

第 3 章

支援方法の検討に向けた現状の可視化

第3章 支援方法の検討に向けた現状の可視化

地域センター等の支援者となつたりができると、具体的な支援方法の検討段階へと進みます。在職中の支援は、就職や復職時の支援と異なり、職場において、職務の遂行状況や環境をアセスメントしながら、支援方法を検討することができます。

ただし、第1章で述べたように、本人や事業主は、支援に至るまでの過程で考えうる対策を講じ、様々な努力を重ねてきた結果、疲弊感を抱えていることが往々にしてあることに留意し、本人や事業主のこれまでの努力に対する労いの気持ちを持ちながら、現状のアセスメントを行うことが重要です。

この章では、本人と事業主および支援者の三者が、職務内容や職場環境について互いに齟齬なく共有できるようにするための「職場の“今”の共有シート」（以下「共有シート」という。）について解説します。

1 共有シート「職場の“今”の共有シート」

(1) 概要

共有シートは、本人や事業所、支援者の三者が、課題解決に向けた目標を整理し、支援の方向性を検討することを目的に、職場を訪問した支援者を中心に、本人との面談や行動観察、事業所からの聞き取りなどを通して、様々な情報を収集する際に活用します。

また、仕事の流れや本人が行っている工夫、事業所が取り組んでいる配慮事項等を聞き取ることで、現状を可視化できるよう工夫しています。

(2) 構成

共有シートは、「活用方法の説明」、「シートA(仕事の流れや本人が行っている工夫)」、「シートA 記入例」、「シートB(会社が取り組んでいる配慮や工夫、従業員に対する期待)」および「シートB 記入例」から構成されています。

表5 シート名と内容

シート名	内容
活用方法の説明	<ul style="list-style-type: none">● シートの活用目的● 記入方法● 記入後の流れ● 留意事項
シートA (仕事の流れや本人が行っている工夫)	<ul style="list-style-type: none">● 取り組んでいるタスク● マニュアルの有無● 習得状況● 行っている工夫や起きやすいこと
シートA (記入例)	シートAの記入例
シートB(会社が取り組んでいる配慮や工夫、従業員に対する期待の確認)	<ul style="list-style-type: none">● 会社側が配慮している事項● 工夫している点● 従業員への期待 など
シートB (記入例)	シートBの記入例

なお、シートBの「会社が取り組んでいる配慮」は、厚生労働省障害者雇用対策課発行の「合理的配慮指針事例集(第5版)」、調査研究報告者No.121「高次脳機能障害者の働き方の現状と今後の支援の在り方に関する研究(2014)」を活用しています。

資料4 活用方法の説明

職場の“今”の共有シート

職場の“今”の共有シート

働いているご本人様と事業所ご担当者様、支援者がコミュニケーションをとり、現状の把握や共通の目標設定に活用できるツールです。

現状の把握 ご本人様の仕事内容やマニュアルの有無
ご本人様に取り組んでいる工夫や起きやすい事象
事業所様に取り組んでいる配慮内容の確認
事業所様をご本人様に期待されていること など

共通の目標設定 働き方の“今”を見える化して、できていること、課題を整理
課題解決に向け、今からできそうな行動の共有
支援者からの具体的な支援についての情報提供 など

記入方法

【記入者】
・支援者
・ご本人様

【手順】
・出勤時～退勤時までのタスクを書き出します。

・それぞれのタスクにマニュアルの有無をチェックします。

・習得状況は、従業員が「できている」・・・A
「時々困ることがある」・・・B
「自信がない、困っている」・・・C
と感じている箇所をチェックします。

・働いている中で行っている工夫や起きやすい事象があれば記入します。

【記入者】
・支援者
・事業所様

【手順】
・項目を読みながら、ご本人様の職場定義のために、事業所様がこれまで取り組んでいる配慮内容について、確認します。

・課題の解決に向け、事業所様からご本人様へ期待したいことについて、記入します。

記入後の流れ(イメージ)

ご本人様、事業所様、支援者の三者で、整理した情報を共有 → 「できていること」「課題」を整理 → 課題解決に向けて取り組む行動を確認 → 具体的な支援計画の作成

目標の設定	目標	取り組む行動	目標の振り返り時期
ご本人様	【例】手帳書きによって作業する	手帳書きチェックのタスクを入れる	1か月後
事業所様	【例】手帳書きの後の作業の確認	使用状況を確認し、必要な改善を行う	1か月後
その他	ジョブコーチ支援⇔事業所様の業務改善へのサポート、認知が必要な活動に会社と共有します。		

留意事項
・このシートは、ご本人様の雇用継続の可否判断をするためのものではありません。

資料5 シートA（仕事の流れや本人が行っている工夫の確認） 記入例

(シートA)仕事の流れや本人が行っている工夫を確認するシート

	時間	作業名	タスク(やること)	マニュアル	習得状況	行っている工夫 起きやすいこと
出勤				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
仕事の準備				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
仕事開始				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
休憩				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
仕事再開				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
仕事				有/無	A/B/C	
				有/無	A/B/C	
退勤				有/無	A/B/C	
その他						

(シートA)仕事の流れや本人が行っている工夫を確認するシート

	時間	作業名	タスク(やること)	マニュアル	習得状況	行っている工夫 起きやすいこと
出勤	8:00		持ち物チェック (財布・携帯電話・社員証)	有	無	A/B/C
	8:45		会社玄関で社員証を首にかける	有	無	A/B/C
仕事の準備	8:45		タイムカード打刻	有	無	A/B/C
	8:50		更衣室に、荷物と上着を置く	有	無	A/B/C
仕事開始	9:00		スケジュール帳で今日の予定を確認	有	無	A/B/C
			課長からのメールを確認 (スケジュール帳に返信)	有	無	A/B/C
	9:15	郵便物	郵便物を担当室ごとに仕分ける	有	無	A/B/C
			部署へ郵便物を届ける	有	無	A/B/C
	10:30	会議室	会議室の拭き掃除	有	無	A/B/C
	10:50		トイレ休憩、雑用し目を瞑って休む	有	無	A/B/C
休憩	11:00	データ入力	データ入力作業	有	無	A/B/C
	12:00-13:00		昼休憩 (食事後、15分間自席で仮眠)	有	無	A/B/C
仕事再開	13:00	郵便物	各部署へ郵便物の有無の確認	有	無	A/B/C
	13:10		各部署へ回収	有	無	A/B/C
	13:40		回収した郵便物の個数をチェック表に記入	有	無	A/B/C
	14:00	休憩	トイレ休憩	有	無	A/B/C
	14:10	データ入力	データ入力作業 (手帳書き・ルーラ用意)	有	無	A/B/C
	15:00	休憩	トイレ休憩	有	無	A/B/C
仕事	15:10	データ入力	データ入力作業 (手帳書き・ルーラ用意)	有	無	A/B/C
	15:40	会議室	会議室の拭き掃除	有	無	A/B/C
退勤	15:55		課長に業務終了報告のメールを送る	有	無	A/B/C
	16:00		タイムカード打刻	有	無	A/B/C
その他						作業で困ったら、マネージャーさんに質問するルール。ただ、マネージャーさんも忙しく、難癖することが多い。 課長から、メールが送ってくるに嬉しい、周囲の人と話すことはあまりない。

資料 6

シートB (会社が取り組んでいる配慮や工夫、従業員への期待の確認) 記入例

(シートB)会社が取り組んでいる配慮や工夫、従業員に対する期待を確認するシート

仕事前

- 体調把握のため、声掛けや日誌を活用している
- 本人がメモを取りやすいスピードで話す

仕事の指示

- 指示は一つずつ出すようにしている
- マニュアルや工程表を作成している
- 指示にあたり、まずは見本を示すようにしている
- 作業の抜けがないよう、チェック表を活用している
- 業務指導の担当者を決めている

職場の環境

- できる限り、指導する担当者やシフトを合わせている
- 作業場所や使用する道具が分かるよう、写真や紙を貼った
- 照明や音など物理的な刺激が少ない環境を設定している
- 特性やできることに応じて作業内容や手順を見直している

仕事の内容

- できるだけわかりやすく、定型的な仕事を依頼している
- 業務量は、疲労などを考慮し、いきなり増やさないようにしている
- 疲れが顕著にならないよう、こまめに休憩をとってもらっている

休憩

- できるだけ静かな場所で休憩できるようにしている

(本人のプライバシーに配慮したうえで、本人の希望を踏まえて)

相手の例

- 総務や人事担当者 上司 同僚

説明した内容や必要な配慮の説明

説明方法の例

- 疾患名
- 接し方(ペース配分、指示出しの工夫、声掛けのお願い等)
- 安全面の配慮
- 本人より提供された資料を活用した
- 本人の説明を聞き、別途資料を作成した
- 支援機関による研修課を実施した

その他

- 業務指示を出す担当者と、相談対応を行う担当者を分けるようにしている
- 慣れるまで、定期的な面談を継続している
- 産業保健スタッフ(産業医、保健師など)にも協力を仰いでいる
- 必要に応じて、ご家族や主治医と連絡を取っている
- 就業状況は、担当者間で共有している
- 支援機関へ、定期的なサポートを依頼している

★業務指示を出す担当者が変わる可能性 無 有(年目安)

★会社が期待したいこと

(シートB)会社が取り組んでいる配慮や工夫、従業員に対する期待を確認するシート

仕事前

- 体調把握のため、声掛けや日誌を活用している
- 本人がメモを取りやすいスピードで話す

仕事の指示

- 指示は一つずつ出すようにしている
- マニュアルや工程表を作成している
- 指示にあたり、まずは見本を示すようにしている
- 作業の抜けがないよう、チェック表を活用している
- 業務指導の担当者を決めている

職場の環境

- できる限り、指導する担当者やシフトを合わせている
- 作業場所や使用する道具が分かるよう、写真や紙を貼った
- 照明や音など物理的な刺激が少ない環境を設定している
- 特性やできることに応じて作業内容や手順を見直している

仕事の内容

- できるだけわかりやすく、定型的な仕事を依頼している
- 業務量は、疲労などを考慮し、いきなり増やさないようにしている
- 疲れが顕著にならないよう、こまめに休憩をとってもらっている

休憩

- できるだけ静かな場所で休憩できるようにしている

(本人のプライバシーに配慮したうえで、本人の希望を踏まえて)

相手の例

- 総務や人事担当者 上司 同僚

説明した内容や必要な配慮の説明

説明方法の例

- 疾患名
- 接し方(ペース配分、指示出しの工夫、声掛けのお願い等)
- 安全面の配慮
- 本人より提供された資料を活用した
- 本人の説明を聞き、別途資料を作成した
- 支援機関による研修課を実施した

その他

- 業務指示を出す担当者と、相談対応を行う担当者を分けるようにしている
- 慣れるまで、定期的な面談を継続している
- 産業保健スタッフ(産業医、保健師など)にも協力を仰いでいる
- 必要に応じて、ご家族や主治医と連絡を取っている
- 就業状況は、担当者間で共有している
- 支援機関へ、定期的なサポートを依頼している

★業務指示を出す担当者が変わる可能性 無 有(年目安)

★会社が期待したいこと

(3) 活用方法

ア 使用者

共有シートは、表 6 のとおり支援者が、本人、事業所担当者との相談の際に記入することで、現状と課題について可視化し、今後の取組に向けた検討に役立てることが出来ます。

表 6 シートごとの使用者

シート名	活用方法の説明	シート A	シート B
使用者			
高次脳機能障害のある従業員本人		○	
事業所担当者 人事担当者 など		(面談等で把握した場合)	○
支援者	○	○	○

イ 使用場面

- 本人との面談時
- 会社訪問時の事業所担当者からの聞き取りや作業観察時 など

ウ. 使用手順

支援者からの説明

- 支援者は、「活用方法の説明」シートを用いて、共有シートの概要や今回活用する目的について、本人、事業所担当者に対して説明します。

本人と支援者で記入 (シートA)

- 支援者は、作業観察や面談等を行い、本人と相談しながら「シートA 仕事の流れや本人が行っている工夫」を記入します。本人との相談の中で不明確な部分があれば、事業所担当者へ確認します。

事業所担当者と支援者 で記入 (シートB)

- 支援者は、事業所訪問などを行い、事業所担当者と相談しながら「シートB 会社が行っている配慮や工夫、従業員への期待」を記入します。必要に応じ、人事担当者や産業保健スタッフにも聞き取りを行い、記入します。

記載した情報を 三者で共有

- 支援者が記入したシートをもとに、本人、事業所担当者、支援者の三者で情報を共有します。

できていること、課題の整理 目標の設定 実施可能な支援 進捗確認の時期設定 記入

- 支援者は、共有した情報のうち、現状の課題とできていることを整理します。
- 次に、整理した課題について、本人、事業所がそれぞれの目標と取り組む行動を話し合い、【活用方法の説明】の目標欄に記入します。
- その後、支援者が実施可能な支援を記入します。
- 最後に、三者で、目標の達成に向けた進捗等を振り返る時期を設定し、目標欄に記入します。

進捗状況の確認 必要に応じて目標の見直し

- 設定した時期に、目標達成に向けた進捗状況を三者で確認します。
- 確認の結果、目標の見直し等が必要であれば、再設定します。

(4) 活用のポイント

共有シートは、本人や事業所、支援者の三者が協力し、課題解決に向けた目標を整理し、支援の方向性を検討するためのツールです。しかし、共有シートの導入にあたっては、本人や事業所担当者が、「自分のこれまでのやり方が間違っていたのではないか」「できていないことを指摘されるのではないか」と不安を抱くことがあります。こうした不安を和らげ、安心して取り組んでいただくためには、以下のポイントを意識することが大切です。

① 安心して話せる環境を作るため、丁寧な説明と傾聴を心がける

支援者は共有シートの記入を急ぐのではなく、共有シートは課題解決に向けた目標を整理し、支援の方向性を検討することが目的であることを丁寧に説明することが重要です。また、本人や事業所担当者の気持ちに耳を傾け、安心して話してもらえるような雰囲気づくりを意識することも求められます。

② 認識の違いを尊重しながら共有する

本人と事業所担当者の認識に違いがある場合でも、無理にすり合わせようとしないことが大切です。例えば、本人が「できている」と感じていることが、事業担当者が「できていない」と評価している場合や、事業所が配慮しているつもりの事項が、本人にはそう受け取られていない場合があります。こうした認識の違いが起きる背景には、日々の業務の中で生じる感情のすれ違いや、小さな不満の積み重ね、相手の事情を知らないことによる思い込みなどがあるかもしれません。三者の認識を共有する際には、それぞれが捉えている背景や理由も含めて丁寧に共有することが、支援の方向性の検討に繋がります。

③ 新たな課題に合わせて目標を調整する

共有シートに記載された情報や目標は、支援の過程で変化する可能性があります。支援を進める中で、新たな課題が見つかり、優先すべき事項が変わることがあります。その際には、目標の再設定や、目標達成に向けた具体的な行動の見直しを行い、本人、事業所担当者と改めて共有することが重要です。

2 共有シートを活用した支援事例の紹介

Eさん(40歳代・注意障害)



- ・F社の人事部に所属
- ・担当業務 事務補助
清掃業務

F社(小売業)



- ・所属部署G係長
- ・H保健師

Eさんは、F社に長年勤務していたが、最近Eさんの仕事ぶりについて、共に働く同僚からG係長に相談があがってくるようになった。G係長がEさんに話を聞いたところ、「最近何かあったという事はないが、いつもバタバタしている」といった話が聞かれた。G係長は、その後もEさんと相談を重ねたが、状況が好転しなかったため、支援機関を交えて対策を相談してみることをEさんに提案した。Eさんから支援機関との相談について同意が得られたため、G係長が地域障害者職業センターに連絡を取った。

地域障害者職業センターのIカウンセラーは、F社に訪問し、Eさん、G係長、H保健師に話を聞いた。

Eさんからは、

- ・一つの作業に集中しすぎて、次の作業の開始時間に間に合わなくなりそうになったことがこれまでも何回かあった。16時までには終わらせないといけないと意識し、何とか間に合っている状態。
- ・頑張っているけど、時間に間に合わないことがあることを、会社の人にわかってほしい。

F社(G係長、H保健師)からは、

- ・一日のタイムスケジュールを作成し渡しているが、一部を省略したり、決められた以外の時間で休憩を取っていることがある。決められていることを守ってほしい。
- ・できていたことが、徐々にできなくなっているようにも感じる。我々はこれまでもEさんができることを考えながら対応してきたが、さらにどのようなサポートや工夫をしていけばよいのか、教えてほしい。

Eさん、F社それぞれから支援ニーズを聞いたIカウンセラーは、Eさんが1日の中でどの作業でうまくいっていないのかを確認すること、F社がこれまで工夫してきたことなどを洗い出し、支援方針を検討することとした。そこで、数日間F社を訪問し、共有シートをEさん、F社とともに記入した。

シートを記入して分かった点

Eさん➡

- ・休憩を取る頻度が増えるのは、午後になると足が痛いから。休憩は事務所で取るよう言われているが、現場から事務所まで戻ると時間がかかる。
- ・一人で仕事をしているが、現場にいくと突然「今日はこうしてほしい」と言われることがある。そのことで、より焦ってしまっている。

F社➡

- ・仕事内容は、Eさんができそうな内容のもので、固定化している。
- ・多忙な環境で、口頭による説明が中心。大事なところは、Eさんにメモをするよう促している。
- ・業務報告は、日誌を活用。それ以外にも、日々声をかける場面は多い。
- ・事務所には誰かいるので、困ったことがあれば事務所に戻ってくるよう伝えている。
- ・熱中症や疲労対策として、事務所で小休止を取るよう声をかけている。

シート記入を通して分かった点を、Eさん、F社、相談担当者の三者で共有し、以下の目標を設定した。

目標の設定	目標	取り組む行動	目標の振返り時期
ご本人様	【例】手順書に沿って作業する ・タイムスケジュールに沿って作業する	手順書チェックボックスに☑を入れる ・設定したアラームが鳴ったらタイムスケジュールを見て、次の作業に進む	1か月後
	【例】手順書の使いやすさの検証 ・午後の休憩、タイムスケジュールの再検討	使用状況を確認し、必要な改訂を行う ・午後に休憩ができる場所を検討する ・午後のタイムスケジュールを再検討する	1か月後
その他	ジョブコーチ支援⇒手順書活用の習慣化へのサポート、改訂が必要な個所は会社と共有します。 ・職場訪問(ジョブコーチ支援) ・同僚の方への研修 ・医療機関との連携		

設定した目標達成に向け、ジョブコーチ支援を実施することになった。ジョブコーチはEさんの作業を観察しながら、効率的な仕事の進め方を検討し、F社とタイムスケジュールを見直した。その結果、Eさんの体の負担は軽減され、概ねタイムスケジュールに沿って作業を進められるようになった。しかし、ジョブコーチが作業を観察する中で、清掃場所となる売り場等の現場スタッフから「今日はこの場所を重点的にやってね」等、通常の作業の流れとは異なる対応を求められる場面があり、スケジュールどおりに仕事が進まないことが確認された。そこで、Eさん、G係長、Iカウンセラーで話し合い、現場スタッフから通常の作業の流れと異なる対応をEさんに依頼する場合は、直接Eさんに指示するのではなくG係長を通してもらうよう、現場のスタッフに周知することとした。早速、G係長は各現場の管理者へEさんへの作業のお願いの仕方について協力を依頼するとともに、Eさんからもジョブコーチが同行し、現場スタッフへ自分の特性などについて説明した。現場スタッフからは、「Eさんが困っているのが分かって、話してもらえてよかった。」との声があり、今後の対応について理解を得ることができた。

支援を活用したEさん、F社の感想

Eさん



Iさん（支援者）が来た時、私のやり方がダメだと言われるのかなと思いました。私は言いたいことをうまく説明できないので、タイムスケジュールや自分の特性をまとめたものがあると説明しやすく助かりました。

F社



Eさんへの対応には長年悩んできましたが、今回Iカウンセラーやジョブコーチの方の支援を通じて、Eさんが何に困っているのかを知ることができました。また、タイムスケジュールの見直し等、会社としてどこを検討すればいいのかを整理できたこともよかったです。外部の支援者に話を聞いてもらえたことだけでも気持ちが楽になりました。

【参考文献】

- 障害者職業総合センター：調査研究報告書 No. 121 「高次脳機能障害者の働き方の現状と今後の支援のあり方に関する研究」（2014年4月）
- 障害者職業総合センター：調査研究報告書 No. 129 「高次脳機能障害者の働き方の現状と今後の支援のあり方に関する研究Ⅱ」（2016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. 41 「職場復帰に向けた調整のための効果的なアセスメントの実施方法」（2025年3月）