

<平成19年度厚生労働省障害保健福祉推進事業>

【調査研究事業】

自閉症・発達障害者のスキル&モチベーションを高めるOJT
/Off-JT および管理方法の開発

【事業実施機関】

社会福祉法人北摂杉の子会

目次

1	緒論	1
1.1	背景	1
1.2	目的	2
2	事業概要	3
2.1	コロッケ事業	3
2.2	モチベーション管理、およびOff-JT	4
2.3	事業展開	8
3	事業結果：実務と環境支援	10
3.1	衛生管理	10
3.2	商品開発	13
3.3	生産（指導）	15
3.4	販路開拓	26
3.5	営業許可	28
4	まとめ	33
4.1	自立型施設の良循環	33
4.2	収益性分析	34
4.3	モチベーション向上	37

1 緒論

1.1 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がい者支援センター「アクトおおさか」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、大阪府発達障がい者支援センター「アクトおおさか」と自閉症・発達障害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、H18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、障がいの特性を理解した上での職域開発や、実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、授産施設の本来的機能である「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。

H18年度は、これを受け、厚生労働省より「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」を受託した。ここでは、ランチ弁当作りを通じて、障害特性にあった自立型事業の検討を行った。その際、「“役割期待”がスキル&モチベーションを高める」という結論が出た。よって「当り前のことを当り前に頼む」哲学でOJTを実施すべきである。また、職務遂行能力よりも重大課題である「仕事に関する概念」付けは、OJTを中心としてOff-JTでのフォローが必要となる。

1.2 目的

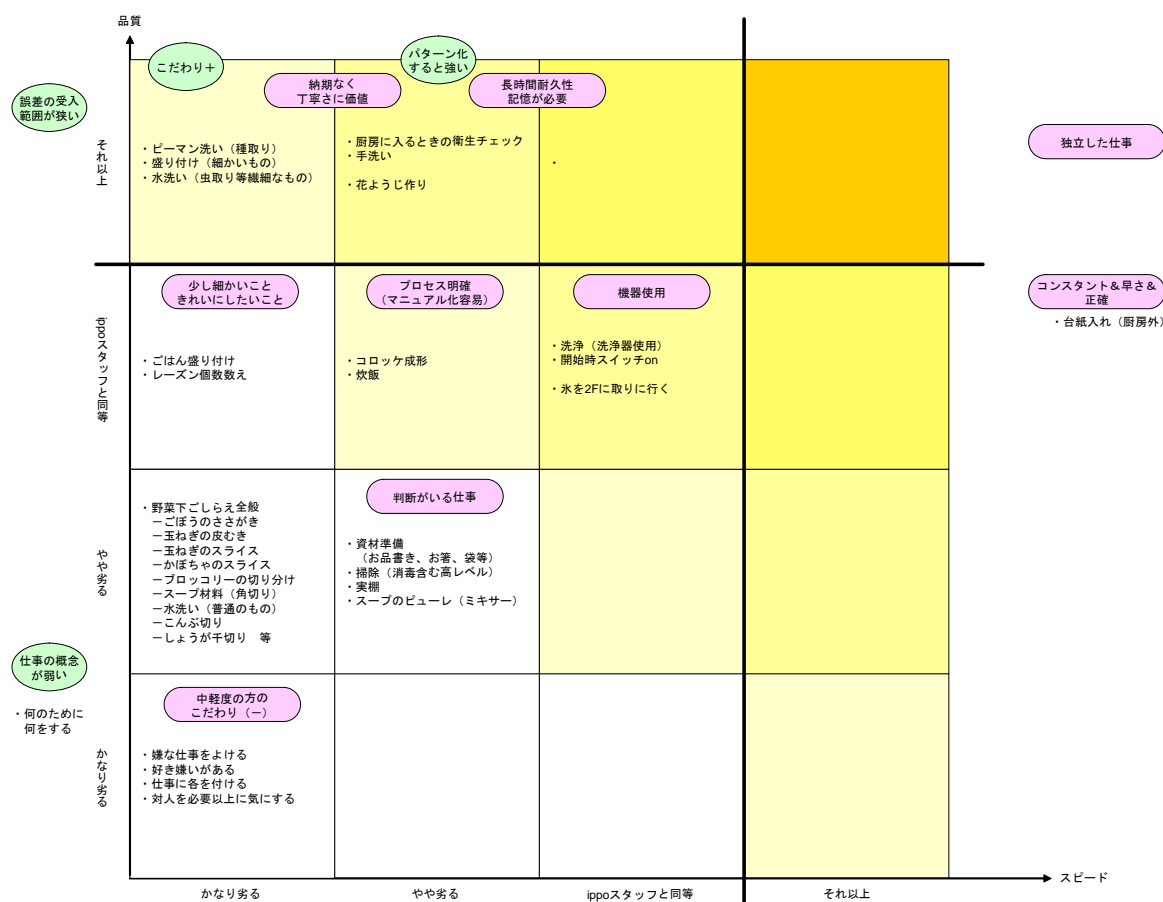
かかる観点から、本研究では、実践の場として施設内で食品加工の新規事業を立ち上げ、OJTによる実践レベルでの就労力強化を図りつつ、振り返り・フィードバック・Off-JTを盛り込み、これらを自立型施設の立上スキームとして整理することを目的と設定する。

2 事業概要

2.1 コロッケ事業

事業策定にあたっては、昨年度のランチ製造での検証を元とした。昨年度、ランチ弁当作りでは、下図に示すような職務を体験した。その職務について、一般の調理スタッフとスピード、および品質について比較したところ、下記のような結果となった。

【職務一覧：調理スタッフとの比較（昨年度研究）】



基本的にはスピード面においては、調理スタッフ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。

一方で、授産事業として成立させるためには、その商品が長く売れやすい商材であることも必要である。そこで、当法人では「コロッケ」をその商材とし、これを販売することと設定した。

2.2 モチベーション管理、および Off-JT

モチベーション管理、および Off-JT に関しては、自閉症・発達障害者に対する新たなアプローチである RDI (Relationship Development Intervention) の手法について、日本唯一の RDI 認定コンサルタントである白木孝二先生をお招きして、研修会を実施した。その結果も踏まえ、OJT 中心で進めることを決定しながらも、随時 TEACCH、および RDI の要素を盛り込んだ Off-JT、振り返りを実施した。

【RDI 講義概要（抜粋版）】

RDI
(Relationship Development Intervention)
～自閉症、アスペルガー症候群などを対象とした
対人関係能力発達援助プログラム～

**家族の養育・ペアレンティングのサポート・援助を
重視した療育プログラム**



Nagoya Connect & Share
白木 孝二
RDI® Program Certified Consultant

RDIのセントラル・フィロソフィー

- 1) 自閉症児は、どうして、どのように発達が障害されるのか、偏ってしまうのか？
- 2) 健常児は、どうして、どのようにGood enough なかたちで発達してゆくのか？
- 3) 自閉症児を健常児と同じように発達させ、彼らの偏りや障害を修復・改善させるためには、どんなことを、どんな風に留意・工夫し、援助すればよいのだろうか？

- ・ RDI の基本的な考え方は、健常児と自閉症児の発達のプロセスの違いに着目して考え出された実践的アプローチ。
- ・ 健常児は「リードされながら自分で方法を見つけていく」というアプローチ。これを意識したプログラムを開発した。

Guided Participation Relationship

③のポイント

- ガイドされての関与(導かれての参加)関係(GPR)は生後2年間で発達する
- 治療的療育を始めるのならその年齢に関わらず、すべての親と子供にとって、GPRを発達させることが決定的に重要
- 子どもにとっては、安全でありながらチャレンジな成長の機会に備えるためには、自分自身と親を信頼できることを学ぶことが非常に重要

- ・ 「導かれての参加」の機会を、元に戻って提供していくことから始まる。キーワードは「安心感」。社会的参照として大人（支援者含む）を頼りにするところがポイント。
- ・ 失敗して当たり前であり、結果出なくてもやり続ける、これを支援することが肝要である。

RDIの背景と目的

- 自閉症児の中核症状と随伴症状の区別
- 短期的補償と長期的療育のバランス
- 自閉症に関する最新の神経学的研究の知見
- 健常児の発達研究の知見を手掛かりに
- 「どうしたら、情報処理過程に困難を持った自閉症児が、健常児と同じような発達プロセスをたどることが出来るのか？」ということがテーマ
- そのための工夫、配慮、プログラムの構築

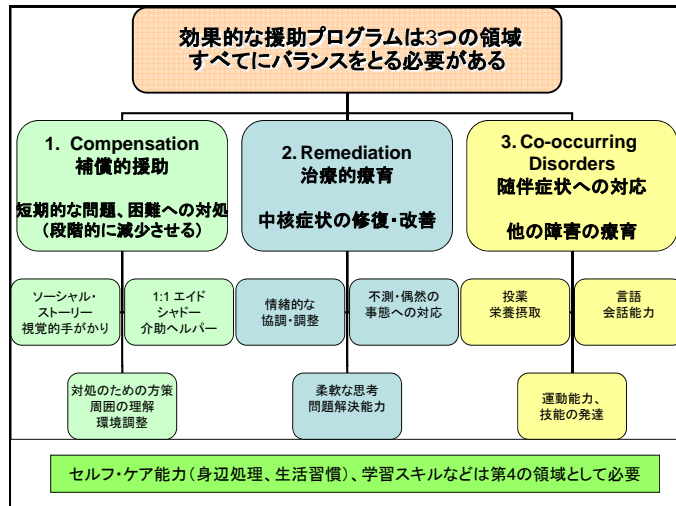
短期的補償と長期的治療

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| • Compensation | • Remediation |
| • 自閉症の障害や困難への短期的な対応、補償的援助 | • 自閉症の中核症状の長期的な治療(自閉症を治すための療育) |
| • 当座の直面する問題、困難の解決、改善や適応のための工夫、援助 | • 中核症状の領域での発達を促進させるための工夫、対応 |
| • 本人への補償と、周囲の理解と対応 | • 健常児の発達の段階的プロセスのやり直し |

- 短期的補償は、数年間を対象としたもの。これだけを対処療法的にやっても十分ではない。長期的治療は10年計画。特に青年期を過ぎた人にとってはかなり長きにわたって取り組む課題である。
- 短期的保証は「メガネをかける」、長期的治療は「レーシック」といった違いがイメージ。

Remediation

- 💡 欠陥、障害をもちやそれがQOLへの可能性を手に入れることの妨げとならないところまで、段階的、系統的に修正するし
- 💡 健常・通常の発達過程を、よりゆっくりと、より慎重なやりかたで繰り返すこと
- 💡 子供に対して、健常児が初期の段階の年月で達成している発達の習熟の領域に取り組むための2度目のチャンスを提供する
- 💡 治療的療育は神経学的でもある: 神経処理センター間の統合と協調、協調性を増強させる



- ・ RDI は幼少期を対象の中心としており、
家族と関わる→相手を気にする→自分の体験を話す→相手の反応を見る
という段階を経て成長させていく。
- ・ これを就労に適用していく場合には、家族の役割は学校の先生や就労
支援者になる、ということだろう。
- ・ セルフケア能力、学習スキルはベースとして必要となってくる。ここ
で重要となるのは「経験共有」と「達成感」であろう。
→OJT による適宜指導が望ましい
- ・ 失敗してもいいんだよ、ということを相手に伝えることが肝要。

**ASDの中核症状・共通する症状
ダイナミック知性の構成要素**

- Dynamic Analysis 流動的、継続的な状況分析、
評価と判断
- Self Awareness 自己認知、自己覚知
- Episodic Memory エピソード記憶
- Experience Sharing 経験の共有
- Flexible & Creative Problem Solving 柔軟で創
造的な問題解決
- Resilience 回復力 失敗を乗り越えることを学ぶ

- ・ 変化に対応する力の要素分解。経験共有が人間一番のご褒美であり、
問題解決方法は人から学ぶケースがほとんど。この経験共有と問題解
決方法のインプットの繰り返しがポイント。

コミュニケーションスタイル変更の推奨

- Experience Sharing:75%
経験の共有、経験・内面・状況の記述・表現
- Directives:15%
指示、命令、要求
- Direct Prompts:10%
間接的指示、促し、ヒント、ほのめかし

- ・ 混乱を招くような情報はできるだけ減らし、シンプルな環境を準備することで、より効果的になる。
- ・ ポイントは「指示は15%でいい」こと。あとは一緒に並走することが本当に重要。
- ・ 非言語コミュニケーションを増やし、自分（支援者）のことを先に話すと、相手は自発的に反応を増やしていく
- ・ Prompt（ほのめかし）は、いわゆる「こそあど」言葉。意識的に1割程度入れることで考える契機を増やす。

2.3 事業展開

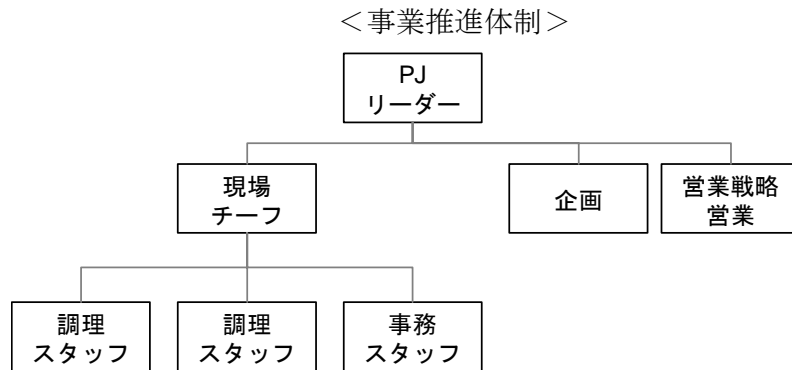
当研究の実施スケジュールを下記に示す。

<実施スケジュール>

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
事業計画・準備	○	○	○						
生産・販売									
事前調査時	○	○	○						
家族会販売		○	○	○	○	○	○	○	○
テストマーケティング							○	○	○
営業許可									
打合せ		○	○						
調整				○	○				
営業許可						○			
Off-JT									
RDI講習会				○					
フォローアップ					○	○	○	○	○

- ・ 事業計画・準備：
昨年度の実施内容、および市場性を鑑みての商材決定。
- ・ 生産・販売：
－事前調査時：外食業へのインタビュー
－家族会販売：家族会への販売を通じての生産体制の構築および商品開発
－テストマーケティング：外食店への卸売
- ・ 営業許可：
－打合せ：商材決定後の必要営業許可の検討、および保健所への相談
－調整：保健所の指導を受けての調整、必要設備の検討および導入

- 営業許可：保健所からの営業許可
- ・ Off-JT：
 - RDI 講習会:Off-JT の要素として RDI (Relationship Development Intervention) の講習会受講
 - フォローアップ：生産時の各個人に対する業務に関わる部分での指導。



事業推進体制は、上記のような形で、PJ リーダーと現場チーフを中心に実施する体制とした。

- ・ プロジェクト・リーダー：松上／常務理事・・・全体統括
- ・ プロジェクトリーダー補 関原
- ・ 現場チーフ：田端／主任・・・現場での OJT／Off-JT 指導
- ・ 調理スタッフ：2名（増員）・・・調理実施、現場での OJT／Off-JT 指導
- ・ 研究補助：1名（増員）・・・資料作成等の事務全般、営業支援
- ・ 企画：関原・・・プロジェクトに関する企画（意見交換会、研究会等）
- ・ 営業戦略・営業：松上／常務理事、関原・・・販売先の検討、打診、交渉※PJ リーダー、現場チーフとの会議体にて決定していく

＜調理場の風景＞



ガラス張りで外からも見るできるようになっている

3 事業結果：実務と環境支援

3.1 衛生管理

衛生管理は、食品加工を行う上で根幹となる業務である。徹底した衛生管理については、昨年度研究にて策定したマニュアルを元にした。また、これらのものを理解しやすいように、視覚提示（リマインダー）を準備し、その徹底にあたった。

【衛生管理で使用したマニュアル】

- ・ 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

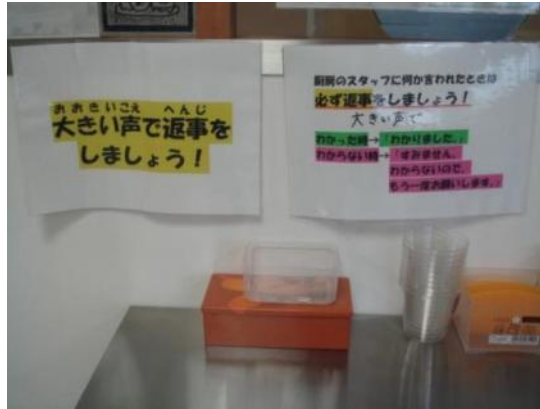
【衛生管理に関する視覚提示物】

<入口の張り紙>



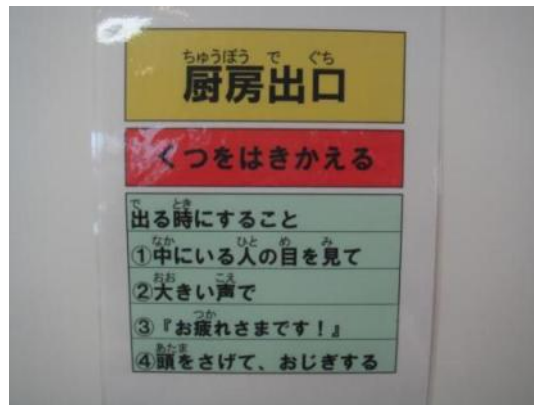
挨拶、けが、手洗いについて入室時に確認できるようになっている

<返事リマインダー>



よく作業する作業台の前に数か所、返事に関するリマインダーを貼り付け

<扉（厨房出口）>



靴の履き替えと挨拶に関するリマインダー

<洗浄スペース>



手洗いマニュアル、けがマニュアル、返事マニュアルを記載
流し台には「洗うもの」と「洗ったあとのもの」を分けて置くように色テープが
配置されている



シンク洗浄の様子

<食器洗浄機>



使い方マニュアルを添付
台ふきんは用途に合わせて色を変更

<ゴミ箱の清掃>



<ボール棚の整理>



各種ボール・トレイに色テープを貼り付け、片づけを間違わないように工夫
収納後の写真を添付し、最終確認できるように工夫

3.2 商品開発

商品開発にあたっては、福祉施設であることは全く関係なく、一つの商品を市場に送り出す作業と全く同じである。所謂「マーケティング戦略」「マーケティング戦術」に関する事項を決定しなければならない。具体的には「持続的競争力を持つ商品」を作り込む必要がある。

そこで、マーケティングの根幹である「商品選定」「アイテム数」「品質向上」について、実際にどのように検討して決定したか、そのプロセスを示す。

商品選定

商品を検討するにあたっては、昨年度の研究成果より、
<自閉症・発達障害者に適した職務要件>

- ・ 丁寧な仕事
- ・ 正確性を要する仕事
- ・ 適切な作業量がある仕事

という基準を満たすものを選定することが望ましいと考えられる。また、継続可能な自立型施設の事業としては、

- ・ 商品ニーズがある（普遍性が高い方が望ましい）

- ・ 高付加価値（粗利率／額が高い）
ものが必要である。
そこで「一口サイズのコロッケ」を選択した。その理由は下記のとおりである。
- ・ コロッケは丁寧に作れば作るほどおいしいものができる商材の1つである
- ・ 家庭でコロッケを作ることは少なくなっており、購入されやすい商材である。
- ・ 一口コロッケは、味のばらつきが生じないように、小さいものを大量に正確に作らなければならない(20g±1g)、というのも、障害特性を活かした作業となる。
- ・ 一般消費だけでなく、荷姿を変えることで業務用（外食等）への展開も可能である。

アイテム数および価格

顧客満足の視点から検討すれば、一口サイズのコロッケであることから、同じ種類ばかりでなく、色々な味を楽しんでもらう方が良いと考えた。

一方で、商品開発・生産体制の視点からすれば、商品の完成度を高め、生産の熟練度を増すためには、種類数は限定的な方が良い。

また、このサイズでは、パック販売が適切であることがわかってきた。食品加工業における標準的な原価率 30%という設定からいけば、販売金額は 30 円／個でなければならない。コロッケという商材の値頃感からいけば、200～300 円／パックが妥当なところである。

本研究では、これらを勘案し、6 種類のコロッケを製作／パック販売することとした。

品質向上策

品質向上・安定化させるためには、どうしても量を経験することが必要となる。そこで、本研究では家族会への販売を通じて、その安定化を図った。また、味自体の開発については、その家族会からの声を集めてフィードバックし、調理スタッフが継続的に改良を続けた。

※なお、家族会には調理師免許を持つ方や、過去に食品関連でプロフェッショナルだった方もおられ、非常に有用な情報を得ることができた。

3.3 生産（指導）

生産体制は、調理師1名を配置し、利用者2～4名が、コロッケの生産の流れに応じて配置された。また、基本はOJTを中心として、必要に応じて終了後に反省と次回の課題について意見交換をした。

＜コロッケ作成の主な流れ：枝豆コロッケの場合＞



作業風景



じゃがいもの皮むき及びつぶし作業



枝豆コロッケの枝豆の皮取り作業、およびコロッケの整形



整形には電子秤を使用、 $20\text{g} \pm 1\text{g}$ の範囲で作成



枝豆を6粒とり、均等にコロッケに貼り付け



枝豆が均等になるように貼り付け（半製品）



衣付け



衣付け後のコロケ



油で揚げる



パッキング（家族会販売用）



パッキング（業者用：真空パック）



完成品



荷姿（業者配送用）

また、生産においては、毎日日報を記録し、課題とその対策を都度整理したうえで、OJT、および Off-JT にて指導を続けた。日報は下記のようにっており、都度口頭での指示を続けることにより、大方の課題は数回以内で修正することができるようになっていることがわかる。

【日報：概要】

<Aさん>

日付	担当業務	本人様子	課題	対応策
2007/11/14 (水)	<ul style="list-style-type: none"> じゃがいも洗い たまねぎ切り じゃがいも皮むき(むしたいも) 洗い物 	<ul style="list-style-type: none"> 指示に「はい」とちゃんと返事して作業にとりかかっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 包丁も上手に使えて野菜は切れるが肉になると拒否した。今後どんな食材でも切れる様になると仕事のはばが広がる。 	<ul style="list-style-type: none"> 行程を細かく分けて指示しわかりやすくして、混乱せずに理解してもらう様にしてみる。(何度か試したが今回はダメだった)
2007/11/15 (木)	<ul style="list-style-type: none"> 洗い物 コロッケ衣づけ 		<ul style="list-style-type: none"> お昼前になると時間を気にして仕事が増える。 作業が終わった後、報告できる様になると良い。 	<ul style="list-style-type: none"> その度声かけをしていく。
2007/11/21 (水)	<ul style="list-style-type: none"> じゃがいも洗い 野菜カット チーズカット じゃがいも皮むき 洗い物 枝豆うす皮むき 		<ul style="list-style-type: none"> 落ちた物を拾わない様に注意するとイヤがった。 手洗いと手袋の交換を指示してもイヤがった。 衛生面でもう少しキッチンと出来る様にしていくなきゃいけない。 	<ul style="list-style-type: none"> 手を洗わないと仕事が出来ないと言うと、しぶしぶ洗って手袋を変えていた。
2007/11/28 (水)	<ul style="list-style-type: none"> コロッケ計量 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> 落ちた物を拾った後、手袋交換と手洗いを指示すると強く拒否。再度手洗いを促すと腕を窓に打ちつける素振りを見せる。 利用者さん同士の流れ作業が出来た。 	<ul style="list-style-type: none"> 今回は「手洗いしないと作業出来ません」と伝え、しぶしぶ洗った。 ↓ 具体的な表示が必要ですね。
2007/12/5 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 洗い物 じゃがいも洗い たまねぎ切り チーズ切り じゃがいも皮むき コロッケ丸め 粉つけ パン粉つけ そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> コロッケの計量はやっているうちにだんだんくるってくる。 修正を指示したりするとすぐく嫌がる。 朝来る時間がバラバラなのでスタート時間の予定がたらず、先に始めてしまう事になる。何でも出来るので仕込みの仕事をしてほしい。いも洗いなど最初から、毎回同じような感じで仕事を覚えていてもらいたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 次回からは作業を一旦ストップして、出来ている物と出来ていない物を見てもらって違いを納得してもらおう様にする。それでも修正を嫌がる時は一旦別の作業をしてもらい、落ち着いて気分転換してから、その作業に戻ってもらう様にする。
2007/12/12 (水)	<ul style="list-style-type: none"> いも洗い たまねぎ切り 枝豆うす皮むき じゃがいもむき コロッケ計量 洗い物 枝豆はりつけ 	<ul style="list-style-type: none"> 歌を歌いながら上機嫌で作業していた。 午後からはパソコンタイムが気になる様子。 	<ul style="list-style-type: none"> 枝豆のはりつけを試してもらったが少し練習が必要(悩みながらもやっていた)。 他の作業はほとんど上手に出来る。 スケジュール通りしっかり作業してくれるがお昼をはさんで午後からも作業してもらった時、着替えなくてもいいとスケジュールにいれているが必ず着替える(特に大きな問題はないが)。 嫌なことはスケジュールに書いても拒否する? 	<ul style="list-style-type: none"> 絵か写真による指示書と枝豆を6つの入れ物に入れて順番に6つつけていく方法を検討。(例)枝豆を色分けしてはりつけたコロッケの表側と裏側の写真(絵)を用意する。色分けして表示した枝豆と同じ色の入れ物を6つ用意する。各色の入れ物から写真と同じ箇所に枝豆をはりつけてもらう。

2007/12/19 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・いも洗い ・たまねぎ切り ・にんじん切り ・いも皮むき ・コロッケ計量 ・洗い物 	<ul style="list-style-type: none"> ・歌をうたいながら上機嫌で作業。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業が終わった後「終わりました」と言える様になるといい（「材料下さい」でも何でもいいが終わった事を伝えられるように）。 ・計量はバラつきがあるので何度かストップして正しい物を確認してもらって修正してもらおうが、嫌そう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・カードなどを使う事も考えてみる。 ↓ ・コミュニケーションカード（調理用）の作成。
2007/12/26 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・窓ふき ・換気扇洗い ・冷蔵庫のたな、中洗い ・コンロ洗い 		<ul style="list-style-type: none"> ・窓ふきは木枠ごとに1・2・3～と番号をはって台紙にも番号を書いて、その番号が拭けたら台紙に貼るというやり方でしてもらった。1、2回一緒に説明しながらやると後は全部自分で出来た。クリーナーの使い方はOKだった。 ・雑巾も何回拭いたら洗うというようにしたがちょっと無理だったので、その都度指示して洗ってもらった。 ・換気扇、コンロなど普段見慣れない物もじっと形を見て、完全ではなかったが汚れている所をしっかりと洗っていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的に台紙の中に5→洗う、10→洗うなどと記入しておくといいでしょうね。
2008/1/9 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・枝豆うすかわむき ・枝豆コロッケ計量・丸め ・枝豆はりつけ洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> ・枝豆はりつけはカードと番号をふった入れ物を使って初めて挑戦。意味は理解してもらえた。練習はもう少し必要。はりつけた枝豆が小さくなってしまっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・次回もう1度説明と、一緒に練習をしてみる。
2008/1/16 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・いも洗い ・野菜切り ・チーズ切り ・いも皮むき ・洗い物 ・コロッケ計量 ・丸め（チーズをいれて） 	<ul style="list-style-type: none"> ・今日は途中で作業をストップしたり変更したり新しいこともあったが、拒否したり嫌がったりせず常に素直に「はい」と返事していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前回の課題 ・作業が終わったら、終わったことも伝えられるように。 ・計量のバラつき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションカードを作成してもらい次回から使ってもらおう。 ・今回は最初に1回確認しただけで正確に出来ていた。（秤そのものがくるいやすい？すぐに-1や-2など微妙にくるってくるので、それには気づかず続けるため？）

<Bさん>

日付	担当業務	本人様子	課題	対応策
2007/11/14 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・にんじん、じゃがいも皮むき（ピーラー） ・にんじん、じゃがいも切り ・鶏肉みじん切り ・じゃがいも皮むき（むきたいも） ・洗い物 	<ul style="list-style-type: none"> ・最初「イヤ」と言ったこともやり始め、うまく出来ると全部やり通した。 ・わからない時も「これは？」と聞いてくる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・最初はすべての作業に「イヤや」「わからない」と言っていた。（説明して指示すると全部出来た） ・出来る仕事でも量が多いと途中でイヤと言いつつ、最後までがんばれる様になるといい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・見本を見せて説明すると「わかった」と言ってやり始めた。 ・今はこの仕事しかないと言うと納得して仕事する様子。 ・量が多いときも、あとこれだけと決めるとがんばる。
2007/11/21 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・じゃがいも皮むき ・野菜切り ・鶏肉切り ・ウインナー切り ・洗い物 ・枝豆うす皮むき ・卵の殻むき、白身と黄身を分ける 	<ul style="list-style-type: none"> ・今日は機嫌よく仕事をしていて「明日もお願いできますか？」と聞くと「はい」と言ってくれた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・以前した事のある仕事はすんなり出来たが、量が多くなるとやはり「もうイヤや」や「これ多い」等と言う。 ・はじめての仕事でも見本を見せるとほとんど出来た。（ウインナーみじん切り） 	<ul style="list-style-type: none"> ・あとこれだけがんばって、と量を決めると最後までがんばる。

2007/11/28 (水)	<ul style="list-style-type: none"> いも洗い いも皮むき(ピーラー) 野菜切り(たまねぎ、じゃがいも、にんじん) いも皮むき 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> 量が多いとやはり嫌がる。 たまねぎカットの時、目にしみた様で嫌がった。 朝から少し機嫌が悪かったが作業終了時点では「明日もコロッケ作りいいですか?」と聞くと「はい」と言っていた。しかし帰り際もう一度確認すると「コロッケ嫌や」と言って「もうやりたくない」 	今のところは少し量を減らしてこれだけがんばるという事で最後まで作業を続けてもらっている。
2007/12/19 (水)	<ul style="list-style-type: none"> いも皮むき(ピーラー) いも切り いも皮むき(蒸し) コロッケ丸め 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> *さんとの流れ作業出来た(丸め)。「大きいのがあったら教えてください」と伝えると「これは大きい」とちゃんとよけていた。 洗い物は上手だが洗浄機にかけた後どうすればいいかわかっていなかった様子(必ず「これ?」と予備に来 	洗浄機の中の物は乾燥庫に入れる事を教えた。
2007/12/20 (木)	<ul style="list-style-type: none"> コロッケパン粉つけ 卵つけ 			
2007/12/21 (金)	<ul style="list-style-type: none"> そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> 指示通り丁寧に出来た。 	<ul style="list-style-type: none"> 次回から少しずつ全部自分で出来る様に教えてみる。(・水をバケツに入れてマジックリンを入れる ・モップのバケツの用意
2008/1/16 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 鶏肉みじん切り いも皮むき 洗い物 コロッケ丸め(チーズをいれて) 	<ul style="list-style-type: none"> 「明日もコロッケしますか?」の質問に「はい」と答えていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 鶏肉を切っている時「多いから疲れた」と1枚切った時点で訴えてきた。(全部で5枚、残り4枚ある) 他の利用者さんとの流れ作業(他の人のバットから取って自分の作業をする) 	<ul style="list-style-type: none"> 「あと2枚がんばって下さい」と半分に減らすと「はい」と言って続けていた。結局何も言わなくても全部やった。 1度説明すると抵抗無くすんなり作業できた。

<Cさん>

日付	担当業務	本人様子	課題	対応策
2007/11/15 (木)	<ul style="list-style-type: none"> 肉じゃがコロッケの計量、丸め 粉つけ 		<ul style="list-style-type: none"> 計量はムラがある。(チェック必要) 丸めはきれい。 	<ul style="list-style-type: none"> 声かけて、その都度修正していく。
2007/11/21 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 枝豆うす皮むき 枝豆コロッケ計量、丸め 枝豆はりつけ 	<ul style="list-style-type: none"> 作業が午後からもあったのでパソコン休憩が気になっていた。結局パソコンはしてもいい事にした。 声も出さず、集中して仕事が出来た。 	<ul style="list-style-type: none"> 枝豆うす皮むきの皮と豆を上手に分けられない。ごっちゃになる。 計量、丸めは今日は完璧だった。(声も出さず集中していた) 	<ul style="list-style-type: none"> 何度も声をかけをするがなかなかうまく出来なかった。
2007/11/28 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 枝豆うす皮むき 枝豆コロッケ計量、丸め 枝豆はりつけ 		<ul style="list-style-type: none"> 枝豆うす皮むきの時、皮と豆を分けられない。 	<ul style="list-style-type: none"> 何度も声をかけするがなかなか出来ない。
2007/12/5 (水)	<ul style="list-style-type: none"> コロッケ計量 丸め そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> 計量は、最初は完璧だが後になるとかなりバラつきがある。 ↓ 量が多すぎ? 	<ul style="list-style-type: none"> チェックしてその度、声かけていく。

2007/12/12 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 枝豆うす皮むき コロッケ計量 枝豆はりつけ 	<ul style="list-style-type: none"> 1度作業中に「お茶飲む」と言って飲んだ(ちゃんとやってくれてよかった)。少し熱かった? 時々「しんどくないですか?」と聞いたら「しんどくない」と言っていたので最後までやってもらった。 	<ul style="list-style-type: none"> 量が多くなると少ししんどそう。 枝豆うす皮むきは皮とむいた物を上手に分けられない。 枝豆はりつけも最後の方はむらがある。 	<ul style="list-style-type: none"> 他の人にも枝豆はりつけが出来る様に練習してもらおう(1人では大変)。 スケジュールではパソコン休憩までの作業にしていたが枝豆はりつけが終わらなかったで終わるまでに変更してもらった。一応最後までがんばってやってくれ
2007/12/19 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 蒸しじゃがいも皮むき じゃがいもつぶし 計量 丸め そうじ 	<ul style="list-style-type: none"> 声もあまり出さず、集中できている。 	<ul style="list-style-type: none"> 計量はやはり時々チェックが必要。 じゃがいも皮むきは上手だった。 じゃがいもをつぶしたり材料を混ぜ込んだりうまく出来た。 そうじは作業台の上をきれいにする。きれいに拭くが出来ない。 	<ul style="list-style-type: none"> その度口頭で注意と見本を見せると修正できる。 拭きそうじは一緒にやると少し出来た。(力が入っていないので汚れはとれないが)一緒にやりながら練習して覚えてもらうようにしてみる。もし無理ならカードなども考えていく。
2008/1/9 (水)	<ul style="list-style-type: none"> じゃがいも皮むき 枝豆コロッケ計量・丸め 枝豆はりつけ 		<ul style="list-style-type: none"> じゃがいもの皮に身がついたまま皮入れの方に入れている時がある。 計量は確実に時々チェックしないとくるっている時もある。(秤がズレていたり) 	<ul style="list-style-type: none"> その度声かけをして見本を見せるとほとんど改善された。(1番早く確実に出来る。) やり直しを指示するときちゃんとやり直す。
2008/1/16 (水)	<ul style="list-style-type: none"> いも皮むき いもつぶしと混ぜる 軽量 丸め 		<ul style="list-style-type: none"> 計量のバラつき。 	<ul style="list-style-type: none"> 計りのズレがあると気づかずにそのまま続けてしまいかなりくるっている。何度もチェックして大きさにバラつきがあったら修正する様にしている。 0(ゼロ)がスタート、0になってから計るなど、0(ゼロ)の意味を理解してもらえ

<Dさん>

日付	担当業務	本人様子	課題	対応策
2007/11/28 (水)	<ul style="list-style-type: none"> じゃがいも皮むき 枝豆うす皮むき 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> 長い間立っているとすぐに座りたがる。 	<ul style="list-style-type: none"> 今日は久しぶりだったので、座りたくなったら休憩してもらった。
2007/11/30 (金)	<ul style="list-style-type: none"> そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> ほうき、デッキブラシ、モップ、拭きそうじは詳しく指示すると全部きれいに出来 	<ul style="list-style-type: none"> 事前にスケジュールを見せて1つつつ読みながら作業。
2007/12/5 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 洗い物 じゃがいも皮むき たまごの殻むき 小麦粉つけ そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> 作業が雑。 いもの皮に身もいっばいつけてむいている。 粉をつけて丸めた後、投げられる様におく。 そうじはまだ1つつ指示しないと出来ない。 	<ul style="list-style-type: none"> 声かけで少しずつでもなおしていってもらおう。 スケジュールの活用と指示書などを作ってやっていく事も考えていく。
2007/12/12 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 枝豆うす皮むき じゃがいもむき 洗い物 そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> じゃがいもの皮むきはだいぶきれいに出来る様になったが、まだまだ雑で皮に身がいつばいついていたりむいた方に皮がついていたりする。 枝豆うす皮むきは1番うまい。 そうじは声かけだけで出来 	<ul style="list-style-type: none"> 頻繁にチェックして正しいものを確認しながらやっていってもらおう。

2007/12/26 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ふきそうじ(冷蔵庫、たな、作業台下、シンクまわり) 窓ふき 床ふき 		<ul style="list-style-type: none"> ふきそうじはその度場所を指定するときれいに拭いている。 窓ふきもクリーナーをふきかけて拭くことを1回説明したら後は自分で出来た(番号なしで、木枠ごとに拭くと説明した)。 床のモップがけは場所を指定しても理解できていないのかしばらくすると手が止まってしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> 床にテープなどで番号をつけて範囲を指定してみる。 ↓ ロープなどでエリアを区切りましょうか。
2008/1/9 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 枝豆のうすかわむき ゆでたまご殻むき 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> 枝豆のうすかわむきはとても上手で早いが、量が多いと自分の世界に入って作業が進まない。 今後切り物なども少しずつやっていってもらおう。(けが等に注意しながら) 	<ul style="list-style-type: none"> その都度声かけて作業に戻ってもらっている。 ↓ 1回の量を小分けしてそれをかける(×)何回でやってみようか？ 慎重に扱うものなど特に注意する様に伝えてから作業してもらおう。
2008/1/11 (金)	<ul style="list-style-type: none"> そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> まだまだ声かけだけでは1人で出来ない。1つ1つ「ここ」と場所を指定するときれいにすることは出来る。 ふきそうじなどは上手い。 ふきんの洗濯を教えると一応出来た。今後もっときれいにこしこし洗う事も教え 	
2008/1/16 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 鶏肉と玉ねぎ炒め じゃがいも皮むき 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> 前回量が多いと集中していない様子。 洗い物の時、洗った後洗淨機に入れることをわかっていない様子。 	<ul style="list-style-type: none"> 今回は量が少なかったもので、時々自分の世界には入っているが作業の進みが遅いとは感じなかった。今日位(いも10個位?)の量を1回にして、何回かに分けてみる。(次回以降)洗淨機に入れることを1からちゃんと教えてみる。

<Eさん>

日付	担当業務	本人様子	課題	対応策
2007/11/14 (水)	<ul style="list-style-type: none"> コロッケ丸め 粉つけ 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> 丸めは種類によってはやりにくそう。 休憩時間になると外にでたがった。 洗い物の後片付けも自分流。 	<ul style="list-style-type: none"> 休憩については事前にスケジュールを見せて、休憩がないことを伝えるようにする。 声かけと見本を見せることで上手になるようにしてい
2007/11/15 (木)	<ul style="list-style-type: none"> 粉つけ 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> 指示していない時でも洗い物を始めたりする。 指示通り作業出来る様になってほしい。 	
2007/11/21 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 粉つけ 卵つけ パン粉つけ チーズコロッケ丸め(チーズを真ん中にうまく入れられた) 	<ul style="list-style-type: none"> いつもならする様な勝手な行動も約束どおりしなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 休憩の件はスケジュールに「ありません」と書くことで納得していた。 作業前に「指示通り、それ以外の作業はしません」と伝え、それが出来たら「明日コロッケが食べられます」と伝え、余計なことはしなかった。 終了間際、その後のスケジュールがあったので「外に早く出たい」と少し怒っ 	<ul style="list-style-type: none"> 今後、着替えの時間も考えて少し早めに終わってもらう様にする。
2007/11/28 (水)	<ul style="list-style-type: none"> コロッケ丸め 粉つけ パン粉つけ 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者さん同士の流れ作業が出来た。 手洗い等、一緒についてチェックしないときっちり洗えない。 	<ul style="list-style-type: none"> 一緒に声かけし見本を見せながら覚えていってもらおう。

2007/11/29 (木)	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロケ丸め ・ 粉つけ ・ パン粉つけ ・ 洗い物 ・ そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 丸め→パン粉つけまでは上手出来る。 ・ 洗い物は出来るが洗浄機に入っている物を片付ける時何度言っても拭かない。 ・ そうじは本人にとって突然だった為か最後まで出来ず、外へ出たがった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乾燥機に入れる事を教え、一緒に指示しながらだと出来た。 ・ 今後スケジュールに組み込んで事前に了解してから厨房に入ってもらう様にして
2007/12/5 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロケ粉つけ ・ パン粉つけ ・ そうじ ・ 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 粉つけ、パン粉つけなどは1人でやってもらってもほぼ大丈夫。 ・ スケジュールの伝え方がまだうまく出来ない。(一緒に確認した後でもその時間もしくはその作業が終わるまで出来ない。外に出て着替えたがる。) <p style="text-align: center;">↓</p> <p>帰る間際はあせるのか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ スケジュールの活用方法をもっと考える。
2007/12/12 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロケ丸め ・ 粉つけ ・ パン粉つけ ・ 洗い物 ・ そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> ・ スケジュールで3:30まで作業となっていたがいつもその前に着替えたがるので、3:25までにして着替えてもらって3:30から次のスケジュールが出来る様にしたが、そうじをした後はもう終わったつもりで「終わった」と言ったので着替えてもらった。 ・ 作業そのものは長時間に 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ちゃんと理解してもらう為に今度からは最初のスケジュール通りに最後まで厨房にいてもらう様にする。
2007/12/13 (木)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ソフトコロケ丸め ・ 粉つけ ・ パン粉つけ 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 量が多いので同じ作業が長時間続くと少し飽きてきて指示していないのに洗い物をしようとしたりした。その後、作業内容を変更したら作業に戻ってちゃんと出来た。 ・ 今日最後までしっかり出 	
2007/12/19 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 粉つけ ・ パン粉つけ ・ 洗い物 ・ そうじ 		<ul style="list-style-type: none"> ・ パン粉つけの時1回ではちゃんとついていない時があるので、その部分に卵をつけてもう1度パン粉をつける事を教えると、最初は出来ていたがいつの間にかどぼんと全部つけてパン粉をつけていたので巨大なコロケになっていた。 ・ 3:30までのスケジュールだったので厨房の中にはいたが、3:20に外に置いてあるスケジュールを捨てにいっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつものコロケに関しては大きさをそろえる為、正しい方法でやってもらう様に指示していく。 ・ 衣が多いのは、それはそれでパンの様でおいしかったとの意見多数。 ・ いつものスケジュールも忘れずに中に持って入ってもらう(時計も)。
2008/1/9 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロケ粉つけ ・ パン粉つけ ・ そうじ ・ 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 量がたくさんある時は同じ作業がずっと続くと飽きてくる様子。作業を変えるとまたがんばる。 ・ パン粉つけは飽きてくると遊びながらやる時がある(コロコロずーっところがしたり)。ペースがかなり遅 	<ul style="list-style-type: none"> ・ どうしても同じ作業を続けてもらわないといけない時は必要なくても洗い物をしてもらったり、休憩をとってもらったりする。その後またすぐに作業に戻ってがんばっている。 ↓ ・ OK 声かけするとまた少しペースが早くなる。
2008/1/10 (木)	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロケパン粉つけ 		<ul style="list-style-type: none"> ・ マイペースで全部1人で出来た(たまごコロケ330~340コ分)。ほとんど修正がいらぬ位、上手に出来ていた。 ↓ ・ 9日との差は何でしょうね？10日がうまくできた理由も 	

2008/1/11 (金)	・そうじ		・体調不良もあってか時々怒っていたが、最後まで指示した事は素直にやっていた。	
2008/1/16 (水)	・パン粉つけ ・洗い物		・前回量が多いと少し飽きた様子。	・今回は量が少なかった事とすでに丸めがほとんど終わっていた為、あとどれだけかわかりやすかったのか、落ち着いて全部1人で

<Fさん>

日付	担当業務	本人様子	課題	対応策
2007/11/14 (水)	・コロッケ丸め ・パン粉つけ		・丸めは種類によってはやりにくい。 ・パン粉つけも片手でするので両手を使って丁寧に出来る様にしていく。 ・計量はチェックが必要。	・声かけと見本を見せて上達していく様にする。
2007/11/15 (木)	・コロッケ盛り付け			
2007/11/21 (水)	・丸め ・粉つけ ・パン粉つけ ・洗い物	・機嫌よく楽しく仕事していた。	・洗いはもう少しきれいに洗う必要がある。(チェック必要) ・パン粉をつけた後トレイにきれいにならべられる様になるといい。	・その度声かけをしていく。 ・声かけをしていく
2007/11/28 (水)	・コロッケ丸め ・粉つけ ・パン粉つけ		・丸めは回を重ねるごとに上手になっている。 ・利用者さんとの流れ作業が出来た。 ・手洗いをもう一度しっかり教えて覚えてもらう必要がある。	・一緒にいて確認しながら覚えていってもらう。 ↓ 手洗いの指示書をわかりやすいものにした方がよい
2007/11/29 (木)	・コロッケ盛り付け		・手洗い、身だしなみ(マスクを必ずつける)が、きっちり出来ていない。	・見本を見せながら一緒にやっていく。
2007/12/5 (水)	・コロッケ粉つけ ・パン粉つけ ・そうじ		・粉つけ、パン粉つけは修正が必要。 ・出来たコロッケをもう少しきれいにバットに並べられるようにしていく必要がある。 ・マスクを嫌がる。 ↓ 何で嫌なのか？	・ずっと一緒について何度でもやり直してもらって覚えていってもらう。(ただし時間がかかるしつきっきりになってしまう)。 ・花粉症用マスクなど直接鼻をふさがらないような物にかえてもらう。
2007/12/6 (木)	・盛り付け		・あげている時間にやってもらう事があまりない。 ・する事がないのでウロウロする。	
2007/12/12 (水)	・コロッケパン粉つけ ・洗い物 ・そうじ		・一緒について作業しないとパン粉つけは出来ない為他の利用者さんの準備などで私が手をとられると、作業が出来なくなりウロウロしたりする。 ・マスクはやはりすぐにずらしてしまう。 ・スケジュールは確認してもらっているが天気が悪かったこともあり外ばかり気にして集中出来ない。	・マスクをちゃんとすることとしっかり作業する事を約束して厨房に入ってもらう様にする(出来なかったら出て行ってもらう約束で)。
2007/12/13 (木)			・約束した事もありパックを並べたりペーパーを入れたりきれいにしっかり出来た。 ・盛り付けも時々ウロウロはするがしっかり出来た。 ・片付け、洗い物、そうじも指示したら全部やった。	・もう少し一緒について練習が必要。

2007/12/19 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 粉つけ パン粉つけ 肉じゃがコロッケ丸め そうじ 洗い物 	<ul style="list-style-type: none"> 「もう終わり」「もう終わり」と言いながらも最後までがんばった。 	<ul style="list-style-type: none"> 洗い物はきちんとついて、洗い残しを指示しないと汚れが残っている場合が多い。 マスクはすぐにずらしてしま 	<ul style="list-style-type: none"> 出来るようになるまでできるだけついて何度でもやり直してもらう様にしていく。 頻繁に顔を見てチェックして、言っていく。
2007/12/20 (木)	<ul style="list-style-type: none"> コロッケ盛り付け 		<ul style="list-style-type: none"> パックの並べ方もきれいに列に並べられる様になった。 	<ul style="list-style-type: none"> コロッケのつめ方はもっと丁寧にやれる様に指示していく(片手でする為つづれる)。 マスクも注意して常にしても
2008/1/9 (水)	<ul style="list-style-type: none"> コロッケ丸め 粉つけ 洗い物 		<ul style="list-style-type: none"> 流れ作業になるのである程度形になるまでは「あとどれだけ？」と聞かれても「全部」としか答えられない。 粉つけの時うまくはらいおとせず粉が厚つきになってしまう。 粉だらけの手でサロンをさわるのでパン屋さんのように真っ白のサロンになる。顔にもかなり粉がついているので顔もさわっている？ 	<ul style="list-style-type: none"> 最終的に「あとバット何枚」とわかるとかなり納得する様子。 ↓ OK! 何度も見本を見せて一緒にやるがあまり改善されない。これから一緒に練習していく。 サロンで手を拭いたりしない事。顔などをさわったら手を洗う、手袋を変えるなども指示していく。 ↓ 重要
2008/1/10 (木)	<ul style="list-style-type: none"> コロッケ盛り付け 		<ul style="list-style-type: none"> いつもと同じ感じ。 時々入れ忘れがある。 何でも片手でやるのでコロッケを2、3個片手で持つてよくつぶしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 指示するとちゃんと出来る。 両手でする事、1つずつ持つ事を指示する。
2008/1/16 (水)	<ul style="list-style-type: none"> 粉つけ 	<ul style="list-style-type: none"> 「こんな天気になってきたからー」としきりに外を気にして、「地固する」と言って「今日はコロッケもう終わる」を何度も言っていた。そのため1時間の作業(粉つけ)で終わってもらった。 	<ul style="list-style-type: none"> 衛生面 	

3.4 販路開拓

販路開拓は大きく1) 調査段階(7~8月) 2) 家族会販売段階(8月~継続) 3) 市場テストマーケティング段階(1月~)、の3段階に区分される。

1) 調査段階(7~8月)

調査段階では、関西大手居酒屋FCである「養老乃瀧」、および食品加工・仕出し大手の「中央フード」に相談し、商品開発や販路開拓に関するインタビューを実施した。

結論的には、家族会の協力を得ながら商品の品質向上に務めつつ、市場テストマーケティングの協力先を探索する、という方向性で進めることを決めた。

2) 家族会販売段階(8月~継続)

7月に商品開発および生産の練習を行った後、8月からは実際に家族会への販売を行った。ここでは、

- ・目標生産数の絶対確保
- ・商品の味の改良

を目途として、アンケート等によって顧客の声を集めた。その結果を反映させて、味の安定化(レシピの作り込み)を図っていった。

3) 市場テストマーケティング段階(1月~継続)

営業許可が取れる目途が12月だったので、それと並行して、外

食店での販売先を探索した。居酒屋、およびキッチンバーの店長がその味を確認し、この2店舗が商材として取り扱うこととなった。

また、テストマーケティングとして確認すべき内容は、

－荷姿：温度管理、真空パック

－配送：宅急便

－決済：伝票取扱い

－品質：味の確かさ、安定性

－顧客評価：商品に対する評価

等、今後事業として運営していく際の物流や事務の取り扱いについても整理・確認していった。



Kitchen Bar ”GLOBE” のメニューボード「ひとくちサイズのGLOBE コロッケ」



付きだし／3個（写真は2人分）

顧客評価も非常に上々で、販売開始時は200個／週の仕入れだったが、その3週間後には300個／週の仕入れとなり、1.5倍に拡大した。特に女性客には梅しそコロッケが、男性客には枝豆コロッケが人気であり、これも想定通りの結果となっている。

現在、このBarが販売代理店となって、このコロッケを北新地内で拡販する計画を立案中である。

3.5 営業許可

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。

保健所と相談しながら進め、最終的に「惣菜業」の営業許可を取得した。

<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。
- ・ 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
- ・ 準清潔作業区域——下処理済み食品の加工、熱処理場など
- ・ 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>

- ・ 食器に直接接触する器具・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受けること。

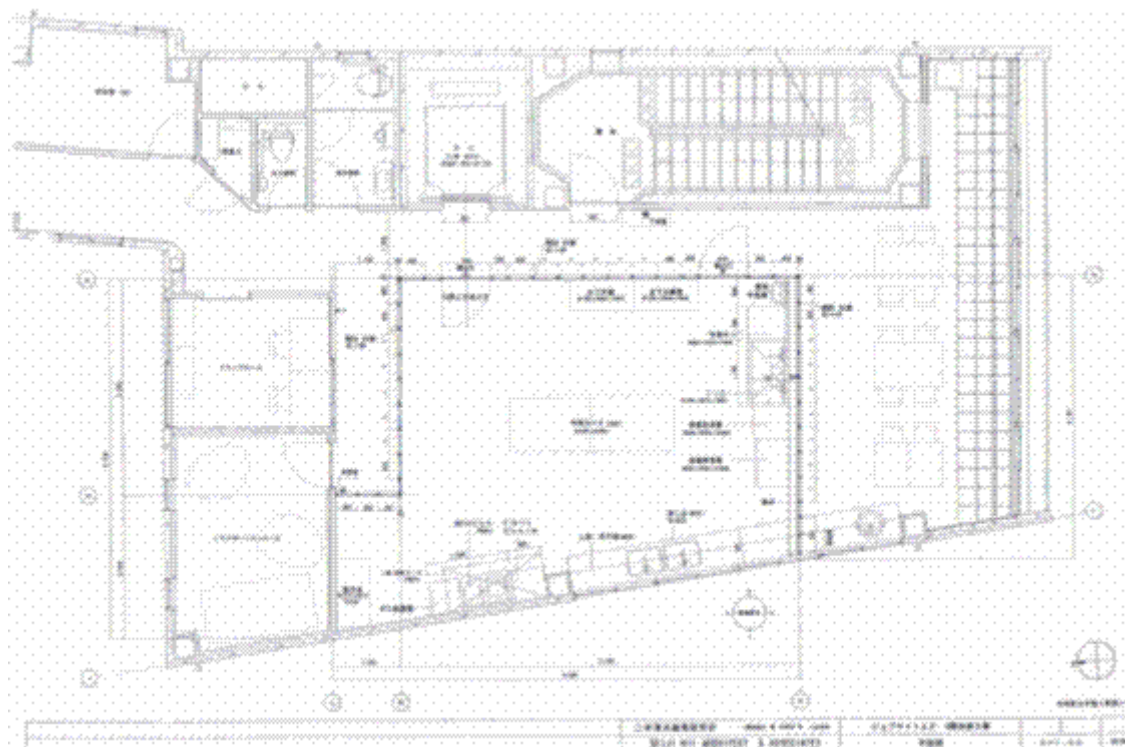
<便所について>

- ・ 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。

【調理現場：ジョブサイトよど4F】



【厨房全体写真】





また、今回のコロッケ製造・出荷にあたって必要となるブラストチラー、真空パック器、およびフライヤーを購入した。

<ブラストチラー（新設）>



<パック機（新設）>



4 まとめ

4.1 自立型施設の良循環

自立型施設の良循環は、商品開発→生産管理→採算管理のプロセスが何度も回ることで生み出される。これらと並行させて販路開拓を進めるべきである。

まずは商品開発が重要である。

ここで付加価値の計算と商品力がなければ、継続的な自立型の施設運営が難しくなるからである。

この商品開発を実施するにあたっての要件は下記のとおりである。

① 普遍的な商材であること：

景気の変動や流行り・廃りの少ない普遍的な商材。衣食住に関わるもの

② 付加価値が高い商材であること：

商材の粗利率、粗利額を把握しておく。作れるモノ発想からのアプローチであれば、いくら販売努力をしても工賃倍増につながるような商材にはなりえない。

収益構造を調べるにあたっては、マーケティング資料が市販されているので、これらを参照した方がより確実である。

例) きんざい「業種別貸出審査辞典」等

③ 丁寧さが付加価値に繋がりやすい商材であること：

自閉症・発達障害の方の特性を活かすためには、その特徴である「丁寧さ」が付加価値につながりやすい商材を選択すべき。

④ 身近な経営資源が活用できる：

新たに設備を整え、商品開発し、販路開拓するのは、新規事業開発の中でも最もリスクが高いケースである。しかしながら、これらを全て揃えて事業化に取り組もうとしている施設は多いと想定される。

今回の研究においても、

➤ 過去に作ったことがある

➤ 家族会のネットワークによってある程度の販売数量が確保できる

➤ 家族会のフィードバックによって商品開発しやすい

といった要件を満たしている食品加工を選択したことにより、協力を得ながら順調に事業拡大をさせていくことができた。

「新規事業」＝「全てゼロから始める」という認識ではなく、経営資源の棚卸を実施したうえで、身近なところから始めるというスタートを切る方が望ましいと思われる。

次に必要となるのは生産管理である。

特に、施設で実施する場合は、利用者による制約条件等がある程度発生することは否めない。商品が決まった段階で、これらを効率よく生産できるような個々への計画作成、および環境支援を整理することが肝要である。

今回の研究においては、利用者への支援計画の中に、生産に係る項目を目標設定し、これを日々の日報にて管理することで、適切なOJTおよび終了後の適宜指導をすることができた。

結果、作業に慣れることができ、徐々にではあるが、品質を維持しながら安定した生産を行うことができるようになった。

重要なのは、「記録をきちんととり、PDCAを確実にまわすこと」である。

最後に採算管理である。

実際に、これらの活動が収益を生んでいるのかどうかを確認する必要がある。これについては次項にて詳細を述べる。

4.2 収益性分析

< 結論 >

週1日稼働状態での工賃換算

- ・ 減価償却を考慮しないケース：463円/h
- ・ 減価償却を実費負担ベースで組み入れるケース：96円/h
- ・ 減価償却を実質利用ベースで組み入れるケース：390円/h

今後の販路拡大により、週5日(2,500個/週)になれば、400円/h以上の工賃換算になると予測

	11/15		11/22		11/29		12/6		12/13		12/20		1/10		1/17		1/31		2/7		合計		
	金額	個数	金額	個数	金額	個数	金額	個数	金額	個数	金額	個数	金額	個数	金額	個数	金額	個数	金額	個数	金額	個数	
売上高	15,400	336	14,250	456	16,400	540	13,550	444	15,500	528	15,150	510	15,450	540	16,200	548	13,400	426	14,200	462	149,500	4,790	
外販	11,200	336	10,600	318	11,600	348	9,800	294	9,200	276	9,600	288	7,800	234	10,800	324	11,000	330	10,600	318	102,200	3,066	
両じゃがコロッケ	2,800	84	0	0	2,800	84	0	0	0	0	3,600	108	0	0	0	0	3,600	108	0	0	12,800	384	
ソフトコロッケ	1,800	54	0	0	0	0	0	0	2,200	66	0	0	0	2,200	66	0	0	0	0	0	0	6,200	186
梅しそコロッケ	2,400	72	0	0	2,200	66	1,400	42	0	0	2,200	66	0	0	0	0	2,600	78	2,800	84	13,600	408	
たまごコロッケ	0	0	2,000	60	0	0	1,800	54	0	0	0	0	2,200	66	0	0	0	0	0	0	0	6,000	180
えだまめコロッケ	0	0	2,600	78	1,000	30	0	0	2,000	60	0	0	1,600	48	0	0	0	0	3,000	90	10,200	306	
チーズコロッケ	0	0	2,200	66	0	0	1,000	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,200	96
カレーチーズコロッケ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,800	84	0	0	0	0	0	0	2,800	84
アソート(詰め合わせ)	4,200	126	3,800	114	5,600	168	5,600	168	5,000	150	3,800	114	4,000	120	5,800	174	4,800	144	4,800	144	47,400	1,422	
内販	4,200	168	3,450	138	4,800	192	3,750	150	6,300	252	5,550	222	7,650	306	5,600	224	2,400	96	3,600	144	47,300	1,892	
両じゃがコロッケ	1,500	60	0	0	1,050	42	0	0	0	0	1,650	66	0	0	0	0	600	24	0	0	4,800	192	
ソフトコロッケ	1,350	54	0	0	0	0	0	0	1,800	72	0	0	0	1,350	54	0	0	0	0	0	4,500	180	
梅しそコロッケ	600	24	0	0	900	36	750	30	0	0	1,350	54	0	0	900	36	450	18	4,950	198			
たまごコロッケ	0	0	300	12	0	0	750	30	0	0	0	0	2,100	84	0	0	0	0	0	0	3,150	126	
えだまめコロッケ	0	0	1,050	42	1,500	60	0	0	2,100	84	0	0	2,250	90	0	0	0	0	1,350	54	8,250	330	
チーズコロッケ	0	0	600	24	0	0	300	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	900	36	
カレーチーズコロッケ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,400	56	0	0	0	0	1,400	56		
アソート(詰め合わせ)	750	30	1,900	60	1,350	54	1,950	78	2,400	96	2,550	102	3,300	132	2,850	114	900	36	1,800	72	19,350	774	
原価	7,154	46.5%	4,887	34.3%	6,978	42.5%	5,107	37.7%	5,579	36.0%	6,208	41.0%	6,691	43.3%	6,214	38.4%	5,434	40.6%	6,822	48.0%	61,074	40.9%	
1個当たり	21.3		10.7		12.9		11.5		10.6		12.2		12.4		11.3		12.8		14.8		12.8		
粗利	8,246	53.5%	9,363	65.7%	9,422	57.5%	8,443	62.3%	9,921	64.0%	8,942	59.0%	8,759	56.7%	9,986	61.6%	7,966	59.4%	7,378	52.0%	88,426	59.1%	
消耗品費	506	3.3%	491	3.4%	0	0.0%	944	7.0%	502	3.2%	556	3.7%	514	3.3%	0	0.0%	814	6.1%	0	0.0%	4,327	2.9%	
概算利益(1)	7,740	50.3%	8,872	62.3%	9,422	57.5%	7,499	55.3%	9,419	60.8%	8,386	55.4%	8,245	53.4%	9,986	61.6%	7,152	53.4%	7,378	52.0%	84,099	56.3%	
概算利益(1)ベース																							
延べ作業時間	12.25		19.75		17.25		20.25		17.00		18.00		17.00		21.00		17.00		22.00		181.50		
工賃換算(1)	632		449		546		370		554		466		485		476		421		335		463		
減価償却費(2)	6,669		6,669		6,669		6,669		6,669		6,669		6,669		6,669		6,669		6,669		66,693		
概算利益(2)	1,071	7.0%	2,203	15.5%	2,753	16.8%	830	6.1%	2,750	17.7%	1,717	11.3%	1,578	10.2%	3,317	20.5%	483	3.6%	709	5.0%	17,406	11.6%	
概算利益(2)ベース																							
延べ作業時間	12.25		19.75		17.25		20.25		17.00		18.00		17.00		21.00		17.00		22.00		181.50		
工賃換算(2)	87		112		160		41		162		95		93		158		28		32		96		
減価償却費(3)	1,334		1,334		1,334		1,334		1,334		1,334		1,334		1,334		1,334		1,334		13,339		
概算利益(3)	6,406	41.6%	7,338	52.9%	8,088	49.3%	6,165	45.5%	8,085	52.2%	7,052	46.5%	6,911	44.7%	8,652	53.4%	5,818	43.4%	6,044	42.6%	70,760	47.3%	
概算利益(3)ベース																							
延べ作業時間	12.25		19.75		17.25		20.25		17.00		18.00		17.00		21.00		17.00		22.00		181.50		
工賃換算(3)	323		382		469		304		476		392		407		412		342		275		390		

表に、11月～2月初旬までの販売個数、原価、粗利および概算利益を示した。計算根拠は下記のとおりである。

- ・ 売上高：
販売金額の合計。
外販は 200 円／6 個、内販は 150 円／6 個として販売。
 - ・ 原価：
コロッケ製造にかかる原材料費。
製造支援者の製造人件費は、支援費より拠出できるものとして入っていない。
 - ・ 粗利：
売上－原価
 - ・ 消耗品費：
コロッケ製造にかかる消耗品費。
袋、パック、割り箸、ラップ、キッチンペーパー等
- 以下、利益および工賃算出については、下記の 3 通りの考え方にに基づき算出した。

<減価償却を考慮しないケース>

- ・ 概算利益(1)：
減価償却を考慮しない利益。
- ・ 工賃換算(1)：
概算利益(1)をすべて投入人件費として時給換算したもの。

<減価償却を実費負担ベースで考えるケース>

- ・ 減価償却費(2)：
減価償却対象は、今回のコロッケ製造で追加購入した下記設備で合計 2,000,800 円。
－ブラストチラー：1,170,000 円
－真空パック器：733,000 円
－ガスフライヤー：105,000 円
いずれも償却期間は 6 年で定額法より算出。
これを、50 週営業として、週単位で負担するものと仮定
＝実費負担ベース
- ・ 概算利益(2)：
減価償却を考慮した利益。
- ・ 工賃換算(2)：
概算利益(2)をすべて投入人件費として時給換算したもの。

<減価償却を、実質利用ベースで考えるケース>

- ・ 減価償却費(3)：
減価償却対象、算出方法は(2)と同様
これを、50 週営業として、稼働日単位（週 1 日稼働）で負担するものと仮定
＝実質利用ベース
- ・ 概算利益(3)：

減価償却費(3)を考慮した利益。

- ・ 工賃換算(3)：
概算利益(3)をすべて投入人件費として時給換算したもの。

本結果より、現在の週1日稼働で、減価償却費を考慮しない場合、

- ・ 平均売上高：149,500円（約480個）
- ・ 平均原価：40.9%
- ・ 平均粗利：59.1%
- ・ 平均概算利益(1)：84,099円

となり、

- ・ 工賃換算(1)：463円/h

となった。

なお、減価償却を実費負担ベースで考慮した場合は、

- ・ 工賃換算(2)：96円/h

であり、減価償却を実質利用ベースで考慮した場合は、

- ・ 工賃換算(3)：390円/h

となった。

現段階においては、テスト段階ということもあり週1日稼働にしているため、減価償却を実費負担ベースで確保すれば、工賃に回すことができる利益を確保できない。しかしながら、販路拡大に伴い、安定した出荷量が見込めるようになれば、収益構造自体は工賃換算(3)のケースに近づき、さらに原価および消耗品費の効果的運用が見込めると思われる。よって、食品加工を授産として導入する場合には約400円/hを工賃として支払える可能性があることを示している。

なお、生産体制については、3月初旬に「毎日生産」を試行してみたが特に問題はなく、2,500個/週と現在の約6倍程度までは生産を拡大することが可能である。

また、販路拡大についても、現在の販売先である Kitchen Bar において商品に対する顧客の声は上々であり、販売数量も当初週200個の仕入れであったが、既に300個と倍増させている。さらに販売代理店としてこのコロッケを拡販したいという申し出があり、積極的に協力してもらえる関係性を構築している。他にも、社会福祉法人内や法人内他家族会組織等での販売体制を整えることにより、現状の作業だけで、かなりの拡販余地が見込める。

今後、さらに食品加工の販路拡大を志向することはもちろんのことであるが、より収益性を高めるのであれば、自身でブランド開発し、店舗販売等独自の消費者接点を持つことが重要である。何故なら、食品業界は、顧客を直接保有・販売する所が最も利益率が高いからである。よって、次年度以降は、生産量の確保を行いながら、独自の消費者接点を持つ活動へとつなげて

いく予定である。具体的には、店舗販売のテストとして、スーパー等の催事にテント販売等で参加して、顧客の反応と適正価格を設定し、地代、販売人件費、および他営業経費を含めて十分に利益が確保できる体制について検討の上、実店舗販売のシミュレーションを実施し展開する。

4.3 モチベーション向上

<結論>

- ・ 早いフィードバック、目に見える成果がモチベーションを作る

今回、生産を担当した利用者たちは、目に見えて、コロッケ作りに対するモチベーションが向上していった。下記にその件にまつわる事例を示す。

- コロッケ作りという仕事自体に興味が出た。そのため、コロッケ作りがしたいのであれば、
 - －手洗いすること
 - －散髪すること
 - －マスクをつけること
 - －検便することといった、衛生管理面もクリアできるようになった。
- コロッケ作業が休みになったときに「いつになったらコロッケが作れるのか？」というクレームがたくさん出た。
- 自閉症・発達障害の方は、そもそも仕事をすることは好き。さらに自分達が好きなコロッケに携われるということも奏功した。
- 最初は慣れないが、自立度が高まり、自分達でできるようになるとさらにやる気がでるようになった。(色々指示を受けることがあまり好きではない性格の方が多い)

これらのようにモチベーションが上がった理由の主たるものは、「早いフィードバック」にあると考えられる。

自閉症・発達障害といった社会性に関して課題を持つ方は、その自身の作業がどのようになるのかを体感することは少ないように思われる。しかしながら、今回の商材は非常に身近なものであり、かつ、消費者として家族会があったこともあり、家に帰って家族から「これ本当においしいよね」と評価をもらうことで、より一層仕事に注力する、という好循環を生みだしていた。ご家族の方からも「こんなことができるようになるとは思ってもみなかった」等のお声をいただいております、支援者としてもやりがいを感じる。

このようにフィードバックを得やすく、成功体験の積み重ねが作りやすいといった点も商材を選定するにおいては重要であるといえる。

編集： 関原 深
実施協力： 中央フードサービス株式会社 様
白木孝二 (Nagoya Connect&Share) 様
KITCHENBAR GLOBE 様
株式会社インサイト 様

自閉症・発達障害者のスキル&モチベーションを高めるOJT/Off-JTおよび
管理方法の開発

平成 20 年 3 月 発行

発行者 社会福祉法人 北摂杉の子会
大阪府高槻市大字萩谷 14-1

(連絡先) 法人本部事務所
〒569-0071
大阪府高槻市城北町 1 丁目 6-6 奥野ビル 402
TEL 072 (662) 8133 FAX 072 (662) 8155
URL <http://suginokokai.com>
Mail info@suginokokai.com
