

第3章

相談支援ツールを活用した相談に
あたってのポイント及び留意点

第3章 相談支援ツールを活用した相談にあたってのポイント及び留意点

1 ジョブコーチ支援における相談支援ツールを活用した相談の実施例

相談支援ツールの活用イメージを持ち、相談の実施方法を知るために、地域センターのジョブコーチ支援において、相談支援ツールを活用した課題解決や事業主支援の事例を紹介します。

事例1

「食事」のミニ講座＋行動ノートを活用して朝食を習慣化し、欠勤が減少

○環境整備作業(主に屋外作業)に従事する発達障害のAさんの体調管理、安定出勤を目指した支援

<支援課題> 夏場の体調不良による早退・欠勤を減らす。

- 状況
- ・朝食を食べる習慣がなく、暑さに弱いため、夏バテで仕事を早退する、休むことが多かった。(1年前の夏は早退、欠勤が10回程度あった)
 - ・作業の合間に20分ほど休憩室で、相談できる時間があった。

相談支援ツール：資料③「食事」、資料⑭「習慣化をめざそう」、シート20「行動ノート」の活用を検討

- 導入・提案
- ・夏を迎える前に「昨年と同じようになるのは嫌だよね」と話をしたところ、Aさんから「体力をつけるためには朝食を食べなきゃいけないかな」と思っていたとの話が出てきた。そのタイミングにあわせて、資料③、⑭の説明をした。
 - ・「習慣が身につくまでには約2か月位かかるみたい」と資料を一緒に読みながら、夏場の3か月間「行動ノート」を活用して取り組んでみることを提案した。



相談支援ツールの活用にあたってジョブコーチが工夫・留意した点

- ・Aさんが「そうだな」と思えるような体験・エピソードと結びつけて提案した。
例)「昨年、朝食を抜いて夏バテになったとき、カロリーのとれる食べ物を食べたら回復したことがあったよね」とエネルギー不足と体調の関連を振り返って導入に結び付けた。
- ・短い面談時間だったので、「食事」については資料の中からポイントのみ説明をした。詳しくは後で資料を読んでもらうことにした。

目標設定
効果検証

目的：「来年からフルタイムで働くために今よりさらに体力をつけて帰ってから
も疲れが出ないようにする」

行動目標：「朝ごはんを毎日食べる」

- ・月1回ジョブコーチが訪問する際に振返りを行うことにした。



相談支援ツールの活用にあたってジョブコーチが工夫・留意した点

- ・Aさんはプレッシャーに弱い方だったので「無理なこと、できないことは目標にしない、やれそうなところからはじめてみるのがよい」と助言して目標を設定した。
 - ×「野菜を毎日食べる」→Aさんにとってハードルが高い。
 - 「朝ごはんを毎日食べる」→ゴハン、オムレツ、ベーコン+味噌汁なら食べることができそうだとAさんは話していた。
- ・「3か月たったらどうなるか楽しみだね」と習慣化を検証するゴール、期間を区切って「行動ノート」をつけてみることを提案した。

支援結果

- ・「行動ノート」をつけたところ、3か月間続けて○(目標達成)。導入した翌日から朝食を食べて出勤するようになり、食習慣の改善ができた。
- ・今年の夏は欠勤が1日のみと大幅に減り、体力が向上した。
- ・Aさんは、「自分の食習慣を見直し、改善することができた」と達成感を感じる事ができた。
- ・会社担当者からは、「Aさんが改善しようとしている項目や取組が見える化されるようになった」と会社と取組を共有することでAさんが何を頑張ろうとしているのかを知る機会につながった。

行動ノート

目的	来年からフルタイムで働くために今よりさらに体力をつけて帰ってからも疲れが出ないようにする							
行動目標	朝ごはんを毎日食べる							
結果 ★行動目標に取り続けられたい日○をつけよう！								
1週目	/1 (木)	/2 (金)	/3 (土)	/4 (日)	/5 (月)	/6 (火)	/7 (水)	合計
	○	○	○	○	○	○	○	7/7
ふり返り	得られた効果・来週に向けた改善点・ジョブコーチと話したことなど 朝ごはんを食べていなかった時よりスッキリした気分で1日すごせるようになりました。来週もつづけて食べていきたいです。							
2週目	/8 (木)	/9 (金)	/10 (土)	/11 (日)	/12 (月)	/13 (火)	/14 (水)	合計
	○	○	○	○	○	○	○	7/7
ふり返り	得られた効果・来週に向けた改善点・ジョブコーチと話したことなど 今週も毎日朝ごはんを変わらず食べることができました。							
3週目	/15 (木)	/16 (金)	/17 (土)	/18 (日)	/19 (月)	/20 (火)	/21 (水)	合計
	○	○	○	○	○	○	○	7/7
ふり返り	得られた効果・来週に向けた改善点・ジョブコーチと話したことなど 朝ごはんを食べることを習慣づけることができてきたように感じました。							
4週目	/22 (木)	/23 (金)	/24 (土)	/25 (日)	/26 (月)	/27 (火)	/28 (水)	合計
	○	○	○	○	○	○	○	7/7
ふり返り	得られた効果・来週に向けた改善点・ジョブコーチと話したことなど 塩分をとるためにみそ汁のみはじめました。							

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺



活用のポイント ～ジョブコーチやカウンセラーの感想より～

- ・支援者が勧めたいタイミングではなく、Aさんが興味を持ったとき、「やってみたい」と思ったときに取り組めるよう、ツールを活用する「**タイミング**」が**大事**だと思った。
- ・資料を通して食事の「大切さ」を理解してもらい、できそうなことを考える材料があったからこそ、取組への一歩を踏み出すことができたと思う。
- ・行動ノートの「**○(目標達成)**」を**フィードバック**したときに、「すごい！全部○じゃないですか！」とジョブコーチが驚く様子を見て、Aさんも嬉しそうだった。振返りの相談の際に「ほめてもらえる」と思う気持ちで、行動ノートをつける、取組を続けるモチベーションにつながったかもしれない。
- ・「ジョブコーチ＝教える人」というスタンスに必ずしもなる必要はない。ジョブコーチに専門知識がなくても、資料を見ながら「一緒に勉強しよう」「一緒に見てみる？」というスタンスで知識付与や情報提供ができる。「**上から伝える**」にならないよう留意している。

事例

「体験整理シート」を活用して休憩時間の過ごし方(疲労の対策)を検討

○発達障害のある B さんが、ストレスや疲労を溜めにくくするための対処方法を検討する支援

<支援課題> ストレスや疲労を感じやすい場面やきっかけ、サインを把握する。
ストレスや疲労をためにくくする B さんにあった対処方法を検討する。

- 状況**
- ・ストレスや疲労の影響が頭痛等の身体的不調として現れやすい傾向があった。
 - ・休憩時間に同僚から話しかけられ、話を聞き続けるが疲れてしまう場面が度々あった。
 - ・B さんは、自分の表情が他者からどう見られるのかがとても気になり、笑顔を作る、最後まで話を聞くという意識で行動していたため、基本的に No-Go サインは出せていなかった。
 - ・B さんは、「断る」という考えや対応をしたことはなかった。
 - ・周囲から見ても疲れている様子が見られていたこと、B さんも疲れへの対処や疲れを溜めないように、どう工夫したらよいか迷いがあったことから、できそうな対策を面談で検討することとした。

相談支援ツール：資料⑤⑥「体験整理シートを書いてみよう」、
シート2「体験整理シート(2023)」の活用を検討

導入・提案 ・「自分の気持ちを書き出して整理したい」という思いがあることを以前の面談で聞いていたため、「状況や気持ちを書き出して整理し、対処方法を検討するために役立つシートがある」と体験整理シートについて情報提供した。B さんが興味を持たれたので資料を活用し、カウンセラーが説明をしながら一緒に記入するところから始めた。



相談支援ツールの活用にあたってカウンセラーが工夫・留意した点

・B さんの理解度や長時間の説明を聞くことへの負担感軽減のため、30分×2回に分けて体験整理シートの活用方法を紹介し、書いてみる体験を実施した。

目標設定 ・これまでは「相手の気が済むまで話を聞き、相手が去るまで待つ」ことをしていたが、「これから実施していきたい対処方法」として「すみません、お手洗いに行くので…」等その場の立ち去り方を B さん自身で考えることができた。

○相談支援ツールの活用にあたってカウンセラーが工夫・留意した点

・「これまでに試してみた対処」を記入する際に、これまでの行動観察で見られていた様子やエピソードと結び付けて振り返りを行った。

支援結果

- ・体験整理シートの記入を通して、Bさんがどのような場面で何を感じているのか、どこで疲れるのかが可視化され、Bさん自身だけでなく周囲の支援者とも共有ができ、Bさんへの理解やさらなる対処方法の検討・提案に役立った。
- ・面談後、同じような場面が見られた際に、周囲で気づいた人からも「この後の予定は大丈夫？」と声をかける等、周囲のさりげない声かけやサポートも得やすくなり、「その場を立ち去る(話を切り上げる)」ことができるようになった。



活用のポイント ～ジョブコーチやカウンセラーの感想より～

- ・コンパクトに、**Step を分けて説明**ができるので、Bさんの疲労等負担感の軽減や理解のしやすさにつながった。
- ・シートを活用することで、**拡散することなく1つの話題にしっかりと焦点を当てて進める**ことができた。Bさんも**相談内容を事前に準備・整理することができ**、「何を聞かれるかわからない」、「うまく話せるだろうか」等の不安感の軽減にもつながった。
- ・Bさんにとって、シートの枠組みがあることで何を書いたらよいか明確になり、「間違っただけを書いているのではないか」という**不安感の軽減**や「書いても大丈夫」という安心感につながった。
- ・ジョブコーチ支援だけでなく、他のプログラム受講者の振返り等の個別相談でも活用できそうだと感じた。
- ・ゆくゆくは、Bさん自身で「書いて整理する」「相談に活用する」ということができるようになることを目指し、次の流れで面談を実施した。体験整理シートの活用を通じて、会社担当者に対してBさんに合った相談の仕方について助言しやすくなった。
 - ①個別面談の中で、資料をもとにシートの説明を行い、状況を聞きながらカウンセラーやジョブコーチがシートを書いてみた(まずは書き方を知る、イメージを掴む)。
 - ②会社でのフォローアップ面談の際に、Bさんの同意を得たうえで、会社の産業保健スタッフにも相談に同席をお願いした。資料を見ながらBさんが書いてきたシートをもとに、カウンセラーが相談を行う様子を見てもらった。
 - ③Bさん自身で状況や考えを書き出して整理すること、シートを使って状況の説明や相談ができることを目指して、シートを活用した面談を複数回行い、慣れてもらった。
 - ④会社の産業保健スタッフに、シートを活用した面談の様子を複数回見学いただいたうえで、「事実(場面・出来事)と考え(思考)、気分を分けて整理する相談の仕方」を伝達・助言を行った。

事例 「怒りへの対処方法リスト」を活用して怒りへの対処を検討し、問題行動が減少

○精神障害のある C さんの怒りによる衝動的な行動を減らすための支援

<支援課題> 怒りの感情に巻き込まれることなく行動できるようになる。

状況

- ・休職前は、他者からかけられた言葉に怒りを感じ、突然大きな音を立てて退室する等怒りの感情に巻き込まれ、衝動的に行動することがあった。
- ・職場復帰にあたり、怒りのコントロールが課題となっていた。
- ・Cさんは、「怒りは突発的に生じるものであり、自分でコントロールすることは難しい」との認識だった。
- ・通院同行時に、主治医より「大きな怒りが生じて衝動的な行動につながっているのではなく、日々の小さな怒りが蓄積した結果の行動である。怒りが小さいうちに対処し、軽減することが必要。」と助言を受けた。

相談支援ツール：シート4「怒りへの対処方法リスト」の活用を検討

導入・提案

- ・復職に向けたプログラムで、怒りが生じるしくみについて知識付与を行った。
- ・怒りが衝動的な行動につながらないようにするため、小さな怒りの発生に気づくことや自分に合った対処方法を見つけて早めに対処することが効果的であることを整理した。
- ・Cさんの主体的な取組に課題が見受けられたため、Cさんの取組意欲の高かった「ストレス対処」を検討し、対処方法リストを作成することから始めた。
- ・ストレス対処方法リストを作成する中で、ストレスを感じる場面を整理し、「もしかしたら以前話していた怒りが生じる状況は、ストレスを感じる状況と同じでは？」と伝えたところ、Cさんの気づきにつながった。
- ・「ストレス対処ができるのであれば、怒りにも対処できるのかもしれない」とCさんが気づき、取組に対する意欲が芽生えた。



相談支援ツールの活用にあたってカウンセラーが工夫・留意した点

- ・Cさんが怒りへの対処に対する問題意識を持っているのか、改善したい気持ちがあるのか等、目的や意欲を確認したうえで、導入を検討した。
- ・「怒りの対処」による導入では「やらされている感」が強くなると思われたため、Cさんの取組意欲が強かつ「怒りへの対処」に近い内容（ストレス対処）から優先して取り組んだ。

目標設定 効果検証

- ・これまでに怒りが生じた場面とそのとき行っていた対処方法を振り返ったが、効果的な対処方法がなかったこと、その他の対処方法が思いつかなかったことから、「怒りへの対処方法リスト」の内容を口頭で説明。それをきっかけに、Cさんにも他の対処方法をイメージしてもらい、実践できそうな対処方法を選定した。
- ・怒りが生じた際にすぐに確認し、実践できるよう、怒りが生じやすい場面と選んだ対処方法を取りまとめ、Cさんオリジナルの対処方法リストを作成した。



相談支援ツールの活用にあたってカウンセラーが工夫・留意した点

- ・ヒントがあれば自分で検討し、対処方法の案が出せる方だったため、対処方法リストを渡すのではなく、口頭での説明に留めた。その際、「例えば…」と説明し、あくまでも例として伝えていること、正解はないためまずは自由に考えて欲しいことを伝えた。
- ・相手の意見に合わせてしまう傾向がある方だったため、自分自身で案を考えて出して、実践するという取組を通じて、主体的に取り組めるよう工夫した。
- ・効果的な対処方法は人によって異なること、同じ人でも状況等によって対処方法の効果が異なることから、複数の対処方法を準備しておいた方がよいことを助言した。

支援結果

- ・プログラム受講中に生じた怒りの感情に対して、作成した対処方法リストのなかから「休憩をとる」「頓服を飲む」等、選んだ対処方法を実際に試すことで、怒りが治まった。この取組を通じて、怒りの感情に振り回されることなく行動することができるという効果を、Cさん自身感じることができた。
- ・「怒りは自分である程度コントロールできる」、「必ずしも衝動的な行動をとってしまうわけではない」とCさん自身の気づきにつながった。



活用のポイント ～ジョブコーチやカウンセラーの感想より～

- ・支援課題が明らかな場合であっても、取り組むのはCさん自身であることをふまえ、**Cさんの取り組みたい内容を優先させた**。その際、課題と大きくかけ離れた内容ではなく、できるだけ近い内容を選択したことで、結果として本来の支援課題への取組につなげることができた。
- ・ツールをそのまま活用するのではなく、**ヒントとして活用し、Cさん自身によって対処方法の案を検討するステップを挟む**ことで、より主体的に取り組めるよう工夫した。
- ・実践した際は、**効果の有無に関わらず振り返り**を行い、「**実践できたこと**」について**フィードバック**し、取組を継続するためのモチベーションを維持できるように留意した。

事例

「ストレッチ」の紹介をきっかけに、会社全体の取組に展開

○発達障害のある D さんの新しい職場や作業へのスムーズな適応を目指した支援

<支援課題> 疲労をためずに働く。首や肩コリへの自分にあった対処を検討する。

状況

- ・製造関係の会社で、1日中、座位で定型作業を繰り返し行っていた。
- ・同じ動作が長時間続くため、常々、Dさんより首や肩のコリの訴えがあった。
- ・長く働き続けるためには、「首や肩コリへの対処」が課題だった。

相談支援ツール：シート7「デスクワークの途中でストレッチ」の活用を検討

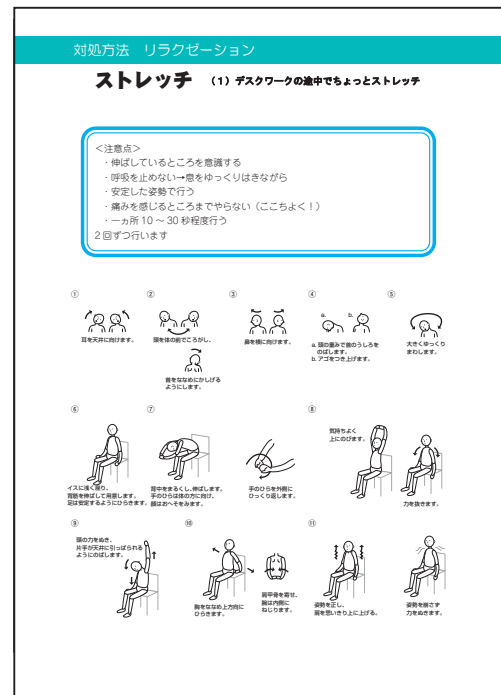
導入・提案

・周囲の人はストレッチ等何気なくやっていたが、Dさんは気づいていなかったため、取り組みづらさを感じていた。勤務時間中に時間をとって「ストレッチ」をやってみることを、Dさん、会社の担当者（管理者、現場担当者）に対し、ジョブコーチが同席する振返りの機会にシートを見せながら提案した。



相談支援ツールの活用にあたってジョブコーチが工夫・留意した点

- ・職場で実施できるよう、会社の担当者、管理者が同席している支援の振返りの機会に提案した。その際に、「どの時間であればやってもよいか?」、「自席でもよいか?」等、いつ、どこで、いつからやることが可能かを会社の人（管理者）と一緒に確認した。
- ・シートを全て渡すと「こんなにたくさんできるかわからない」とモチベーションが低下するおそれがあったため、表面（コリがあった首や肩のストレッチ）に絞って伝えた。
- ・Dさんの理解度を考えた際に、ツールを渡し、図を見るだけではわかりにくく難しく感じるだろうと思われたため、最初はジョブコーチがその場で実演して一緒にやりながら伝え、取組へのハードルが下がるようにした。
- ・シートを掲示してもらえるよう、パウチしたものを会社にも渡した。



目標設定
効果検証

・Dさん、会社の担当者と相談したうえで、目標はあえて設定せず、できるときに試せるようにした。ジョブコーチが訪問した際に振返りを行うこととした。

支援結果

・実施後の振返りで、効果について以下の感想があった。

Dさん「やらないよりもやるとすっきりした」

会社担当者「多少なりと身体が軽くなったと思われる」

「とてもいいことで会社全体に広めさせてもらった」

・具体的に取り組める「ツール」を情報提供できたことで、Dさんだけでなく、管理者から会社全体への周知(社内回覧、呼びかけ、掲示)が行われ、他の社員や本社にも広めていただく効果があった。



活用のポイント ～ジョブコーチやカウンセラーの感想より

- ・「ツール」があったことで、イメージの伝達や社内の検討・周知に役立ててもらいやすかった。
- ・**安全衛生の観点**からこのような取組の導入を会社全体として検討しているところもあることがわかった。会社の意欲的な雰囲気の後押しになり、Dさんも**「自分だけではない」という安心感**のもと、積極的に取り組むことができた。「Dさん用」ではなく**「職場全体での取組にも寄与できる」情報提供**が、Dさんのモチベーション維持にもつながった。

○高次脳機能障害のある E さんのスムーズな職場復帰を目指した支援

<支援課題> 体調に合わせ、E さんにとって無理のない業務の選定や勤務時間を設定する。

状況

- ・職場復帰時に、元部署とは異なる部署(総務人事部)に配属となった。
- ・会社側の一番の心配は「再発防止」であり、新たな配属先の上長から、高次脳機能障害のある社員(E さん)の体調の把握、業務の選定及び組立、指示出し、勤務時間の設定や延長の考え方について相談があった。



相談支援ツール：シート 18 業務日報(週報版)の活用を検討

導入・提案

- ・高次脳機能障害の特性を説明。一見して見えずらい「脳疲労」や「集中力」等に影響が出やすいことについて理解を得た。
- ・無理のない業務を選定(時間、種類)するためには、勤務時間は短時間から設定し、「何をしたか」「どんな作業にどれくらいの時間かかったか」「疲れ具合」を把握した方がよいことを助言。日々の状況を把握し、E さんと共有できるツールとして業務日報の導入を提案した。



相談支援ツールの活用にあたってジョブコーチが工夫・留意した点

- ・ツールを提案する際、業務日報のひな型を数種類渡し、イメージが伝わるようにした。
- ・E さんが「させられてる」という認識にならないように、なぜこの業務日報をつけるか、導入の目的を会社の担当者から E さんに説明すること、記録方法、共有の範囲や方法を事前に確認してから始める方がよいことを助言した。

目標設定 効果検証

- ・情報提供した業務日報を参考に一部変更して、配属先の上長が E さんの状況を把握しやすいフォームを作成した。一見した様子では疲れ具合が見えにくい方だったので、E さんの感じ方を自由記述欄に書いてもらい、周囲が把握できるようにした。
- ・E さんはパソコン入力が得意だったため、業務日報を毎日入力し、E さんと上司のみ閲覧可能な共有フォルダーで管理することとした。



相談支援ツールの活用にあたってジョブコーチが工夫・留意した点

- ・業務日報を継続して活用するためには、E さんが使いやすく、負担が少ない方法がよいと助言した。

支援結果

◆Eさん

- ・記憶障害の影響で、複数日をまとめて振り返ると様子を覚えていないこともあったが、毎日1日の最後に業務日報記入の時間を設定してもらったことで、「毎日気になったことが書き留めておけるのが良い」、「自分でも頭の整理ができてよい」との感想が聞かれた。

◆会社

- ・これまでは「体調を直接聞きづらい」と感じていたが、業務日報を活用することで、「見たら状況がわかるのでよかった」との感想が聞かれた。
- ・「情報共有ツール」として機能しており、Eさんとのコミュニケーションがとりやすくなった。
- ・どんなことをやったか、どれくらいかかったか、Eさんがどう感じているかを書いてもらうことで「ずっと座り作業が続くと疲れるんだな」等の会社側の気づきにつながり、動きのある作業を間にはさむ等の業務を選定し、組立てる際の参考となった。

	月		火		水		木		金	
	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日
天気										
睡眠時間	：	～	：	～	：	～	：	～	：	～
タスク To Do	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□
	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□
	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□
	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□
	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□	◇	□
特別	業務内容と生活記録									
8:30										
9:00										
9:30										
10:00										
10:30										
11:00										
11:30										
12:00										
12:30										
13:00										
13:30										
14:00										
14:30										
15:00										
15:30										
16:00										
16:30										
17:00										
17:30										
18:00										
18:30										
業務上の 疑問点										
本人から 報告・連絡・相談										
気になった出来事										
上司から フィードバック										



活用のポイント ～ジョブコーチやカウンセラーの感想より～

- ・活用するのは「Eさん」と「会社」。「させられ感」等がないよう、ジョブコーチから導入を無理強いせず、あくまでも「提案」や「情報提供」に留めるようにした。
- ・ツール活用の目的や意義について会社とも共有したうえで、実際の使用方法等どのようにできそうかを相談・確認し、会社からEさんに提案してもらったことで、支援者主体ではなく「会社主体」の取組としての意識づけにもつながった。
- ・Eさんの体調や作業状況、感じ方等は、扱いに配慮が必要な大事な「個人情報」のため、共有可能な範囲や共有方法についてはEさんの意向を聞いたうえで決めるようお願いした。

事例

「行動ノート」が課題改善の目標設定や意識づけに効果あり

○知的障害(重度判定あり)のある F さんの作業習得や課題改善を目指した支援

◆F さんへの支援

<支援課題> 勤務中に大きな声を出す頻度を減らす。

状況

- ・出勤は安定していたが、何を言われているかわからないとき等に大きな声を出してしまい、周りをびっくりさせることがあった。
- ・「大きな声が、また出ちゃったね」と振返りはするが、課題改善の手立てがないと諦めていた。



相談支援ツール：資料⑭「習慣化をめざそう」、シート 20「行動ノート」の活用を検討

導入・提案

- ・支援課題に対して、「行動ノート」を意識づけのツールに使えないかと思い F さんに提案。「やってみたい」という F さんの反応もあったため、F さんと会社に資料を渡し、一部のスライドをピックアップして参照しながら、「習慣化するのに2か月くらいはかかるみたい」、「続けてやってみることが必要そうですが、少しずつでも改善できたらいいですね」とわかりやすく説明。



相談支援ツールの活用にあたってジョブコーチが工夫・留意した点

- ・F さんの理解度に合わせ、資料を全て説明するのではなく、一部をピックアップして伝えた。
- ・一度に伝える情報の量等、会社側の協力も必要と思われたため、取組の目的を F さんと会社双方に説明し理解を得た。

目標設定

- ・次のとおり、目的と行動目標を決めた。

効果検証

目的：「周りの人をびっくりさせないようにしたい」
行動目標：「大きな声を出さないようにする」

- ・毎日、F さんが「行動ノート」をつけた後、夕方に企業在籍型ジョブコーチに見せる。また、週の振返りも企業在籍型ジョブコーチと行うことにした。



相談支援ツールの活用にあたってジョブコーチが工夫・留意した点

- ・F さんのモチベーションを維持するため、行動ノートを加工し、企業在籍型ジョブコーチの確認欄を設けた。
- ・条件づけに役立つため、「○」がつくような目標、正のフィードバックが得られそうな目標を設定できるように助言した。

支援結果

- ・「〇を続けたい」、「7/7(満点)にしたい」という思いがFさんにあり、行動ノートが約束を守る動機づけに役立った。週によっては7/7達成できた。
- ・「1か月」等の大きいスパンでなく、「1週間」という、少し頑張れば達成できそうなスパンで記入できたため、できなかったときの理由等の振り返りをする際に状況を思い出すことが容易であり、効果的な振り返りにつながった。

行動ノート							
目的	周りの人をびっくりさせないようにしたい						
行動目標	大きな声を出さないようにする						
結果 ★行動目標に取り込んだ日に〇をつけましょう！							
1週目	(○)	(○)	(○)	(○)	(○)	(○)	合計
	⑤	⑤	⑤	⑤	⑤		7/7
振り返り	得られた効果・実進に向けた改善点・ジョブコーチと話したことなど						
2週目	(○)	(×)	(○)	(○)	(△)	(○)	合計
	⑤	⑤	⑤	⑤	⑤		5/7
振り返り	得られた効果・実進に向けた改善点・ジョブコーチと話したことなど 大きな声を出しそになったら、しんこきゅうする						
3週目	(○)	(○)	(○)	(○)	(○)	(○)	合計
	⑤	⑤	⑤	⑤	⑤		7/7
振り返り	得られた効果・実進に向けた改善点・ジョブコーチと話したことなど 大きな声を出さない約束をいきました。7/7 たっせい。						
4週目	(○)	(○)	(○)	(○)	(○)	(○)	合計
							/
振り返り	得られた効果・実進に向けた改善点・ジョブコーチと話したことなど						
<input type="checkbox"/> ①身体の変化を感じましたか？ <input type="checkbox"/> 体力 <input type="checkbox"/> 体調 <input type="checkbox"/> 生活リズム <input type="checkbox"/> 変化なし <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> ②気分の変化を感じましたか？ <input type="checkbox"/> 楽しい <input type="checkbox"/> 嬉しい <input type="checkbox"/> わくわく <input type="checkbox"/> 幸せ <input type="checkbox"/> 自信 <input type="checkbox"/> リフレッシュ <input type="checkbox"/> 安心 <input type="checkbox"/> 達成感 <input type="checkbox"/> 落ち着き <input type="checkbox"/> づらい <input type="checkbox"/> 悲しい <input type="checkbox"/> うんざり <input type="checkbox"/> 落ち込み <input type="checkbox"/> 変化なし <input type="checkbox"/> その他							



活用のポイント ～ジョブコーチやカウンセラーの感想より～

- ・相談支援ツール活用の目的や意義、その背景をFさんだけでなく会社にも説明することで、Fさんの取組について会社からの理解を得ることに役立った。
- ・資料を活用することで、資料に書かれている情報を「一緒に確認する」という姿勢をとることができ、指示的な説明ではなく情報共有という形をとることができた。
- ・資料のイラストや色彩が、Fさんのモチベーションを高めることに効果的だった。

◆会社への支援

<支援課題> Fさんに合った目標設定、フィードバックを行う。

状況

- ・会社は、要求水準の高い目標を設定する傾向があり、Fさんが努力をしても、目標が達成できない、なかなか報われない状況が続いていた。
- ・Fさんへ伝える際に、情報量がやや多くなる傾向があり、「端的に伝える」等、Fさんの理解力に合わせた伝え方が課題だった。

相談支援ツール：資料⑩「習慣化をめざそう」、シート20「行動ノート」の活用を検討

導入・提案

- ・Fさんへの説明とあわせて、配置型ジョブコーチから企業在籍型ジョブコーチにも同様の説明を行うことにより、共通理解を図った。

目標設定
効果検証

- ・目標は一つずつ、スモールステップで立てることが大事であることを伝えつつ、Fさんの行動目標を共有することで、「Fさんが何に取り組んでいるのか」が明確になった。
- ・行動ノートの確認欄を設けたことで、Fさんの行動目標への取組状況を共有する仕組みづくりができた。

支援結果

- ・Fさんにとってわかりやすい伝え方、目標設定の仕方への助言に役立った。
※「行動ノート」の活用にあたって以下の助言を配置型ジョブコーチが行った。
- ・Fさんに対して、「シンプルに、短く」伝えられるよう考えていただけた。

【目標設定にあたっての助言】 → 【振返りにあたっての助言】

- ・目標は一つずつ、分けて伝える。
- ・取組は一つずつ。
- ・○のつけやすいものから。
- ・緊張状態が続かないよう端的に、短くフィードバック（フィードバックされたことをFさんがメモしていたため、短いフィードバックでなければ対応が難しい。）
- ・ほめてもらえると、Fさんのモチベーション維持につながる。



活用のポイント ～ジョブコーチやカウンセラーの感想より～

- ・Fさんへの関わり方を会社側が理解すること、**会社側の伝え方が変わるきっかけ**としても役立った。
- ・「資料」や「ツール」が、**会社とのコミュニケーション、支援の方向性や要求水準等を合わせていく調整、助言に役立った。**
- ・目標設定や振返りにあたっての助言を行う際に、「資料」を使いながら伝えることで、**現在の関わり方を否定、批判するのではなく、一般的に望ましいと言われていることを一緒に確認する形で情報提供できるため**（「～するとよいと言われています」等）、企業在籍型ジョブコーチ等会社担当者に対し、対応方法を伝えやすく、お願いしやすくなると感じた。

2 相談支援ツールを活用した相談におけるポイント及び留意点

相談支援ツールを活用した相談の実施例を振り返ってみると、効果的に活用できるように、相談支援ツールを活用する使い手による「工夫」や「気をつけている点」があることがわかります。

この項目では、そのような「相談支援にあたっての工夫」を「相談支援の技（ポイント・留意点）」として整理し、以下に紹介します。



技

目標への取組に対してモチベーションをどう引き出すか

<導入時の工夫>

- ・モチベーションが対象者本人(以下、「本人」という。)からうかがえるとき
 - タイミングがポイント。本人が「やってみたい、知りたい」と思うタイミングで。実際に取り組むことができそうなタイミングを計って提案する。
 - 本人の体験・エピソード、話していた言葉と結び付けて提案する。
- ・モチベーションが対象者本人からうかがえないとき
(例:本人に問題意識はないが、課題が生じていて、取り組むことが望ましいとき)
 - 本人がモチベーションを感じるものの中から近いものと結び付ける

POINT

本人が今、何を「やってみたい、知りたい」と思っているのか、なぜそのモチベーションを持っているのか？そのきっかけとなるようなエピソードや体験は？等の**アセスメント**が肝となる。



<取組を続ける・取組の定着に向けた工夫>

- ・「〇がつく目標設定」ができているとき
 - 嬉しい、達成感を得られる、褒められると続けて取り組みやすい傾向がみられる。
- ・「よい目標設定」ができているとき
 - よい目標を設定することが「〇がつく」にもつながるポイントになる。
「よい目標」とは？…具体的であること＝計測可能、できたかできていないかが
○、×や数値(回数等)で言える。
現実的であること＝達成しやすい(スモールステップ)

POINT

「〇がつく目標設定」や「よい目標設定」をするためには、本人を取り巻く状況、生活環境や職場環境等の**アセスメント**が肝となる。



技

環境側(会社)へのアプローチも忘れずに

・会社の上司や同僚、周囲の関わる人の協力や応援が得られることも、取組の実行や継続への大きな力になる。そのためのジョブコーチによる工夫例は以下のとおり。

◆会社にも「良い取組をしている」と思ってもらえるような支援の工夫

○「良さそう」を引き出す

→本人の感想、効果があった実績(ジョブコーチ支援の様子、職業準備支援やリワーク支援等での様子、効果があった他社事例等)を伝える。

○「やれそう」を引き出す

→取り掛かりやすいよう、手間暇を少なくし、すぐに使える形でツールを渡す。(データで提供する、ラミネート加工して渡す等)

○「本人の取組」→「会社の取組」へ

→「ストレッチ」のように、疲労やストレスへの対処になる休憩の取り方等について、本人だけでなく会社全体の取組として周知や掲示をしてもらい、「会社推奨の取組」「自分だけでなく他の人もやっている」状況が作れるように支援をすることも、取り組みやすさや継続しやすい環境づくりにつながる。

POINT

「本人や会社にとっても取り組みやすい形」で情報提供や提案をするためには、本人を取り巻く状況に加えて、職場の人的環境(協力いただけそうな人等)や物理的環境等の**アセスメント**が肝となる。相談支援が中心の場合でも一度は職場内の環境や仕事を見学して理解しておくことが望ましい。



技

「シート」を活用する相談の良さを活かす

○可視化(見える化)

言葉の使い方や受け止め方、本人の捉え方を確認しながら相談ができる。

「聞き返し」が自然にできる。

→本人の言葉を確認しながら書くことで、「聞き返し」が自然にできる。本人の言葉、捉え方を共有することで「受けとめてもらった」感を高めることができる。また、会社の上司や同僚、支援者にとっても本人理解に役立ち、関わり方や支援方法の検討に役立てることができる。

→支援者がどう聞こえて、どう捉えたかを本人とも共有することができるため、お互いのすりあわせ・相互理解にも相談支援ツールの「シート」は役立てられる。

○相談の枠組みがあることで「見通し」を示せる

→何のためにどのようなことを聞かれるか、相談支援ツールの「シート」に沿って質問をすることで、「次はこれを聞かれる」等見通しが持ちやすく、相談で質問攻めにあうように感じる不安を軽減できる。

○短い時間で効果的に相談することに役立つ

→言葉にする、考えることに時間がかかる人にとっては、相談前の事前の準備に役立てることができる。また、「シート」を使って相談することで、話が逸れた場合にも本題に戻りやすいという利点がある。

POINT

相談支援ツールの「シート」の良さは活かしつつも、「シート」を書くこと、埋めることが目的にならないようにすることが大事。「シート」はあくまでも相談で活用できる「手段・道具」にすぎず、「目的」ではないことに留意が必要。



技

「安心できる」相談をする、取組を行うための環境設定

○ しっかり「理解する」、「受けとめている」ということを共有する

→「受けとめてもらった感」は安心につながる。相談支援ツールの「シート」の記入内容を理解する、聞き返しが自然にできることで「わかってくれようとしている」ことが伝わりやすくなる。

○ 「見通し」を示す(準備ができる)

→「シート」を使用することで、相談は何の目的で、次に何を聞かれるか等の見通しを持つことができるため、事前に心の準備や、情報整理、考えの整理等の準備をすることができ、不安を軽減することができる。

○ 支援者からの提案に対して「違う」と言ってもいい、「正解はない」ことを伝える

→効果的な「取組」や「対処方法」は人によっても異なり、また同じ人であっても取り組む課題、状況などによって変わることを予め伝えておく。一緒に試した効果を検証していくスタンスであることを伝え、安心して試せるようにする。

⚠ 「開示・共有する範囲」は一つひとつ本人と必ず確認する

→「シート」に書き出す内容は本人の大事な情報。個人用のセルフチェックで使う方が安心できる場合は無理に会社と共有しない。一方で「会社の〇〇さんには共有して見てもらっていると安心」や「確認や声かけのフィードバックがある方がモチベーションになる」という場合もある。誰に、どのような手段で共有するのかは本人の意向に沿うことで、安心して「シート」を活用することができる。

- ⚠** 使ってみる主体は「本人」。あくまでも提案や情報提供に留める
→どの事例も、ジョブコーチが導入を無理強いせず、「提案」や「情報提供」という形で投げかけて反応を受けとめる相談を行っていた。「シート」を書いてみる、使ってみるのは「本人」なので、「させられ感」がないよう、導入のタイミングは本人が「試しにやってみよう」と思うときにする等、本人の納得性をふまえて、活用は本人が選択・決定できるよう留意が必要。

POINT

「ジョブコーチ＝教える人」というスタンスに必ずしもなる必要はない。相談支援ツールの「資料」や「シート」を上手に使うことで、知識付与も、指示的にならず「～するとよいと言われている」「～らしいです」「～みたいです」と横並びで一緒に確認する、一緒に考えるスタンスで関わるができる。



技

「わからせようとする」支援ではなく、「わかろうとする」支援を

- ⚠** 「相談支援ツール」を使って、支援者が「わからせようとする」との思いでゴールにもっていこうとする、落としどころに誘導することは危険。支援者が課題と感じていること、見えていることもほんの「一面でしかない」と認識しながら関わるのが大事。

POINT

起きていること(状況)、本人が感じていること、使っている言葉、考え方や物事の見え方などをお互いに「わかりあう」ツールとして相談支援ツールを活用することが大事。「アセスメントツール」としても活用できる。



ここでいう相談支援の「技」については、あくまでも事例を振り返って整理したポイントや留意点にすぎず、これらを読んで知るだけでは「技」にはなりません。実際の相談支援において活用できる「技」にするためには実際に意識して、工夫して相談支援ツールを使ってみる体験を支援者自身がすることが重要です。支援者自身が相談支援の「体験」と「振り返り」を繰り返しながら、実際に使える「技」に変えていくことが大切です。

