

③事例研究

課題:事例のまとめ方の目的・方法・結果・考察にそって、あなたの担当している事例について論述なさい。

1. 目的

当事業所は軽度・中度の知的障害の人たちが利用している、就労移行支援・就労継続支援 B 型の通所施設である。障害者権利条約における共生社会の実現や社会参加や活動を推進するために、平成 28 年度までに工賃を 30,000 円までに引き上げることを目標としている。就労支援事業活動収入で、全体の 75% を占めているのが製菓作業である。そのため、収益の見込める製菓作業に力を入れて取り組んでいく必要がある。しかし、利用者ができる作業が限られており、大半が職員で行っているという現状である。職員の人数に限りがあるため、今後利用者支援の工夫により個々の能力を高め、作業幅を増やすことで利用者主体の作業展開をしていかなければならない。

本事例は、製菓作業中、作業の選り好みや丁寧さに欠けており、他利用者への強い口調や指示、命令が目立つ A さんに対して、仕事の質を高め他利用者と協調性が持てるようになることを目標に掲げ支援する。

①プロフィール

A さん 43 歳 男性 中度の知的障害
ADL は自立している。手先が器用。言語理解が高く、言語での意思疎通は可能。感情のコントロールが十分でなく興奮することがある。

②取組前の状況

製菓作業へは意欲的であり、週 4~5 回取り組んでいた。利用者の中で一番多く取り組み、作業の流れをよく理解している。しかし、作業種の選り好みや傲慢な態度が目立ち、他利

用者に強い口調や指示・命令といった発言が頻繁にでていた。そのため、他利用者から非難される存在となっていた。製造の準備・形成・配列・後片付け等、基本的な作業は自ら行えるが、形成・配列の面では速さを求め、丁寧さに欠けている。プライドが高いため、留意を促すと機嫌を損ねてしまう。洗い物・掃除等は拒否することが多い。既存商品の改良に伴う変更（形成・包装形態等）は受け入れられない。A さんよりも作業ペースが速く、器用にこなす利用者がある。そのため、A さんは自信を無くし、プレッシャーを抱え、情緒面が安定しない状態となっていた。

2. 方法

製菓作業を他利用者と同じ回数の週 2~3 回へと変更し、情緒面に影響を受けてしまう利用者とは製菓作業に入る日時をずらす。一週間の中で作業の変化をつけ製菓作業以外への目先を向けることと、他利用者と同様という立場を位置づけ、認識してもらう。仕事内容は、得意とするものを自分のペースでできるよう提供し、プライドを損なわないよう修正点の確認の繰り返しを行うことで正確さを高めることとした。丁寧さがかけている時は、心境を受容的に傾聴する。また仕事をするにあたって、大切なこと・意味について適宜説明する。

●お客様がいて私たちの仕事が成り立つ。購入する側の気持ちを考え、製造することが大事である。

●形成・配列が雑だと均等に焼けず、売り物にならない。どの工程でも丁寧に仕上げることを心がけなくてはならない。

●良い商品を作ることで売りに繋がりに繋がり、仕事量の拡大や工賃アップにも繋がる。

●たくさんの量を製造するには、チームワークが大切である。

●お客様が興味を抱き続けてもらうためには、新商品の開発や既存商品の形成・包装形態・パッケージ等、変えていく必要がある。

3. 結果

慣れからくる傲慢な態度は徐々に治まり、自分もみんなと対等という立場を理解した様子で、洗い物等みんなのバックにまわる仕事へも取り組むようになった。また、自分の好む作業を他者に譲ることや、他者が難しいと感じている作業は補うようになり、協調性が見られるようになった。周囲への口調も和らぎ、他利用者からの非難する発言もなくなった。作業中不安定になることも減少し、情緒面での起伏の幅も狭くなった。速さを求めず丁寧な仕事をし、報告・確認も自ら行うようになり、質の高さは確実に良くなってきている。しかし、目標達成率は一年を通してみると、上半期の平

均が70%、下半期の平均は49%と21%下がる結果となった。

4. 考察

効果を得られた要因として2つ考えられる。

1つ目は、プライドを傷つけないよう本人を取り巻く環境に注目し、他利用者のペースと比較されないよう、作業日数や内容・環境設定に配慮したことで、落ち着いて取り組めるようになり、協力し合えるようになったと思われる。

2つ目は、理由がわからず仕事をしていても意欲が湧かないため、仕事をするにあたって、大切なこと・意味を何度も繰り返し伝えたことで、お客様を意識し、売り物になることを理解して丁寧に製造するようになったと考えられる。

目標達成率が下がった要因としては、日々製品の改良を重ねているため、常に同じ作業でないことや、難易度を要す作業となっているためだと考えられる。改良の変更が意欲の低下に繋がらないよう、今後も柔軟に対応していかなければならない。

講評:・テキストの内容を十分理解して、記述している事を読み取ることができます。また、実践及びご自身の考えが具体的に記述されており、レポート作成に努力されたことと思います。今後も利用者主体のより良き実践に励まれることを期待いたします。