





きのうは、うまくいかなかった。

きょうは、すこしできた。

あすは、もっとできるようになるはず。

入社当初はなかなか作業の手順を覚えられなかった。

手順書を作成してみた。

繰り返し、繰り返し、怒らずに教え続けた。

1年後には、見違えるほど正確に、

手際良く仕事ができるようになっていた。

今では現場の重要な戦力になっている。



人にはそれぞれ個性がある。

障害もひとつの個性と考えて、

その個性に合わせたやり方で、

働きやすい環境を作っていけば、

障害のある方だけでなく、

みんなが働きやすい職場になるはず。

このガイドブックでは、

そのヒントになる事例をいくつかご紹介します。





# 目次

知的障害って... 04

## 明日も、えがおで働きたい

京都で働く仲間たち... 05

働く仲間たち



仕事もダンスも大好き!!

佐々木千瑛さん 06



早寝 早起きが大事!!

源野典行さん 07

事業所の方に聞きました。

ひとりひとりの個性を大切に

株式会社川島織物セルコン 08



### 作業のやり方、伝え方の工夫で改善

あるある Case 1 青果売場のバックヤードで... 「きたない葉を取って」と指示したら 10

あるある Case 2 配送現場で 倉庫内の場所がわからない! 私、今どこに行けばいいんでしょう? 12

あるある Case 3 仕分け作業で 1から100までは数えられるけど、10×10はむずかしい... 14

あるある Case 4 給食サービスで 「はくさい」は覚えたけど 「白菜」の箱が見つからない 16

あるある Case 5 工場の軽作業で 簡単な作業ならこなせるかな... えっ、あくびしてる 18

あるある Case 6 印刷会社で 何度もやったことのある仕事なのに... すっかり手順を忘れていました 20

専門家からの豆知識① 作業現場に、ひと工夫 22

## こんなつまずき、こうして解決!

働く知的障害者のあるある事例集

### チェックシートや目標設定などの工夫で改善

あるある Case 7 店舗の清掃で 笑顔で「はい!」... でも、わかったわけじゃなかったの... 24

あるある Case 8 デイサービスの現場で リーダーが休みの日。いろいろな人から指示がでて当惑... 26

あるある Case 9 農作業で 作業スペースが広くなったら、時間配分ができなくなって... 28

専門家からの豆知識② 作業リスト・チェックシートを活用しましょう 30

### 丁寧な説明やコミュニケーションなどの工夫で改善

あるある Case 10 食品製造工場で わからないことは聞いてくれたらいいけど、いちいちほちょっと... 32

あるある Case 11 広告代理店で やってもないのに 「できません」と言われても... 34

あるある Case 12 クリーニング工場で 掃除は私の仕事ではありません... 36

あるある Case 13 資源ゴミリサイクル工場 黙々と仕事をして くれてるけど、水分補給もしてね 38

あるある Case 14 工場の軽作業で 慣れてきたので、新しい仕事にチャレンジして もらおうと思ったら 40

あるある Case 15 食品加工の工場 有給休暇、休んでもいいんだけど... 42

専門家からの豆知識③ 日誌などで コミュニケーションをとってみよう 44

障害者を雇用する企業のための相談窓口



## 知的障害って…

### 療育手帳

障害者雇用という知的障害者は、療育手帳制度に基づき、知的障害者及び知的障害児に対して一貫した指導と相談を行い、国や地方公共団体等が実施する援助を受けやすくするために療育手帳を交付された者をいいます。療育手帳は、都道府県と政令指定都市の独自の施策としてそれぞれの判定基準により発行されています。

京都府及び京都市で交付する手帳は、判定A(最重度・重度)、判定B(中度・軽度)の2種類の記載があります。

療育手帳の交付を受けている方の中には、発達障害を重複している方もあります。障害の特性から、課題や対応が異なる場合があります。

#### 職業的重度判定

(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構 京都障害者職業センターでは、障害者雇用率制度、障害者雇用納付金制度などの雇用対策上の知的障害者や重度知的障害者の判定を行っています(48ページをご覧ください)。

### 知的障害

明確な定義はありませんが、知的な面の機能が同年齢の人々に比べて低く、知的機能の障害が18歳前後までにあらわれ、日常生活に支障が生じているために何らかの援助が必要な状態にあるものといえます。

知的な遅れがあるといっても、すべての能力が遅れているわけではありません。指導や支援を行うことにより改善したり、できるよつになることもあります。

#### 知的障害の職業的課題の一例

- 具体的なことに比べ、抽象的なことを理解する力は弱い。
- 同じことを場面を変えて応用することが難しい。
- 読み書きや言葉の理解、計算の能力に制限がある。
- 過去の経験や知識を組み立てて推理したり、問題解決法を考えることが難しい。
- 作業手順を覚えたり、課題の処理に時間がかかる。
- 同じ失敗を繰り返すことがある。
- 一度に複数の指示を出されると指示が抜けることがある。
- 周りの状況に気付きにくく、周囲に配慮することが難しい。
- 空間的な理解・判断が苦手である。
- 段取りや手順を考えたり、工夫することが難しい。

### 発達障害

おもに先天性の脳機能障害が原因で起こります。自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害など、障害の特性により分類されます。

#### 発達障害の職業的課題の一例

- 適切なスピードで作業をすることが苦手。
- 抽象的な指示を理解することが苦手。
- 一度に複数のことを指示されると混乱する。
- 同僚、上司等、立場に応じた敬語の使い分け等、場面や立場を考慮した発言が難しい。
- 言葉だけの指示では理解できなかつたり、覚えられないことがある。
- 人から注意されたとき、謝罪しない、言い訳する等適切な対応が苦手。
- 自分のやり方に固執し、修正を受け入れられない。

# 明日も、えがおで働きたい

## 京都で働く仲間たち



京都には、たくさんの働く知的障害の方がいます。それぞれの仕事に誇りをもって、いまいと働く彼ら・彼女らと、一緒に働く会社の方にお話を聞きました。



働く  
仲間たち

## 仕事もダンスも大好き!!

仕事は、盛り付けと洗い物と掃除をしています。

やって楽しいのは、やっぱり盛り付け。

盛り付ける総菜の量を覚えるのは大変だったけど、何回も何回も繰り返し覚えてきたので、今では間違えずにできます。前よりずっと頑張れると思う(笑)  
仕事が終わったらHIPHOPダンスを習いに行っています。  
できたら、このままずっとここで働きたいです。

佐々木 千瑛さん 入社5年目

プロフィール:特別支援学校卒業後、就労移行支援事業所に通所。数々の実習で経験を積んだ後、立命館生協に就職し、現職場に配属。

立命館大学諒友館食堂

店長 村川 康雄さん



盛り付けは4名で作業していますが、振り分けられた作業は全て出来ますし、仕事の流れや手順は理解されているので、盛り付けが終わったら調理器具の洗い物や床・壁の清掃を自主的にしてくれています。

直接お客さんと顔を合わすことは少ないですが、職員とのコミュニケーションは良好で、皆に「千瑛ちゃん、千瑛ちゃん」と呼ばれ親しまれています。

他にも2名障害のある方が働いておられ、引き続き「働きやすい職場」になるよう配慮していきたいと考えています。

働く  
仲間たち

## 早寝早起きが大事!!

東本願寺所有の庭園の清掃を8年した後、

研修部に来て建物内の清掃も

するようになりました。

初めは緊張したけれど、

崎田さんに教えてもらったので、

今ではいろいろな場所の清掃が出来ます。

掃除機の使い方にも慣れたし、

今は感染症にも気をつかい消毒作業も

ていねいにやっています。

仕事をしていてうれしいときは、

ここに寝泊まりして学ぶ人から

「きれいになったね。ありがとう」と言われた時。

ちゃんと仕事ができるよう

早寝早起きして、3食たべて、

体調に注意しています。

源野 典行さん 入所11年目

プロフィール:養護学校(特別支援学校)を卒業し、塗装関係の仕事約22年勤務後、真宗大谷派宗務所(東本願寺)に就職。

真宗大谷派宗務所(東本願寺)

研修部 書記 崎田 真人さん



研修部に来た頃は、とても不安だったので。表情が硬かったのを憶えています。それでも、まじめに作業しようとする印象はありました。

はじめの頃に、掃除機など清掃に使う道具の使い方のコツを教えました。最初はぎこちなかったのですが、今は上手に使いこなせています。

とても愛想がよくて、色々な話をしてくれますよ。

作業面での配慮は、最初に場所を覚えてもらうため、施設内の配置図を渡しました。私が休みの時は、作業内容や場所を載せた作業リストを作成し、それに合わせて仕事をしてもらうように工夫しています。



事業所の方に聞きました。

ひとりひとりの個性を大切に

株式会社川島織物セルコン

総務グループリーダー 平石 健さん 人事総務部 武部 吉輝さん

様々な障害のある方を13名雇用しており、勤続40年を超えた方も複数おられます。

知的障害のある方は、現在6名働いていて、持てる力を存分に発揮できるよう、ひとりひとりの個性を大切に組み組んでいるところです。

個性によっては、仕事を覚えるのに時間の掛かる場合もありますが、焦らずゆっくりと指導し、確実に覚えてもらうことで、自信を持って仕事に取り組めるようになってきました。

毎朝、ラジオ体操から始まり朝礼の時には、皆さん順番で自分の意見を発表する機会を持ち、「コミュニケーション能力の向上にも努めています。

構内の清掃作業では、炎天下での草刈りなど大変な作業もありますが、定期的な休憩や水分補給など熱中症対策をしっかり行い、安全対策に十分に気を配っています。

皆さん、それぞれに得意不得意があるので仕事の切り出しを考え、個人の適性に合った仕事をしてもらっています。無断欠勤もなく、「草刈り機を扱えるようになった」「この仕事が一番楽しい」といきいきと働いてくれていることがなにより嬉しく、長く働き続けられる環境を提供していきたいと思っています。



こんなつまずき、  
こうして  
解決!

働く知的障害者の  
あるある事例集

指示が思うように伝わらない、どうコミュニケーションをとっていいかわからない…知的障害の方と働く「よくある」事例と、その解決方法を紹介します。





「きたない葉を取って」と指示したら

きたない葉を取って  
ポリ袋に入れるって  
言ったけど……



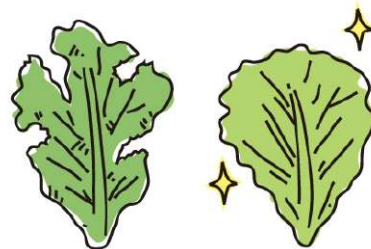
青果売場のバックヤード。売場に出すサニーレタスの袋詰めを任されたAさん。「外側のきたない葉っぱを捨てて、ポリ袋に入れる」よう言われました。  
ところが、できあがったものには元の半分ほどの大きさまで葉を取られたサニーレタスも混ざっていました。Aさんは袋に入りづらい大きなサニーレタスを、どうしたらいいか悩んだあげく、きれいな葉まで取って袋詰めしていました。



もしかして…伝わらなかった？

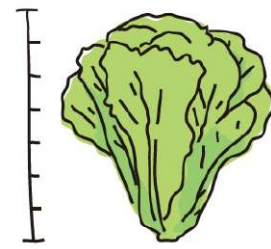
- ▶「きたない」って、いったいどれくらいのきたなさ？
- ▶実際にポリ袋に入れたいのは、どれくらいの大きさ？

きたない葉と  
キレイな葉の違いを見せる



捨てる  
きたない キレイ

ポリ袋に入れる  
大きさを見せる



袋に入れる  
大きさ

「きたない葉」という表現があいまいで、Aさんには理解しづらかったよう……。実際にきたない葉や、ポリ袋に入れるサニーレタスの大きさを見てもらうことでイメージを共有し、うまく作業を行えました。



専門家からの  
アドバイス

抽象的な表現はなるべくさけて、  
具体的な指示を

「きたない」などの形容詞は、個人によって判断基準が異なるもの。Aさんの場合、生活体験が少ないため、どの程度のものが食用になるのか判断が難しかったようです。また、サニーレタスが「商品」であり、きたない葉を入れたままにしたり、葉を取りすぎることが商品価値を下げることを理解できていなかったようですね。

指示の仕方として、「外側の葉っぱを3枚取って」など、具体的な枚数を伝えることで、理解しやすくなります。



倉庫内の場所がわからない！  
私、今どこに行けばいいんでしょう？

倉庫の棚で、配置図を見ながら  
コンテナの仕分けを頼んだら…

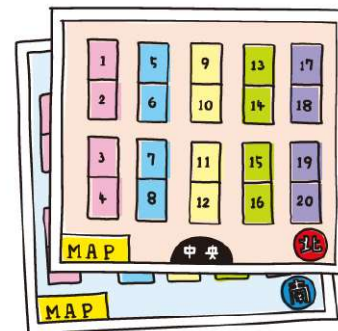


物流倉庫で働くAさん。支店ごとに分けられた配送用のコンテナを棚に運ぶ仕事をしています。広い倉庫で、棚もたくさん。倉庫内の各支店名の場所を覚えるのに配置図をもらっているけれど、自分が今いる場所もわからなくなってしまい、いつも時間がかかります。



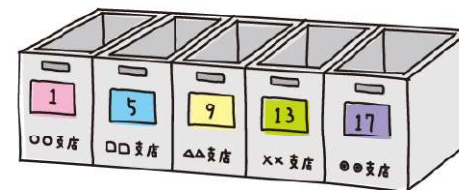
もしかして…これが原因？

- ▶ 配置図を理解できず、活用できなかった
- ▶ 棚の支店名（宇治支店や亀岡支店など）を覚えられなかった



色や数字で  
分類した

- ★ 棚ごとに色分け
- ★ 支店名を番号で表記



棚が5列あったので、列ごとに色のついたテープを貼って、配置図も同じ色で色分けしました。コンテナも色分けし、店番も入れました。棚にも店番を書いて、番号でも探せるようにしたので、スピードアップにつながりました。



専門家からの  
アドバイス 抽象的な事柄も、  
色や数字がヒントになる

配置図をみる時に自分の位置を考えて、行きたい所を探すのは、意外と複雑な作業です。色や数字（番号）は大きなヒントになります。コンテナと棚の色や番号を合わせることで、視覚的にとらえやすい工夫をすると、位置関係がわかりやすくなります。

また、一度設定した場所を固定し、頻繁に変更しないことも大切です。



1から100までは数えられるけど、  
10×10はむずかしい…

部品を100個  
詰めるように言ったら…



工場では部品の梱包作業をしているAさん。部品を1袋に10個入れ、1箱に100個の部品が入るように指示を受けました。10個入りの袋詰めはできたのですが、その後どうすればよいのかわからない様子です。



もしかして…数え方がわからない？

▶ 100までは数えられるけれど、  
10×10=100がわからなかった

作業を2度に  
わけて指示した



100までは数えられるAさんですが、10個入りをどうしたら100個入りになるのか、わからなかったようです。

作業を2段階に分ける方法でうまくできました。部品によって数字の組み合わせがいろいろ変わるので、手順書も作りました。

Advice!



専門家からの  
アドバイス 意外と多い、  
「できそうなのに、できない」こと

学校や家庭では、日常生活で必要なことについての対応を学習しているので、買い物や電話をかけるなど、数学にかかわることができる方もいます。しかし、意外と「100まで数えられない」、「簡単なかけ算がわからない」ことがあります。小さな数字の組み合わせでうまくいくことがあるので、試してみるとよいでしょう。



「はくさい」は覚えただけ  
「白菜」の箱が見つからない

白菜の箱を  
持ってきてと頼んだら



給食サービスセンターで調理補助として働くAさん。野菜の洗浄や皮むきなどを主に担当しています。はじめは「キャベツ」「レタス」「はくさい」の区別もつきませんでしたが、最近では野菜の種類もすいぶん覚えられました。ある日、倉庫にある白菜の箱を持ってきて、リーダーに頼まれたAさん。ところが、棚の前で「はくさい」が見つけれません。



もしかして…漢字が読めない？

▶「はくさい」が「白菜」と知らなかった

仕事に必要な漢字は  
練習して覚えてもらう



名前や住所は漢字で書けるAさん。簡単な漢字なら読めると思っていました。材料の名前や、配送先など漢字で書かれることが多い語句は、練習帳を作って覚えてもらいました。

Advice!



専門家からの  
アドバイス 漢字は「デザイン」と「音」で記憶

自分の名前などは漢字で書けても、他の漢字は読めない方もいます。

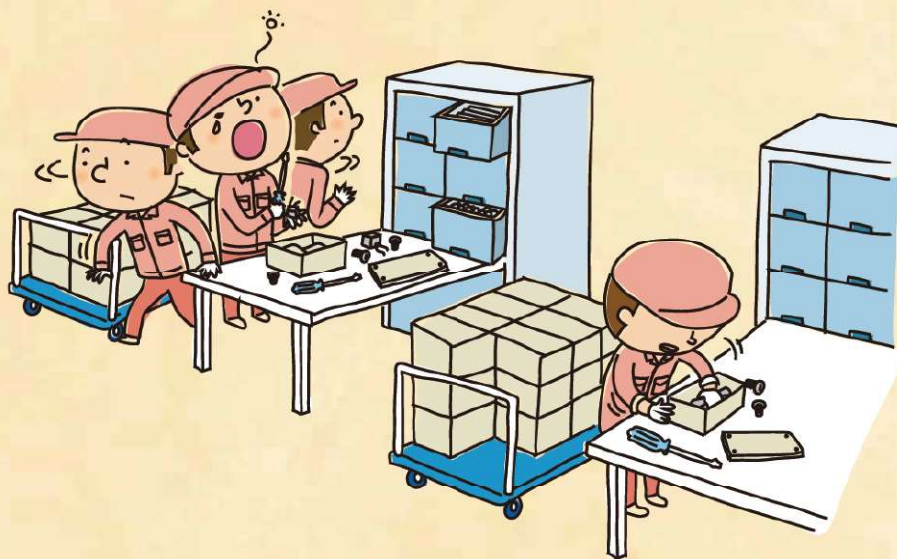
「白」は「しろ」とは読めても「はく」と読めなかったり、「菜」は「な」と読めても「さい」と読めないなどで、「白菜」＝「はくさい」と理解できなかったのでしょうか。

また、漢字をひとつのデザインとして記憶する方もいるので、応用ができないこともあります。ふりがなをつけることも有効ですが、必要な漢字は単語帳で覚えたり、書き方の練習をして覚えてもらうといいでしょう。



簡単な作業ならこなせるかな…  
えっ、あくびしてる

簡単な仕事なら  
できると思ったら…



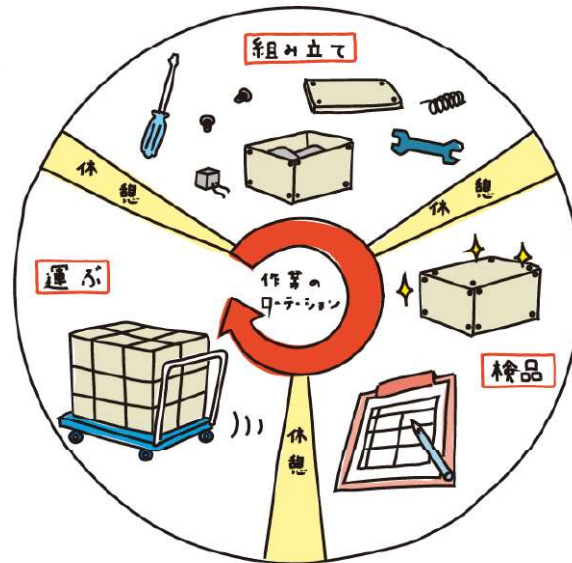
工場で部品の組み立てを任されている A さん。順調に作業していたのに、時間がたつと単純作業に飽きてしまうのか、周りをきょろきょろしたり、あくびをしたりと…。知的障害の人はコツコツする作業が得意と聞いていたんだけど…。



もしかして…不得意な仕事だった？

- ▶ 集中力が続かない性格(特性)だった
- ▶ 特性に合った作業や環境が必要だった

作業を複数  
組み合わせた



いくつかの仕事を用意して時間ごとに内容を変えたりして、作業に変化をつけることで、集中力を高めました。

Advice!



専門家からの  
アドバイス 単純作業にもメリハリを  
つける工夫を

知的障害といっても、人ひとり個性があります。同じ作業をコツコツするのに向いている方も多いですが、集中力の持続に課題がある方もいます。作業に集中しやすいように、机を壁向きにしたり、仕切りをするなども効果的です。

また、時間や作業の経過にしたがって担当者が顔を見ながら声をかけるなど、コミュニケーションを意識的にすることも大切ですね。



何度もやったことのある仕事なのに…  
すっかり手順を忘れていました

この前でできていた  
仕事を頼んだら…



印刷会社で働くAさん。先日、刷りがあがった伝票に糊残りがいないか点検し、不良品を除いてから10冊にまとめる作業を3日間やりました。今日も同じ作業をお願いしたところ、検品の後に「10冊ずつまとめる」手順を忘れ、11冊だったり7冊だったり…。

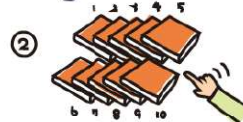


もしかして…日が経つと忘れてしまう?

- ▶以前やった作業だが、はっきり思い出せなかった
- ▶一度教えてもらったことを、質問しづらかった

🕒 今日の作業(始業時)

帯掛け



再度、具体的なやり方を説明した



最初の説明時に順調に仕事をしてくれたので、理解してくれたと思い込んでいました。作業を始める前には、再度具体的な説明を行い、記憶をひきだすきっかけを作りました。また、質問が苦手なようなので、Aさんに一度やってもらって、忘れていたポイントを説明するようにしました。

Advice!



専門家からのアドバイス

誰でも忘れることはある。  
思い出しやすいような指示を

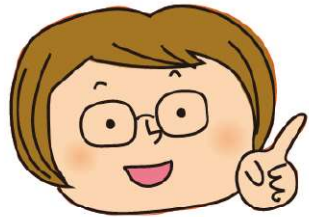
過去にできた作業の手順を忘れることは、障害のあるなしにかかわらず、誰でもよくあることです。短期記憶が苦手だったり、長期記憶が苦手などの違いもあります。

一度はできるようになった作業をしてもらうときでも、その日あらためて手順を細かく説明することで、正しい理解につながられます。また、メモを取る習慣がない方も多いので、メモの活用方法も覚えてもらえば、スムーズに作業できるでしょう。



## 専門家からの豆知識①

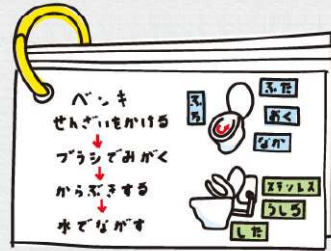
Bits of knowledge



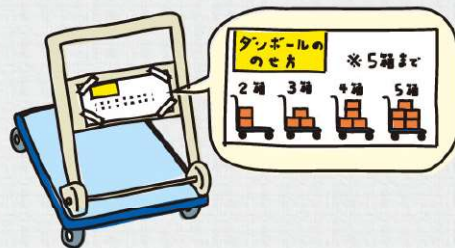
# 作業現場に、 ひと工夫

知的障害の方と  
作業をする時に工夫している例を  
紹介します。

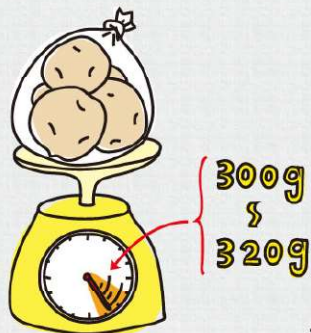
トイレの清掃を手順カードに。



荷物の積み方をイラストで説明。

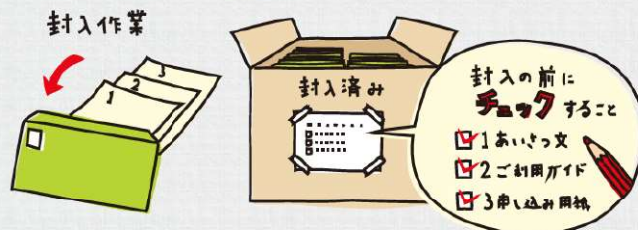


「だいたい300グラム」の指示を、  
はかりの目盛りに色をつけて表現。



300g  
320g

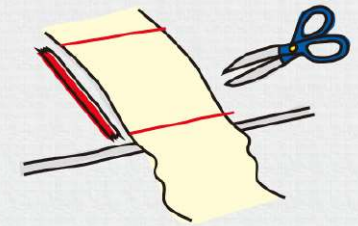
ダイレクトメールの封入作業で、  
作業の節目にチェック。



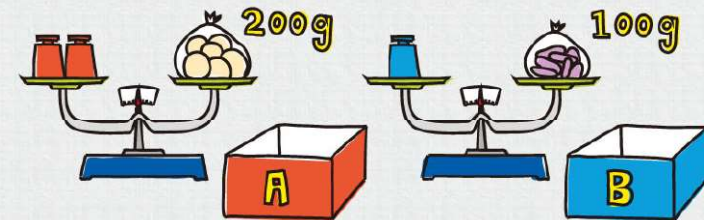
砂時計は視覚的に時間がわかります。



一定の長さに切りそろえる作業で、  
テープを卓上に貼って目安に。



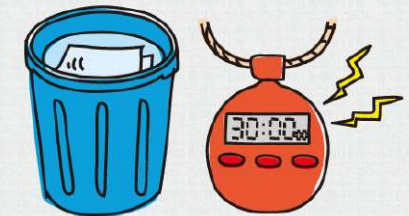
物品によって計量する重さが違うとき、  
重りと物品の入ったケースの色を統一して、  
ミスを防ぎます。



種類別に分ける場合は色を変える。



漂白剤に30分つけて置く時に、  
タイマーを使う。

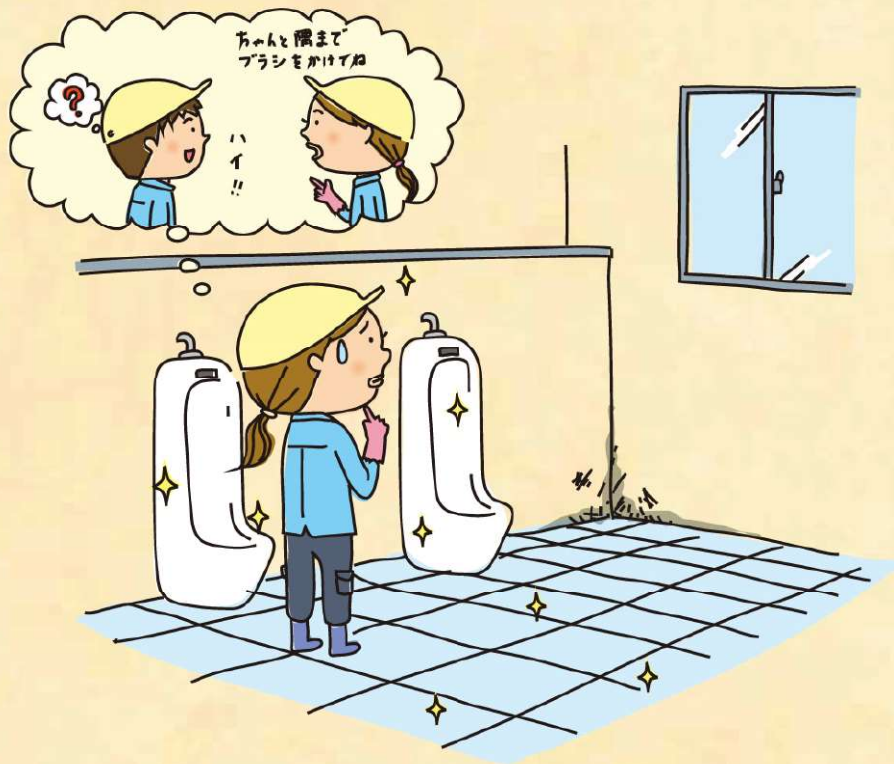


こういった工夫は、職場の皆さんにもわかりやすく、  
作業能率が上がる工夫ですね。



笑顔で「はい!」…  
でも、わかったわけじゃなかったの…

「はい!」といい返事を  
してたのに…



店舗清掃の仕事をしているAさん。トイレでの清掃で、床の隅のよごれが残っていたので、「ちゃんと隅までブラシをかけてね」と注意すると、「はい!」と笑顔で返事。わかってくれたのかな…と思いきや、次のフロアでも同じミスが…。



もしかして…理解できていなかった?

- ▶ わかっているから「はい」と返事をしているわけではなかった
- ▶ 困っていることを表情などで表現することが難しい

手順書を作成した



作成の際には30ページの「専門家からの豆知識」をご覧ください。

清掃の経験があったAさん。清掃の手順を理解していると思っていましたが、本人に作業手順を説明してもらおうと、理解できていませんでした。

わからないことを確認するために、手順書をトイレ用、廊下用、給湯室用など個別に作り、チェックシートで自己点検できるようにしました。



専門家からのアドバイス “わかっていない”ことを、本人も担当者も把握できる仕組みを

「はい」と返事をすることに集中しすぎて、本人の表面的な表情や態度だけでは、作業内容を理解しているのか判断できないことがあります。チェックシートを使って作業を自己チェックしながらすすめ、最終的に上司が確認し、ミスのあった作業については具体的に指示をしましょう。

そのときに“わからない”ことを報告するのは、仕事の改善上も大事なことです。ということ、本人や職場で共有しておきたいですね。今後、相談できるようになるきっかけにもなります。



リーダーが休みの日。  
いろいろな人から指示がでて当惑…

一度にたくさん  
頼んでしまい…



デイサービスで働くAさん。今日は、いつも仕事を指示してくれるリーダーがお休み。不安な気持ちのAさんに、いろいろな人が「テーブルふいて!」「利用者さんにお茶を配って!」と仕事を指示。何から始めていいかわからなくなり、Aさんは、戸惑ってしまいました。

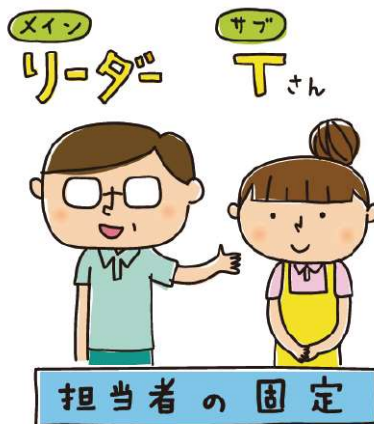


もしかして…判断が苦手?

- ▶一度に指示がでると、何を優先すべきかわからなかった
- ▶一日の仕事の流れを、自分のものにできていなかった

あちこちから指示が  
でないようにした

日課(作業リスト)を  
作成した



作成の際には30ページの「専門家からの豆知識」をご覧ください。



「リーダーがいないときは、Tさんの指示をきいてね」と伝え、あちこちから指示がでないように職場で意思統一しました。また、Aさんの日課(作業リスト)を作成して、本人が作業の流れを意識して行える工夫をしました。



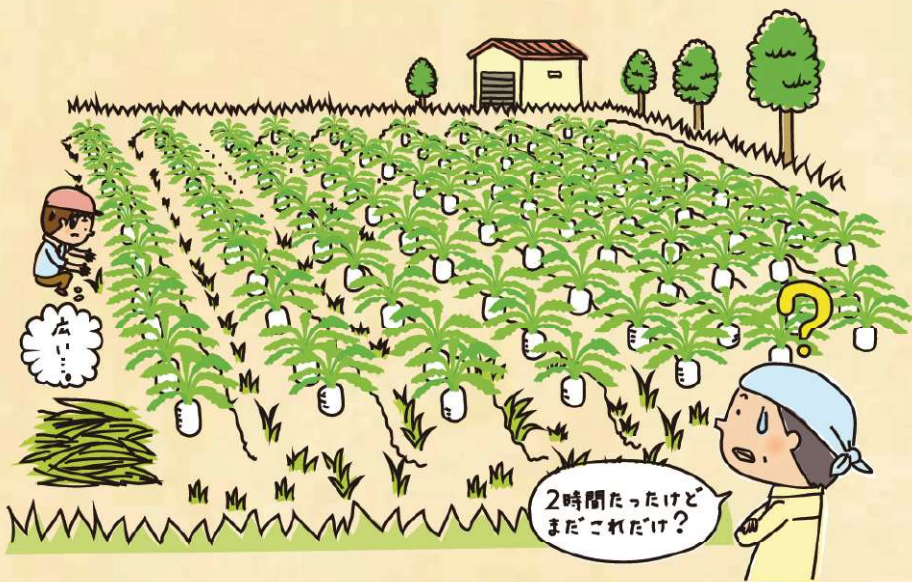
専門家からの  
アドバイス 困ったことは相談するよう、  
伝えてあげて

リーダーの指示で仕事をしていたAさん。仕事の流れがリーダー任せになっていたのですね。仕事の流れをリストにし、職員全体で把握してリーダーがいない時でもイレギュラーな指示がでないようにすることや、作業のやり方を統一するなどすれば、混乱が避けられます。また、困ったことがおきた時も、リーダー以外にも相談しやすい雰囲気を作っておきましょう。



作業スペースが広がったら、  
時間配分ができなくて…

いつもより広いスペースを  
頼んだら…



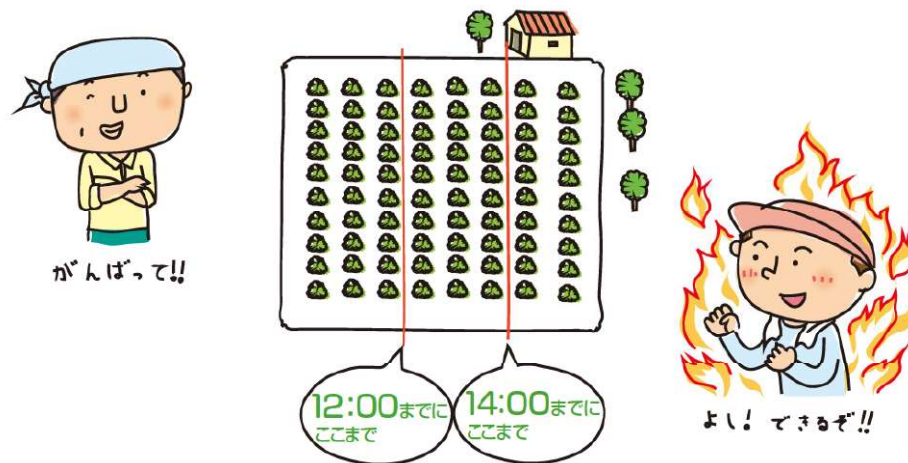
農場で除草作業をしているAさん。いつもやっている作業ですが、普段より広い畑で作業を頼んだところ…。しばらくして様子を見に行くと、思いのほか作業が進まず、戸惑っている様子。



もしかして…見通しがもてなかった？

- ▶ 作業量が多すぎると、見通しがもてず混乱してしまう
- ▶ 目標意識がうすれ、やる気がなくなってしまった

作業を細かく分けた



面積を細かく区切り、一つひとつ達成することに評価をすることで、モチベーションをあげることができました。「午前中の作業で、ここまで進んだ」といった実感をもつことで、作業もはかどり、いつものペースに戻りました。

Advice!



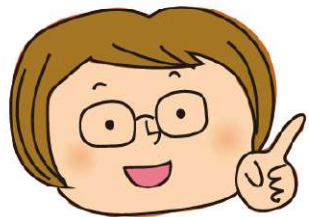
専門家からの  
アドバイス 見通しがあると  
モチベーションもアップ!

作業量が本人の把握できる範囲を超えると、作業全体の見通しがもてず、戸惑ってしまうことがあります。できる能力はあっても、それを発揮するための準備が必要です。「作業を小分けする」「達成時の確認と評価」など、目標意識やモチベーションを維持できる工夫をしてみましょう。



## 専門家からの豆知識②

Bits of knowledge



## 作業リスト・ チェックシートを 活用しましょう

知的障害の方に仕事をしてもらう上で欠かすことができないのが、「チェックシート」や「作業日報」などです。仕事の内容を書き出して把握することで見通しをもつことができ、作業を上司と確認しながら進めることで、コミュニケーションの難しい方でもミスなく安心感をもって作業をすることができます。

ここではチェック表や日報の一例をご紹介します。これらを参考に、ぜひ職場でも作成してみてください。

検品の作業現場で使われているチェック表です。  
不良品の種類によって数を数え、目標の数に達したら上司に報告します。

### 例1

10個出た不良品の種類をOさんOさんに必ず報告しましょう

不良品の種類	10個出た不良品の種類をOさんOさんに必ず報告しましょう									
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50
異物										
ミカン										
茶コ										
エア										
打										

検査の不良品数 ス数 今日 検査数 ケース 合計

#### ポイント1

報告のタイミングや方法を具体的に指示することで、目標をもって作業ができるようになります。

#### ポイント2

色を変えたり、文字を大きくするなど、目標を視覚的にわかりやすく提示します。

#### ポイント3

検品した数を記入することで、仕事への達成感を感じ、やる気へとつながります。

作業日報です。例2は自動車の清掃の確認用の日報で、例3はマナーなどの確認用の日報です。本人と上司が確認することで、問題意識の共有にも役立ちます。

### 例2

作業日報

年月日 曜日 天気( ) 担当者 ●●●●●

車種	1	2	3	4	5	6
ナンバー						
開始時間						
作業確認	チェック印 評価	チェック印 評価	チェック印 評価	チェック印 評価	チェック印 評価	チェック印 評価
洗車前点検	窓締め					
	ドア締め					
	ワイパー					
車ボディ	ブラシ					
洗車後	手洗い					
洗車後	タイヤ					
洗車後	作業完了					

#### ポイント1

上司による確認と評価を繰り返すことが作業を正確に覚え、自信をつけることにつながります。

#### ポイント2

作業の内容を細かく分類し書き出すことでやり忘れないようにします。

#### ポイント3

漢字にはできるだけふりがなをつけます。

### 例3

## 今日の仕事のふりかえり

できたことは○をつけましょう。

チェック項目	OOさん	店長
1. マット清掃をしている時に、お客さまが通った場合は、お客様に先に通ってもらうようにできましたか。		
2. ゴミをゴミ捨て場に持っていく時に、入ってくる車や降る雨が来ているか確認して、安全に通路を確保することができましたか。		
3. カート回収時に、お客様が通路を渡っている時にはカート回収を止めて、お客様が通れるよう通路をあけてあげられましたか。		
4. お客様が通路にいて、道員があたりそうときは他の通路を通りましたか。		
5. お客さまが商品を運んでいた時は、他の通路を通りましたか。		
6. 駐車場入口のはき掃除の時に、車やバイク、自転車が来ていないか確認しながら掃除ができましたか。		
7. はき掃除の時に、カートが近くにあった場合は、はき掃除を止め、カー		

#### ポイント1

職場内の暗黙のルールやマナーは、理解しにくいものです。具体的に提示すれば、より実行しやすくなります。



わからないことは聞いてくれたらいいけど、いちいちちょっと…

細かいことを  
あれこれ質問されて…



お菓子製造工場に就職した A さん。わからないことも多いだろうと「なんでも聞いてくれたらいいよ」とリーダー。

すると「箱の折り方で、ここが曲がったんですが…」「この詰め方でいいですか…」と細かいことまで質問攻めに。リーダーは自分の仕事がかたどらず困ってしまいました。



もしかして…自信がなかった？

- ▶ 気になったことは、すぐ確認したかった
- ▶ 質問のタイミングを考慮することができなかった



質問のタイミングを  
ルール化する。

前の職場では、失敗が原因で居づらくなり辞めてしまった A さん。ちゃんとできていることにはOKをだし、評価をするようにしました。また、わからないことはメモをとり、後でまとめてリーダーとチェックするなどルールも作りました。



専門家からの  
アドバイス できていること、できていないことを、  
しっかり伝えて

質問をよくする人は、失敗をして叱られるのが怖いという不安があるようです。最初のうちは見本をみせるだけでなく、作業を確認し、OKとNGを何度も伝えることが必要です。NGについては、どこがどうNGなのかを説明し、次から気をつけるように伝えてください。

一方、話好きで、人のかかわりをもちたくて頻りに質問する場合は、「仕事時間の私語はだめ。休憩中にしようね」と、改善策を伝えましょう。



やってもいないのに  
「できません」と言われても…

はじめての仕事を  
頼んだら…



広告代理店で事務補助として働き始めた A さん。営業用のダイレクトメールの発送で、あて名シールを封筒に貼ってもらおうと、説明をしました。しかし説明が終わらないうちに「できません」と怒った様子…。

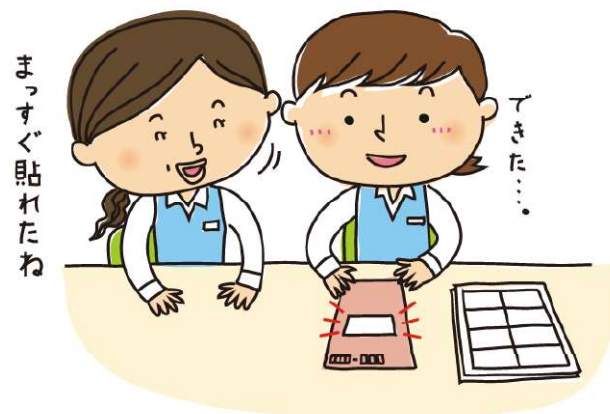


もしかして…チャレンジが苦手?

- ▶あて名シールにさわったことがなかった
- ▶失敗した時の対応方法がわからなかった

自分の仕事だと  
自覚をもってもらう

やって見せて、  
やってもらって、自信をつける



家庭や学校で「できない」というと、周りがやってくれることが多く、未経験のことにチャレンジする機会が少なかったようです。Aさんの仕事であることを理解してもらって、何度もやり方を説明しました。



**アドバイス** 成功体験を積み重ねて、  
自信につなげて

知的障害の方は、「はみで紙を切る」「蝶々結びをする」などの経験も、「危ない」や「やらせてもできないかな」…などの理由で周りがさせなかったり、必要がないように仕向けたりして、経験するチャンスに恵まれない場合も多いようです。

できた経験を積み重ね、自信をもってもらうことで改善していくでしょう。根気よく説明し、習得してもらいましょう。



作業が早く終わったので、掃除をすることにしたら…



クリーニング工場に勤めている A さん。A さんの仕事は、クリーニングの終わった衣類のたたみ作業と配達です。今日はいつもより早く仕事が終わりと、全員で環境整備(掃除)をすることに。しかし A さんは、自分の仕事とは違う! と怒り出しました。

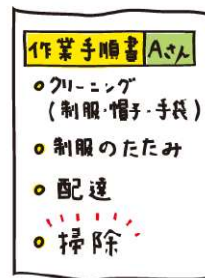


もしかして…急に頼んだから?

- ▶ 行程表(スケジュール)にないことをさせようとしていた
- ▶ 決められたことにこだわる特性で、臨機応変に対応できなかった



掃除も仕事であることを伝えた



A さんは、はじめに決められた作業や仕事にこだわりがあったようです。仕事場の掃除など、全員の責任とする仕事があることや、行程表だけが A さんの仕事ではないことを説明しました。また、予定が変わることもあると説明しました。



専門家からのアドバイス 特性の理解と、支援機関の活用を

仕事が終わっていなくても終業時間ぴったりに帰ってしまったり、不意に別の仕事を頼まれるとパニックを起こしたり、こちらが思っていない行動をとる方がいます。自分なりのやり方にこだわる方も多いです。雇用の時に、支援機関から、その方の障害の特性についてのアドバイスをもらいましょう。また、障害者職業センターのジョブコーチ支援などを利用して、本人にも課題を理解してもらいながら、仕事のやり方を覚えてもらいましょう。



# あるある Case13

資源ゴミリサイクル工場

黙々と仕事をしてきているけど、水分補給もしてね



水分補給も  
しながらと  
伝えただけど…

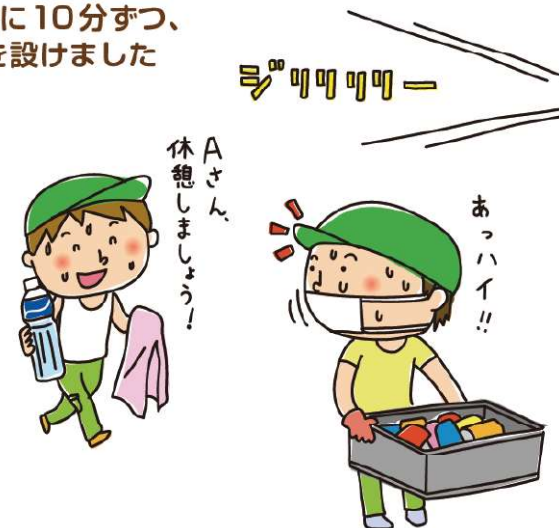
ペットボトルや缶、ビンの分別作業をしているAさん。作業場の中は夏は特に暑く、みんな汗だくで仕事をしています。熱中症にならないように、リーダーが「水分補給もしながらやってね」と言いましたが、どうも休憩をとっていない様子のAさん…。



もしかして…がんばりすぎちゃう？

- ▶ 我を忘れて集中してしまう特性だった
- ▶ 「休む＝さぼる」ことだと思っていた
- ▶ いつ休んでよいかわからなかった

10時と3時に10分ずつ、休憩の時間を設けました



仕事に一生懸命なAさん。休憩を惜しんで働くので、決められた休憩時間をつくりました。家族の方とも相談し、水分補給のお茶や着替えを持たせてもらうようお願いをしました。休憩時間も一日の大切なスケジュールであることを伝えました。

Advice!



専門家からの  
アドバイス 体がしんどいことが  
わかりにくい場合も…

体調を整えながら仕事をするのができず、いつも全力で取り組み、体の不調に気がつかない方がいます。

休憩のベルの音も聞こえないほど集中することもあるので、慣れるまでは周りの同僚が少し気をつけて、声をかけるようにしましょう。



# あるある Case 14

工場の軽作業で

慣れてきたので、新しい仕事に  
チャレンジしてもらおうと思ったら



電熱線のバリ取り（ゴムの余分部分を取る作業）をしているAさん。仕事ぶりは丁寧で熱心。作業にも慣れてきたので、ステップアップして、製品の箱詰めもしてもらうことにしたのですが…。詰める作業で失敗をし、注意されるとすっかり元気をなくしてしまいました。落ち込んだAさん、パートさんに「辞めたい」とぼつり。



## もしかして…プレッシャーだった？

- ▶少しのステップアップのつもりが、本人には大きな変化だった
- ▶「できない」「わからない」が言いづらかった

丁寧な説明を  
心がける



環境の変化が  
あまりないようにする



いったん慣れてる元の仕事に戻ってもらい、新しい仕事を少しずつ増やしました。できたことはほめて自信をなくさないよう配慮し、わからないことも聞きやすいよう、元の仕事と同じ担当者を配置しました。

Advice!



専門家からの  
アドバイス

作業を教える場合は、  
「焦らず、あきらめず、怒らず」

順調に仕事をしているので、他の作業もできるのでは…と思いがちですが、対人関係に課題があったり、環境の変化についていけないことがあります。

新しい作業を覚えてもらう時は、気持ちの切り替えのために時間をとって少しずつ作業量を増やしたり、作業の手本を何度も示すなど、丁寧に説明しながら進めるといいでしょう。

また、大きな環境の変化がないように、作業場所や担当者を同じにして、評価して自信をもってもらえるように意識しましょう。



有給休暇、  
休んでもいいんだけど…

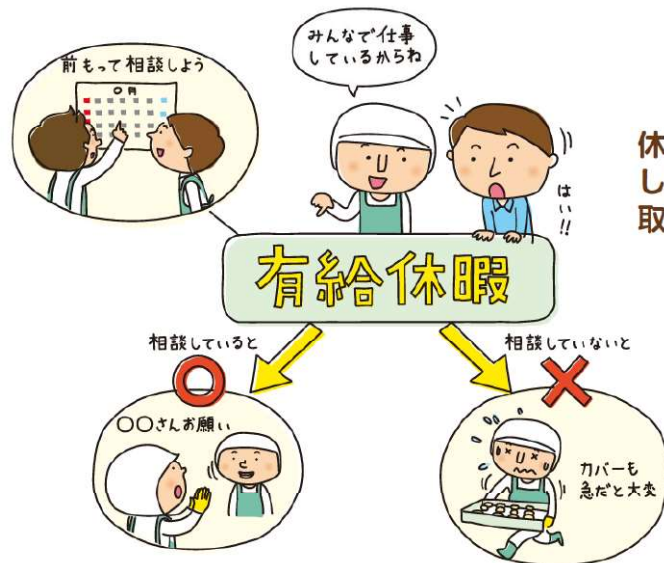


食品加工の工場で、野菜の加工をしているAさん。6か月たったころ、庶務課の担当者に「有給休暇」の取り方について説明を受けました。すると突然、事前に相談もなく、頻りに休むように…。事情を聞くと、通勤のためにバイクの運転免許講習に行き始めたとのことでした。



もしかして…わからなかった？

▶有給休暇の取り方の説明が不十分だった



休暇は事前に相談しながら計画的に取るように説明

Aさんには仕事で大切な役割があること、突然休むと周りの人に負担がかかることを伝え、休暇はできるだけ事前に相談して取るように説明しました。また、勤務予定表に休みの予定も書いてもらうようにしました。

Advice!



専門家からの  
アドバイス 会社の一員であることを意識してもらいましょう

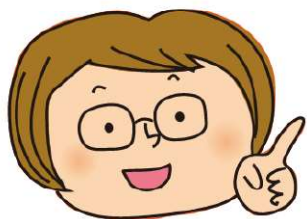
働いた経験が少ない方の中には働いているという意識が弱く、「家族や学校にいわれて…」という気持ちで、職場に通っている場合もあります。会社の一員として働いていることを家族や支援機関の方も交えて話し、意識づけてもらうことが大切です。

前の日に遊びすぎでの遅刻や欠勤も、同様に対処しましょう。



### 専門家からの豆知識③

Bits of knowledge



## 日誌などで コミュニケーションを とってみよう

知的障害や発達障害の方の中には、普段思っていることや悩んでいることを、なかなか口に出せない場合があります。日誌や目標シートをコミュニケーションのツールにしてみましましょう。

体調管理や身だしなみ、仕事への自己評価の項目を設けることで、社会人としての意識を育てることも役立ちます。

### 例4

一週間を一枚にまとめた簡単な日報です。  
一週間のふりかえりがしやすくなっています。

#### 一週間の作業日誌

○は、「よかった」や「できた」  
△は、「まあまあ」や「ちょっとできなかった」  
×は、「わるい」や「できなかった」

全部 ○ になるように、がんばろう！

	月	火	水	木	金	
	3月4日	3月5日	3月6日	3月7日	3月8日	リーダーから 今週の感想
はたら 働いた時間	8時00分から 15時00分	8時00分から 15時00分	12時00分から 18時30分	8時00分から 15時00分	8時00分から 15時00分	
か 体調	○	○	○	△	○	よくできています
し 仕事	○	△	○	○	○	よくできています
し トレイ運び	△	○	○	△	○	よくできています
そ うじ	○	△	○	△	○	よくできています
し 髪洗	×	○	○	△	○	よくできています
そ 相談	△	○	△	○	×	きになることは なんでも相談してください
は 報告	△	○	×	○	△	ちいさなことでも ほうこくしてください
が 気になっていること	わからないことは、 なんでも相談できるようにがんばった					

### 例5

月ごとに目標とふりかえりを行います。  
前の月と比較することで、お互いに成長を確認できます。  
選択肢を表情のマークにすることで、回答しやすい方もいます。

今月も、がんばろう！

	こんげつ 今月の目標 (令和3年3月)	自分のふりかえり			リーダー
		よくできた 😊	まあまあだった 🙂	できなかった 😞	
あいさつ	めをみてあいさつする		○		○
みだしなみ	まいにちおふろにはいる		○		○
し 仕事	はやく、ていねいにする	○			◎
し 質問	わからないことはきく			○	△
そ 相談	こまったことをAさんにそうだんする		○		◎
は 報告	Aさんにこまめにほうこくする		○		○
そ 先月とくらべてどうでしたか			○		○

今月も、がんばろう！

	こんげつ 今月の目標 (令和3年4月)	自分のふりかえり			リーダー
		よくできた 😊	まあまあだった 🙂	できなかった 😞	
あいさつ	めをみてあいさつする		○		○
みだしなみ	まいにちおふろにはいる		○		○
し 仕事	はやく、ていねいにする	○			◎
し 質問	わからないことはきく		○		○
そ 相談	こまったことをAさんにそうだんする	○			◎
は 報告	Aさんにこまめにほうこくする		○		○
そ 先月とくらべてどうでしたか		○			◎

専門家からの豆知識②③で紹介したシートは  
ホームページからダウンロードできます！

<http://www.pref.kyoto.jp/jobpark/h-guide1.html>





## 障害者を雇用する企業のための相談窓口

障害者雇用を支援する窓口を紹介します。

### ● 京都ジョブパーク

**京都障害者雇用企業サポートセンター** TEL.075-682-8928

企業の障害者雇用や職場定着に関する支援を実施しています。障害者雇用の理解のための企業内研修、業務の切り出し、障害のある方の就労を支援する「はあとふるコーナー」と連携した就職マッチング、職場実習のコーディネート、就職後の職場定着まで企業視点での支援を行っています。

また、採用面接のポイントなどさまざまなセミナーや見学会、精神科医等専門家による個別相談会を開催するほか、相談内容に応じて適切な専門機関をご紹介するなど、企業の障害者雇用の促進をサポートします。

障害者雇用促進セミナー開催 専門家による個別相談会開催 企業見学会開催

在職者向けスキルアップ研修開催 実践アドバイザーによる取組事例紹介

### ● ハローワーク、京都障害者職業相談室

求人申し込みを受理し、ハローワークに求職登録している障害者の紹介を行います。その他、トライアル雇用などの各種助成金の案内、雇用管理上の配慮等についての助言、紹介した障害者の雇い入れ後の職場定着の支援等を行います。

求人申し込み

人材紹介

雇用管理の助言

職場定着支援

助成金の案内

### ● 障害者就業・生活支援センター

職業生活における自立をはかるために、就業、日常生活や社会生活上の支援が必要な障害者への生活習慣形成のサポート、健康管理、金銭管理等の助言から住居、余暇活動等にいたるまで就業にかかわる生活全般の相談に応じています。ハローワーク、障害者職業センター、福祉施設等の関係機関と連携し、ネットワークを活かしながら、必要な支援を考えます。

職場実習のあっせん

就労にかかわる生活面の相談・支援

職場定着支援

### 障害者就業・生活支援センター配置図







## 障害者を雇用する企業のための相談窓口

### ●独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構京都支部

#### ▶京都障害者職業センター

TEL.075-341-2666

新規雇い入れや復職、職場への適応に関して、事業主のみなさんに助言や指導を行っています。また、障害者の雇用管理に具体的な課題があり、解決に継続的な支援が必要な場合、事業主支援計画を策定し、体系的な支援を行っています。

障害者雇用の具体的な進め方の相談

障害者の雇用管理についての相談

ジョブコーチ支援

職場復帰支援（リワーク支援）

※障害のある方向け

職業評価

### ▶高齢・障害者業務課

TEL.075-951-7481

障害者雇用納付金制度に基づく申告・申請の受付、助成金の申請受付、障害者の雇い入れに当たっての工夫・改善策等の実践的なマニュアル、雇用事例集の提供や生活相談員認定講習の開催等を行っています。

障害者雇用納付金等の申告・申請受付

雇用事例及び各種資料の提供

障害者雇用納付金制度に基づく助成金の申請受付

障害者職業生活相談員資格認定講習の開催

### ●市町村、福祉事務所、保健所

障害者福祉サービスの手続き

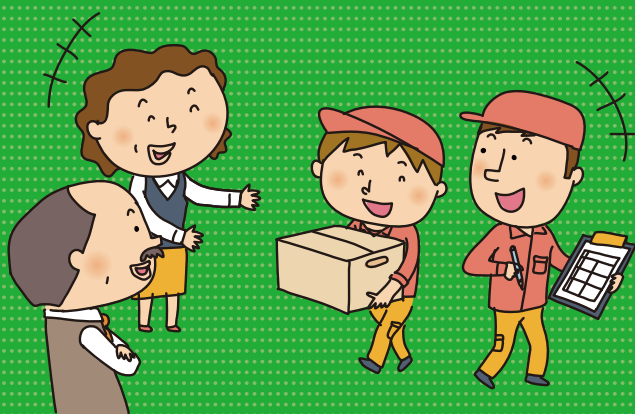
働くことが、自信になる  
働くことで、自立につながる  
働くことは、喜びになる

だれもが認め合い、支え合い、

働く喜びを分かち合える社会へ







aru  
aru **GUIDEBOOK**

<http://www.pref.kyoto.jp/jobpark/h-guide1.html>

お問い合わせ先 京都府商工労働観光部人材確保推進室

〒601-8047 京都市南区東九条下殿田町70 京都テルサ内  
TEL 075-682-8918 FAX 075-682-8924

平成25年3月発行  
令和3年3月一部改訂