

## 第 2 章

### 支援につなげる方策



## 第2章 支援につなげる方策

高次脳機能障害者の職場適応上の問題は、就職や復職直後から明らかになる場合もあれば、受障後長年安定して働いていたにもかかわらず、本人の状況や職場環境の変化をきっかけに生じることもあります。

しかしながら、こうした問題が生じ、支援が必要と思料される状況にあっても、第1章で述べたヒアリング結果からうかがえるように、支援者の介入に至るまでには、特に本人自身の現状認識に応じて慎重にアプローチを図ることが重要です。

本章では、支援者の介入を求めた事業所からの相談対応における留意点と、今回試行した相談シート「思い当たることはありませんか？」(P64)について解説します。

### 1 相談要請への対応

高次脳機能障害者を雇用する事業所からは、「本人の課題にどのように対応したらいいのか分からない」「本人に問題を指摘しても改めようとしめない」といった相談を受けることがあります。事業所が切迫した状況を抱えている場合もありますが、支援者はまず事業所が課題として認識している事実を本人と共有するために、どのような説明を行ってきたかを確認します。その上で、相談要請への対応に当たっては、以下の点に留意し、事業所が本人と現状に対して合意形成を十分に図りながら支援につなげていくことが重要です。まだ具体的な説明がされていない場合には、事業所から本人へ、現在生じている課題を、客観的な事実として伝えるよう提案します。

#### (1) 事実に対する本人の反応を確認

事業所からの説明に対する本人の反応には、以下のようなパターンが考えられます。

- ① 事実を肯定する場合：「それはあると思います」など、指摘された内容を事実として肯定する表出があった。
- ② 事実を否定しない場合：「わかりません」など、事実は否定しないが指摘されていることと自体の理解の程度を判断しがたい。
- ③ 事実を否定する場合：「そんなことはありません」などと否定する表出があった。

※言語的な表出だけでなく、表情やしぐさ等、非言語的な反応にも留意します。

#### (2) 本人の反応に合わせた事業所の対応

支援者は、本人の表出だけでは本人がどの程度問題の本質を理解・納得しているかといった内面までも判断することは困難であることを前提として、事業所との相談に対応していくことが求められます。

##### 〔① 事実を肯定する場合〕

本人が事実を肯定する表出をしているときであっても、本人の理解や納得感が伴っているのか注意が必要です。在職中の高次脳機能障害者の場合には、事業所の説明に対してそれを肯定する発言をしていても、実際には状況を充分理解できていないまま答える場合や、「その場ではそう言うしかなかった」といった場合もあります。

事業所は本人が安心して話せる雰囲気を作りながら、本人の困り感や「どうにかしたい」といった課題改善に向けた取組の意思等について丁寧に聞き出します。

本人の言葉で語られた困り感等についての具体的なエピソードやそのときの感情等が、事業所が課題としている事実と概ね齟齬がないことを確認できた場合には、今回開発した相談シート「思い当たることはありませんか？」を活用し、課題解決に向けた有効な手立ての一つとして支援者の介入が想定できます。

## 〔② 事実を否定しない場合〕

高次脳機能障害の影響により、言語的な表出が難しかったり、指摘されている言葉が理解できていない場合があります。また、認知機能の低下等の障害による記憶障害によりエピソードが思い出せない、注意障害により状況が把握できていない等の要因も考えられます。その他、「困っていても会社に言うと評価が下がってしまうから言えない」「仕事ができない人と思われたくない」「元部下の上司には言いづらい」といったこれまでに形成された役割行動の遂行が困難となっている状況に対する葛藤も反応に影響を与える可能性があります。

## 〔③ 事実を否定する場合〕

否定の背景は、②の場合に加え、受障に伴いできなくなったことに対する苛立ち、受障後の成功体験を得る機会がなかったことによる自己効力感の低下、社会的な役割や居場所が得られていないといったことから「周りは自分のことを理解してくれない」という孤立感や自己有用感の低下など複数の要因や葛藤を抱えていることも考えられます。本人が事実を否定する表出をしている場合であっても、内心では問題に気づいていることもあり、本人は自己理解ができていないなどと決めつけて説得するなどの行動をとらないよう、特に注意を要します。

## （3）本人と事業所の間で事実認識の齟齬が大きい場合

### ア 本人へのアプローチ方法

支援者は、事実に対する本人の内心の認識と事業所の認識の齟齬を埋める必要があると判断した際は、事業所の切迫感を理解しつつ、本人が「自分の困っていることを聞いてもらえる」という安心感を持てるよう、事業所がどのように本人との相談を進めていけばよいか、一緒に考えます。事業所が本人の表出と内心の齟齬を考慮せず、一方的な同意を求めるような対応をすると、納得できない気持ちを増幅させてしまう、頑なになってしまう、本人の情報処理能力を超えて頭が真っ白になりフリーズしてしまう、疲労によって感情コントロールが難しくなるなどの悪循環や後々の支援に影響を来す可能性もあります。

本人の状況に応じて、時間を空けて再度説明をする、本人の話を十分に聞く時間を設ける、本人の理解しやすい方法（言語だけでなく視覚情報を含めた支援、端的な説明、休憩を挟むなど）で相談を進めるといった工夫を検討します。

## イ 支援者の介入における留意点

本人と事業所の間で事実認識の齟齬が大きいまま、支援者が介入したり、課題解決に向けた取組を提案したりすると、本人が「一方的に自分に対してだけ改善を要求された」「支援を受けるよう強制された」等と捉えてしまうリスクがあります。支援者はそういったリスクを想定し、事業所から本人へのアプローチ方法に関する提案を行う際は、本人の現状認識に応じて慎重に行う必要があります。

## 2 相談シート：「思い当たることはありませんか？」の活用

相談要請の対応において、事業所と本人との間で客観的事実について概ね共通認識が図られた場合、本人との相談において、相談シート「思い当たることはありませんか？」を活用することができます。

### (1) 構成

相談シートは、表4「相談シートの構成」のとおり、①相談シート本体、②事業所への相談シートの説明、③参考資料から構成されています。

#### ①相談シート本体

相談シートのタイトルを「思い当たることはありませんか？」とし、高次脳機能障害のある方の職場で、よく見られる事象と解決法を例示しています。これらの事象や解決法は、これまで支援プログラムに参加した当事者や、事業所担当者(上司、同僚、人事担当者、産業保健スタッフ等)、そして支援者から伺った内容をもとに作成しました。

また、認知機能の低下により、例示された内容と自身の具体的なエピソードを結びつけることが難しい方との相談を想定し、実際の1日の流れに沿ってチェックできるような構成としました。

#### ②事業所への相談シートの説明

支援者が、事業所へ相談シートを紹介するにあたり、シートの活用目的や活用方法を説明するものとして「【事業所用】相談シートの活用について」を作成しました。支援者が、事業所からの相談要請に対応する中で、相談シートの活用を提案する際に使用します。

なお、②には今後継続的な相談を行うことを想定し、支援者が支援機関の連絡先を記入する欄を設けています。

#### ③参考資料

事業所担当者は、高次脳機能障害に関する専門的な知識を持つ立場ではなく、日常業務においても障害のある従業員への対応が主な業務ではないことが想定されます。そのような担当者が、「高次脳機能障害の主な症状」を簡便に参照できる資料として、実践報告書No.40「高次脳機能障害者の復職におけるアセスメント(2022)」から転載したものです。

表4 相談シートの構成

① 相談シート「思い当たることはありませんか？」（資料1）

本人や事業所担当者がチェックして、共通認識を図るためのツール

よく聞かれるエピソード	解決法の例
<b>出勤（出勤の際に）</b>	
● 出かけるまでの準備や段取りがうまくいかない	⇒ チェックリスト
● 入社時間に間に合うかの不安（乗り換えなど）	⇒ 乗り換えアプリの活用
● 始業前までの準備の失念（タイムカード忘れなど）	⇒ 付箋の活用 段取りの明確化 など
<b>仕事を始める（仕事開始・指示を受けるとき）</b>	
● 何から始めるか分からない	⇒ メモの活用
● どこが分からないかが分からない	⇒ 分からない時のサイン
● メモ取りが追い付かない	⇒ 音声認識アプリ など
<b>作業中（作業中のエラー・変更への対応）</b>	
● 同じミスの繰り返し	⇒ 指差し確認
● 時間管理、報告の失念	⇒ アラームの活用 リマインダーの活用
● 変更混乱する	⇒ メモの取り方の工夫 など
<b>昼休み（休憩時間の過ごし方）</b>	
● 過ごし方が分からない	⇒ 休憩場所や過ごし方の検討
● 作業再開時間に遅れる	⇒ アラーム設定 など
<b>午後の仕事～仕事終了（疲れの影響）</b>	
● 午後になると集中力が低下	⇒ 休憩のタイミング
● 少し前のことが思い出せない	⇒ 休憩時間の設定
● 眠気	⇒ ストレッチ など
<b>その他（仕事の周辺での困りごと）</b>	
● 同じことを何度も言われる	⇒ 付箋の活用
● イライラが増えた	⇒ 自分に合った対処方法の習得 など

② 【事業所用】相談シートの活用について（資料2）

支援者から事業所担当者等に対して相談シート「思い当たることはありませんか？」の活用方法を説明するための資料

- シートの紹介文
- シートの活用目的
- シートの活用方法
- 支援機関の連絡先（支援者が記入）

③ 【参考】高次脳機能障害の主な症状（資料3）

事業所担当者等が、高次脳機能障害の主な症状について簡便に参照できる参考資料

- 注意障害
- 記憶障害
- 半側空間無視
- 遂行機能障害
- 社会的行動障害
- 失語
- 易疲労

# 資料 1 相談シート

## 「思い当たることはありませんか？」

～過去に病気やケガで脳に損傷を受けた方からのよくある相談＆助言例～

**Aさんの1日**

**出勤**

**1 出勤の際に**

よく聞かれるエピソード ⇒ 解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 出勤前の準備や段取りがうまくいかない  
【例】洗面台、浴室が見つからずギリギリに出勤  
★前日に準備 水準備物チェックリスト  
★物の置き場、着替えを決めておく
- 出社時間までにたどり着けるか不安  
【例】電車の乗り換えは大丈夫かな  
★乗車前に乗り換えアプリを確認する  
★目印を写真にとって簡単に地図を書く
- 出社して行く朝の準備が抜けてしまう  
【例】タイムカード打診忘れてしまう  
★ロッカーに注意喚起の付箋を貼っておく  
★朝準備の段取りをスケジュール化する

メモ

**仕事を始める**

**2 仕事を始めるときに・仕事の指示を聞くときに**

よく聞かれるエピソード ⇒ 解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 何から始めるか、どこから始めたらいいかわからない  
【例】月日どこまでやったかわからなかった  
★仕事の前にメモを見る。  
◇毎朝、今日することの確認を行う。
- わからないことがわからない  
【例】月日わからないかわからない  
【例】日数が出ず、質問ができない  
★「わからない」のサインを決めておく  
◇作業が進んでいるか、報告をもらう
- 口頭での説明だけだと、忘れてしまう  
【例】メモがいつかいない  
【例】説明を聞きながら同時にメモをとるのは難しい  
★音声認識アプリをメモ代わりに使用  
◇箇書きのメモを添えて説明する

メモ

**作業中**

**3 作業でよくあるエラー・変更への対応**

よく聞かれるエピソード ⇒ 解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 同じミスが続いてしまう  
【例】入力ミス、計算ミス、誤字脱字  
★指差しやルーラーを使って見直す  
◇重要な書類はダブルチェックを依頼
- 報告や約束時間を忘れてしまう  
【例】同僚に相談されて気が付くことが多い  
★アラームやリマインダーを使う
- いつもと違って、急な変更があると、慌てたり混乱してしまう  
【例】作業が止まってしまう  
【例】違うことを勧められて、よくに理解される  
★何を「誰に」「いつまでに」をメモする  
◇どこが変わるのか、早めに伝えてもらう

メモ

**昼休み**

**4 休憩時間の過ごし方**

よく聞かれるエピソード ⇒ 解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 休憩時間の過ごし方がわからない  
【例】休憩を取らずに仕事をしている  
★休憩場所や過ごし方を決めておく  
◇落ち着いた休める場所を本人と確認
- 午後の作業開始時間に少し遅れる  
【例】気づいたら、午後の作業開始時間1分前だった  
★アラームをかけておく

メモ

**午後の仕事**

**5 疲れの影響**

よく聞かれるエピソード ⇒ 解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 午後になると集中力が下がってくる  
【例】ミスが増える、話がぼーっとする、反応がゆっくり  
★休憩の目安を決めておく  
◇午前と午後で作業を変える
- 今何をしてたのか、少し前のことが思い出せない  
【例】午前中に話していたことは何だったか？  
★午前中のメモを読み返す時間を設ける  
◇休憩時間を長めにする
- 眠くて、仕方がない  
【例】眠りが強くて作業が進まない  
★休憩を使い、ストレッチ等体を動かす  
★自席から離れて休憩する

メモ

**仕事終了**

**6 その他(仕事の周辺でのこと)**

よく聞かれるエピソード ⇒ 解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 何度も同じこと言われてしまう  
【例】自分ば、ちゃんとやっているつもりなのに  
★よく言われることを付箋に残し、いつでも確認できるようにする
- イライラしたりすることが増えた  
【例】雑言雑言、言いたくないことが伝わらないミスが増える、閉鎖的になる  
★イライラしたときの対処を決めておく  
◇クールダウンの声をかけてもらう

メモ

**その他**

## 資料 2 相談シートの活用について

## 資料 3 [参考] 高次脳機能障害の主な症状

**【事業所用】**

働いている高次脳機能障害のある方との相談シート「思い当たることはありませんか？」のご紹介

**相談シート「思い当たることはありませんか？」とは？**

職場での適応に課題が生じている高次脳機能障害のある従業員の方と、課題解決に向けた手立てを考えるツールとして作成しました。  
事業所の方が確認して活用している事実について、従業員の方に説明した結果、概ね共通認識が得られた場合には、支援者との相談を提案するきっかけとして、本シートを従業員の方との相談でご利用ください。

**添付資料**

- (参考資料)高次脳機能障害の主な症状
- 相談シート「思い当たることはありませんか？」

**活用方法**

① 事実に対して概ね共通認識ができている場合

従業員へ課題として認識している事実を伝える

従業員と事業所に関して概ね共通認識が得られた(従業員が自分の言葉で本シートを語ってもらう等確認)

シートを活用した相談の提案

①(シートを活用した相談について)本人の同意を得る  
シートの記入  
支援者との相談提案  
②への同意

支援へつなげる

※従業員の方と相談する場合には、本人への指導や一方的な労働条件の不利益変更等のために利用することのないようご注意ください。

② 事実に対して従業員と事実認識の齟齬が大きい場合  
事実を本人が理解しやすい方法を検討しながら、安心して話せる環境の中で説明を重ねる。

(②でシートが活用できる場合)

■ 事業所内の担当者が現状を整理して活用	■ 事業所の方と支援者の相談で活用
高次脳機能障害に関する専門知識がない事業所担当者が、現状を整理し解決のヒントを探る。 ※必要最小限の範囲で使用し、従業員の方のプライバシーに十分配慮ください。	事業所で起きている状況を記入し、事業所の方が支援者と相談する際に、活用する。 ※支援者との相談にあたっては、従業員の方のプライバシーに十分配慮ください。

相談シートの活用方法や、従業員の方の雇用定着に向けたご相談がありましたら、  
\_\_\_\_\_までご相談ください。

**【参考】 高次脳機能障害の主な症状**

高次脳機能障害の主な症状は以下のとおりです。ただし、症状の現れ方には個人差があります。

**注意障害**

注意を持続する、集中する、周囲に注意をはらう、すばやく注意を切りかえることが難しい。

- ◇ アタシミスが多い。
- ◇ 周りの音や声に注意が散りやすい。
- ◇ 作業している途中で話しかけられると、その内容を後で覚えていない。
- ◇ 細かいことに気づくことが難しい。
- ◇ 複数のことを行うと、どちらかがあるそくなる。

**記憶障害**

音のことが思い出せなかったり、新しいことをおぼえておくことが難しい。

- ◇ 見たことや聞いたことを忘れる。
- ◇ 日課や約束を忘れる。
- ◇ 人の名前や顔がなかなかおぼえられない。
- ◇ 同じ質問を何度もする。
- ◇ メモを書いて、書いたこと自体を忘れて、どこに書いたかわからなくなる。

**半側空間無視**

事物や空間の左右どちらかに注意が向きにくくなる(多くの場合は左側)。

- ◇ 左側にある人や物を無視する。
- ◇ 自分の左側に置いた持ち物を置き忘れる。
- ◇ 作業上の見直しが特に左側に多い。
- ◇ 左の道を急落として進んでしまう。
- ◇ 横書き文章の文頭の文字や単語を見落とす。
- ◇ 8と3を見まちがえる。

**遂行機能障害**

目標や予定を達成したり、計画的に段取りよく行動したり、変化に対応して行動することが難しい。

- ◇ 家事や作業を行ったり、段取りや効率が悪い。
- ◇ 「行き当たりばったり」な行動をする。
- ◇ 複数の担当作業の優先順位の判断が難しい。
- ◇ 困ったときに誰かに相談することができない。
- ◇ 先を見越した行動をとることが難しい。

**社会的行動障害**

行動や言動、感情をその場の状況に合わせてコントロールすることが難しい。

- ◇ 我慢できず、無計画にお金を使う。
- ◇ イライラして、すぐに爆発がわく。
- ◇ 場をわきまえず発言したり、行動する。
- ◇ 気になることがあると、そのことばかり言う。
- ◇ 忠告的な言動が目立つ。

**失語**

会話や読み書き、計算など、言語を使う行為に困難が生じる。

- ◇ 口頭説明だけでは作業手順を理解できない。
- ◇ 複雑、抽象的な話の理解が追いつかない。
- ◇ 文字を読みまちがえる。文章が読めない。
- ◇ 漢字を思い出しにくい。
- ◇ 以前にできていた簡単な計算が苦手。

**易疲労**

一般的に疲れやすく、特に脳が疲労しやすい。  
集中力や注意力の低下、めまい、眠気などが起こられ、作業のミスにつながりやすい。

- ◇ 一定時間作業を継続すると、ミスが増えたり、話を理解しにくくなる。
- ◇ 一定時間作業を継続すると、集中力や注意力が低下する。
- ◇ 目の疲労が強い。
- ◇ 寝れていない自分に自分で気づかない。

## (2) 使用方法

支援者が事業所に相談シートの活用を提案する際には、以下のような使用方法が考えられます。

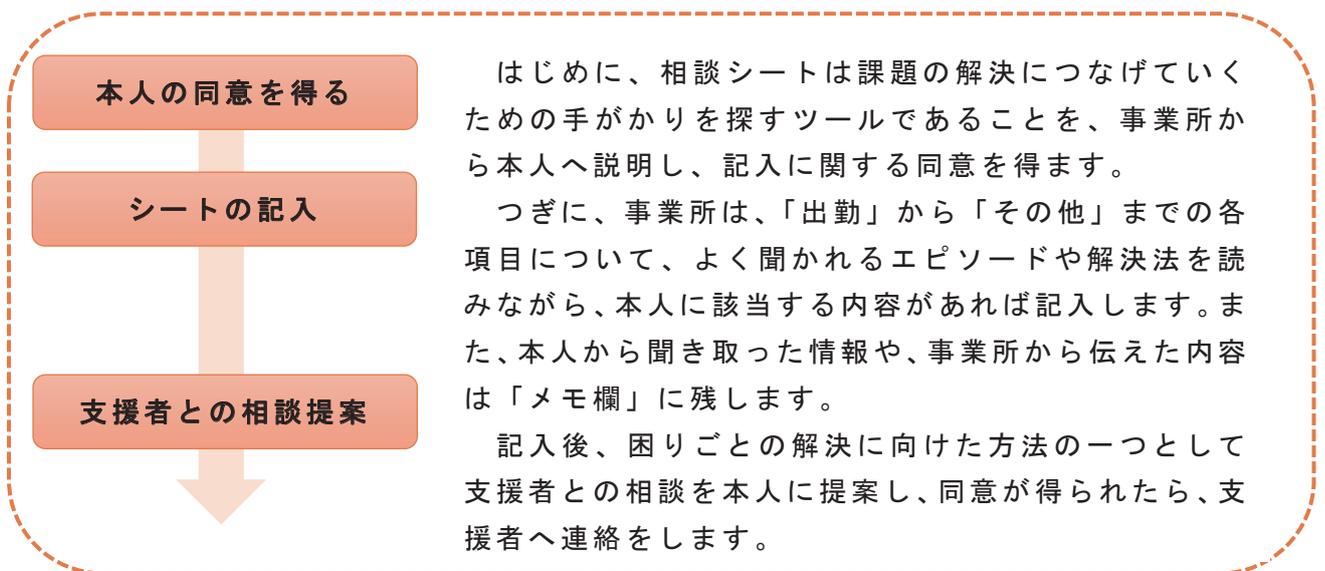
### ①事実に対して概ね共通認識ができた事業所と本人の間で活用する方法



支援者から「相談シートの活用について」の説明文と「相談シート」本体を事業所へ提供します。そのうえで、本人との面談等の場面での活用を提案します。

使用にあたっては、くれぐれも、本人への指導や一方的な労働条件の不利益変更等のために利用することがないように、事業所へ説明します。

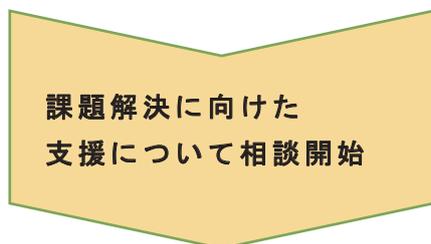
事業所が本人との相談等の場面で使用する流れについては、支援者から以下の説明を行います。



はじめに、相談シートは課題の解決につなげていくための手がかりを探すツールであることを、事業所から本人へ説明し、記入に関する同意を得ます。

つぎに、事業所は、「出勤」から「その他」までの各項目について、よく聞かれるエピソードや解決法を読みながら、本人に該当する内容があれば記入します。また、本人から聞き取った情報や、事業所から伝えた内容は「メモ欄」に残します。

記入後、困りごとの解決に向けた方法の一つとして支援者との相談を本人に提案し、同意が得られたら、支援者へ連絡をします。



事業所担当者から連絡を受けた支援者は、事業所担当者と本人のどちらかの側に偏った見方にならないよう、先入観を持たず、中立的な立場で話を聞くことに留意し、相談シート等を活用しながら課題解決に向けた支援に関する相談を開始します。

## ②事業所と本人との間で事実認識の齟齬が大きい場合に活用する方法

相談シートは、事業所と本人との間で事実に対し概ね共通認識ができた場合に活用することを想定したツールですが、事業所で本人と関わる担当者（上司、所属部署の指導担当者、同僚、人事、産業保健スタッフなど）や、事業所が支援者と相談する際に活用する方法もあります。

支援者は、事業所担当者への支援として、以下の活用方法を情報提供します。

### 現状の整理に使う

来週までに提出してねと伝えても、忘れてしまって、何度か声をかけ続けている。



午前中、ぼーっとして声をかけても返事をしないことが多い。特に、金曜日は表情から疲れているように見える。



高次脳機能障害に関する専門的な知識がない事業所担当者等が、1日の流れに沿って現状を整理し、解決のヒントを探ります。ただし、本人が参加する前段階であるため、必要最小限の範囲で使用し、本人のプライバシーに十分配慮するよう留意しましょう。

### 支援者との相談時に使う

何度も同じことを伝えても、すぐに忘れてしまいます。



例えば、最近どんなことを伝えましたか？伝えた内容や、タイミングなど教えていただけませんか？

対応方法を検討する場合には、本人の行動だけでなく、その行動の前後の状況についての情報も重要です。

どんなときに、どんな行動をしたのか、その前後にあったことなどを、相談シートに書いておくことで、より実態に即した相談ができます。

なお、支援者との相談は、本人のプライバシーに十分配慮することに留意しましょう。

## (4) まとめ

事業所と本人が課題となっている事実について共通認識を図る過程において、「説明しても伝わらない」「反応がない」など相談の進め方に困ってしまう場面があります。また、すぐに状況が改善しないことで、事業所の焦りや不安が強くなることもあります。「支援者はいつでも相談できる存在である」という安心感を事業所担当者に持っていただき、現時点で本人への直接的な支援が難しい場合でも、事業所担当者が本人を見る視点の変化につながる可能性もあります。

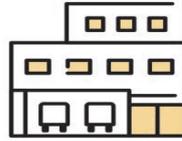
### 3 相談シートを活用した支援事例の紹介

A さん(50 歳代・記憶障害)



- ・B 社の営業部に所属
- ・担当業務  
(受障前) 営業  
(受傷後) 営業補助

B 社(加工販売業)



- ・人事担当 C 課長
- ・保健師
- ・所属部署上司
- ・チームリーダー

A さんの職場適応に向けた相談のため B 社人事担当 C 課長が、地域障害者職業センター D カウンセラーへ相談。D カウンセラーは C 課長に話を聞いた。

C 課長からは、

- ・自分ではメモを取ることが難しく、1日の予定はメモに書いて渡しているが、メモを確認しようとしていない。
- ・担当者を固定したが、担当者の指示していない作業をやってしまう。
- ・注意をしても、A さんの考えを主張され、担当者が疲れてしまっている。
- ・会社が捉えている課題については、先日本人と家族に伝えている。本人からは、特に反応はなかった。
- ・A さん自身が、メモを見ながら自立して作業してもらえるように支援をしてもらいたい。また、A さんとの関わり方についてもアドバイスが欲しい。
- ・会社として外部の専門機関の支援を検討していることは、今日の相談後に A さんに説明する予定。

話を聞いた D カウンセラーは、課題を伝えらえた A さんの反応がなかったことから、本人の困り感がない中で、支援者の介入を提案することは、A さんの自尊心を傷つける可能性があること、高次脳機能障害の症状や相談の進め方についてアドバイスし、C 課長と A さんの面談で、本人の困り感について確認してもらうこととした。

その後、C 課長と A さんと面談をしたところ、A さんから「自分ではしっかりやっているつもりだが、以前とは少し違うかもしれない」といった言葉があったと C 課長から D カウンセラーに連絡があった。D カウンセラーは C 課長に、相談シートを A さんとともに記入しながら、D カウンセラーとの相談を A さんに提案してもらうこととなった。その後、C 課長とともに A さんが地域障害者職業センターを訪れ、相談を開始した。

初回の相談で、A さんは病気の影響について「大丈夫」「できていると思っている」と話した。D カウンセラーは、A さんが「大丈夫」「できている」と捉えている状況を丁寧に聞きながら、同じ病気や症状を抱えて働いている方のエピソードなどを紹介した。A さんからは「自分以外に同じ病気になっている人と会ったことはない。ほかの人は自分のような違和感はないだろうか」と話があったため、D カウンセラーから同じような経験した方々が参加しているプログラムがあることを情報提供した。さらに、C 課長が社内で協議し、会社の研修として参加が可能であると言ったことで、A さんはプログラムへ関心を示したため、D カウンセラーが見学を提案し、A さんも同意した。その後、A さんは支援プログラムを受講し、終了後は支援を活用しながら勤務している。

プログラムを終えた A さんの感想



プログラムに参加する前は、注意されている意味が分からず職場で混乱していた。混乱の中で言われてイライラすることもあった。今は、自分は障害の影響があるということが分かって、腑に落ちたところもある。受け入れるしかないなとも思っているが、昔みたいになりたいという思いもあるかな。

# 「思い当たることはありませんか？」

～過去に病気やケガで脳に損傷を受けた方からのよくある相談&助言例～

Aさんの1日



出勤

## 1 出勤の際に

よく聞かれるエピソード



解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 出発前の準備や段取りがうまくいかない  
【例】出発前に、携帯が見つからずぎりぎりに出発

★前日に準備 ★準備物チェックリスト  
★物の置き場、着替えを決めておく

- 出勤時間までにたどり着けるか不安  
【例】電車の乗り換えは大丈夫かな

★乗車前に乗り換えアプリで確認する  
★目印を写真にとって簡単に地図を書く

- 出勤して行く朝の準備が抜けてしまう  
【例】タイムカード打刻忘れてしまう

★ロッカーに注意喚起の付箋を貼っておく  
★朝準備の段取りをスケジュール化する

メモ

仕事を始める

## 2 仕事を始めるときに・仕事の指示を聞くときに

よく聞かれるエピソード



解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 何から始めるか、どこから始めたらいいかわからない  
【例】昨日どこまでやったかや忘れてしまった

★仕事の前にメモを見る。  
◇毎朝、今日することの確認を行う。

- わからないことがわからない  
【例】何がわからないかわからない  
【例】言葉が出ず、質問ができない

★「わからない」のサインを決めておく  
◇作業が進んでいるか、報告をもらう

- 口頭での説明だけだと、忘れてしまう  
メモがおいつかない  
【例】説明を聞きながら同時にメモをとるのは難しい

★音声認識アプリをメモ代わりに使用  
◇箇条書きのメモを渡して説明する

メモ

- ・ 周りの人が色々というが、何を言っているのかよくわからないことがある。
- ・ 元々人には聞かず、自分で解決したいと思うタイプ
- ・ メモは取っている。たまには見るけど覚えているし、いつもは机の中。

作業中

## 3 作業でよくあるエラー・変更への対応

よく聞かれるエピソード



解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 同じミスが続いてしまう  
【例】入力ミス、計算ミス、誤字脱字

★指差しやルーラーを使って見直す  
◇重要な書類はダブルチェックを依頼

- 報告や約束時間を忘れてしまう  
【例】同僚に指摘されて気が付くことが多い

★アラームやリマインダーを使う

- いつもと違ったり、急な変更があると、慌てたり混乱してしまう  
【例】手が止まってしまう

★「何を」「誰に」「いつまでに」をメモする  
◇どこが変わるのか、早めに伝えてもらう

【例】違うことを始めてしまい、上司に指摘される

メモ

- ・ 集中していると時間を気にせず没頭する(プライベートの趣味の時間)
- ・ アラームは、電車の乗り過ごし防止で使っている。作業中は音が鳴るし使わない。なくても、大丈夫。

## 昼休み

### 4 休憩時間の過ごし方

#### よく聞かれるエピソード

#### 解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 休憩時間の過ごし方がわからない  
【例】休憩を取らずに仕事をしている

★休憩場所や過ごし方を決めておく  
◇落ち着いて休める場所を本人と確認

- 午後の作業開始時間に少し遅れる  
【例】気づいたら、午後の作業開始時間1分前だった

★アラームをかけておく

#### メモ

- ・ 昼休みは、スマホで動画鑑賞
- ・ 業務中の休憩は特に意識してとることはない。昔は喫煙所で情報交換をしていた。

## 午後の仕事

### 5 疲れの影響

#### よく聞かれるエピソード

#### 解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 午後になると集中力が下がってくる  
【例】ミスが増える、頭がぼーっとする、反応がゆっくり

★休憩の目安を決めておく  
◇午前と午後で作業を変える

- 今何をしていたのか、少し前のことが思い出せない  
【例】午前中においておいたことは何だったか？

★午前中のメモを読み返す時間を設ける  
◇休憩時間を長めにとる

- 眠くて、仕方がない  
【例】眠けが強くて作業が進まない

★休憩を使い、ストレッチ等体を動かす  
★自席から離れて休憩する

#### メモ

- ・ 目がかすむことはある。年齢かな～。
- ・ 肩こりや腰痛は昔からある。特に対処はしていない。

## 仕事終了

## その他

### 6 その他(仕事の周辺でのことから)

#### よく聞かれるエピソード

#### 解決法(★対処の工夫、◇配慮のお願い事項)

- 何度も同じこと言われてしまう  
【例】自分は、ちゃんとやっているつもりなのに

★よく言われることを付箋に残し、いつでも確認できるようにする

- イライラしたりすることが増えた  
【例】話し声や音、言いたいことが伝わらない・ミスが続くとき、指摘される時

★イライラしたときの対処を決めておく  
◇クールダウンの声かけをもらう

#### メモ

- ・ 自分でもそう思うことはある。しっかりやっているつもり。昔と今とは違ってしまったのかな？
- ・ イライラしたりはしない。周りに、自分が言いたいことが伝わらないと思うことはある。
- ・ 自分と同じ症状の人がどんな風に仕事をしているのかは知りたい。

#### 【今後について】

1. このシートの「対処の工夫」の中で、取組みやすいものをやってみる
- ② 専門の相談機関の人に聞いてみる
3. その他のアイデア ( )



## 【参考文献】

- 障害者職業総合センター職業センター：実践報告書 No. 27 「発達障害者に対する雇用継続支援の取組み～在職者のための情報整理シートの開発～」(2015年3月)
- 障害者職業総合センター職業センター：実践報告書 No. 40 「高次脳機能障害者の復職におけるアセスメント」(2022年3月)

