、それらの活動をまとめた文献もあることから、それらを確認した上で、実務に反映させていった。

<見学>

- ・ 8/29 社会福祉法人津山みのり学園（にのみや食品）
…仕出し弁当の製作
- ・ 9/29 社会福祉法人いわみ福祉会（くわの木&あゆみ）
…仕出し弁当、大学食堂運営

<資料>

- ・ 「社会の中で働く自閉症者」就労事例集」社会福祉法人日本点字図書館（'06.3）
- ・ 「働く自閉症者のための作業改善の工夫とアイデア」自閉症者就労支援技術研究会（'06.4）
- ・ 「ジョブコーチ入門」小川浩（'01.7）
- ・ 「発達障害のある人の雇用管理マニュアル」厚生労働省（'06.3）
- ・ 「障害者就労支援活動事例集」社会福祉法人東京都社会福祉協議会（'06.3）
- ・ 「はじめての障害者雇用～障害者職域拡大マニュアル～」独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構（'04.3）
- ・ 「こうすれば働ける」世田谷区立知的障害者就労支援センターすきっぷ（'05.2）

他

c. 就労支援プロジェクトとの関係

北摂杉の子会では、平成 18 年度期初より、企業就労を実現するための支援システムと継続的なサポート体制を構築するためのプロジェクト（ジョブジョイント大阪：通称 JJ）を開始させている。これは、当法人が受託運営している大阪府発達

障害者支援センター「アクト大阪」と、自閉症支援に特化した知的障害者通所授産施設「ジョブサイトよど」の利用者の就労希望を受け入れ、就職先開拓、および就労者評価を行うことで、一般就労を実現させることを目途としたプロジェクトである。この JJ とは、アセスメント、および支援計画作成の部分で連携している。

d. その他関連活動

その他関連活動として、当プロジェクト期間中に、三者がそれぞれノーマライゼーション、発達障害の方の就労に関する啓蒙を、講演・研修・セミナー活動において本研究を紹介する形で実施した。

<北摂杉の子会>

- ・ 施設見学时説明 13 件
 - 10/6 南港親の会
 - 10/18 利用希望者
 - 10/19 第二博愛
 - 10/20 オアシス
 - 11/2 守口養護学校 PTA
 - 11/8 学童保護者
 - 11/30 豊中養護学校 PTA
 - 12/1 中丹養護学校
 - 12/7 鈴の里学園
 - 12/15 養護学校研究会
 - 12/18 ならやま会
 - 1/24 吹田養護学校
 - 2/26 名張育成園

平成 19 年 2 月末段階

・ 講演活動

<ippo プロジェクト>

- ・ 9/2 「贅沢野菜のバランスランチ～キレイとゲンキは食事から」平成洪庵の会（大阪大学）
- ・ 9/2 「事業化（ビジネスモデル）の事例紹介」edge ブラッシュアップワークショップ（ECC 社会貢献センター）
- ・ 12/16 「ippo プロジェクトと生産者とのネットワーキング」知的財産マネジメント研究会（政策研究大学院大学）
- ・ 2/3 「贅沢野菜のバランスランチ」百姓若いもん出合いの会（丹波有機農家有志）
- ・ 3/26 「営利・非営利を超えた戦略的な事業展開」おおさか CB フォーラム（大阪府、大阪市、大阪商工会議所、大阪 NPO センター、大阪ボランティア協会主催）
- ・ 阪神高速道路「HIGHWAY」2007Spring No.167 特集記事
- ・ リクルート All About[健康と医療] 2007/4/2 記事

<三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング>

- ・ 10/27 「これから求められる人物像 ～社会起業家という選択肢」EBA ワークショップ（甲南大学）

(4) 実施スケジュール

本研究のスケジュールを下表に示す。

【研究実施スケジュール】

	'06						'07		
	7	8	9	10	11	12	1	2	3
1. 実業開始									
2. 生産準備									
業務内容作りこみ									
食品衛生認可関連									
適性確認									
指導									
3. 生産開始									
4. 月例会									
5. 研修									
コーチング									
ISO									
6. 成功事例研究会									
7. 研究成果とりまとめ									

1. 実業開始：('06年7月～)

- ・ippo プロジェクトによる「鷺沢野菜のバランスランチ」のケータリング販売を先行して開始し、売上・事業運営の安定化と生産・加工・調理の業務プロセスから想定課題を抽出する。

2. 生産準備：('06年7月～9月…3ヶ月間)

- ・ippo プロジェクトに参画するための業務内容(有機野菜の水洗い、皮むき、加工等)と関連内容(発注形態、仕切、発注ルール等)の整理を行う。
- ・食材加工を実施するジョブサイトよりにおける工事、および食品衛生認可関連の手続きを行う。
- ・ジョブサイトよりに通う障がい者の適性を確認したうえで、安全かつ食品衛生上問題ないオペレーションを ISO22000、コーチング等の手法を用いながら作りこむ。

3. 生産開始：('06年10月～)

4. 月例会('06年10月～…毎月)

- ・進捗管理、実務での課題、事例研究結果の共有等の検討会を実施する。

5. 研修：('06年9月)

- ・自立型福祉施設に必要とされる ISO22000、コーチング(モチベーション管理)等に関する研修を、三菱 UFJ リサーチ & コンサルティングのコンサルタントが中心となって研修を実施する。(必要に応じセミナーへ参加)

6. 成功事例研究会：('06年8月～9月…2ヶ月間)

- ・他福祉施設で就労支援力の強い、かつ食品加工に取り組んでおられる所を訪問・見学し、取り組んでいる実業と照らし合わせながら、成功する就労支援の

要諦抽出に資する情報収集を行う。

7. 研究成果とりまとめ：(' 07 年 1 月 ~ 3 月 ... 3 ヶ月間)

・ 実業を通じて得た課題と解決策、成功の要諦等を整理し、ノウハウとして蓄積する。

3. 自閉症・発達障害者の特性と就労時の課題、および本研究でのアプローチ

(1) 一般的特性

a. 自閉症とは

・自閉症の概念

国際的診断基準としては、「広汎性発達障害」(ICD - 10) という概念で用いられ、さらに自閉性障害、アスペルガー症候群、レット症候群、非定型自閉症というカテゴリーに分類される。

・原因

親の育て方や環境に原因があるのではなく、脳の中枢神経に何らかの障害によって起こる先天的な原因と考えられている。多くは3歳以前に症状を現すもので、その状態像も個人差が大きい。発症率は、典型的な自閉症の人は500人に1人とされているが、高機能・アスペルガー症候群の人も合わせると100人に1人であると報告されている。

・合併症等

他の障害として、

- 知的障害
- てんかん
- AD/HD (注意欠陥/多動性症候群)
- LD (学習障害)
- 聴覚障害
- ダウン症候群

精神症状として、

- 不安、強迫症状
- 抑うつ状態
- チック (トゥレット症候群)
- 統合失調症

b. 自閉症の障害特性

・社会性の発達の障害

- 協調したり共感ができない。
- 他者との関わりが乏しかったり独特である。
- 人の気持ちや表情を読み取ることが苦手である。
- 対人関係のあり方から「孤立タイプ」「受動タイプ」「積極奇異タイプ」に分けられる。

・コミュニケーションの障害

- 話し言葉の遅れや異常、言語の理解の困難さがある。
- おうむ返し。
- 字義通りに解釈する。
- 非言語的コミュニケーションの理解が難しい。

・想像力 (イマジネーション) の障害

- 目に見えないことや経験していないことを想像することが難しい。
- 一定のルールや儀式的な行動にこだわり、変更が受け入れられない。
- 興味の偏りがみられる。
- ごっこ遊びの欠如がある。

・その他の特性

- 視覚、聴覚、味覚、嗅覚、触覚等の感覚の過敏・鈍感をもっている。
- シングルフォーカス
- 視覚、聴覚刺激の選択性的の問題をもっている。
- 運動であったり不器用であったりする。
- 般化の困難をもつ。

c. 自閉症・発達障害者の就労における課題

ここでは、様々な場面で総合的な能力を要求される一般の職場において、自閉症・発達障害のある人が就労するための課題を整理して、どのような視点でサポートをしていくのかを要約する。

- ・ 職務配置

- < 課題 >

- 興味関心の偏りがあったり、情報や課題の処理に困難があるが、障害特性に合った職務に就くことによって、一般の人以上の高い作業遂行能力を発揮する場合がある。職務についての既定の手順や方法に本人が適応することを過度に求めるのではなく、本人の苦手な面を補い、得意な部分を活せるような職務を事前評価等で検討することが必要である。

- < 有効とされるアイデア >

- ・ 興味関心のあるものを仕事としていく
 - ・ すべきことが明瞭である仕事を用意する
 - ・ モチベーションが高まる職務であること

- ・ 作業設定

- < 課題 >

- 仕事の手順、段取りを自分で考えることが苦手であったり、仕事の量や時間の見通しが持てない。また、自分のやり方に固執し、修正を受け入れられない。些細なこだわりが強く仕事に集中できないことがある。

- < 有効とされるアイデア >

- ・ 作業手順書など視覚化・具体化されたツールを利用することが有効である
 - ・ スケジュールを使って仕事の時間割を提示する
 - ・ 記録表などを活用してポジティブなフィードバックをする

- ・ 対人関係・コミュニケーション

- < 課題 >

- 人への関心や関わり方、相手の心の状態を推し量ることが苦手であったり、曖昧な言い方では意味の理解がしにくい。暗黙のルールが理解できなかつたり、自分の役割以外は自分から行おうとしない。このようなことが原因で、職場の周りの人や上司から誤解をされて、注意を受けることがある。また注意に対し適切な対応ができない。

- < 有効とされるアイデア >

- ・ 抽象的な表現を避けて、簡潔に具体的に指示や助言をする。
 - ・ 口頭だけでなく紙に書いた資料やメモで視覚化する
 - ・ 言葉や文字になっていない職場の慣習などをできるだけ明文化し例を挙げて伝える

- ・ 就業の継続

- < 課題 >

- 職場で困難を抱えた場合、何が原因なのか理解できず、困った状態をうまく伝えられなくて長期間ストレスをためて離職になるケースもある。また、知的能力や言語能力が高い等により、障害の困難性が外側からみてわかりにくい場合は周囲との間でトラブルに発展することがある。安定的な就労を継続するためには、周りの人が障害特性の理解をし対人関係や職場環境の配慮を適時行うことが必要である。

- < 有効とされるアイデア >

- ・ 専門機関と連携し発達障害に対しての理解をもつために研修会などの措置を講ずる
 - ・ よき理解者であるキーパーソンを中心とした支援体制を職場内につくる
 - ・ PLAN DO SEEのサイクルで状況を把握し、工夫・改善していく

- < 参考（引用）資料 >

- 「発達障害のある人の雇用管理マニュアル」厚生労働省

- 「発達障害を理解するために」高齡・障害者雇用支援機構

- d. TEACCH

- ・ TEACCH とは？

- TEACCH とは Treatment and Education of Autistic and related Communication handicapped Children の略である。自閉症やコミュニケーションの関係に困難をもつ子供の療育や教育の意である。TEACCH プログラムとは、エリック・ショプラー教授らによって研究、開発された自閉症のプログラムであり、アメリカのノースカロライナ州ノースカロライナ大学を基盤とした州全体を対象にする包括的プログラムを指す。支援者や家族、地域関係者が自閉症という固有の障害を理解し、障害に合わせた支援を行うことで、自閉症の人が社会の中で有意義に暮らし、できるだけ自立した生活をするを目的としている。現在、TEACCH の理念や構造化の手法は、国際的に高い評価を獲得し、世界の多くの国々がその学習と導入を積極的に推し進めている。

- ・ TEACCH の基本理念

- 自閉症の障害特性の理解

- 理論から出発するのではなく、実際の行動を観察し実証的なデータをもとに、家庭や学校や職場という「現実の世界」で、自閉症の人や家族が安心して生活できる援助を目指している。

- 親と専門家の協力

- 親と専門家が協力しあうことを TEACCH では重視している。家族全体を援助するという視点を持ち、家族を共同治療者として位置づけている。

- 適応能力の向上

- 自閉症の人たちの認知特性を理解することに重点をおき、その認知障害を環境設定や接し方の方法を工夫することで適応能力を向上させ、また補おうとするものである。

- 正確な評価の重視

自閉症の人の能力・興味・ニーズから個別のプログラムを組み立てるために、フォーマル（PEP-R、AAPEP 等）、インフォーマル（実際場面での評価）な評価を重視する。

- 構造化された環境整備

構造化とは環境の意味理解に困難をもつ自閉症の人に意味をわかりやすくして伝える方法である。視覚的構造化として、レイアウト、スケジュール、学習システム、材料の組織化などがある。

- 認知理論と行動理論の重視

客観的に観察された行動を治療効果の指標とするところは行動理論に依っているが、自閉症の特性から考えられる行動障害については認知理論から考える。

- スキルの強調と弱点を認めること

長所や関心に注目することが大切であり、同時に欠点や弱点を正確に受け止めることが必要である。長所を生かされるとうまく行動できるようになり、ポジティブな気持ちが高まり、よりよい活動ができるようになる。

- ジェネラリストとしての専門家

TEACCH の専門家として、多様なニーズに対応できるように、専門分野だけの「スペシャリスト」ではない「ジェネラリスト」としての資質をもつことを求められる。

- 生涯にわたるコミュニティーに基盤においた援助

自閉症の人の多くは生涯にわたる援助が必要であり、生活していくコミュニティーの人々の理解と協力が大切である。それぞれのライフステージごとの橋渡しと環境作りを TEACCH は担っている。

< 参考（引用）文献 >

- ・「自閉症の TEACCH 実践」 佐々木正美編集
- ・「自閉症のトータルケア」 佐々木正美監修
- ・「自閉症の治療教育プログラム」 佐々木正美監訳

(2) 先進事例研究

先進事例として、食品加工を既に実施している福祉施設、および、一般就労に積極的に取り組んでいる企業を分析した。

d. 社会福祉法人津山みのり学園（岡山県津山市二宮 999）

・ 概要

- みのり学園は昭和 40 年から開園。株式会社のにのみや食品は平成元年創業。施設での給食が中心だが、周辺企業への仕出しや冠婚葬祭料理の配達も実施。（例：炭火で鯛を焼く、おせち料理では 1,000 匹ぐらい）
- 入所：授産施設 50 名、更正施設 40 名、特養 50 名、通所：老人デイ 30 名、授産 30 名、児童 30 名。のにのみや食品（重度障害者多数雇用事業所）は、役員 2 名、営業 1 名、調理 P/A12 名（調理師・栄養士が多い）、知的障害者 15 名。ほとんどが最賃除外対象者。
- 仕出し弁当は 140～150 個/日。20～30 件訪問している。給食も含めると、朝 200、昼 300、夜 200 で 800 個ほど。
- 職務内容：調理の下準備、調理、容器セット、盛り付け、日付ラベル貼り、梱包、車載、配達助手等。

【のにのみや食品の厨房】



かなり広い。お弁当が 20 個ほど横に並ぶ。見本を参考に詰め作業を実施。

・ 主なインタビュー内容

- 入社前のアセスメントは 身辺処理、 社会性、 作業能力の 3 つの視点
身辺処理：自分の身の回りのこと。洗面や入浴等、物理的支援を必要とするかどうかの判断。
社会性：対話、あいさつ、はきもの、掃除等、仲良くできる人かどうかの判断。
（仕事ができるのは、仲良くできるかどうかに関わる）
作業能力：実際の作業

【三つの躰と身だしなみ】



厨房入口に張ってある視覚提示。

- 自閉的傾向の方に多いが、経験がないことは怖い。(例：魚はさばけるのに、たくあんが切れない等)
- 保護者の方には「うちに入ったら、少々危ないと感じること(例：刃渡り 30cm 以上の包丁を使ってもらう等)でも普通にさせます。経験がないから怖いだけであって、みんな通ってきた道なのだから、経験をさせます」と伝えている。
- 指導は、導入 してみせる 一緒にする させてみる 評価する(賞賛) という流れ。通常の仕事の教え方と全く同じ。口で説明すると「わかった」「はい」と返事はいいが、多くの場合理解できていないので、繰り返し説明しながらやって見せている。
- 教育は OJT のみ。他で特別実施していることはない。訓練でやると甘えが出ると思う。「これはお客様が食べるんだよ」と言って実践してもらおうほうが効果的だと思う。
- 仕事の結果が悪い場合の指導方法は、叱責するのではなく、何故うまくできないかを一緒に分析し、問題点を見つけ改善、繰り返し説明して体得するまで指導する。通常の指導方法と同じ。
- 現場を見せる、お客さんと会う、お客さんに「おいしかったよ」と言われる等のつながりがわかることが、補助員のモチベーションアップに繋がる。
- 評価基準は、メンタル系 10 項目、作業内容系 26 項目で実施している。これを監督省に提出し、最賃適徐の掛け率を算出している。
- 作業指導計画を実施している。これも一般的な社員教育と同じ表を使っている。
- 自閉症の人の方が向いている(自閉症の人にしかできない)仕事が今後は増えてくる。例えば岡山のクロネコの物流在庫のピッキングでも、補助員が 1 人休んだら、社員 2 人でも追いつかないぐらいの仕事をやっているようだ。当社でも、誰が「刻み食」だったか等、頭に正確にインプットされているので、健常者職員の間違いを指摘することもある。
- クレームは 17 年間で 3 回だけ。自閉的傾向の強みである「律儀」が奏功。

たとえば、替えなくても大丈夫な手袋を替えたり、徹底して手洗いしたり等。余分な（率先・応用して）仕事はしないけれども、逆に安全度・継続力は非常に高い。

- 営業面の弱さが課題。授産科目で持っていた食品加工に、施設の調理が合体してスタートした株式会社であるという成り立ち、営利を追求せずにやってきていたこと、地域と折り合いをつけながらの事業展開だったことが要因。

【にのみや食品のお弁当】



- e. 社会福祉法人いわみ福祉会 くわの木&あゆみ本部（浜田市野原町 2433-2）
- ・ 概要
 - S41、更正施設としてスタート。平元、授産施設として、パン工房、豆腐、縫製（地元で有名な神楽の衣装）。桑の実工房では、神楽面、神楽グッズの製造販売を実施。金城分場（利用者定員 19 名）では、神楽用品、神楽衣装製造販売、養鶏・自然卵、学校給食リサイクルを実施。三隅分場（利用者定員 10 名）では、パンを製作。県立島根大学内にて、（元）短大のレストラン（レストラン形式、席数凡そ 50 席程度）および大学の学食（生協形式、席数凡そ 300 程度）の運営。プチマタンは、浜田市内にておよびパンの製造・販売を実施。
 - 県立島根大学の学生数は約 800 人。
 - 大学食堂では、社員 3 名、P/A6 名、利用者 10 名。（350 食/日）
 - 利用者のうち 2 人をフロントに配置。ピーク時は洗い場に 4 名体制。
 - 大学レストランでは、社員 2 名、P/A2 名、利用者 2 名の 6 名体制。（40 食/日）
 - 8:00 ~ 10:30 が仕出し弁当の製作。その中で利用者はご飯、洗い物、詰め作業に従事。
 - 責任者は、外部で調理をされていた方を中途採用にて確保。

【神楽衣装】



- ・ 主なインタビュー内容
 - 仕出し弁当は、お客様のお昼休みに間に合わなければアウト。ビジネス感覚でいかなければ元も子もない。
 - 職員が利用者に接すポイントとして、お金をもらってやっているのだから甘えは厳禁。失敗すれば怒る。ただし、怒るときは、短く・ここはこうだったからダメだったと明確に。後のフォローも必要。
 - この仕事についてまず手がけたのは食品衛生の徹底。手垢がついた機器や包丁の汚れから拭き掃除することをはじめた。
 - 利用者にとって難しいことは、スピードを要求される作業と接客や対人作業。
 - 重視していることは、やはり就労なので、第一に「返事、挨拶」である。
 - 教育は OJT にて、逐一説明して教えるだけ。コツは、とにかく放っておかないこと。できないときにすぐに指導・対応することに尽きる。これは障害があるから特に、という話ではない。
 - 食品加工はやっていて勉強をする話であり、少しずつでも経験を積んでいくしかない職種でもある。てんかんやパニック等、大きなものだけを気にしておけば十分。
 - スピード（生産性）が課題。
 - 休憩中のコミュニケーション等、職員や P/A の方が自身達で工夫してやっている。（自分の手作りのお菓子をもってきて話しかけたり、お茶を出したり等）
 - 当法人は「職員を先に育てる」ことに注力した。それがうまくいったポイントだと思う。
 - 当法人として、前面に福祉をうたっていくつもりはない。横並び、もしくはバックアップを健常者が実施するというのはよいが、通常の商売ということ意識している。

【短大厨房での仕出し弁当製作】



c. 障害者雇用に取り組む企業

「障害者就労支援活動事例集」社会福祉法人東京都社会福祉協議会（2006.3）で取り上げられている、障害者雇用に取り組む企業事例を整理した。

5つの積極的な取組に共通している要素（著者のまとめ）

1. 障害者雇用に対するトップの理念が明確にあること
2. その理念が現場に浸透していること
3. 障害者雇用に取り組んでいることが、結果として顧客に対する企業活動や現場のチームワークに良い効果を生み出していること
4. 人事部門と現場の意思疎通が図られ、共通認識が作られていること
5. 業務を見直す中で、障害のある従事者のできる業務を生み出していること
6. 障害のある従業員が働きやすい環境を作るために、外部の障害者雇用の支援期間と密接に連携がとられていること

本研究の仮説

- ・ 障害者雇用を積極的に捉え、障害者の戦力化を図っている理念を持っており、これが現場まで浸透していること
- ・ 「企業は、その人が持つ能力を発揮できるよう社員教育やキャリアアップのチャンスを提供し、社員自身もチャレンジ精神を持ち続けることが大切。」という、一般的な企業と従業員間の理想像を追及する必要性あり。
- ・ 障害者への配慮ではなく、「業務遂行上の効率化」視点からの職務整備
- ・ 働く意志、対人能力、チームワークといったソーシャルスキルが重要な資質

障害者雇用に取り組む企業の事例 株式会社ユニクロ

基礎情報

- ・従業員数：8,222名（PIA含む）、うち障害者630名（7.7%）（H17.3現在）
- ・障害種別：知的56%、身体43%、精神1%
- ・配置 / 業務内容：1店舗1人採用。バックヤード業務。
- ・勤務体制 / 待遇：週30時間勤務。シフト制。準社員として採用。半期に一度契約を更新。就労時間の見直し要件を満たせば、社会保険、雇用保険に加入。

特徴

- ・単なる法定雇用率達成を目標としない柳内会長の方針 = 積極的活用
「1店舗1人の障害者採用」「**障害のあるスタッフと共に働くことで顧客サービスの向上につなげる**」「企業の社会的責任を果たす」ことを明示。
- ・スタッフが「**どうすれば戦力化できるか**」という発想で**障害者雇用に取り組めたこと**、商品回転率が高いため、障害者の職域を作り出しやすい業態であったこと、および採用権限やスタッフのマネジメントは店長に権限委譲したこと。
- ・「障害のあるスタッフに対する配慮はお客様への配慮そのもの」= 顧客満足度向上につながっている
- ・障害者と接した経験のないスタッフが障害者と接する経験を持ち、**共に働くことを当たり前のこととして受け入れる文化が形成されてきている。**

個人的見解

- ・トップの理念が明確で「戦力化」を考えている点が優れている
- ・そのために現場が採用担当を実施する等、施策ともマッチしている
- ・結果、normalization文化が形成されてきているという良循環の好例。

2

障害者雇用に取り組む企業の事例 スターバックスコーヒージャパン株式会社

基礎情報

- ・従業員数：4,091名（常勤）、うち障害者59名（1.4%）
- ・障害種別：知的50名、身体9名
- ・配置 / 業務内容：店内業務全般（接客、ドリンク作り、清掃、食器洗浄、材料仕込みなど）
- ・勤務体制 / 待遇：時間給（アルバイト）、社会保険加入

特徴

- ・単に法定雇用率を達成すればよいという考えではなく、あるべき姿としてボトムアップでの障害者雇用が進められた。
- ・店舗採用中心。
- ・ステップは3段階 バックヤードでの食器洗浄や飲料材料の仕込み、 レジ・バー（カウンター内でのドリンク作成）フロアでの接客業務。本人の興味や能力に応じてチャレンジできる仕組み。
- ・採用時の適性判断は、スキルや知識といった知能面ではなく、**対人能力やチームワーク**を重視。
- ・現場に影響が出てしまった事例もあるが稀であり、試行錯誤を重ねながら現場で若いスタッフが知恵を出し合い、障害者のよりよい職場環境作りを進めることがホスピタリティマインドの向上やチームワーク醸成につながっている。
- ・本人の働く意識を**高めること**、学校と企業は異なるので**公私のけじめをつけることの大切さを事前に理解してもらうこと**が肝要。

個人的見解

- ・適性判断は、対人能力やチームワークを重視
- ・働く意識を高める、公私のけじめをつける = ソーシャルスキルが重要

3

障害者雇用に取り組む企業の事例 横河ファウンダー株式会社

基礎情報

- ・従業員数：20名（知的障害者）・・・横河電機の特例子会社
- ・配置 / 業務内容：名刺作成、ゴム印作成、パソコンリサイクル、銘板作成、パン販売等
- ・勤務体制 / 待遇：契約社員（1年ごとに更新）。社会保険、雇用保険加入。新人研修（入社時）、業務遂行技術研修（入社後継続）、ヒューマンスキルアップ研修（入社後継続）

特徴

- ・企業理念「**人が本来持っている能力を最大限に発揮し、あらゆる可能性にチャレンジすることにより、個人の幸福、会社の繁栄、社会発展に貢献する**」
- ・「**企業は、その人が持つ能力を發揮できるように社員教育やキャリアアップのチャンスを提供し、社員自身もチャレンジ精神を持ち続けることが大切**。障害のある社員がスムーズに業務遂行できないとしても、障害による制約ではなく、機会が与えられてこなかったため、経験の少なさが原因である場合も多い。必要な教育訓練や適材適所の実現により、彼らの活躍する職場は多様に作り出せる。」（賃取総役）
- ・外注よりも短期納期かつ低コストかつ小口対応できるため、顧客の評価が高い。
- ・障害のためではなく、効率化を図るために改善された作業工程は、全ての社員にとって仕事をしやすい環境。
- ・ヒューマンスキルアップ研修（月1回）。これまでできないことを言われ続け傷ついていること、自分はだめな人間だというマイナス思考の人が多くことに気づいたことによるもの。
- ・採用では「何ができるか」「何をしたいか」ということも大切だが「**当社で働きたい**」という**明確な意思を重視**。

個人的見解

- ・normalizationの感覚が非常に明確。
- ・ヒューマンスキルアップ研修を具体的に実施している点が進んでいる。

4

障害者雇用に取り組む企業の事例 シダックス株式会社

基礎情報

- ・従業員数：7,700名、うち障害者110名（1.4%）
- ・配置 / 業務内容：社員食堂やレストラン、カラオケ店舗における施設内での調理補助、洗浄、清掃業務、および本社での一般事務
- ・勤務体制 / 待遇：1日6時間以上、週5日。パート社員、社会保険加入、時間給制、昇給あり。給与・待遇は健常者と全く同じ。

特徴

- ・障害者が多くの国民と同等・同質の労働形態・労働条件で働くべきと考えており、さらに、障害者も会社の戦力となる業務を作るという方向に変わってきている。
- ・シフト勤務で時間調整できるので、通院や体調に合わせて勤務しやすい労働形態。
- ・店長が45～50歳くらいであり、人生経験がある程度積んでいることから、失敗したときのしかり方も心得ている点が、働きやすい環境につながっている。
- ・**その人にどう働いてもらうかに着目してOJTにより仕事を覚えてもらう**という形式が奏功して定着が進んだ。
- ・障害者の場合は本部で経費の一部を見ているという本部の障害者雇用に対する熱意が見える。

個人的見解

- ・人に着目した職務開発と、徹底したOJT、および経験豊かなリーダーの指導がポイントか。

5

障害者雇用に取り組む企業の事例 丸正シミズ

基礎情報

- ・従業員数：50名、うち障害者9名（1.8%）
- ・配置 / 業務内容：食品スーパー店内（バックヤード）の清掃、惣菜および従事者の昼食調理補助
- ・勤務体制 / 待遇：1日2～4時間以上、週1～5日。日給。

特徴

- ・障害者が職場にいたることが当たり前風景として定着。
- ・「何をもって障害といえるのかなんて考えるとよくわからない。基本的にはみんな同じ、と思えば誰でも受け入れられる」
- ・トラブルが発生しても、施設や養護学校等の仲介者に相談したことが継続につながっている。
- ・気をつけている点は「**普通の人以上に多く声をかけること**」コミュニケーションを大切にする。「**できなかったら、注意して何度でもやらせること**」。仕事の厳しさを理解してもらい、できるまで見守る姿勢を持つこと。

個人的見解

- ・コミュニケーションと、注意して何度でもやらせる反復練習が重要。

6

(3) ビジネスツールの活用

a. コーチング・モチベーション管理

- ・コーチングの定義
- ・コーチ21の定義

『コーチングとは、目標達成に向けて相手の自発的行動を促進するコミュニケーションの技術である』

ICF認定コーチ（本間正人氏）の定義（ICF = 国際コーチ連盟）

『ビジネスコーチングとは、人間の無限の可能性を信じ、1人1人の多様な持ち味と成長を認め、適材適所の業務・目的を任せる持続的に発展する経営を実現するためのコミュニケーションスキルである。』

よって、ビジネスシーン（上司の部下に対する）におけるコーチングとは、

『上司』が『部下』に対して使用する『コミュニケーションテクニク』であり、目的は、下記2点に要約される

- 『部下』が自分で課題発見し、自分で計画を立てて、意欲的に問題解決することができるように上司がサポートすること。
- 結果、会社の業績アップと部下育成の2つの効果を狙うこと。

コーチングについては、現在の主流が「傾聴型」であり、自分で気付く / 自分で計画を立てる、という自発的行動を促すことが肝要となるが、このことは、自閉症の方には不向きであると考えられる。

また、一方で、各種就労事例からも見受けられるように、モチベーションを如何に管理するか、ということが命題となるケースが多い。

よって、今回は、コーチングを実施する際の1つの項目であるモチベーション管理部分の活用を検討する。

・モチベーション管理

モチベーションの基礎理論は、欲求説と過程説に大別される。モチベーション理論の枠組みを理解することで、部下のやる気を引き出すカントころを押さえることが可能となる。

【モチベーションの基礎理論】

- ・ 欲求説～何によって働くように動機付けられるのか？
 - マズローの欲求階層説
 - ハーズバーグの2要因説
- ・ 過程説～どのように動機付けられるのか？
 - 公平説
 - 強化説
 - 期待説

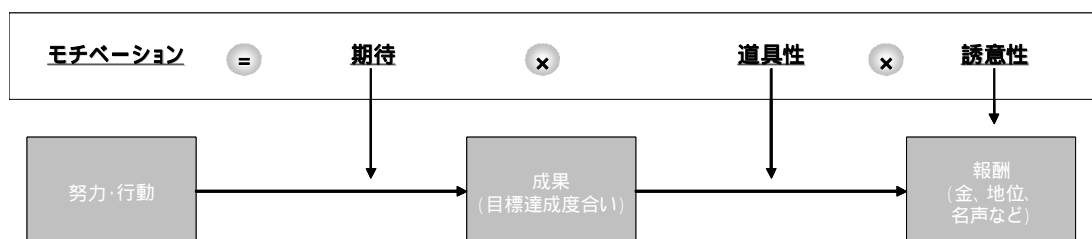
本研究においては、「当事者の自立」という視点に適した「期待説」を中心に活用する。

・期待説 (V・H・ブルーム)

ブルームの期待説では、動機付けの強さは以下3つの積で表されるという考え方に基づいて設計されている。

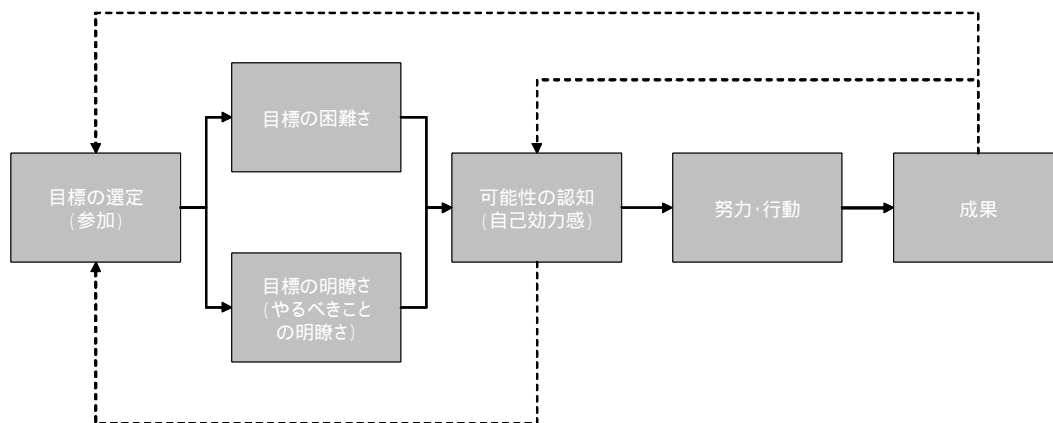
期 待～努力することで成果が得られそうだという期待の程度
 道具性～報酬を入手するために、成果を出す事の有用性の程度
 誘意性～報酬自体の魅力の程度

【ブルームの期待説 (概念図)】



これを、モチベーション管理へと適用させるために、E・A・ロックとG・P・ラザムは、『目標の困難さ』と『目標の明瞭さ』の2つの特性を考慮して、目標管理制度における動機付けモデルを考案した。それは、『目標の困難さ』と『目標の明瞭さ』が一定レベル以上になると、可能性を認知し、具体的な『努力・行動』に結びつくという考え方である。

【期待説重視型のモチベーション管理（概念図）】



今回は、TEACCH による構造化や視覚提示により、目標の明瞭さをより強化することで、可能性を認知し、努力・行動に繋げる、という方向性を目指した。また、個々人によって異なるモチベーションやインセンティブについても、その具体的手法の抽出を試みる。

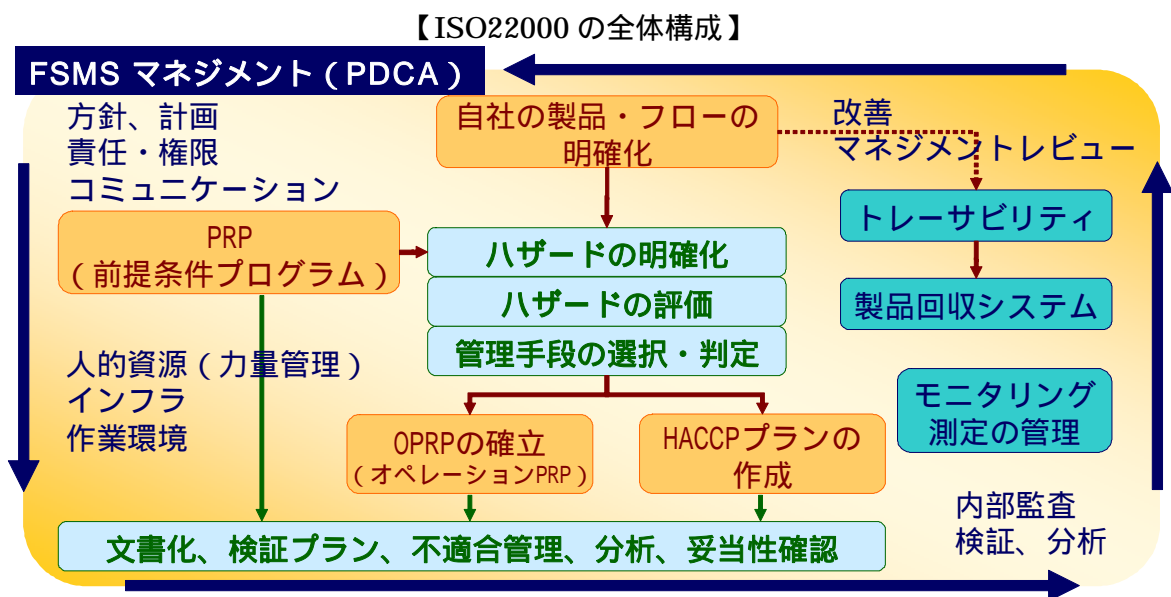
b. ISO22000

・ ISO22000 とは、「HACCP」を経営・マネジメントに組み込むための規格である。

・ HACCP とは？

HACCP とは「Hazard Analysis and Critical Control Point」を略したものであり、ハザード分析：危ない所を探す、重要点管理：探した危ない所で、重要と思われるものを管理する、という二つの概念を統合させたものである。

HACCP は 1959 年アメリカの宇宙開発計画（アポロ計画）向けの宇宙食の製造のために開発された「予防」を主体に構築されたシステムであり、HACCP システム導入前に実施すべき食品衛生の一般原則の実施を基に、HACCP システムが構築された。



・ ISO22000 の要諦

食品安全ハザードの管理水準を決定づける

- 厚労省「食品等事業者が実施すべき管理運営に関する指針」に準拠させるようにすることが大前提。

CCP (Critical Control Point) の抽出・管理

- OPRP であれば、文書化まで要求されるが、重要なのは CCP の抽出・管理であり、これを意識して、厨房設計および実施体制を整備した。詳細は、4.事業結果の部分で述べる。

4. 事業結果

(1) 事前準備・検討

施設の準備に当っては、厚労省「食品等事業者が実施すべき管理運営に関する指針」に準拠させ、下記の内容について考慮した。

<施設の要件>

施設の衛生的な立地条件（有害ガスや悪臭の発生しない清浄な土地、良質の水が得られる、排水がよい、廃棄物の処理が容易、ハエ・ゴキブリなどの衛生害虫が発生しない）にあること。

採光と照明が十分であること。

清掃しやすい構造であること。

煤煙、蒸気等の排除設備のあること。

食品の製造、保管など十分な広さのあること。

施設は次の3部門を間仕切りなどによって区画すること。

1. 汚染作業区域 魚・野菜などの下処理、食器・器具の洗浄場など
2. 準清潔作業区域 下処理済み食品の加工、熱処理場など
3. 清潔作業区域 熱処理後の食品および生食用食品の加工・盛付場など

<建築資材>

床：不浸透性のタイル、コンクリートなどで清掃しやすいこと。

側壁：少なくとも床から1.5mは耐水性材料で清掃しやすいこと。

天井：ほこりなどが落ちない清掃しやすい構造とし、建材は水洗いしても差し支えないもので、結露を防止するために断熱材をしようされていることが望ましい。

<設備>

食品の取扱い設備で重要なポイントは食品取扱量に応じた十分な器具・容器の数を備えること、これを衛生的に保つため普段の努力が必要です。

<大きさと数>

適当な大きさの器具・容器が十分な数で揃っていることが、作業を整然とすすめるうえで必要になります。適当な大きさの器具・容器がないために作業が遅れたり、材料やできた製品がそのまま長時間放置されたりすることになります。この間に細菌が付着・増殖し、腐敗を早めたりし食中毒の原因になることもあります。破損をも考慮して25%余分に揃えておくようにしましょう。

<材質と構造>

食器に直接触れる器具・容器は完全に衛生的であることが求められるため、洗浄、消毒、殺菌などに十分耐えられる材質でなければいけません。また構造も洗浄および点検しやすい（分解が容易な）ものでなければいけません。

<保管>

使用する器具・容器は十分に洗浄、消毒、殺菌のうえ、再び汚染することのないよう衛生的に保管されなければいけません。このため保管する棚、テーブル、戸棚は吸水しやすい木製ではなく、金属性など不浸透性材質のものが望ましく、そ族・昆虫などの侵入しないような設備があること。

<大型機械・器具>

移動しにくい機械・器具は50cm以上の間隔を置き、取り付けはコンクリートの床面より15cmくらい高くするなど清掃しやすい配置にすること。また附属する計器類は常に点検し、正しく使用すること。

<給水施設>

飲料として最適な水が豊富に供給・確保されることが第一で、上水道によること

が理想です。上水道が利用できないところでは、井水、天水、河川、泉、湧水が利用されるが、いずれの場合でも年1回は保健所などの公立衛生試験機関による水質検査を受けて常に適否を判定しておく必要があります。

井戸水等を利用する場合は、細菌ろ過設備、または殺菌設備を備えること。ビル等で貯水槽を使って給水を飲料に使用している場合は、貯水槽の衛生管理点検とあわせて公的機関の水質検査を受けてその適否を確認しておかなければいけません。

<汚物の取扱い>

食品のくず、残渣は、蓋つきの隙間のない容器を備え、常にこの中にいれて完全に始末すること。廃棄物容器は合成樹脂、ホーロー引きなど不浸透性材料のもので、清掃しやすく、汚液汚臭のもれのないものであること。

<排水・排気・廃棄物>

食品取扱施設が環境汚染の影響を受けることがあると同時に、また周囲に対して排水、排気などで迷惑を及ぼす原因となることもあるので十分に注意しなければなりません。

食品の製造、加工にともなって排水される水の排水量、水質については基準が定められている場合があるので、必要に応じて浄化装置を設けること。また食品製造によって生じる一切の廃棄物は事業者の責任であるので、その処理については地元市町村の担当部局の指導をうけること。

<便所について>

位置：作業場から離れていること。他の作業場を横切って行かなくてもよいこと。

構造・設備：防そ、防虫、防臭の設備および十分に給水できる手洗設備を設けること。

<施錠について>

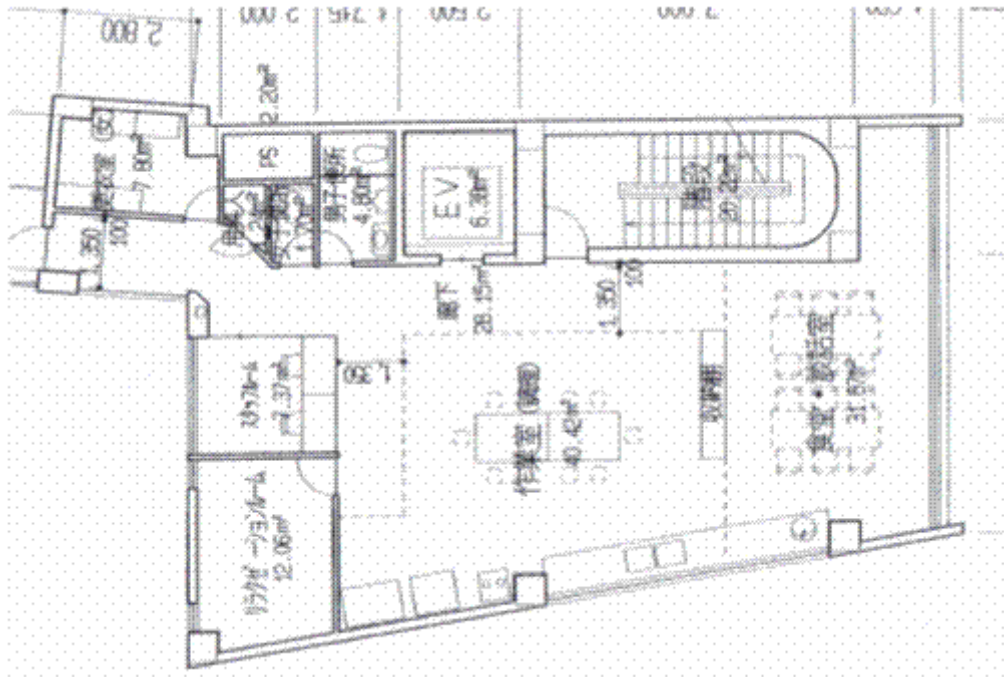
作業に関係のないものが入室することのないよう作業場の施錠を徹底すること。

上記のポイントを受け、下記のような改修工事を行った。

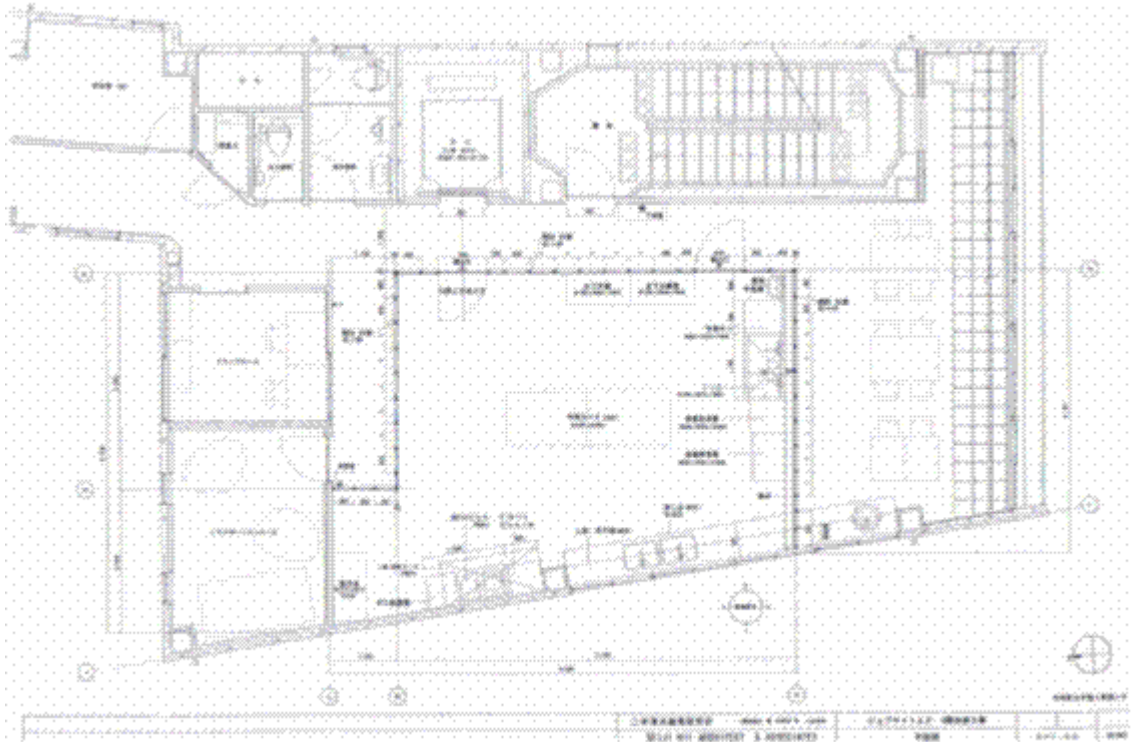
【改修の主なポイント】

- ・ 食品の製造、保管に必要なスペースの確保
- ・ 害虫等侵入を防ぐ等厨房内外を区切るパーティション設置
- ・ 衛生、非衛生区域の区画整理と動線に沿った施錠つき扉の設置
- ・ 営業許可申請および衛生管理レベルを保つための機器購入（手洗いシンク、非衛生・衛生用シンク、食洗機、食器熱風乾燥機、冷蔵庫、保冷台、バット等調理用具）
- ・ 作業空間、従業員施設を含む構内配置

【ジョブサイトよど4 F改修前】



【ジョブサイトよど4 F改修後】



【厨房全体写真】



(2) 実務実施

a. 職務遂行

下記に、本研究で販売した贅沢野菜のバランスランチの販売数を示す。
食品加工業務は、この販売日前日、当日に作業を実施した。

販売日	販売数	販売日	販売数
2006年7月20日(木)	40	2006年11月20日(月)	54
2006年7月26日(水)	19	2006年11月22日(水)	51
2006年8月2日(水)	14	2006年11月29日(水)	25
2006年8月9日(水)	76	2006年12月6日(水)	43
2006年8月23日(水)	21	2006年12月13日(水)	36
2006年8月30日(水)	22	2006年12月20日(水)	21
2006年9月2日(土)	60	2007年1月10日(水)	36
2006年9月6日(水)	24	2007年1月17日(水)	18
2006年9月13日(水)	23	2007年1月31日(水)	28
2006年9月20日(水)	24	2007年2月7日(水)	55
2006年9月27日(水)	52	2007年2月10日(土)	60
2006年10月4日(水)	45	2007年2月14日(水)	37
2006年10月11日(水)	34	2007年2月21日(水)	39
2006年10月18日(水)	51	2007年2月28日(水)	38
2006年10月25日(水)	46	2007年3月7日(水)	41
2006年11月1日(水)	35	2007年3月14日(水)	34
2006年11月8日(水)	54	2007年3月20日(火)	18
2006年11月15日(水)	43	2007年3月28日(水)	54

利用者は、1ヶ月に1人のペースで増加させていき、最終的には3~4人が厨房で食品加工業務に携わっている。そこに、事業所側が2名、ジョブサイトよどの指導員が1名入った状態で、ランチボックスの製作にあたった。

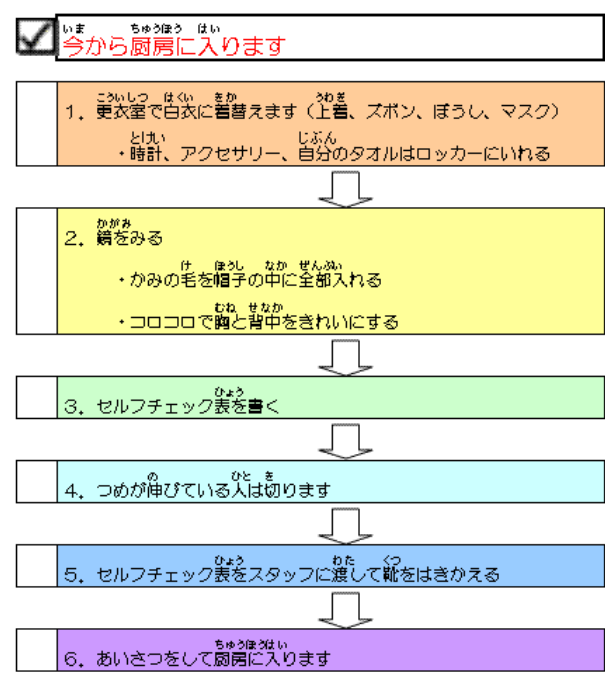
b. 支援活動

< 行動支援 >

・ 入室チェック表

…入室前の確認表。着替え、鏡での確認、セルフチェック表、靴の履き替え、挨拶について記載。

【入室チェック表】



・ 鏡チェックリマインダー

…厨房入室前に鏡を必ず確認するため、鏡に確認項目を視覚提示した。

【鏡チェックリマインダー】



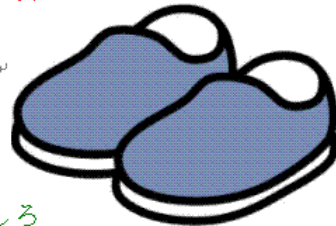
- 身だしなみチェック表
 …身に付けるものの確認、セルフチェック表を記入後、中に入るための視覚提示。

【身だしなみチェック表】



- 下駄箱表示
 …下駄箱での視覚提示。

ここでくつをぬいで
くつばこ
い
 靴箱に入れます。



なか しろ
 中で白いくつをはきます。

・ 返事

…本人がしゃべる部分、相手が話しかける部分を色分けして視覚提示。

【返事のリマインダー】

「お願いします。」といわれたら
いつも、「ハイ、わかりました！」と
**さんは、大きい声で言います。
ハイ、わかりました

厨房のスタッフに何か言われたときは、

必ず返事をしましょう！

わかった時 → 「わかりました。」

わからない時 → 「すみません、

わからないので、

もう一度お願いします。」

【入室後のリマインダー】

ドアをあけて、

「おはようございます！」

といいます。

くつをはいたら、

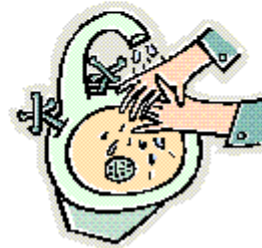
手をあらいます。

【手洗いのリマインダー】

しゃしん とお
写真の通り、
じゅんぽん
1から順番に、
て
手をあらいます。

【手洗いのリマインダー】

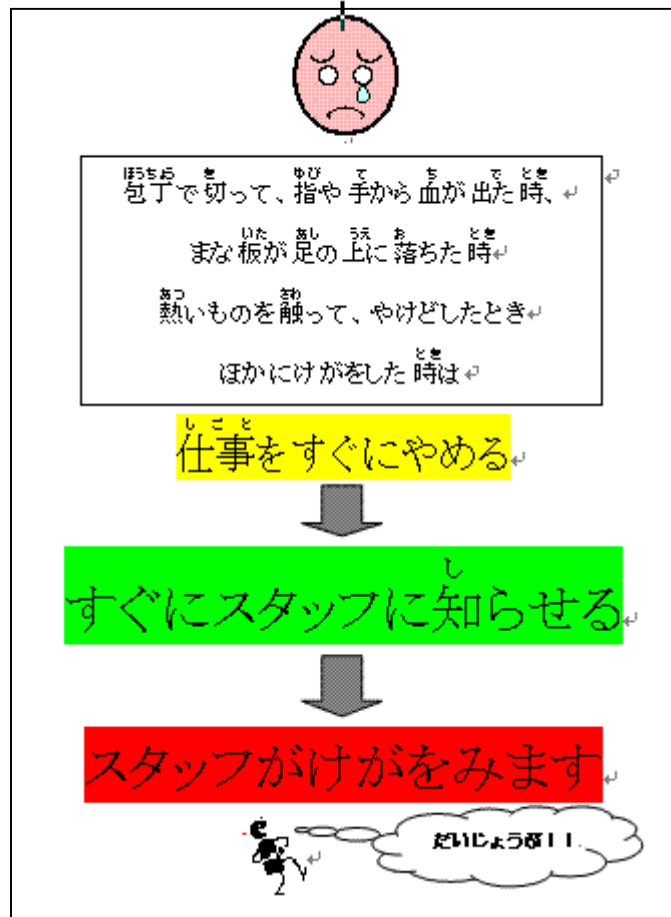
け
かみの毛、はな、かお。
ズボンをさわったら、
て
手をあらいます。



- ケガリマインダー

…万が一ケガした場合、衛生管理上問題が生じるので、報告して、その後の作業についての指示（処置後、手袋を二重にする等）を受けるためのリマインダー。

【ケガのリマインダー】



- コミュニケーションツール

…確認が難しかったため、よく使う発言をまとめて視覚提示したもの

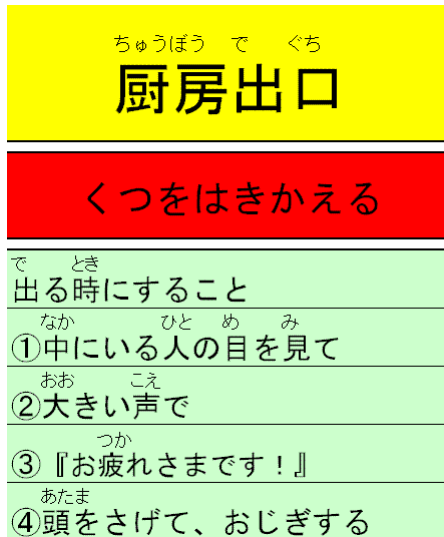
【コミュニケーションツール】

- * 試し切りができました。
これで良いですか？
- * 終わりました。
次は何をしましょうか？
- * わかりません。
すみませんが、もう一度お願いします。
- * けがをしました。
見てください。
- * できました。
これで良いですか？

・ 厨房を出るときのルール

…靴の履き替えの励行と、挨拶の徹底を促すために、ドア内側に提示。

【厨房出口の視覚提示】



・ 事前通知

…食品衛生に関する基本事項を守ってもらうためには、私生活から意識することや、ご家族にお願いする項目もあるため、厨房に入る前に事前通知をお渡しし、徹底してもらうようにした。

【事前通知】

利用者のみなさま

お知らせ

いつもよどの日中活動に頑張ってください、ありがとうございます。
みなさんご存知のとおり、4階には厨房ができました。中で調理の仕事をしています。これからみなさんも順番に調理の仕事をすることになります。そのためには守っていただきたいことが、たくさんあります。調理の仕事は、いつものクリアケースや缶ホルダーなどの仕事と違って、気をつけなくてはいけないことがたくさんあります。守れない人はもしかしたら、調理の仕事ができなくなるかも知れません。下に書いてあるやくそくを、今から毎日守って、調理の仕事の時にはがんばっていただきたいと思います。

やくそく

まいにちおふる はいり からだ け まいにちあらいます
毎 日 お風呂に入り、 体 をきれいにし、かみの毛も 毎 日 洗います。

みじかくきります
つめはいつも 短 く 切ります。

きたない て あらいます
汚 いものをさわったら、いつもせっけんて手を洗います。

こえ
あいさつをおおきい声 でします。

へんじ おおきいこえ
返事を大きい声 でします。

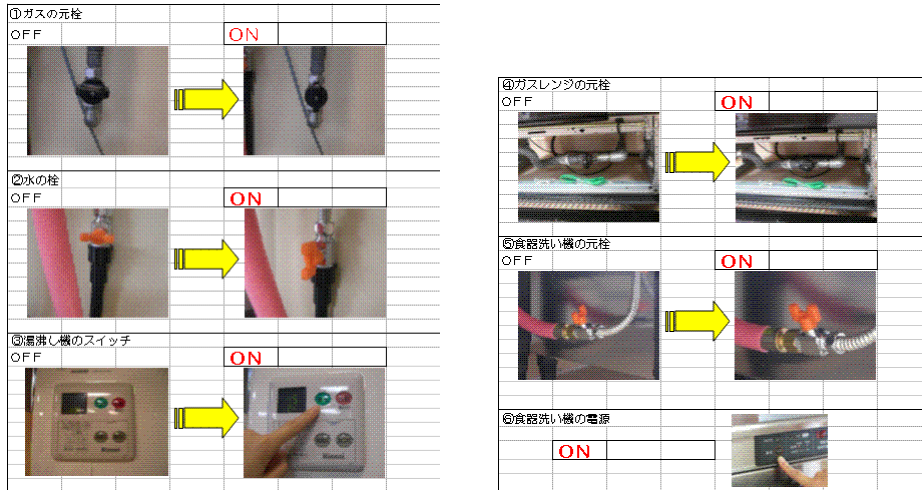
ちゅうぼう ほうちょう すたっ いう まもって
厨 房 には 包 丁 やあつくてやけどしそうなものがあります。スタッフの言うことを守ってくださ
まもらない おおげが おお
い。守らないと大ケガや大 やけどをするかもしれません。

て おかあさん ほうこく
手にけがをしたら、**とお母さんに報 告 します。

< 業務実施 >

・ 厨房準備マニュアル

…厨房に最初に入った時の、各種機器・設備の準備マニュアル
【厨房準備マニュアル】



・ スケジュール（事業者 施設）

…当日依頼するスケジュール表を事前に施設へ手渡し

【スケジュール表】

2007年 03月 28日用	前日			当日								
メニュー	8:00	9:00	10:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00
じゃがいものスープ じゃがいも 2mmスライス 2800g 玉ねぎ 2mmスライス 896g ビューレ しっかりめ												
ねぎのグラタン 九条ねぎ 洗う 3920g 小分け												
ブルーベリーとベーコンのアミューズ ブルーベリー パットに並べ 56個 ベーコン 3cm幅切る 122個 糖枝でさす												
じゃがいもとミニトマトのグリル じゃがいも 一口大を122個 プチトマト 洗ってヘタとえ 56個 小分け												
野菜サラダ 野菜 3cm幅 1540g 大根 1mm千切り 513.3g にんじん 1mm千切り 821.3g くるみ(炒り) 粗みじん 140g 小分け												
ほうれん草の胡麻和え ほうれん草 1700g 小分け												
十穀米ごはん 炊飯全般 3600g												

印は前日午前に宅急便が到着、網掛けは調理士担当。

- ・ スケジュール（施設 利用者）
 - …利用者の方の当日のスケジュール表

【スケジュール表】

名前()			
月 日()	調理のスケジュール		
すること	どれだけ	いつまでに	<input checked="" type="checkbox"/>

- ・ 炊飯マニュアル
 - …毎回変化する数量にあわせて、記入できる枠を作成し、事前に計算の上、職務が実施できるように工夫した。

炊飯マニュアル	
チェック	作成06/10/17
①	お米の量をスタッフに聞く。 _____ ㈬
②	ザルに入れて米を測る。米1kgにつき10粒米2バック用重する。今回は _____ バック
③	米を洗う。
④	ボールでうけて、水に30分つける。 _____ 時 _____ 分まで
⑤	ボールの水を捨てる。
⑥	ざるの米の量を測る。 _____ ㈬。スタッフに確認を取る。
⑦	米を炊飯器に入れる。
⑧	⑤と同レグラムの水を入れる。
⑨	10粒米を入れ、軽くかき混ぜる。水1バックに60cc入れる。今回 _____ cc
⑩	ふたをして、ガスの元栓を開く。
⑪	点火のスイッチを押し、種火がついたことを確認する。
⑫	炊飯のスイッチを押し、火が全体にいざわたったことを確認する。
⑬	スタッフに報告する。
⑭	米が炊けたら、30分蒸らしてからしゃもじでしゃもじ混ぜる。
⑮	計量器とご飯の器を用意し並べて、器にアルコールを吹きかける。
⑯	1コに110㈬を測って入れる。
⑰	入れ終わったら、スタッフに報告する。
⑱	ご飯が冷めるまでに、ふたにアルコールをかけ、冷めてからふたをする。
⑲	スタッフに「できました」と報告する。
⑳	おわり

・ 配送表

…送り先別に必要な資材(箸、スプーン、フライヤー等)を記載したものを色分けすることで見やすく工夫した。

【配送表】

配送表												
年	月	日	曜日	※スタッフ分はいつも4食入れる			◎箱:1箱に6個、ポット:1ポットに10食、紙袋:1袋に6食入ります。フライヤー:初めての配達先食数分、それ以外1枚のみ。					
宛名	食数(食)	箱(個)	ポット(個)	紙袋(個)	箸(本)	スプーン(本)	フライヤー(枚)	お品書(枚)	スープカップ(個)	ご飯(個)	弁当箱	
1	様			紙袋予備 ()枚					みた()			
2	様			紙袋予備 ()枚					みた()			
3	様			紙袋予備 ()枚					みた()			
4	様			紙袋予備 ()枚					みた()			
5	様			紙袋予備 ()枚					みた()			
6	様			紙袋予備 ()枚					みた()			
7	様			紙袋予備 ()枚					みた()			
8	様			紙袋予備 ()枚					みた()			
9	様			紙袋予備 ()枚					みた()			
10	スタッフ分	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	
合計												

・ 宅配準備マニュアル

…宅配準備をフローにして整理したもの。上記配送表と共通の色を用いてミスを減らす。

【宅配準備マニュアル】

宅配準備マニュアル①	
チェック	
①	宅配先リストをスタッフからもらう。
②	宅配先リストをみて、配送表に食数を記入する。
③	配送表の食数から配送表を完成させる。※わからない事は、スタッフに聞く
④	宛先張り紙(箱・紙袋・ポット)を配送表にある数だけ用意する。
⑤	宛先張り紙を箱・紙袋・ポットに貼り付ける。 ※1の紙袋に関しては、クリップでとめ、他はテープ止め。
⑥	紙袋の宛先張り紙に書いてある数の備品を用意して、紙袋に入れる。
⑦	箱を作業台に置き、ふたを立てかけて、アルコールを箱の内側全部にかける。
⑧	ポットの栓を組み立てる。
⑨	ポットの中にアルコールを吹き付けてから、栓をポットの口に乘せておく。
⑩	準備に使った用具を片づける。(セロテープ、はさみ、その他出した物は全部)
⑪	できあがったら、「できました。」とスタッフに報告する。
⑫	スタッフが点検をして、OKをもらったらこの仕事は終わりです。
⑬	OKの出なかった仕事は、やり直します。
⑭	やり直しができたら、「できました。」ともう一度スタッフに報告をします。
⑮	もう一度スタッフが点検をして、OKをもらったらこの仕事は終わりです。
	おわり

宅配準備マニュアル②	
チェック	
①	配送表を見る。 
②	弁当箱の合計は()個・ご飯の合計は()個である。
③	弁当箱をケース④から出して敷える。 ※弁当箱と弁当箱の間の紙をとって、ゴミ箱にする。 
④	敷えたら、ケース④に入れる。
⑤	ご飯の容器をケース④から出して敷える。 ※容器と容器の間の紙をとって、ゴミ箱にする。 
⑥	黄色のコンテナの上にご飯の容器をならべる。※コンテナ1つに15個はいる。
⑦	1段ならべたら、アルコールをご飯の容器にかける。 
⑧	ご飯の容器はコンテナに全部ならべて、かざねる。
⑨	最後の段のアルコールがすんだら、ふたの内側もアルコールをして、ふたをする。
⑩	コンテナを置けて、冷凍庫の上におく。 
⑪	ここまでできたら、「できました。」とスタッフに報告する。
⑫	スタッフが点検をして、OKをもらったらこの仕事は終わりです。
⑬	OKの出なかった仕事は、やり直します。
⑭	やり直しができたら、「できました。」ともう一度スタッフに報告をします。
⑮	もう一度スタッフが点検をして、OKをもらったらこの仕事は終わりです。
	おわり

- 作業台清掃マニュアル
…色分けした台ふきんを用いた視覚提示。

【作業台清掃マニュアル】

作業台をきれいにする方法

①緑の台ふきんで全体をふく。ゴミはきれいにとる。



②ピンクの台ふきんでふきとる。



③緑の台ふきんを洗う。たたんで作業台のはしにおく。 ④ピンクの台ふきんを作業台のはしにおく。

⑤アルコールを作業台にまく。



- ・ 食器洗浄器利用マニュアル
… 食器洗浄器の手順書を視覚提示したもの。
【食器洗浄器利用マニュアル】

食器洗い機の使い方

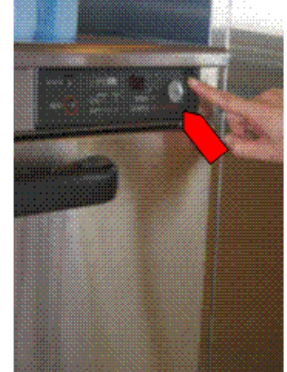
①ラックを中にいれる



②ドアをしめる



③スタートをおす



- ・ 洗い場用リマインダー
… 洗い物の選別が難しく、何を洗浄器に入れ、何を手洗いするかがわからなかったため、その分別用のリマインダーを洗い場に掲示した。
【洗い場用リマインダー】

なべとフライパンは

機械にかけない。

ふいて、かたづける。

- ・ 掃除マニュアル
 - ・・・厨房の掃除について整理したもの。目印や回数を提示して定量化することでもわかりやすくした。

【掃除マニュアル】

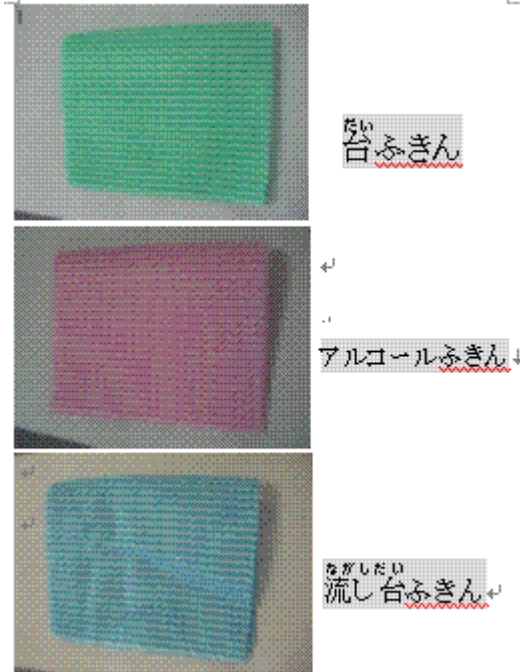
<p>厨房そうじマニュアル</p> <p>①倉庫からほうき、ちりとり、モップ、モップバケツ、デッキブラシを持って来て、入り口のあたりに置く。</p> <p>ほうき・ちりとり モップ・モップバケツ デッキブラシ</p>		<p>④バケツに水をいれる</p> 
<p>②ほうきで脱履の甲をはしから線にはく</p> <p>赤い印 にゴミを集める</p> <p>③ちりとりで赤シールのあたりのゴミをととり、ゴミ箱にする。</p>		<p>⑤デッキブラシを水につける</p> 
<p>⑥ほうきで脱履の甲をはしから線にはく</p> <p>赤い印 にゴミを集める</p> <p>③ちりとりで赤シールのあたりのゴミをととり、ゴミ箱にする。</p>		<p>⑧マジックリンをよこれのついている所につける</p> 
<p>⑦デッキブラシで20回にする。</p> 		<p>⑨部屋の隅から線にふく。とくに洗剤のあわは、なくなるまでふく</p> 
<p>⑩デッキブラシをあらう</p> 		<p>⑩モップを洗ってかたづける</p> 
<p>⑪バケツ、マジックリンとデッキブラシ、を片づける</p>		<p>⑪消毒専用のモップバケツに水を入れ、ハイターをキャップ半分いれる</p> 
<p>⑫モップバケツに水をいれる</p> 		<p>⑫部屋の隅から線にふく。</p> 
<p>⑬モップをぬらして、しぼる</p> 		<p>⑬モップとモップバケツを洗ってかたづける</p> <p>⑭そうじができたことをスタッフに報告する</p> <p>⑮スタッフから「片づけて良いです。」と言われたら、あいさつをして出て行く</p> <p>⑯清掃担当員を管理に全部片づける</p>
<p>⑬モップをぬらして、しぼる</p> 		<p>おわり・おつかれさまでした！</p>

<業務整理>

・ ふきんの色分け

…すべてのふきんを煩雑に使用していたこと、汚れたふきんもそのまま利用していた等が生じたため、色で使用目的を分けて管理した。

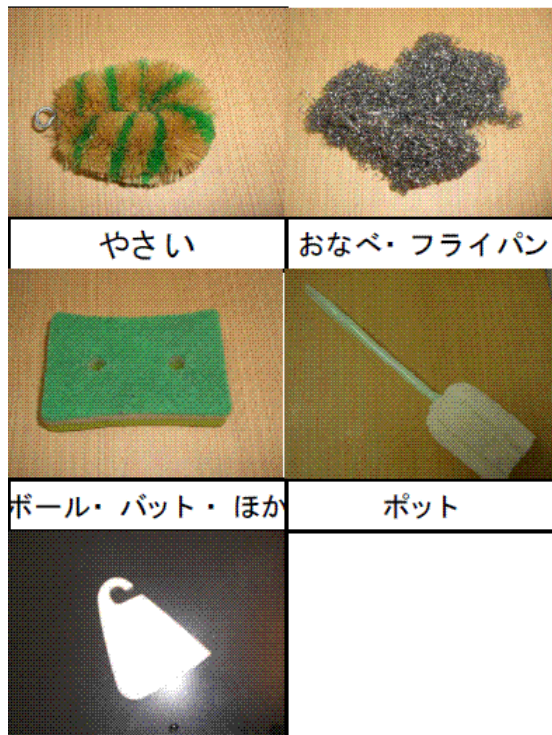
【台ふきんの説明】



・ たわしの分類

…台ふきん同様、たわし類についても同様の整理を行った。

【たわし類】



- ・ 備品名称
 ……その他、備品等についても、その名称と収納形を提示した。

【備品名称および収納形】



(サイズごとに色分けして整理できるように工夫)



(3) 職務開発検討会の実施

< 目的 >

- ・本研究にて実施してきた、発達障害者・自閉症者の弁当製造の業務遂行内容を題材として、その得意/不得意を勘案しつつ、その特性が活かされると思われる職務・職種・業界をブ레인・ストーミングにより抽出する。
- ・並行して、自立型福祉施設に適した、継続的に実施でき、付加価値の高い事業内容の検討を行う。

< 日時・場所 >

- ・平成19年3月22日(木) 17:00~19:00
- ・ジョブサイトよど 2F会議室

< 参加者 > 13名

- ・大手前大学：坂本先生(ジョブマッチング)
 - ・北摂杉の子会：中村(理事長)、松上(常務理事)、新澤(自閉症支援部長 - 自閉症などの発達障害支援)、佐々木施設長(よど施設長)、田端(よど4F担当者)、高橋、佐々木(就労支援担当)、中山(総企)
 - ・ippo：福井代表
 - ・MURC：谷口(ISO-業務フロー)、廣谷(人事-職務分析)、関原(マーケティング)
- 順不同、敬称略

< プログラム >

1. 情報共有

- ・目的の確認、進め方説明
- ・自己紹介
- ・本研究の概要
- ・発達障害者・自閉症者の特性
- ・職務遂行での課題整理
- ・職務分類

2. プレスト実施

- ・ルール説明
- ・特性が活かされると思われる職務・職種・業界
- ・自立型福祉施設に適した、継続的に実施でき、付加価値の高い事業内容

結果については、5章にて詳細を述べる。

5. 主要論点と知見

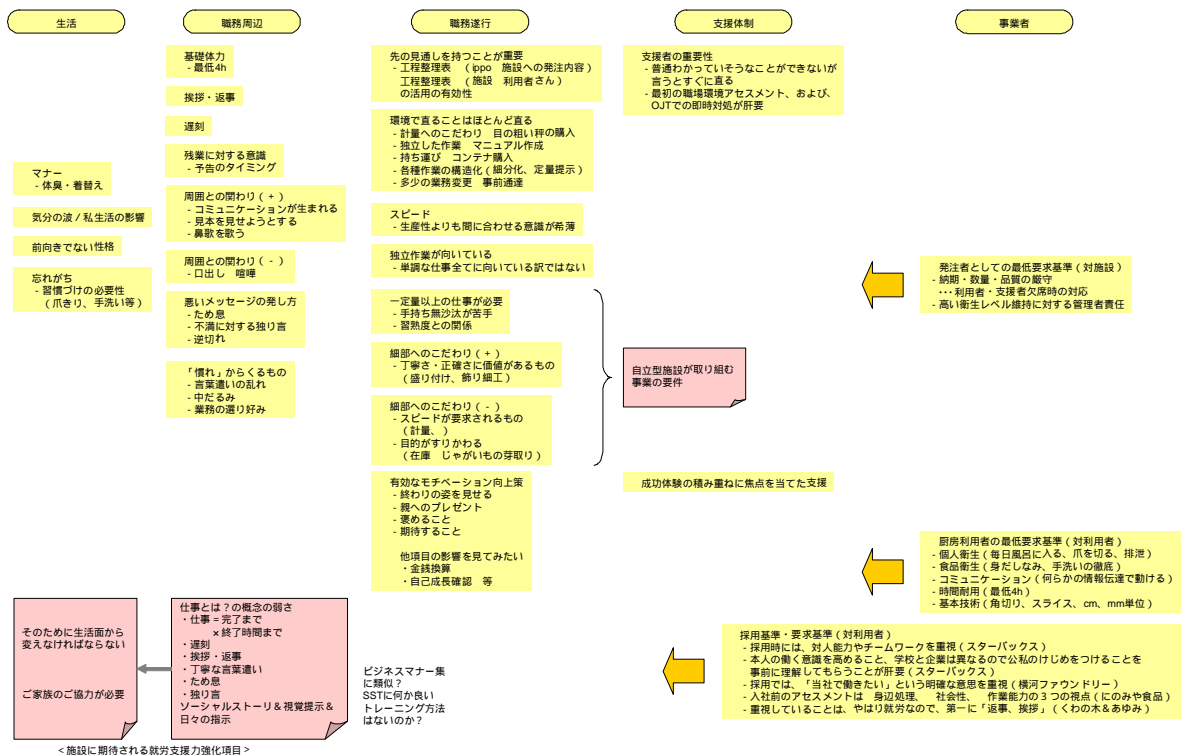
(1) 職務遂行 / 支援活動の課題整理

<まとめ>

- ほとんどの職務遂行は、環境支援により解決できる。
- 職務遂行よりも、職務周辺や生活面での課題の方が大きい。
- OJT だけではなく、PDCA による振り返りや、Off - JT でのフォローアップも必要。

下図に、本研究で実施した職務遂行、および支援活動で挙げた課題をまとめた。

【職務遂行 / 支援活動の課題】



<職務遂行面>

- 職務遂行面においては、先の見通しを持つことが最重要**
 - 事業者から施設側への業務指示 (工程整理表) および施設から当事者への業務指示 (工程整理表) を明確にすることにより、事業者も当事者もスムーズな運営が可能となる。
 - また、業務変更が生じたとしても、事前に把握している当事者の許容範囲内に通達することで、ほぼ問題なく対応できる。
- ほとんどの職務遂行は、環境支援により解決できる**
 - 特性が強くなることにより、職務遂行がうまく行かない時でも、ほとんどは、構造化、可視化、備品購入、業務ルール化等による環境支援によって改善可能である。

- 例) 計量へのこだわり 目の粗い秤の購入、独立した作業 マニュアル作成、持ち運びが不便 コンテナ購入 等
- 独立作業が向いている
 - 炊飯、コロツケの成形等、他者との連携を必要としないものの方が実施しやすい。単調作業全てに向いているというのは誤解である。
- 生産性・スピードに対する意識が希薄
 - 開始当初は特に、間に合わせる意識が希薄であることが、食品加工（洗浄、角切り、スライス等）のケースで多く見受けられる。
- 一定量以上の仕事が必要
 - 手持ち無沙汰が苦手であること、習熟度との関係から、一定量以上の仕事が必要になる。
- 細部へのこだわりが+に出る内容
 - 丁寧さ、正確さに価値がある作業では能力を発揮する。例えば、ご飯や金平ゴボウ等を汚さず綺麗に盛り付ける、飾り細工を作る等。
- 細部へのこだわりが-に出る内容
 - スピードが要求されるもの。目的が途中で変わってしまい、こだわる必要のないところで時間を取ってしまう。例えば、在庫計測をしている最中に、じゃがいもの芽が出ていると、それを取ることに集中してしまう等。

< 職務周辺面 >

- 基礎体力が必要
 - 一般就労を目指すのであれば、最低 4 時間は継続できる基礎体力が必要になる。
- 挨拶・返事
 - 仕事仲間やお客様とのコミュニケーションに欠かせないものである。
 - しかしながら、挨拶・返事だけができて、返事後の態度が悪ければ意味がない。逆に挨拶・返事ができなくても、他のサインで、「この人はわかっている」「しっかり実施してくれる」ということがわかれば、それで十分である。
- 残業に対する意識
 - 生活パターン以外を受け入れることが難しいとされているため、残業に対する意識、すなわち仕事を完了させるという意識が希薄であるケースが多い。
 - しかし、適切な予告のタイミングを見計らって実施すれば、大きな問題はなかった。
- 周囲との関わりで+に出る影響
 - 当事者同士でコミュニケーションが生まれた。例えば、先に厨房で訓練していた先輩が、後輩の苦手克服練習の時に率先する、作業しているときに見本を見せようとする等
- 周囲との関わりで-に出る影響
 - 関わりたい気持ちはあるが、関わり方やその表現方法が適切でなく、口出しをしてそれが喧嘩に繋がるようなケースもあった。
- 悪いメッセージの発し方
 - ため息をつく、不満に対する独り言を言う、指摘に対して過敏に反応する等、仕事場ではあまり適切でない表現方法を用いるケースがある。

- ・ 仕事への慣れからくるもの
 - 言葉遣いが乱れる、中だるみ、業務の選り好み等が見受けられる。

<生活面>

- ・ 一般的マナー
 - 特に今回は食品加工であり、衛生項目に直結する毎日の着替えや体臭等、一般的マナーを身に付けていないケースがあった。
- ・ 気分の波・私生活の影響
 - 誰にでもあることだが、気分の波や私生活の影響が、職務遂行に強く影響しているケースがあった。

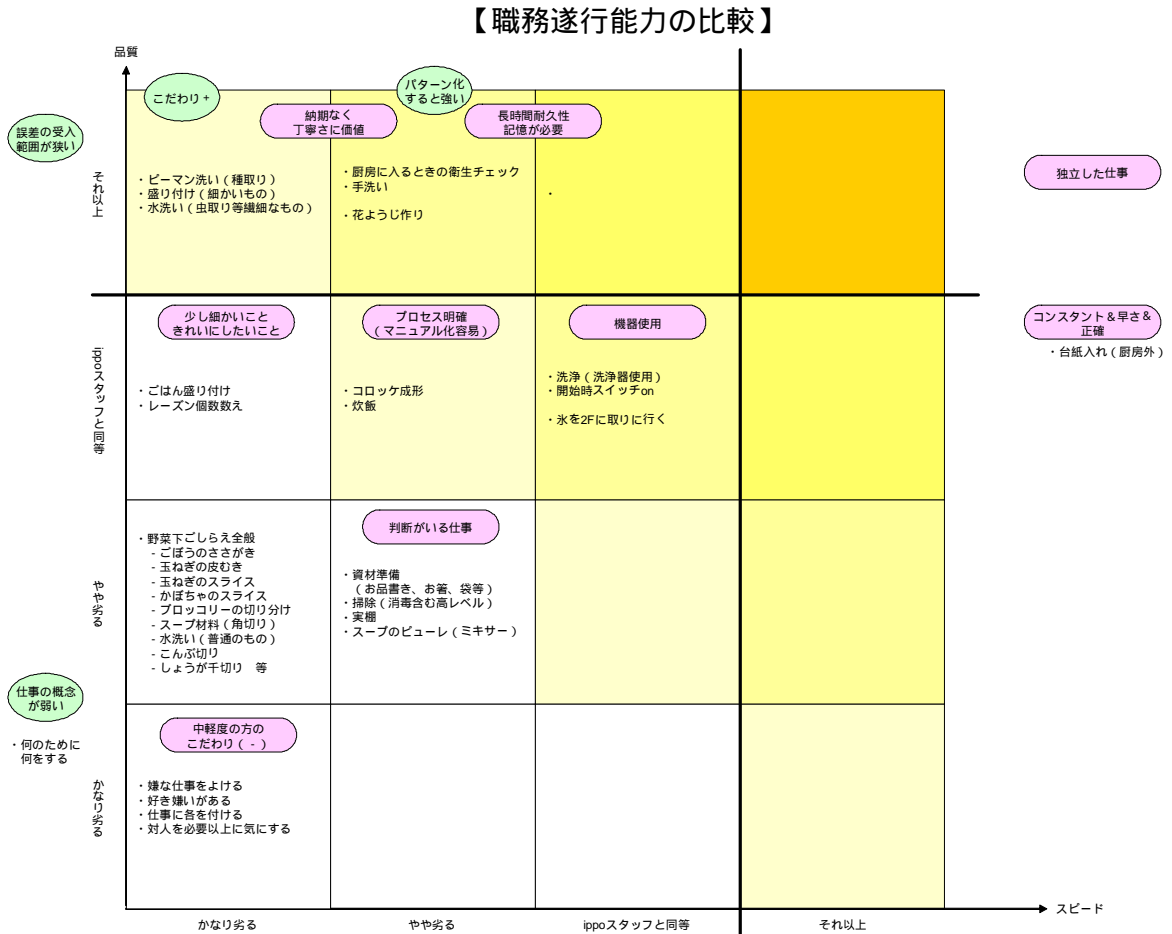
以上をまとめると、職務遂行面においては、先の見通しを持つことへの配慮をすれば、環境支援によりほぼ解決することが分かる。しかしながら、「仕事とは終了まで実施することであり、終了時間までやればよい」という考えや、「ため息や独り言が周囲にどのような影響を与えるのか?」といった「仕事概念」を認識してもらうことが肝要である。これには、OJTによる都度指導もさることながら、振り返りや、ケーススタディによる Off-JT でのレクチャーも必要であると思われる。

(2) 職務遂行能力の比較

<まとめ>

- ・ スピード面においては、熟練度もあるものの、やや劣るものが多い。
- ・ 付加価値の高い得意業務の組み合わせで、さらなる能力を発揮する可能性が高い。

下図に職務遂行能力を事業者側の調理師とスピードと品質の二軸で比較したものを示す。



基本的にはスピード面においては、調理師よりも早く実施できる項目はなかった。しかし、スピードも品質も同等レベルでは、「洗浄(洗浄器使用)」「開始時電源入れ」等の機器を使用したものが、やや劣るが品質は同等のものとして「コロッケの成形」「炊飯」といった独立したプロセス作業が、またスピードはかなり劣るが品質は同等なものとして、「盛り付け」「レーズンの個数を数える」といった、少し細かいが綺麗・丁寧にしたい作業があった。

スピードも品質もやや劣るものとしては「資材準備」「掃除」「在庫計測」「スープのピューレ」といった、独自で判断を必要とするものであった。またスピードがかなり劣るものとして「野菜の下ごしらえ」があった。

スピードも品質もかなり劣るケースは、中・軽度の方のこだわりがマイナスに出るケースで、嫌な仕事をしない、好き嫌いがある、仕事に格を付ける、対

人を必要以上に気にする、といったものであった。

特筆すべきは、「スピードは同等、ないしは劣るものでも品質は調理師以上」というものが、「衛生確認」「手洗い」といった記憶が必要で正しいプロセスを経ることに価値があるもの、「盛付け(細かいもの)」「水洗い(丁寧さが必要なもの)」「花ようじづくり」といった納期に関係なく丁寧さに価値があるものがあつた。これらは、パターン化してしまうと強いことや、誤差の受入範囲が小さくこだわりが強いことがプラスにでる職務内容と言えよう。

なお、スピード・品質ともに、熟練度、および機械や用具を用いることで十分に向上する余地がある。

また、下記に食品加工に関する定量的比較結果を示す。ほとんどの作業において半分前後のスピードであったが、これはあくまで現在の状況であり、習熟度による成長性を確認すべきである。

作業時間計測 作業内容	利用者(女性Nさん)		利用者(男性Nさん)		利用者(男性Fさん)		利用者(女性Yさん)		ippo調理士			
	～量を	～分で	～量を	～分で	～量を	～分で	～量を	～分で	～量を	～人で	～分で	
野菜の下ごしらえ(皮付きの状態から)												
玉葱みじん切り	500g	13分	500g	20分	-	-	-	-	1kg	1	10	
玉葱1mmスライス	500g	11分	500g	2mmのスライスできない	500g	2mmのスライスできない	-	-	1kg	1	16	
玉葱1cm角切り	500g	4分	500g	8分	500g	9分	-	-	1kg	1	10	
じゃがいも1mmスライス	500g	38分	500g	18分	500g	17分	-	-	1kg	1	18	
じゃがいも1cm角切り	500g	13分	500g	17分	500g	24分	-	-	1kg	1	12	
にんじん1mmスライス	500g	15分	500g	18分	500g	19分	-	-	1kg	1	18	
にんじん1cm角切り	500g	12.5分	500g	10分	500g	29分	-	-	1kg	1	12	
スープのピューレ	-人で	15分	-	-	-	-	-	-	50食程度	1	10	
コロッケの成形・衣つけ	2人で	80分	2人で	80分	-	-	-	-	50食程度	2	30	
盛り付け(1種)	50食程度	35分	50食程度	60分	-	-	-	-	50食程度	1	20	
スープの野菜下ごしらえ	-	-	-	-	-	-	-	-	16リットル	2	30	
洗い場	-	-	-	-	-	-	50食程度	120分	50食程度	1	90	
清掃 (拭く、ブラシ、塩素漂白、スポンジ殺菌、アルコール消毒)	5人で スポンジ消毒なし	40分	5人で スポンジ消毒なし	40分	5人で スポンジ消毒なし	40分	-	-	-	1	30	
在庫チェック	-人で	64分	-	-	-	-	-	-	1	20	20	

以上より、スピード的には十分でないものの、丁寧さや記憶を要するような仕事についての職務開発を行うことで、さらなる能力を発揮する可能性が高いものと思われる。

(3) モチベーション向上策とその成果

<まとめ>

- ・ 褒め方の1つとしてのトークン制度は奏功した。
- ・ 「役割期待」が自尊心を高め、モチベーションに繋がる。
- ・ 就労したいという意識醸成は、周囲の一般就労の姿を見ることでの波及効果があつた。

職務遂行に対するモチベーション向上策については、テスト的にトークン制度を導入した。具体的には、日々の業務指示書にトークン対象作業を指定し、その実施スピード・品質が要求レベルに達していればシールを渡し、それが一定量たまれば、好みのものと交換できる、という仮通貨制度を利用した。これを用いることで、今まで時間内に間に合わせようという意識が希薄だった当事者も、かなり時間を気にして作業するようになり、一定の効果があつた。

しかしながら、完全というわけではなく、それでもある刺激に対してのめり込んでしまう、ということが残っていたので、環境面や役割指示の工夫は必要である。よって苦手の克服として使うのではなく、褒め方の一つとしての利用が適切であろう。

また、日々の声掛けや、都度褒める・期待するといった自尊心を高めることに繋がることは効果的であることは言うまでもない。

一方、もう一つのモチベーションである「就労したいという気持ちの醸成」については、検証ができていないものの、周囲が一般就労するという姿を見て、「自分も働いてみたい」という意識が高まったという波及効果があった。

(4) 就労支援において強化すべき項目

<まとめ>

- ・ 「仕事とは何か」「仕事をする事で何が得られるのか」という仕事の概念を伝えること。
- ・ これを通じて、就労に対する意欲を掻き立てること。

(1)(2)(3)を総括して考えると、基本的な職務遂行力に関しては、スピード面でやや劣る傾向があるものの、環境支援や指示によるOJTでの改善により、ほぼ問題なく、どのような業務でも実施できる。よって、就労支援において強化すべきは「仕事とは何か?」という概念を付け、「仕事をする事で、何が得られるのか?」という因果関係を伝えることで、就労に対する意欲を掻き立てることに集約される。

一般的に苦手とされている「職務の変更」や「残業への対応」といったことも、「仕事とは完了まですることであり、終了時間までやればよいという考えでは間違いである」ということを伝えれば理解できるし、そのための変更報告も適切に伝えれば問題なく実施してくれる。むしろ、今までこれらについて教えてもらう・体感できる機会が少なかった、という方が適切に思える。同様に、遅刻、挨拶・返事、丁寧な言葉遣い、ため息・独り言の悪影響、という内容についても、最初はわからないかも知れないが、その重要性を理解してもらえれば実施できる項目である。

何が得られるのか?については、(3)のトークン制度等を実施することにより、その因果関係を伝えることは可能である。特に、一般就労を考えるのであれば、金銭感覚、ないしは金銭を得ることによって、自身がどれだけ楽しいことができるかという価値換算ができるようになっておくべきである。このことが仕事へのモチベーションを高めることにも繋がる。

もちろん、金銭的なものだけではなく、仕事をする事での達成感や認められることで自尊心が高まることがなければ仕事ができないため、これらも事前に伝えておくべき内容である。

(5) 環境支援の要諦

<まとめ>

- ・ 成功体験を積み上げさせるような工夫が必要。
- ・ 指導は短く端的に実施。
- ・ 目的が変わりやすいため、仕事を割り振る際に工夫できるのであれば、配慮する。

ここでは、環境支援で多かった3つのケースとその構造化テクニックについて整理する。

- ・ ネガティブな発言が多い：前向きになりにくい、過剰に反応する。
肯定的な発言で、成功体験を積み上げさせる。
だめということは明確に伝え、何故だめなのかを理解してもらう。あわせて次はどうすればいいかという指示も必要。
これはわかっているだろう、という支援者側の考え方には注意が必要である。
- ・ 指示・指導の仕方
特に危険なことに繋がることははっきりとだめ、ということ伝える。
腫れ物にさわるような緩やかな指導では無意味である。
ただし、指導は短く端的に実施する。
- ・ 目的の摩り替わり：こだわりがでると、目的が変わってしまう。
作業内容の振り分けで工夫する。独立してできる仕事や、刺激が少ない仕事を優先する。
生産性に関する意識が希薄な場合は、トークン制度等の活用も視野に入れる。

(6) 職務開発 / 継続事業の検討

<まとめ>

- ・ 記憶を要する、基準に正確、丁寧・きっちりすることに価値がある業務に
適している。
- ・ 適職、かつ高単価な職務を多く含む業界候補は、警察、大学、調査、広告、
アパレル、デザイン・CG、医療、社会福祉法人内等が挙げられる。

大学講師（キャリアカウンセリング）、ISO コンサルタント（業務フロー）
人事コンサルタント（職務分析）を交えて、職務開発 / 継続事業検討のための
ブレイン・ストーミングを実施した。
その結果を下図に示す。



まとめ方としては、自閉症・発達障害者の特性・個性を整理しつつ、適正
業務要件を抽出し、これらを必要とする業務を、低単価（内職クラス）～高
単価（社員でも専門職クラス）と掛け合わせて整理した。

<自閉症・発達障害者の特性・個性と適正業務要件>

- 記憶力・こだわり
 - 記憶を要する：
大量記憶がなければ難しい業務
 - 基準に正確：
明確な判断基準があり、その基準に対して正確かどうかを判断するこ
とに価値がある業務

丁寧・きっちり：

見本・手順等がはっきりしており、その手順どおりにする、丁寧に
する、きっちりすることに価値がある業務

- 感覚刺激（敏感／鈍感）

手先が器用

非常に精緻な加工業務等、集中力を要するもの

- 一定ルール・長時間耐久力

定型業務：

単調だが、大量にあるものを淡々とこなすことに価値がある業務

- 特技・才能

絵がうまい／好き

< 適正業務要件を満たす職務内容例 >

記憶を要する / 基準に正確 / 丁寧・きっちり / 手先が器用

- 検査業務：

- 例えば強度検査であれば、今でも実地検査は現場で実施されている。
- 例えば、鑑定等であれば、その判断基準に相当の知識量を必要とする上、正確な基準をもって判断しなければならない。

- 検品業務：

- 正確に検量をしなければならない、引越し時のアイテム確認等。
- 例えば、光学レンズの最終検品は、埃検出器を用いるが、最終は熟練工による確認が必要となる。この工程は製品歩留まりに直結するため、単価も高い業務である。
- 同様に、FPD(Flat Panel Display)の生産工程や、パチンコ玉、真珠といった高単価で製品歩留まりに直結する職務ではニーズが高いものと思われる。

- 確認業務：

- 例えば健康保険の診療点数確認等。システムで計算はするが、最終的に人を介して確認する作業。
- 同様の作業として、システムのコマンドチェックや、携帯電話の最終製品機能確認等が挙げられる。

- 仕訳・分類：

- 例えば梅干しであれば、凡そはそのサイズによって等級を決める。これは人の目を介しての作業となる。
- 同様の作業として、大豆・小豆の選別、果物の選別、ワイン用のぶどうの選別等が挙げられる。

- 監視・操作：

- 例えば監視センターであれば、モーションキャプチャーシステムによって検知するようにしているが、誤作動も多く、それが

- 本当に問題なのかどうかを判断しなければならない。
- 近年では、インターネット上での書き込み等を確認しながら、自殺や集団テロ等への対応をしなければならない。
- また、ひき逃げの際に、現場に落ちている塗料を検出し、それを検査して、犯人を特定する。そういった科学捜査の一連作業。
- 裁断：
 - 例えば呉服の裁断などは、寸法どおりに実施しなければ、単価が高いため、ロスが大きい。
- セッティング：
 - ホテルのベッドメイキングや、会場設営スタッフ等では従来からの職務として存在していた。
 - しかしながら、正確にセッティングすることでより付加価値が高い業務は、大学における実験キットのセット、病院や専門機関で行われている滅菌・殺菌業務や、オペセットが挙げられる。
- 計量・計測：
 - お菓子作りでは正確な分量計測が求められることから、パティシエに付くスタッフ業務が挙げられる。
 - また、大学や研究機関における実験補助スタッフが高単価業務である。
- 商品管理：
 - 記憶と丁寧さを活かして、在庫整理や棚整理が挙げられる。これが難しい、ないしは収益構造上重要な業界としては、図書館、アパレル、スーパー、医療機器卸等が挙げられる。
 - また、シンクタンクや調査会社には必ず資料センターがあり、そこでは、リファレンスの整理や、調べたい内容について資料のピックアップを実施するクイックインデックス業務がある。
- 精緻加工：
 - 比較的繊細な工程として、洗車、回転焼、たこ焼き、魚の骨抜き等がある。
 - より精緻なものとして、歯科技工士、義肢といったオンリーワン商品の製作がある。
 - また、さらに高単価な作業としては、焼印（高級菓子）、アクセサリー加工、仏具、プラモデル・フィギュア製作代行、茶具、伝統工芸等が挙げられる。
- 製造（アSEMBル工程）：
 - 製造工程でもアSEMBルが得意。
 - 計器関係はアSEMBルが複雑ではあるが、図面どおりに実施するだけでいいので得意。
- 梱包・包装：
 - 通常の梱包・包装であれば低単価であるが、贈答品や中元・歳暮、それも高級系のものであれば正確に実施できる。
 - 具体的には、食肉、通販等が挙げられる。
- ピッキング：
 - ピッキングも梱包・包装と同様。
- ルート：

- 毎日の訪問ルートが決まっている業務。新聞配達やポスティング等。
- 例えば、介護における安全確認で、個別宅訪問がある。これは、システムだけでは対応しきれず、必ず人材を介してでしか確認できない。

定型

- 入力：
 - 大量にあり、かつ正確性が要求される業務としては、アンケート、会計事務所の伝票、大学での成績、会員管理等がある。
- 定型分析：
 - 例えば、シンクタンクや調査会社などでは、統計データを入力後、経年変化を確認する等の定型分析が必ず発生する。これは、excel を普通に使えるスキルが備わっていれば十分。
 - また、近年では、Web サイト立上 / 改定コンサルティングを実施する際、プレサーベイとして、アクセスログ分析や、キーワード分析、Web 広告分析は必須である。この作業を実施したうえで Web 戦略を実施することは重要であり、付加価値も高い。
- 事務作業：
 - 例えば、社会福祉法人内での支援費請求業務、大学や調査会社の記事・雑誌コピー、機密書類のシュレッダー、封入作業等。
 - さらに、大学や調査会社等では、関連する論文をピックアップするリファレンス探しは大量記憶も要する分野である。
 - また、近年では、機密文書の処理については制約が多く、確実に処理することが求められている。
- 単純大量作業：
 - 食品加工、切符切り、えさやり、ブリーダー等があるが、単価は安い。
 - 付加価値が高いものとしては、アーカイブ化（アナログ デジタル処理）や化学処理等が挙げられる。
 - 例えば、実験のリサーチアシスタントや、検体検査等は大量を正確に実施しなければならず、付加価値も高い。
- 清掃：
 - 馬房、機内・社内清掃等、現在、手がないので高単価の人がやらざるを得ない部分のアウトソーシング。

絵が上手い / 好き

- 画像処理：
 - 例えば、映画やアニメのポストプロダクション処理は、芸術性も求められるが、そのツールを使いこなすことができれば、可能性は多い。
- デザイン：
 - 本研究では、爪楊枝に細工を施したものが好評であり、また、

休み時間を利用して本人のリラックスにも繋がった。

- 同様の高付加価値業務としては、食品の飾り細工、毛鉤、ネイルアート等が挙げられる。

<職務内容を多く含む業界・業態>

これら職務を多く持つ業界・業態は下記のものが想定された。今後は、直接アクセスしての職務作り込みを検討していきたい。

- ・ 警察関係：文献整理、監視、科学捜査
- ・ 大学関係：事務処理、リサーチアシスタント、クイックインデックス、実験セッティング等
 - 特に農学・バイオ・薬学系
- ・ 調査会社・広告：アンケート入力、封入、統計定型分析、Web 基礎分析、機密文書シュレッダー等
- ・ アパレル：在庫整理、棚整理、デザイン等
- ・ デザイン・CG：ポスプロ、ネイルアート等
- ・ 医療：検体検査、実験セッティング、滅菌・殺菌、歯科技工士等
- ・ 社会福祉法人内：事務処理全般

(7) 自立型施設に要求される機能

<まとめ>

- ・ 就労に対する基本事項を踏まえた人材の輩出ができるようなカリキュラムの整備と実際の指導力。
- ・ 受発注関係を維持するための職務遂行力。

自立型施設として事業継続していくためには、人材育成機能と受発注関係の維持といった二つの側面を満たしていかなければならない。

人材育成機能としては、(4)でも述べたとおり、就労に対する基本事項ができるように支援した状態で送り出せるようなカリキュラム、およびその実行が求められる。これは、一般就労の受入企業の採用基準が、「働くことへの理解」「働く意志」であることから容易に想定できる。また、今回の場合だと、厨房利用者の最低要求基準として、個人衛生(毎日風呂に入る、爪を切る、排泄等)、食品衛生(身だしなみ、手洗いの徹底)、コミュニケーション(何らかの情報電鉄で動ける)、時間耐用(最低4時間)、基本調理技術(角切り、スライス、cm・mm単位)が挙げられた。

受発注関係の維持では、職責を全うすることが肝要である。具体的には、納期・数量・品質の厳守であり、当事者や支援者が欠席しても十分に対応できる体制作りが必要である。また、今回は食品加工業務であることから、高い衛生レベルを維持するための管理者責任も求められる。

6. 今後の課題・方針

本研究を通じて得られた知見を元に、改めて2つの仮説を設定した上で、今後の課題、およびそのアプローチ方法を3つ定義した。

仮説1：基本的な職務遂行力に関しては、スピード面でやや劣る傾向があるものの、環境支援や指示によるOJTでの改善により、ほぼ問題なく、どのような業務でも実施できる。

仮説2：社会性開発・意欲開発によって、働く能力がより成長・進化する

<今後の課題・方針>

(4) スキル&モチベーションを高めるOJT/Off-JTの開発、および効果計測

本研究を通じて得られた知見の一つとして、「“役割期待”がスキルおよびモチベーションを高めていく」、という言葉は人事労務管理の一般論的な結論が得られた。役割期待は、一人前と認められている環境作りと、何でもできるという前提での仕事の依頼によって作られるものである。これを確実に提供するためには、形式的なものだけではなく、組織が持ち合わせる「ルール」「優先順位付け」「配慮」といった「組織風土」が大きな影響を与えるものと思われる。また、これらはOJTだけによって形成されるものではなく、その振り返り(PDCA)やOff-JTの方が効果を発揮するケースも多いと思われる。

よって、このルール化によってスキル&モチベーションがどこまで上がるのかという定性的な要素をできるだけ定量化して、PDCA管理をベースとして効果計測したい。

(5) スキル&モチベーションを下支えする、一般就労に必要な概念の整理と、そのカリキュラム化

一般就労に必要な仕事に対する概念を、Off-JTによる研修でフォローアップする。この研修は新入社員研修をベースとして開発し、仕事の概念、チームワークの概念、金銭の概念を付け、意味理解をした上で、上記(1)を下支えしたい。

また、自閉症・発達障害者の特性の核心でもある、社会性そのもののベースアップについては、RDI(Relationship Development Intervention)の概念が参考になろう。これらの要素を新入社員研修へ盛り込んだカリキュラム化を実施したい。

あわせて「働きたい」という就労意欲の醸成には、本当に何がしたいのか？を振り返り追求する、というのが有用な手法である。(例：リクルートの面談、面接の達人、マイゴール等)。これらを引き出し、結びつけるカウンセリングについても開発していきたい。

(6) 特性を活かした職域・事業開発

ブレスト結果で想定された得意/好きな職務群について、その職務が多く重なる業界が抽出されている。その業界・企業との協同による、実際の職務作り込みによって、さらなる職域・事業開発の可能性を広げて行きたい。

< 参考資料：今回の作成物一覧 >

各種マニュアル

衛生管理

- ・ 衛生管理マニュアル
- ・ 身だしなみチェックマニュアル
- ・ 手洗いマニュアル
- ・ 体調不良・ケガをしたときのマニュアル
- ・ 手袋着用マニュアル
- ・ 掃除・消毒マニュアル
- ・ トイレ掃除マニュアル
- ・ ふきん取扱マニュアル
- ・ ゴミ箱取扱マニュアル
- ・ 厨房清掃マニュアル
- ・ 作業台清掃マニュアル

業務オペレーション

- ・ 厨房入室手順マニュアル
- ・ 厨房スイッチマニュアル
- ・ 炊飯マニュアル
- ・ 食器乾燥機使用マニュアル
- ・ 宅配準備マニュアル
- ・ 宅配準備マニュアル
- ・ 在庫チェックマニュアル

コミュニケーション

- ・ コミュニケーションマニュアル
- ・ ソーシャルマニュアル
- ・ 挨拶と返事のソーシャルストーリー

使用フォーム

- ・ 在庫チェック表
- ・ 工程整理表 (i p p o 施設)
- ・ 工程整理表 (施設 利用者さん)
- ・ 入室チェックシート
- ・ 健康チェックシート
- ・ 自主管理記録表
- ・ 害虫駆除記録表
- ・ 水質検査表
- ・ 配送表
- ・ 食数表
- ・ アセスメント表
- ・ 支援実施計画
- ・ 日報

作成視覚提示物

- ・ 「返事の仕方」リマインダー
- ・ 「大きい声で返事をする」リマインダー
- ・ 入口、出口の張り紙
- ・ 入ってきたら、出て行くときは・・・リマインダー
- ・ 手を洗うときの具体的な行動のリマインダー
- ・ 正しい白衣着用のリマインダー
- ・ なべ・フライパンはどうするかのリマインダー
- ・ ふきんの種類リマインダー
- ・ シンク使い分けのリマインダー
- ・ スポンジ、たわし種類別リマインダー
- ・ 鏡用身だしなみ確認リマインダー