

発達障害者の
ワークシステム・サポートプログラム

障害者支援マニュアルⅡ



はじめに

発達障害者に対する支援策は、平成 17 年 4 月に施行された発達障害者支援法によって、医療、教育、福祉、労働の各分野が横断的に、一体となって急速に展開しています。

障害者職業総合センター職業センターでは、平成 16 年度に、新たな技法開発ニーズに基づき、「発達障害者の職業リハビリテーション支援技法の開発に係る有識者検討会議」を開催し、職業リハビリテーションにおける課題を明確にするとともに、発達障害に関する知識・情報を支援関係者に提供するためのガイドブック「発達障害を理解するために～支援者のための Q & A～」を作成し、関係者に配布しました。

平成 17 年度には、知的障害を伴わない発達障害（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）の者を対象とした「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」を構築し、プログラムを開始しました。

平成 18 年度からは、プログラムの基本構造や、「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」での「アセスメントとスキル付与支援」のあり方について検討を進め、改善を行っています。

平成 19 年度には、これまでの開発成果の普及の一環として、プログラムにおける支援技法のうち、各技能トレーニングの具体的な実施方法等を支援マニュアルⅠとして取りまとめましたが、本マニュアルはその続編として、プログラムにおける支援技法のうち、「作業」及び「個別相談」の具体的な実施方法を取りまとめたものです。

本マニュアルが、発達障害者の就労支援に携わる多くの関係者の一助となれば幸いです。

平成 21 年 3 月

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター長
佐藤 修一

目 次

第 1 章 障害者支援マニュアルⅡの概要

1 障害者支援マニュアルⅡの概要	1
(1) 作成趣旨	1
(2) 構成及び内容	1
2 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムの概要	2
(1) プログラム開発の経緯	2
(2) プログラムの概要	2
(3) 「作業」の概要	3
(4) 「個別相談」の概要	4

第 2 章 「作業」の実施方法

1 「作業」の概要	5
2 「作業」の流れ	6
3 オリエンテーション	7
4 模擬的就労場面における作業	11
(1) 多様な作業環境の設定	11
(2) 各作業課題の開始に当たって	13
(3) 作業手順の説明	13
(4) 作業開始	14
(5) 振り返り	15
5 ジョブシャドーイング、職場実習	20
(1) ジョブシャドーイング	20
(2) 職場実習	22
6 実施上の留意点	26
(1) 自己効力感への配慮	26
(2) 集中力やモチベーションへの配慮	28

第 3 章 「個別相談」の実施方法

1 「個別相談」の概要	29
2 支援者の基本姿勢	30
(1) 思いを正確に捉え、共感しているメッセージを発する	30
(2) コミュニケーション及び思考・行動の特徴を踏まえた相談	31
(3) 障害理解と自己効力感の向上に関する支援	34
3 ナビゲーションブックについて	36
(1) ナビゲーションブックに記載する項目	36
(2) ナビゲーションブックの作成・活用の流れ	37
(3) ナビゲーションブックの作成・活用上の留意点	38

[参考] 「作業」、「個別相談」で使用している資料

I 「作業」で使用している資料

- 資料Ⅰ-1 ワークシステム・サポートプログラムにおける「作業」について
- 資料Ⅰ-2 職場環境適応プロフィール
- 資料Ⅰ-3 職場見学ワークシート
- 資料Ⅰ-4 職場実習先への提出資料(〇〇さんの状況について)

II 「個別相談」で使用している資料

- 資料Ⅱ-1 ふりかえりシート
- 資料Ⅱ-2 健康チェック表
- 資料Ⅱ-3 発達障害について
- 資料Ⅱ-4 ナビゲーションブックの作成と活用

第1章

障害者支援マニュアルⅡの概要

1 障害者支援マニュアルⅡの概要

(1) 作成趣旨

障害者職業総合センター職業センター（以下「職業センター」という。）では、障害者職業総合センターの研究部門と連携して、従来の支援技法では効果が現れにくい発達障害、精神障害、高次脳機能障害について、その障害特性や事業所ニーズに対応した、新たな職業リハビリテーション技法の開発を行っています。

また、開発した成果は、実践報告書や研究発表等により、地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）をはじめとする職業リハビリテーション機関に提供しています。

「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」（以下「プログラム」という。）については、これまで以下の実践報告書等を作成するとともに、プログラムの開発成果の普及に努めてきました。

障害者職業総合センター職業センター実践報告書

- No.14 「発達障害を理解するために～支援者のためのQ&A～」
- No.17 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援技法」
- No.19 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援事例」

障害者職業総合センター職業センター支援マニュアル

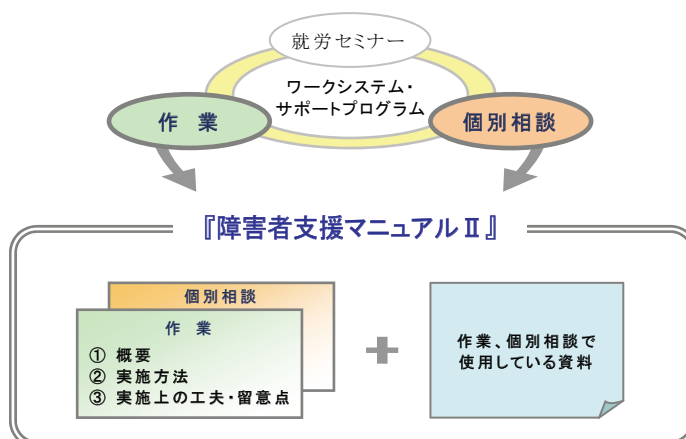
- No.2 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアルⅠ」
- No.3 「アスペルガー症候群の人を雇用するために ～英国自閉症協会による実践ガイド～」

平成 20 年度は、開発成果の普及、支援関係者への技術移転を図るため、プログラムにおける支援方法、とりわけ「作業」及び「個別相談」の具体的な実施方法等を「障害者支援マニュアルⅡ」として取りまとめ、配布することとしました。

(2) 構成及び内容

本マニュアルは、「作業」及び「個別相談」について、①概要、②実施方法、③実施上の工夫・留意点を記載しています。

『障害者支援マニュアルⅡ』の構成・内容



※ 就業セミナーの実施方法等は、『障害者支援マニュアルⅠ』をご覧ください。

2 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムの概要

(1) プログラム開発の経緯

知的障害を伴わない発達障害者（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）（以下「発達障害者」という。）については、障害特性に応じた就労支援のノウハウがこれまで必ずしも十分には蓄積されていないことから、職業センターでは、平成 17 年度に「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」の開発に着手し、現在に至っています。

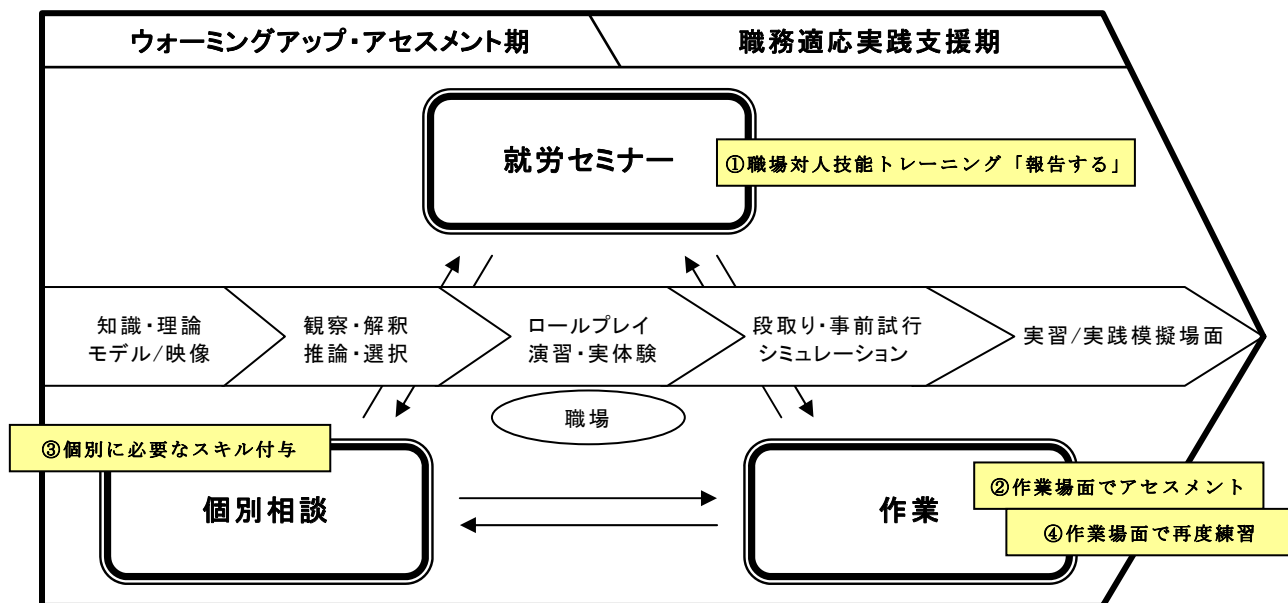
(2) プログラムの概要

プログラムは、グループワーク主体の「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」から構成されており、この3つを関連付けながら、「発達障害者の多様な障害特性や職業上の課題についての詳細なアセスメント」と、それに基づいた「職場対人技能等のスキル付与支援」を行っています。

「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」の概要

	ウォーミングアップ・アセスメント期 【8週間程度】	職務適応実践支援期 【5週間程度】
アセスメント	①支援をしながら、環境との関係を含め、 <u>受講者の状態像を把握</u> ②受講者個々の状況に応じた <u>支援方法の仮説作り</u>	①ウォーミングアップ・アセスメント期で作成した <u>支援仮説の検証</u> ②職場適応支援等の就労支援を想定した <u>個別状況に応じた支援方法の整理</u>
スキル付与支援	①就労セミナー ・問題解決技能トレーニング ・職場対人技能トレーニング ・リラクゼーション技能トレーニング ・マニュアル作成技能トレーニング ②作業 ・作業手順書に従った作業 ・指示→作業予定・計画・準備 →作業遂行→確認→報告 等 ③個別相談 ・相談／インタビュー ・必要に応じて各種検査・チェック リストの実施	①就労セミナー ・実際の職場を想定した練習場面 ・ウォーミングアップ・アセスメント期 の各技能を組み合わせる実施 ②作業 受講者の状況に応じた作業の実施 ・事務・OA・実務作業 ・ジョブシャドーイング ・職場実習 等 ③個別相談 個別スキル付与等の実施 ④必要に応じて個別プログラムの実施

「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」の関連付け



具体的には、1期、13週間のプログラムの中で、作業面、対人面、ストレス対処、場面変化への対応等について、個々人の障害特性や課題のアセスメントを行い、その結果に基づいて各種のスキル付与支援を行っています。

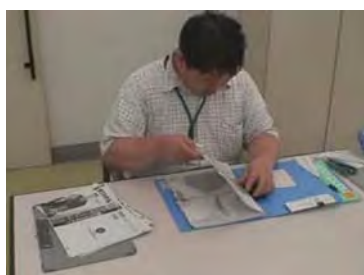
スキル付与支援については、職業センター及び実際の職場での作業体験を通じた作業遂行スキルの付与の他、就労セミナーで「問題解決技能」、「職場対人技能」、「リラクゼーション技能」、「マニュアル作成技能」の4つのトレーニングを実施しています。

(3) 「作業」の概要

「作業」では、各種の作業環境（作業課題、作業方法等）を設定し、受講者個々人の多様な障害特性や職業上の課題に関する詳細なアセスメントを行い、その結果に基づいて、作業遂行力や集団作業での適応力等を向上させることを目的としてスキル付与支援を行っています。



商品管理作業
(ピッキング)



コンテンツサービス
(ファイリング)



清掃作業の段取りに係る打合せ

(4) 「個別相談」の概要

「個別相談」では、就職活動や対人関係、プログラム等に関する相談及び知識付与の他、求職活動スキルの付与、個別課題への対応・解決スキルの付与を行っています。また、障害特性、職業的課題とそれに対応した配慮の内容を記載したナビゲーションブックの作成に関する支援等を、受講者個々人の状況に応じて実施しています。

受講者が作成したナビゲーションブック

Aさんのナビゲーションブック(事業所及び支援者説明用)

ナビゲーションブック

※ 「→」がある場合左が特徴で右が対策、配慮をお願いしたい事の記述です。

思考・行動の特徴

ア、自分自身の特徴的な考え方、傾向

- 1、繰り返しが単調さは得意で粘り強いです。
- 2、一度決めたらしっかりやる反面、柔軟性、臨機応変さに欠ける所があります。
- 3、落ち着かなかったり興奮していたりしている場合には声が大きくなることもあります。
→落ち着くように声を掛けて下さい。
- 4、言語化、数値化できないものの処理は難しいです。
- 5、余裕がないと周囲が見えなくなります。
- 6、先の見通しが立たないとき、何をすればいいのかわからないときは苦手です。強い不安に襲われます。未知の仕事には抵抗を感じることがあります。
→新しい仕事は一つずつ覚えるというやり方が通じています。自分にとって新しいことや前例のないことをするときには事前に知って置きたいです。
- 7、仕事のミス等過ぎてしまいうるにもならない事を後備する傾向があります。些細な事で傷む傾向があります。
→具体的な改善案を教えて頂ければ、改善に向けた取り組みをしやすくなります。

イ、予期せぬトラブルへの対応、ストレス対処方法

- 1、初めてのことや慣れないことに対して緊張、不安を感じることが多いです。そのため、仕事に時間を要することもあります。新しい仕事には仕事内容により抵抗を感じることがあります。
→リラックスする時間が必要です。そのため、慣れるまで、仕事の能率は悪い所があります。
- 2、仕事上での予期せぬトラブルが起こると混乱に陥ることがあります。落ち着かなかって焦ります。→場合により、深呼吸して落ち着くように声を掛けて下さい。

作業面の特徴と対応策

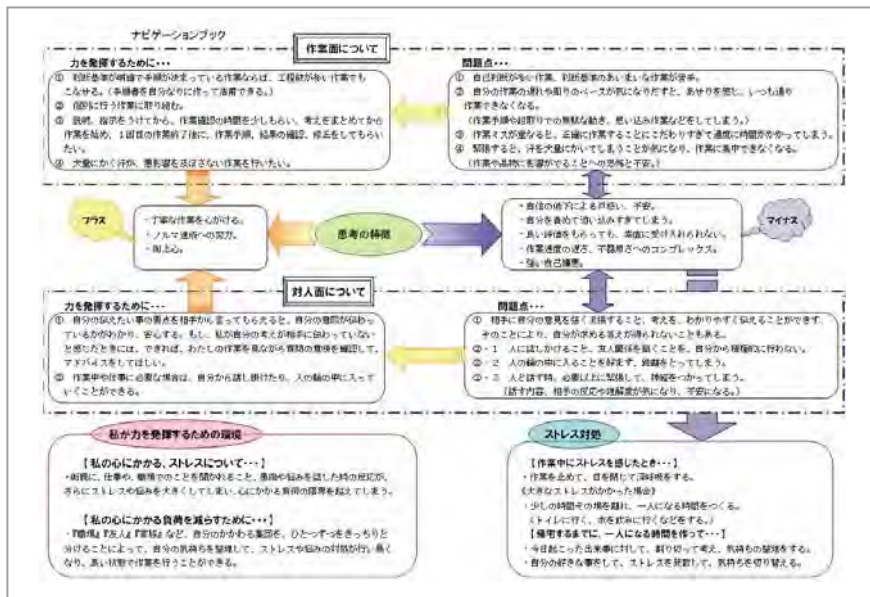
ア、仕事についての希望

- 1、定型的な、非柔軟性の、範囲が明確な、対人対応があれば決まりきった対応で済む、仕事を希望します。
- 2、集団作業より個別作業を好みます。他人と連携が必要な仕事は慣れるのに時間を要します。
- 3、口頭で仕事を説明されるよりは実際に仕事を見せながら説明して頂きそれをメモする方が仕事をスムーズに覚えられます。
- 4、給与、昇進よりは無理なく働けるかを重視します。完全週休二日制を希望します。
- 5、自分独自の判断を要する仕事には向きません。
- 6、指示は意味ではなく、明確に出して頂きたいです。→仕事の目的(到達点)と範囲(責任部分)を明確にしてください。どこで何をしたいかをどういう結果を目指すのかを示して頂ければ有難いです。もしもやり方に問題がある場合には具体的に御指摘ください。
- 7、会話や仕事などについて物事の区切り、後目をはっきりしていると働きやすいです。
- 8、手順が明確な仕事を希望します。
- 9、電話は定型的な応対や複雑でない連絡など、掛かって来ることが予め分かっているのなら対応できます。

イ、仕事に慣れるまでの特徴と対応策

- 1、慣れるまでに時間がかかりますが、一旦慣れば丁寧かつ正確にできます。慣れるまでは正確さを重視するあまり速度が遅くになります。正確さと速度の両立は慣れるまで難しいです。
- 2、仕事に慣れるまでは残業は無理です。慣れてきて多少の残業しかできません。疲れやすいタイプだからです。無理をすると休憩をして会社に迷惑を掛けることになります。
- 3、周囲の事にも気を配る必要がある場合は慣れるまでに時間がかかります。

Bさんのナビゲーションブック(家族及び支援者説明用)



第2章

「作業」の実施方法

1 「作業」の概要

「作業」では、多様な作業環境（作業課題、作業方法等）を設定し、受講者個々人の障害特性や職業上の課題に関する詳細なアセスメントと、それに基づいたスキル付与支援を行っています。

具体的には、職業センター内での模擬的就労、ジョブシャドーイング、職場実習の各場面を設定し、受講者の指示理解力や知的特性、作業上のコミュニケーション、思考、認知、感情、感覚特性等のアセスメントを行うとともに、その結果に基づいて、作業遂行力や集団作業での適応力、場面変化への対応力をできる限り高められるようスキル付与支援を行っています。

そして、作業体験に関する振り返りを通じて、受講者が自身の障害特性や職業上の課題について理解を深め、対処方法の検討・体得を図ったり、作業適性や希望職種について検討することができるよう支援を行っています。

また、過去の不適応経験等から、自信をなくし、就職を躊躇する受講者もいることから、作業を通じて成功体験を重ね、就職活動に向けて自信を回復できるよう支援を行っています。

なお、「作業」の場面は、受講者が就労セミナー（職場対人技能トレーニング等）で練習したスキル（「報告する」等）を適宜活用し、当該スキルの習得を図る機会としても活用しています。

「作業」のねらい

- 1 障害特性や職業上の課題に関する理解促進
- 2 各種作業を円滑に遂行するためのスキルや個別課題への対応・解決スキルの習得
- 3 作業適性や希望職種の現実的・自発的な検討を促進
- 4 成功体験の蓄積による就職活動への自信の向上
- 5 就労セミナーで練習したスキルの実践、習得

2 「作業」の流れ

「作業」の流れ

詳しくは
7頁～

1 オリエンテーション

- ① プログラムにおける「作業」の目的・ねらいの説明
- ② 作業課題の紹介
- ③ 作業に取り組む際の留意点についての説明

[配布資料]

- ・「ワークシステム・サポートプログラムにおける『作業』について」(資料Ⅰ-1)



詳しくは
11頁～

2 模擬的就労場面における作業

- ① 各作業課題の概要、求められる作業遂行スキルの説明
- ② 当該作業課題を行う意義・目的の説明、目標の設定
- ③ 作業手順の説明(口頭説明やモデリング)
※ 就労セミナーのマニュアル作成技能トレーニングとして、支援者の説明をもとに受講者自らが作業手順書を作成する場合もある。
- ④ 作業開始
 - ・ 「作業環境の構成要素(例)」(19頁)や「職場環境適応プロフィール」(資料Ⅰ-2)等の観点からアセスメントを実施。
 - ・ アセスメント結果に基づき、作業を円滑に遂行するためのスキルを付与。
 - ・ 就労セミナーで練習したスキルを活用する状況を計画的に設定し、当該スキルの習得に向けた支援を実施。
- ⑤ 振り返り
 - ・ 受講者ととも作業の状況を振り返り、目標の達成状況、課題の有無、課題の解決方法等について検討。
 - ・ 受講者は、「ふりかえりシート」(資料Ⅱ-1)を記入。



詳しくは
20頁～

3 ジョブシャドーイング

- ① 協力事業所で従業員に付き添い、実際の作業場面を観察し、作業手順書を作成する。
- ② 作業遂行上の留意点や必要なスキルについて、従業員と意見交換する。



詳しくは
22頁～

4 職場実習

3 オリエンテーション

受講者が作業に取り組む意義や必要性を十分に理解できていない状態で作業を行うと、作業終了後に結果を振り返っても何も得られない、モチベーションが低下する等の状況につながりかねません。

そのため、作業の初回は、プログラムにおける作業の目的や概要等について説明します（資料Ⅰ－1「ワークシステム・サポートプログラムにおける『作業』について」）。

説明は、受講者の個人差をなくして円滑に進めるために、次の教示マニュアルに従って進めています。

－ 教示マニュアル －

オリエンテーション

～ワークシステム・サポートプログラムにおける「作業」について～

1 プログラムにおける「作業」の目的

- 最初に、プログラムにおける「作業」の目的について説明します。
 - 一つ目は「作業場面での自分の特徴を知る」ということです。プログラムでは、実際の職場を想定しつつ、様々な作業環境（作業課題、作業場所、作業方法等）を設定しています。具体的には、事務課題や実務課題、OA課題、判断基準や終了基準が曖昧な作業、コツの体得が求められる作業、身体作業等です。
- これら様々な作業環境での体験を通じて、自分の作業の様子・結果を振り返りながら、作業場面での自分の特徴や障害の現れ方について理解を深めていきます。

1 プログラムにおける「作業」の目的

1 作業場面での自分の特徴を知る

- ① 様々な作業を体験。
↓
- ② 『ふりかえりポイント』（次ページ）等の観点から、作業の様子・結果を振り返る。
↓
- ③ 自分の特徴について理解を深めていく。

3 作業の適性や希望職種について考える

- ・ 自分に向いている作業
 - ・ 興味のある作業
 - ・ 作業上のセールスポイント（就職活動の際にアピールする点）
- などについて考えてみる。

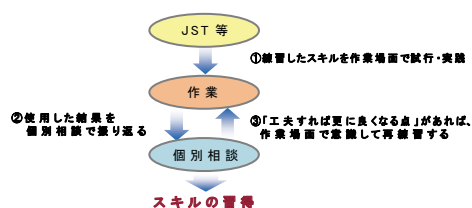
2 作業を円滑に行うための工夫や配慮事項を考える

- 作業手順をスムーズに理解するには…？
- 判断基準が曖昧な作業をうまくこなすには…？
- ミス数を減らすには…？
- 新しいことをやり出すと、前に何をやっていたかを忘れてしまうが、どうすればよいか…？

- ① 自分で工夫して取り組むことができること
- ② 会社の人に配慮してほしいことを考える。

4 就労セミナーでトレーニングしたスキルの習得を図る

職場対人技能トレーニング等でトレーニングしたスキルを作業場面で試行・実践し、その習得を図る。



どのような観点から作業の様子・結果を振り返るかは、これまでの就労経験や日常生活での体験等をもとに自分で決めてもよいですし、資料の「参考 ふりかえりポイント（例）」を参照して設定してみてもよいです。

なお、「ふりかえりポイント」は、プログラムでの皆さんの様子を踏まえながら、個別相談等で設定する場合があります。

【参考】 ふりかえりポイント（例）

作業面

- ・ 指示理解
- ・ ミスの現れ方
- ・ 集中力
- ・ 持続力
- ・ 集団作業への適応
- ・ 作業への好み 等

対人面

- ・ 職場内コミュニケーション（挨拶、質問・確認、報告、感謝等）
- ・ 言葉遣い・態度
- ・ 話の聴き取り、相手の気持ちや考えの理解、会話 等

思考・行動面

- ・ 自分の特徴的な考え方
- ・ 急な変更（予期していなかった変更）への対応
- ・ ストレスへの対処
- ・ 疲労への対処 等

※ 上記のポイントは一例です。

※ 各作業開始前や個別相談の時等に、個別に「ふりかえりポイント」を設定する場合があります。

- 二つ目は「作業を円滑に行うための工夫や配慮事項を考える」ということです。様々な作業を行う中で、作業手順がスムーズに理解できない、同じミスを繰り返してしまうといった課題に直面することがあるかもしれません。その場合は、自分の特徴を踏まえながら対処方法を考えていきます。

対処方法は、「①自分で工夫して取り組むことができること」、「②会社の人に配慮してほしいこと」の二つの視点から考えていくことが重要です。

- 三つ目は「作業の適性や希望職種について考える」ということです。様々な作業の体験を通じて、自分に向いていると思う作業や興味のある作業、作業上のセールスポイント等について考え、今後の就職先を検討するためのきっかけとしてみてください。

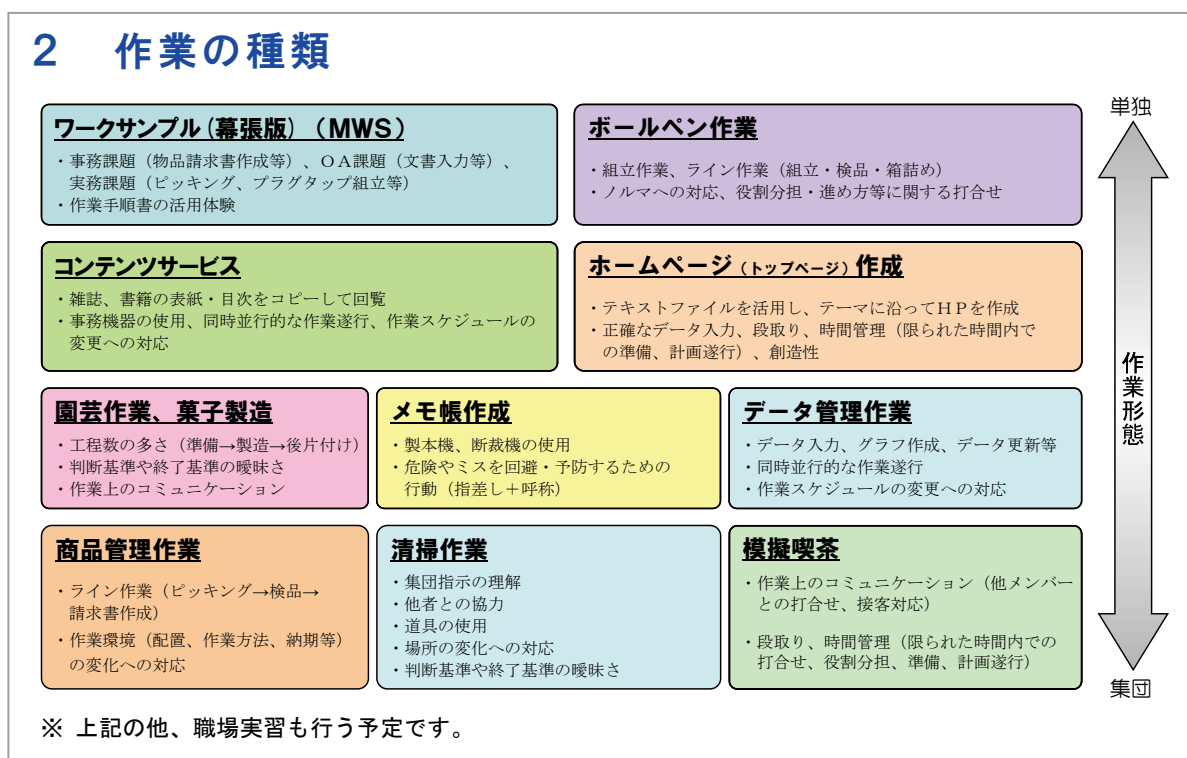
- 四つ目は「就労セミナーでトレーニングしたスキルの習得を図る」ということです。職場対人技能トレーニング等就労セミナーで練習したスキルを、実際の職場でも活用できるようになるためには、就労セミナーの時間だけでなく、作業場面等で実践練習を続けることが重要です。

そして、その結果を個別相談等で振り返り、「工夫すれば更に良くなる点」を発見したら、それを踏まえて作業場面で再度練習する等の取り組みを行うことが重要です。

このように「就労セミナーでの練習→作業場面等での実践→結果の振り返り→再練習」を繰り返し行うことで、徐々にスキルの習得を目指します。

2 作業の種類

- 次に、実際に行う作業の種類について説明します。
- 先述のとおり、プログラムでは多様な作業環境を設定しています。円滑に遂行するために必要なスキルも作業ごとに異なりますので、様々な観点から自分の特徴を振り返ることが可能です。
- 作業の種類は複数ありますが、当初は一種類ずつ行います。プログラムが進むにつれ、個々人の状況・目標によっては、複数の作業を並行して行う場合もあります。
- 各作業の特徴や具体的な作業手順、実施上の留意点等は、各作業の初回にスタッフから説明します。なお、一部の作業については、初回にスタッフから作業手順の説明を受け、自分で作業手順書を作成するものもあります。



3 留意点

- 最後に、作業を行う上での留意点について説明します。
- 一つ目は「『目標』を設定してから作業に取り組んでみる」ということです。漠然と作業に取り組んでも、結果を振り返った時に何も明確になりません。作業開始前に、「自分はどのような部分でミスしやすいのかを明確にする」、「ミスを減らす方法を実際に使って、効果を確認する」等の目標を設定してから作業に取り組み、その結果について振り返ることが、作業場面での自分の特徴について理解を深めたり、作業を円滑に行うための工夫を考えたりする上で重要になります。

目標の設定や結果の振り返りは、スタッフと一緒に行ってみてください。それによって、より客観的に自分の状況を振り返ることができると思います。
- 二つ目は「作業はテストではない。作業の出来不出来が、そのまま適職の判断材料に直結するものではない」ということです。重要なことは、作業がうまくできた場合又はできなかった場合に、その理由を明確にしていくことです。それによって、自分の特徴や力を発揮しやすい作業環境、作業を円滑に行うための工夫等について考えることができるようになります。
- 三つ目は「作業は競争ではない。作業の進め方は個々に違う。他のメンバーの進み具合を気にする必要はない」ということです。作業の目標は一人ひとり異なりますので、他のメンバーと競争しても勝ち負けが決まるものではありません。あくまで自分の目標の達成に向けて作業に取り組むことが重要です。

また、プログラムが進んでいくと、一人ひとり行う作業が異なってくる場合がありますが、それは個々人の目標に応じた作業環境を設定するからです。この場合も、「〇〇さんがやっている作業を自分はやっていない」ということを考えるのではなく、自分の目標に集中して作業に取り組んでください。

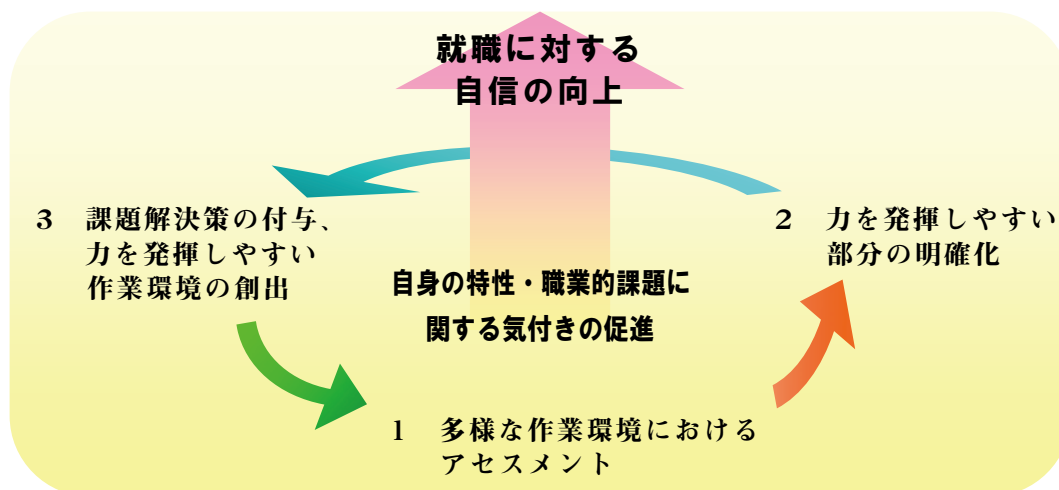
どうしても他のメンバーの進み具合が気になる場合は、スタッフに話をしてみてください。

3 留意点

- ① 「目標」を設定してから作業に取り組んでみます。
 - ↳ 何を意識して取り組むか=ふりかえりポイント
- ② 作業はテストではありません。作業の出来不出来が、そのまま適職の判断材料に直結するものではありません。
- ③ 作業は競争ではありません。作業の進め方は個々に違います。他のメンバーの進み具合を気にする必要はありません。

4 模擬的就労場面における作業

模擬的就労場面では、実際の職場を想定しつつ、多様な作業環境（作業課題、作業方法等）を設定し、アセスメント及び作業遂行スキルの付与を実施しています。そして、受講者が「『作業』のねらい」（5頁）の達成を図ることができるよう支援します。



「模擬的就労場面における作業」の目的(イメージ図)

(1) 多様な作業環境の設定

作業課題は、「各作業課題の概要と必要な作業遂行スキル」（18頁）に記載したものを実施していきませんが、その際に、作業方法や支援者の指示の出し方、作業場所・配置等（詳細は「作業環境の構成要素(例）」（19頁）を参照）に変化を持たせ、これらを受講者個々人の障害特性や職業的課題に応じて適宜組み合わせることにより、多様な作業環境を設定します。

同一の作業課題であっても、構成要素を組み替えることによって異なる作業環境を設定することが可能となり、より多角的なアセスメントが可能となります。

事例 「一度に提示する作業手順の数」を変えることで、作業手順の円滑な定着が図られた事例

Cさんは、作業手順数が多い作業aでは、なかなか作業手順の習得・定着が見られませんでした。一方、作業手順数の少ない作業bでは、円滑な習得が認められました。

支援者は当初、作業a・bともに最初から最後まで一度に作業手順のモデリングをしていましたが、作業aについて一度に提示する手順数を減らし、「数手順のモデリング→Cさんが実施→所定の手順と異なる部分の修正→数手順のモデリング→Cさんが実施→…」というように、少しずつ作業手順を提示していきました。

Cさんは、このやり方にそって全手順を2～3回体験することによって、作業aの作業手順の習得・定着を図ることができました。

なお、職業センターにおいては、18～19 頁に記載した作業環境を通じてアセスメント及びスキル付与支援を行っていますが、実際に支援を行う際には、その作業環境がどのような要素から構成されているか、また、新たにどのような要素を追加できるかを検討しながら進めていくことが重要です。



ポイント① 各作業課題に必要な作業遂行スキル等を整理しておくことの有用性

各作業課題に必要な作業遂行スキルや作業環境の構成要素を予め具体的に整理しておくことによって、支援者は、受講者が力を発揮しやすい部分、あるいは躓きやすい部分を把握しやすくなります。また、力を発揮しやすい部分を組み合わせることによって、受講者がより適応しやすい作業環境を発見することが可能となります。

事例 多様な作業環境でのアセスメントと体験を通じて、力を発揮しやすい作業環境を明確にし、就職に対する自信を高めることができた事例

<多様な作業環境におけるアセスメント>

Dさんは、「急に集中力が低下してミスが増える」という課題について具体的な対処方法を有しておらず、今後の就職に不安を抱いていました。

プログラムでは、まず、多様な作業環境を設定して、Dさんの集中力の特徴に関する詳細なアセスメントを行いました。具体的には、「連続して作業に取り組む時間」や「注意を向ける箇所数」等に変化を持たせながら、「経験したことのある作業種と未経験の作業種」等を一種類ずつ又は同時並行的に取り組んでもらい、集中力の低下等を感じる状況について整理しました。

その結果、Dさんの集中力の特徴として、1.未経験の作業、多方面への気遣いを要する作業に長時間取り組んだ時等に集中力が低下しやすいこと、2.複数に注意を向ける環境（納期を意識しながら作業に集中する、やりかけの作業がある状態で別の作業に集中する等）では集中力を消耗しやすいこと等が確認されました。この結果を受けて、Dさんは、「このような環境では、頭が“フル回転状態”になる。また、回転数には限界があり、限界を過ぎると集中力が極端に落ちる。集中力低下の原因がわかった気がする」と語り、自身の特徴について理解を深めた様子が窺えました。

<力を発揮しやすい作業環境の明確化と、その有用性を体験する機会の提供>

アセスメントの結果を踏まえ、Dさんの集中力が持続しやすい作業環境を、「一度経験した作業（注意を向ける対象が少ない作業）を、一種類ずつ、適宜休憩しながら行える環境」と整理しました。そして、Dさんがその有用性を実感できるように、模擬的就労場面において同環境を設定し、作業を体験してもらいました。

その後、職場実習先の選定に当たって、Dさんは、進捗管理等を指導者が随時行ってくれる事業所（指導者とペアで清掃を行う環境）を選定しました。職場実習期間中は未経験の作業が続き、集中力の低下と疲れを訴えることもありましたが、既に経験した作業内容に一旦切り替えてもらうことによって、集中状態を継続できました。Dさんは、これらの体験を通じて、「今後の就職先での不安が軽減した」との感想を持つに至りました。

(2) 各作業課題の開始に当たって

「各作業課題の概要と必要な作業遂行スキル」（18 頁）や「作業環境の構成要素(例)」（19 頁）を参照しながら、各作業課題の概要や、求められる作業遂行スキル、当該作業課題を行う意義・目的について説明します。

なお、これらの説明は、次の点を目的としています。

《 各作業課題の概要等を説明する目的 》

- ・ 受講者が作業の全体像、見通しを得る。
- ・ 受講者が自身の特徴を振り返るための具体的な手がかりを得る。
- ・ 受講者が作業に取り組む上での目標を検討するための具体的な手がかりを得る。
- ・ 受講者が作業に取り組むモチベーションの向上を図る（詳細は 28 頁参照）。

上記について受講者の理解が得られた後、受講者ごとに作業に取り組む上での目標を設定します。

(3) 作業手順の説明

作業手順の説明に当たっては、手順の説明を行うだけでなく、職場で行われる言語指示やモデリングをどのような方法で行えばより理解・定着しやすいのかもアセスメントします。

説明方法としては、次のようなものが考えられます。

《 作業手順の説明方法（例） 》

※ 「作業環境の構成要素(例)」より抜粋

- 視覚刺激（手順書、モデリング、写真、板書）、聴覚刺激（口頭説明）、両者の組み合わせ
- 個別に提示、集団で一斉に提示
- 一度に提示する作業手順の数（一つ、複数、すべて）
- 受講者と一緒に作業をしながら作業手順を説明
- 作業目的・準備物・手順の説明をひととおり終えた後、質疑応答を実施
- 「全体概要の説明後、詳細内容を説明」、「部分的な内容の説明を積み重ねて全体概要を説明」

また、支援者の説明を受けつつ、マニュアル作成技能トレーニングとして、受講者自らが作業手順書を作成する場合があります（マニュアル作成技能トレーニングについては、障害者支援マニュアルⅠの第2章の「Ⅳ マニュアル作成技能トレーニング」を参照）。

作業手順の説明終了後、実際の作業指示を出します（何をどこまでやるか等）。

この際も、上記の「作業手順の説明方法（例）」や、「一度に指示する事柄の数・種類」、「受講者が理解しやすい言葉遣い」等の構成要素を意識しながら作業指示を出し、どのような形がより理解されやすいかをアセスメントします。

(4) 作業開始

作業開始後は、「作業環境の構成要素（例）」（19頁）や「職場環境適応プロフィール」（資料Ⅰ－2）等の観点から、作業遂行力、作業上のコミュニケーション（受信・判断・送信）、思考の特徴、集団作業への適応力、場面変化への対応力、感覚特性等についてアセスメントを行います。

併せて、アセスメント結果を踏まえながら、作業を円滑に遂行するためのスキル付与支援や、職業的課題への対処方法（自ら取り組むもの及び周囲の協力を得るもの）の検討、力を発揮しやすい作業環境の明確化を行います。

また、就労セミナーで練習したスキルを活用する状況を計画的に設定し、当該スキルの習得に向けた支援を行います。

事例 作業場面で「職場対人技能トレーニング（JST）」の手法を活用し、受講者の思考の特徴を踏まえつつ、スキル獲得に関する支援を行った事例

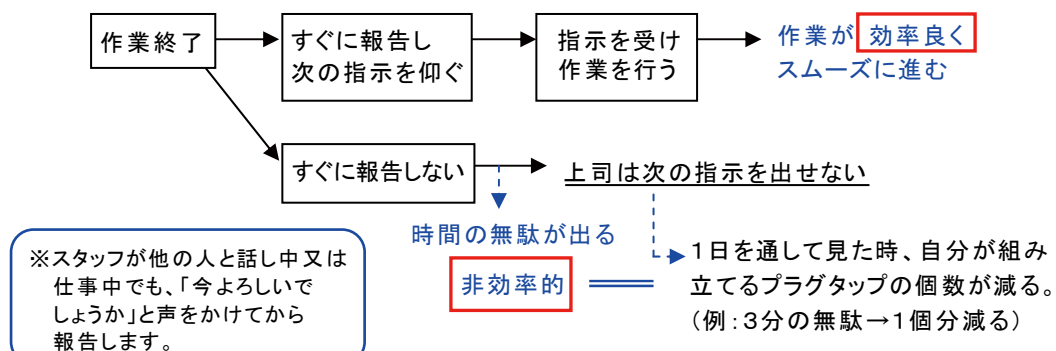
Eさんは当初、支援者が作業中又は会話中の場合、「相手の手を止めてはいけない」との思いから、作業終了時の報告をすぐに行えませんでした。一方で、Eさんは常に、「一つでも多く作るために、効率的に作業すべき」と意識していました。

そこで、作業開始前、「JSTワークシート『報告する』」をもとに、職場で「報告」が求められる意義について、Eさんの思考の特徴と関連付けながらホワイトボードに記載して解説しました。また、作業開始後、実際に報告を要する場面では、必要に応じて支援者が“良い見本”のロールプレイをしました。その結果、Eさんは、支援者が作業中又は会話中であっても報告できるようになりました。

職場で「報告」が求められる意義（Eさんの思考の特徴と関連付けて）

プラグタップの組み立て

〈本日の目標〉 作業が済んだらすぐに報告し、次の指示を仰ぐ。



(5) 振り返り

次のような観点から、受講者とともに作業の状況を振り返ります。その後、受講者は、振り返った内容を「ふりかえりシート」（資料Ⅱ－１）に記入します。

《 振り返りの観点（例） 》

- ① 作業においてどのような取り組みをしたか
- ② 作業の結果（目標の達成状況、自分の気持ち、他者の気持ち等）
- ③ 結果に対する考察（考えられる原因、具体的な解決策、次に活かしたいこと等）
- ④ 作業環境に組み込んだ構成要素
- ⑤ その他（疲労度、集中力の推移等）

支援者は、この振り返りを通じて、受講者が力を発揮しやすい作業環境や自身の特性・職業的課題に関する理解を深めたり、課題解決策のきっかけを得たりすることができるよう支援します。

なお、上記の観点の①～③は、問題解決技能トレーニングで活用している「問題解決ワークシート」の「1 問題の明確化」の視点を取り入れており、当該トレーニングで獲得した視点を作業場面で活用するきっかけを提供しています（問題解決技能トレーニングについては、障害者支援マニュアルⅠの第2章の「Ⅰ 問題解決技能トレーニング」を参照）。

振り返り終了後は、アセスメント結果を踏まえて、次回以降の作業の支援方針を検討します（1. 作業環境の構成要素を組み替えて、より力を発揮しやすい環境についてアセスメントする、2. 同一の構成要素の環境下で、苦手としているスキルのトレーニングを行う等）。



ポイント② できている部分のフィードバックが、自己効力感の向上への第一歩

過去の不適應経験等から自信をなくし、「自分に何ができるかわからない」、「独力で課題を解決しようとしても、なかなかうまくいかない」という受講者が多く見られます。一方で、そのように話すものの、客観的に見ると「できている部分」が認められますが、自分自身ではそれに気付いていない受講者もしばしば見受けられます。

そのため、「作業中の支援を通じて『（独力で）できている部分』をいかに見つけ、それを振り返りの際にフィードバックするか」が、受講者が自己効力感の向上を図るきっかけを得る上で重要になります。



ポイント③ フィードバックをする際の工夫例

「できている部分」を客観的なデータとともに書面等により視覚的に提示されることで、より理解を深めた受講者もいました。正のフィードバックの方法についても、本人の認知やコミュニケーションの特徴を踏まえて行うことが重要です。

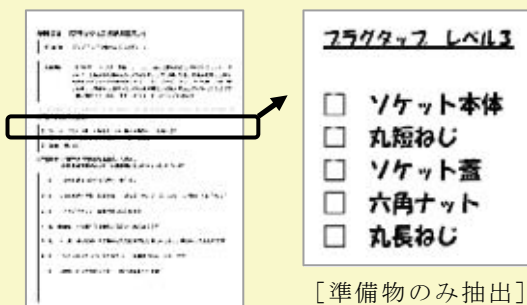
また、振り返りにおいて、第一声に課題点とその改善策を提示されるよりも、「できている部分」のフィードバックを受ける方が、円滑に課題点を受け入れられる場合が多く見られています。

事例 必要箇所に注意を向けやすくするための補完手段の例

アスペルガー症候群で注意障害が併存する受講者については、作業手順書を読み飛ばしたり、どこまで作業を進めたかわからなくなったりすることが見受けられます。この場合、支援者は、「一度に注意を向けることが可能な範囲・数」や「一度に扱う情報の量」等の観点から、受講者の注意の特徴をアセスメントした上で、対処方法（補完手段）を検討していくことが重要です。

実際にプログラムにおいて受講者が効果を感じた補完手段は、次のとおりです。

作業手順書の再構成（必要箇所の抽出）



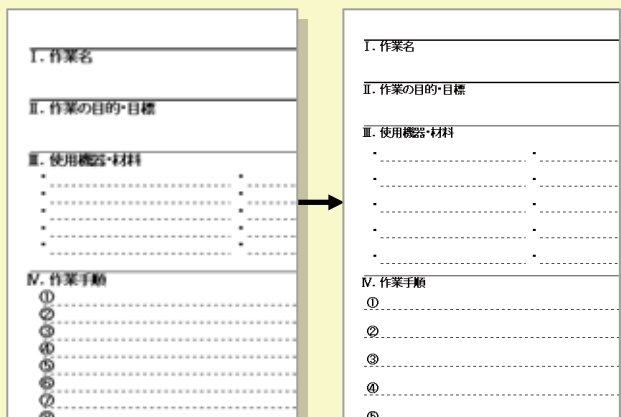
[既存の作業手順書]

ルーラーの活用（実施箇所に当てる）



作業手順の記載様式の変更 ※一部抜粋

作業手順の記載・参照がしやすいよう、行間隔を拡大。



[原本]

[変更後]

部分的な画面表示

実施箇所のみ、色を付けて表示。



事例 感覚過敏性（感覚特性）への対応例

音や光の感覚過敏性を有する受講者の場合、その刺激によって、作業への集中力が著しく低下して見落としが生じたり、逆に過度に集中して疲労が顕著に表れたりすることがあります。

このような場合、刺激を感じる程度や作業での支障を受講者に聴き取った上で、対処方法を講じることが重要です。

実際にプログラムにおいて受講者が効果を感じた対処方法は、次のとおりです。

感覚過敏性（感覚特性）への対応例

感覚過敏性（刺激）	対処方法
聴覚（大きな音・声、空調音 等）	配置場所の検討、一時的に離席を願い出る、耳栓の着用
視覚（蛍光灯、パソコン画面 等）	自然光が入る場所への移動、こまめな休憩、目を水で冷やす、パソコン画面を暗くする
嗅覚（香水、金属臭 等）	刺激の除去

各作業課題の概要と必要な作業遂行スキル

作業課題	作業課題の概要	必要な作業遂行スキル
ワークサンプル(幕張版)	<ul style="list-style-type: none"> OA作業、事務作業、実務作業に大別された13種類の作業によって構成。 ※詳細は当機構研究部門のホームページを参照 (http://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/21_2_MWS.html) ※プログラムでは、「多様な作業課題」の一つとして活用しており、各受講者の特性・課題等に応じて、各作業の開始レベル、教示やフィードバックの方法、作業指示書の記載内容等を適宜変更(工夫)しながら実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業手順書の活用 作業手順の遵守 等
ボールペン作業	<ul style="list-style-type: none"> ボールペンの組立、検品、箱詰め。 個別又は集団にノルマ(数・納期)を課す。 集団で作業を行う場合、ノルマを達成するための役割分担、作業の進め方を受講者同士で打合せて決定(必要に応じて支援者が介入)。 	<ul style="list-style-type: none"> ノルマへの対応 役割分担・進め方等に関する他者とのコミュニケーション 等
メモ帳作成	<ul style="list-style-type: none"> 製本機、断裁機等を使ってA5サイズのメモ帳を作成。 危険箇所が複数あるため、作業開始前に、「安全に作業をするための知識・活動」について学習。 	<ul style="list-style-type: none"> 機械の使用 危険やミスを回避・予防するための行動(指差し+呼称) 等
データ管理作業	<ul style="list-style-type: none"> 読者アンケートの回答データを用いたOA作業。 データ入力作業、宛名ラベル作成、地域コード分類作業、アンケート集計作業(グラフ作成)、データ更新作業から構成。 上記作業中に他の作業課題を指示される場合もある。 	<ul style="list-style-type: none"> 正確なデータ入力 同時並行的な作業遂行 作業スケジュールの変更への対応 等
商品管理作業	<ul style="list-style-type: none"> 事務用品等のピッキング、検品、配送料請求書作成で構成されるライン作業。 自分が担当するラインや作業方法が変わる場合、急ぎの仕事が入る場合がある。 商品の受け渡し時等に適切なコミュニケーションを要する。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業環境(配置、作業方法、納期等)の変化への対応 作業上のコミュニケーション 等
清掃作業	<ul style="list-style-type: none"> 2~3人が1組となって会議室等を清掃。 効率的に作業を行うために、適宜声をかけ合う必要がある(同じ場所を重複して清掃しないよう進捗状況を確認する時、持ち場を離れる時等)。 	<ul style="list-style-type: none"> 集団指示の理解 他者との協力 道具の使用 場所の変化への対応 等
模擬喫茶	<ul style="list-style-type: none"> 喫茶店を模した場面で、その業務を体験。 限られた期間内に、他者と役割分担しながら所要の準備を終わらせることが必要(看板や広告、メニュー表のデザインの検討、作成等)。 	<ul style="list-style-type: none"> 限られた時間内での打合せや段取り 作業スケジュールの進捗管理 接客対応 等
コンテンツサービス	<ul style="list-style-type: none"> 雑誌や書籍の表紙・目次をコピーして回覧。 回覧が済んだものはファイリング。 支援者は、受講者が他の作業課題に取り組んでいる最中に本作業に関する指示を出す。 	<ul style="list-style-type: none"> 事務機器の使用 同時並行的な作業遂行 作業スケジュールの変更への対応 等
ホームページ(トップページ)作成	<ul style="list-style-type: none"> テキストファイルを活用し、テーマに沿ってホームページ(トップページ)を作成。 配色、掲載する画像等は指示されたイメージに沿って考え、かつ、指示された納期内に完成させる。 	<ul style="list-style-type: none"> 正確なデータ入力 限られた時間内での準備・計画遂行 創造性 等
菓子製造	<ul style="list-style-type: none"> クッキー、マドレーヌの製造。 判断基準や終了基準が曖昧な工程がある(泡立ち加減、混ぜる回数等)。 限られた数の道具を貸し借りする際、他者との適切なコミュニケーションが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> 判断基準や終了基準の曖昧さへの対応 作業上のコミュニケーション 等
園芸作業	<ul style="list-style-type: none"> 花又は野菜の苗植え、種まき。 判断基準が曖昧な工程がある(プランターへの土の入れ具合、水のまき加減等)。 野菜の収穫まで断続的に行う作業がある(水やり、追肥等)。 	<ul style="list-style-type: none"> 判断基準の曖昧さへの対応 収穫までに必要な作業の遂行 等

作業環境の構成要素(例)

● 作業方法

- 一度に抱える作業の数(1～数種類)
- 単独作業、ペア作業(2人)、集団作業(3人以上)
- 作業工程数(少～多)
- 担当工程(全工程又は一部の工程)
- 取り扱う情報の範囲(漢字・数字・英字のすべて又は一部、文字数・桁数(1文字・桁～数文字・桁))
- 自分で段取りを決める必要性の有無
- 作業完成までの所要時間(数分、数日、数週間)
- 道具の使用の有無
- 作業速度
- 連続して作業に取り組む時間
- 作業姿勢(立位又は座位)
- 進捗状況の管理(自己管理又は他者が管理)

● 支援者の指示の出し方、作業手順の説明方法

- 視覚刺激(手順書、モデリング、写真、板書)、聴覚刺激(口頭説明)、両者の組み合わせ
- 個別に提示、集団で一斉に提示
- 一度に提示する作業手順の数(一つ、複数、すべて)
- 受講者と一緒に作業をしながら作業手順を説明
- 作業目的・準備物・手順の説明をひとつお終えた後、質疑応答を実施
- 「全体概要の説明後、詳細内容を説明」、「部分的な内容の説明を積み重ねて全体概要を説明」
- 指示命令系統が一本又は複数
- ノルマの提示(数、納期(至急、○時まで、○日の○時まで))
- 作業開始時に指示する事柄の数・種類
- ある作業の途中で別な作業について指示(指示する場合、その数・種類)
- 時間配分の伝達の有無
- 受講者が理解しやすい言葉遣い
- 作業途中に支援者が介入(ミスの指摘、改善策の提示等)する可能性があることの事前説明
- ミスを指摘するタイミング(できている点を評価してから指摘する等)

● 作業場所・配置

- 作業スペースが広い又は狭い
- 持ち場から離れやすいかどうか
- たくさんの人が近くにいる
- 自分の作業スペースが他者から離れている
- 温度、湿度
- 周囲の音、照明、粉塵、におい、色彩
- 屋内、屋外

● その他

- 受講者は、その作業に対してどの程度の興味・関心を有しているか
- 受講者は、その作業を行う意義を見出しているか
- 受講者は、その作業を経験したことがあるか

5 ジョブシャドーイング、職場実習

(1) ジョブシャドーイング

米国では、学生の職業イメージ形成のための支援として、インターンシップ制度が利用されており、この中で、学生が実際の職務に携わる従業員に影のように付き、時にはその職務を体験することで、職業興味や適性を考えるきっかけ作りを行う「ジョブシャドーイング」という手法が用いられています。

プログラムでもジョブシャドーイングの手法を援用し、次のような形で実施しています。

① 実施方法

ジョブシャドーイングの実施方法

目的

- ・ 職務についての理解促進及び希望職種等についての現実的・自発的な検討の促進
- ・ マニュアル作成技能トレーニングで獲得したスキル・視点の定着

実施内容

職場実習の協力事業所を訪問し、「職場見学ワークシート」（資料Ⅰ－３）に基づいて以下を実施（所要時間：1時間程度）。

(1) 実際の作業場面の見学を通じた手順書作成

作業をしている現場に赴き、従業員に影のように付いて回り、作業を観察しながら手順書を作成する。

(2) 従業員との意見交換

作業遂行上の留意点や工夫、必要な対人スキル、疲労の回復方法等について、従業員と直接意見交換を行う。

② 実施上の留意点

イ 事業所への協力依頼

ジョブシャドーイングの実施に当たっては、各事業所における受入れ体制の問題があり、その趣旨について事業所側に詳細に説明を行い、理解を求めています。

なお、本プログラムでは、職場実習等を既に数回実施し、発達障害者の障害特性やプログラムの趣旨について理解を得ている事業所にジョブシャドーイングの実施を依頼しています。また、「ジョブシャドーイング」ではなく「職場見学」という用語を使う等、事業所側にとって理解しやすい説明に心がけています。

ロ 「職場見学ワークシート」（資料 I - 3）の作成

「職場見学ワークシート」の記載内容（質問ポイント等）については、事業所訪問を行うまでに個別相談等を通じて受講者と話し合い、完成させます。この際、支援者は、それまでのアセスメントを通じて把握した受講者の特性や職業上の課題、配慮事項等を適宜フィードバックして、受講者がそれらを踏まえつつ質問ポイント等をまとめることができるよう支援します（それによって、受講者が自身の特性等について理解を深めていくことができるよう支援します）。

ハ 注意障害を有する受講者への配慮

注意欠陥多動性障害等の注意障害を有する受講者の場合、手順書作成に集中してしまい、作業環境を十分観察することができないことも想定されます。

そのため、例えば、事業所訪問を2回設定し、1回は見学のみ、もう1回は手順書作成を行うというように、受講者の特性を踏まえて実施方法を検討することが重要です。

(2) 職場実習

プログラムでは、実際の職場での作業遂行スキルの付与、職業イメージの形成等を目的として5日間の職場実習を実施しています。

また、職場実習先の選定や、職場実習先への提出資料の作成（職場実習時の目標や依頼する配慮等）を通じて、実際の就職においても必要となる、障害特性や職業上の課題、配慮事項、作業適性等の自己理解の促進に関する支援も行います。

[実施方法]

職場実習の実施方法

目的

(1) 受講者に対する知識・スキル付与の機会として

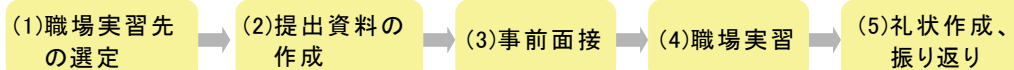
- ① 実際の職場での作業体験の付与、作業遂行スキルの付与
- ② 職業イメージの形成
- ③ 特性・課題についての自己理解の促進
- ④ 就職に向けた成功体験の付与、自信の回復

(2) 支援者による実践的な環境下でのアセスメント及び支援方法の把握の機会として

- ① 希望職種の対応可能性のアセスメント
- ② 実践的な環境下での受講者のアセスメント
- ③ 職場での支援方法、職場環境の調整方法の検証

流れ

次の流れに沿って職場実習を行います。



(1) 職場実習先の選定

次の項目を総合的に勘案し、複数の協力事業所の中から職場実習先を選定します。

職場実習先の選定における検討ポイント

- ① 受講者の希望職種についての考え
(個別相談を通じて把握した、受講者の希望職種、職業興味・志向とその背景にある考え方を勘案)
- ② 職場環境や職務とのマッチング
(事前に把握している各協力事業所の職場環境・人的体制・職務内容等とのマッチング度を勘案)
- ③ プログラムでのアセスメント結果
(就労セミナー、作業、個別相談を通じて把握された受講者の特性・課題等を勘案)
- ④ ①～③に基づき設定した職場実習先でのアセスメント項目
(事前にプログラムにおいて把握された結果の検証と、新たなアセスメント項目を勘案)
- ⑤ 上記「目的」の重視項目
(上記「目的」の重視項目と、当該項目の達成が最も見込まれる職場環境・職務内容を勘案)
- ⑥ 労働市場
(受講者の出身地域の労働市場を勘案)



ポイント① 「ふりかえりシート」等により、具体的な業種に対する興味を整理

希望職種のイメージが漠然としており、職場実習先の選定に迷う受講者も見られます。このような場合、個別相談において、「ふりかえりシート」により、作業適性や職業興味、特性・課題等を整理していくことが重要です。

また、模擬的就労場面での作業支援では具体的な業種に対する興味が漠然としていた受講者が、現実的な選択場面に接することで、興味を整理できたこともありました。



ポイント② 複数の事業所の協力を得て、業種や作業内容のバリエーションを確保

職場実習の目的・意味合いは、受講者個人々人によって様々です。このことは、「職場実習先の選定における検討ポイント」が多岐にわたることからも見て取れます。

受講者が自身の目的を達成することができるよう、予め複数の事業所の協力を得て、多様な業種・作業内容・職場環境・人的体制を確保しておくことが重要です。

(2) 職場実習先への提出資料(〇〇さんの状況について)(資料I-4)の作成

下記(3)の「事前面接」に向けて、職場実習における自分の目標や依頼する配慮等を資料にまとめます。

〇〇さんの状況について	
通 勤 経 路	自宅 - 事業所
健 康 状 態	良好 ()
これまで経験した主な仕事	(年) (年) (年)
就 職 に つ い て の 希 望	希望職種(第1希望) (第2希望) 希望勤務地()
今 回 の 実 習 の 目 標	1 2
配 慮 を お 願 い し た い こ と	1 2



ポイント③ 「目標」や「配慮事項」を受講者自身が検討・整理できるよう支援

「職場実習先への提出資料（〇〇さんの状況について）」にある、受講者個々人の「今回の実習の目標」や「配慮をお願いしたいこと」の記載は、プログラムの受講を通じて得られた自分自身の障害特性の把握・理解に基づいて整理されることが重要です。

当初、自分自身の目標や配慮事項等を挙げられない受講者については、個別相談において「ふりかえりシート」等を活用しつつ、作業面、対人面、思考・行動の特徴を洗い出し、自分にできることとできないことを整理していく過程で、徐々に検討できるよう支援を行っていきます。

(3) 事前面接

① 職場実習の目標、依頼する配慮等の説明

受講者は、支援者とともに職場実習先に行き、事前に支援者と作成した「職場実習先への提出資料（〇〇さんの状況について）」（資料Ⅰ－４）の内容をもとに面接を行います。

② 職場実習時に担当する作業の手順書作成

ジョブシャドーイングを実施し、職場実習時に担当する作業の手順書作成を行います。



ポイント④ 自身の特徴を整理した資料の有効性

「職場実習先への提出資料（〇〇さんの状況について）」は、概ねすべての事業所から、「障害状況や職業上の課題についての自覚ができていたため、支援しやすかった」等の評価を得ています。プログラム終了後の就職時の面接等にも、このような資料の活用は有効と考えられます。

(4) 職場実習

① 目標達成に向けた支援及び実践的な環境下でのアセスメントの実施

支援者は、受講者が目標達成を図ることができるよう、必要な支援を行うとともに、実際の職場での作業遂行スキルの付与、各技能トレーニングで体得したスキルを異なる場面でも活用できるか等のアセスメント、通勤の支援等を行います。

② 人的支援の活用について検討する機会の提供

支援者が職場で支援を行うことを通じて、受講者に職場において人的支援を得られる体験を付与するとともに、プログラム受講後のジョブコーチ支援の活用について検討する材料を提供していきます。



ポイント⑤ 人的支援を活用する体験の有用性

単独で事業所に就職することへの緊張感や、パニックやイライラ感が生じた際に障害状況を踏まえて相談できる支援者の必要性を述べる受講者も見られました。

このような受講者に対しては、プログラムの職場実習で人的支援を受けながら働く体験（成功体験）を付与することが重要です。実際に、この取り組みを通じて、「就職への不安が軽減した」、「ジョブコーチ支援のイメージが持てた」との感想を持った受講者もいました。

(5) 職場実習終了後

事業所への礼状を作成するとともに、上記(1)～(4)の一連の過程について振り返りを行います。

6 実施上の留意点

(1) 自己効力感への配慮

① 支援目標、難易度の段階的な設定

過去の不適応経験等から、自信をなくし、就職を躊躇する受講者が多く見受けられます。

このことから、段階的に支援目標を設定し、課題改善に向けた努力や目標達成に対して肯定的なフィードバックを行うことにより、受講者が成功体験を重ね、就職活動に向けた自信や自己効力感を向上させることができるよう支援していくことが重要です。

事例 先に成功体験を積んだことで、苦手なことを客観的に受け入れられた事例

Fさんは、これまでの職歴の中で、納期が頻繁に変更される、想定外の事態が発生するといった状況に適切に対処できなかったことから、自信をなくし、就職全般に対する意欲を低下させていました。

そのため、プログラムでは、まず、1.定型作業であり、2.報告のタイミング・対象が決まっている等の点で構造化されている作業課題を設定したところ、Fさんは円滑に作業を行うことができました。支援者は、これらがFさんにとって無理なくできる作業環境の要件であることをFさんと確認し合いました。

その後、Fさんは、プログラム内で想定外の事態（非構造化場面）に直面し、円滑な対処に苦慮しましたが、先に「構造化された環境下での成功体験」があったため、今までのように自信を低下させずに、それが独力で対処困難な作業環境の要件であるとして客観的に受け止めることができました。

事例 得意な作業を見つけた後で苦手なスキルのトレーニングを実施し、円滑なスキルの習得が図られた事例

Gさんは、1.作業手順を独自に変更し、かえって非効率的になる、2.作業終了時の報告をせずに次の作業に移ろうとするといった職業上の課題を有していました。ただし、これらの課題を一度に解決しようとしても、「作業手順は遵守されたが、報告がなかった」というように、どちらかが十分でない場合が多く、未経験の作業課題に取り組んでいる場合にはイライラする表情も見られていました。

そのため、まずGさんが得意な作業課題を通じて作業手順の定着を図り、その後、作業終了時の報告を習慣化できるよう支援を行ったところ、作業手順の遵守、報告とも改善が見られました。また、作業終了時の報告については、別な作業課題に取り組む場合でも、事前に支援者から促されていれば自発的にできるようになりました。

また、職業経験が少ない受講者や、作業耐性の向上をはじめとする基本的労働習慣の獲得が必要な受講者については、「模擬的就労→ジョブシャドーイング→職場実習」のように、受講者が無理なく段階的にスキルを獲得できるよう配慮しながら支援を行うことも重要です。

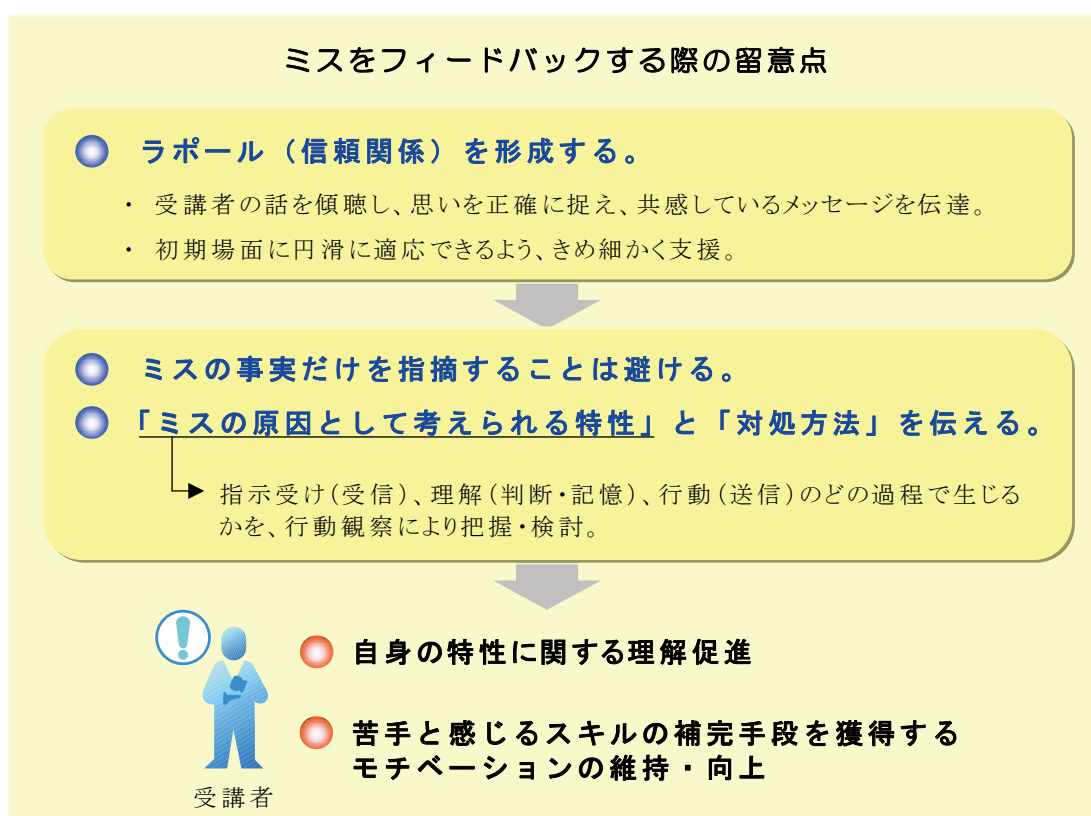
感覚特性から体を動かすことを好まなかったり、自宅で読書やテレビ等を見て過ごしたりして体力が低下している受講者については、模擬的就労場面において立ち作業の時間を徐々に増やしていきました。当初膝や肩等に疲労を訴えることが多く見られましたが、回数を重ねるごとに体力が向上し、その後の職場実習においては、目立った疲労の訴えが少なくなりました。

② ミスをフィードバックする際の留意点

受講者が自身の特性に関する理解を深めたり、苦手と感じるスキルの補完手段を獲得したりすることをねらいとして、支援者からミスをフィードバックする場面があります。ただし、ミスを指摘されることに不快感・拒否感を抱くことは、障害の有無にかかわらず一般的な心理であり、知り合っていない者同士のことであれば、その思いがより強まることは想像に難くありません。

そのため、支援者は、まず、1. 受講者の話を傾聴し、思いを正確に捉え、共感しているメッセージを発すること（詳細は、第3章の「2 支援者の基本姿勢」を参照）、2. 初期場面に円滑に適応できるよう、きめ細かく支援すること等により、受講者とラポール（信頼関係）を形成することが重要です。

その上で、作業場面や日常生活の様々な場面での躓きから自己否定感や不全感を感じている受講者に対しては、作業中に生じたミスをフィードバックする際、1. ミスの事実だけを指摘することは避け、2. ミスの原因として考えられる特性と対処方法も併せて伝えていくことが重要です。



事例 受講者の不全感・不安に配慮したフィードバックの実例

Hさんは、作業手順書の一部を読み飛ばす、どこまで読み進めたかを忘れてしまう等により、所定の手順に沿って作業を進められない、不要な道具を準備する等の課題を有しており、このようなミスが生じると焦りや不安の表情を浮かべていました。また、作業のミスを指摘されると、「他者の迷惑にならないようにしたい」という気持ちが先に立ち、ミスが発生した状況等を振り返ることなく、場当たりの対応に終始する傾向も窺えました。

そのため、支援者は、ミスの原因として考えられる特性（作業手順書に文字情報が多いと、注意の選択・焦点化が難しい）を伝えるとともに、その改善策（1.各作業工程を細分化し、1動作ごとに作業結果の確認・フィードバックを得ながら、少しずつ作業手順を体得する、2.既存の作業手順の中から準備物のみ抽出してカード化する）を提示しました。そして、Hさんの課題改善に向けた努力や具体的な改善行動に対して肯定的なフィードバックを行っていきました。

その結果、Hさんは当初、改善策を提示されてもすぐには受入れようとしない等の態度を示していましたが、徐々に支援者からの助言をスムーズに受入れられるようになったとともに、作業手順を習得することができるようになりました。

(2) 集中力やモチベーションへの配慮 ～作業する意義や目的等の説明～

作業時に集中力の低下が顕著な場合、その理由の多くが、自分にとって作業の意義・目的が十分見出せていないことや、作業に対する興味が低いことによるものでした。

こうした場合には、各作業課題の開始に当たって、受講者の職業的課題と関連付けて、各作業課題に必要な作業遂行スキルや、どのような事項についてアセスメントできるかを紹介するとともに、作業を通じて必要な対処方法（補完手段）を検討していくことが目的であることを説明し、モチベーションの向上を図ることが重要です。

事例 自分にとって作業の意義を見出すことができるように支援した事例

「模擬喫茶」の準備や役割分担に関する初回の打合せの時、Iさんの発言は、普段よりも少なく、消極的な印象を受けました。そのことをIさんにフィードバックするとともに、理由を尋ねたところ、「文化祭のようなものを、なぜプログラムで行うのか」との疑問を抱いていることがわかりました。

そこで、支援者から、1.「模擬喫茶」の事前準備では、限られた時間内での打合せや段取り・優先順位付け、作業スケジュールの進捗管理といったスキルが求められること、2.Iさんには、これらに関する職業的課題が認められており、「模擬喫茶」への取り組みを通じて対処方法の検討が望まれることを説明したところ、Iさんの理解が得られました。

以降、Iさんは、自分にとっての模擬喫茶の意義を意識しながら作業に継続して取り組むことができるようになり、作業結果の振り返りを通じて、上記スキルに関連した自身の特性や職業的課題について理解を深めていきました。

第3章

「個別相談」の実施方法

1 「個別相談」の概要

「個別相談」では、就職活動や対人関係、プログラム等に関する相談の他、受講者の就職に関する希望や特性の把握、求職活動スキルの付与、個別課題への対応・解決スキルの付与、ナビゲーションブックの作成に関する支援等を、受講者個々人の状況に応じて実施しています。

相談テーマは、下表の内容から適宜選定して決定する他、受講者自身が相談したい内容を申し出ることも多く、その場合は優先的にそのテーマに対応することとしています。

個別相談の実施内容

● プログラムに関する相談

- ・プログラム期間中の目標の説明と同意確認
- ・初期場面への適応状況の把握、適応を促進するための相談・支援

● 就職に関する希望の把握

- ・就職に関する希望（職種、労働条件等）の把握
- ・職業興味との把握

● 自身の特性の理解促進に関する支援

- ・「職場環境適応プロフィール」等のアセスメント項目に即した基礎情報の把握
- ・作業や就労セミナーの結果をもとにした、自身の特性の理解促進に関する支援

● 個別課題への対応・解決スキルの付与

- ・作業面、対人面、日常生活面における個別課題への対応・解決スキルの付与
- ・パニックやイライラ感等のストレス場面への対処スキルの付与

● 求職活動スキルの付与

- ・就職活動の進め方、履歴書の書き方、求人票の見方等の説明

● 職場実習に向けた相談

- ・職場実習先の選定
- ・職場実習先への提出資料の作成に関する支援（詳細は 23 頁参照）
- ・面接練習

● プログラム終了後の就職活動に向けた相談

- ・連絡会議の準備
- ・障害者手帳の取得、ジョブコーチ支援の活用等に関する相談
- ・ナビゲーションブックの作成に関する支援（詳細は 36 頁参照）

2 支援者の基本姿勢

(1) 思いを正確に捉え、共感しているメッセージを発する

発達障害者本人が語る内面は、支援者が表面的に観察するだけでは推測しきれないことも少なくありません。また、個別相談の中で受講者が語る内容は、今後の環境調整や支援のあり方に対して、貴重なヒントを与えてくれます。

個別相談における支援者の基本的な姿勢として、まずは何よりも**受講者の思いを聴き取る**こと、そして、**受講者への共感、併せて受講者の思いや状況等を正確に把握する**ことが重要です。受講者の多くは、とても大変な苦労や辛さを味わってきています。また、非常に切迫している状況で相談を申し出る者や、過去に解決できなかった思いのたけを切々と語る者、支援者が受講者のコミュニケーションの特徴に配慮すれば、独自の表現で自分自身のことを赤裸々に語ったり、事前に綴った文章をベースに相談したりする者もいます。

支援者は、障害の基本的な知識をもとに、その苦労や辛さをできる範囲で理解して、受講者の思いや置かれている状況、感情の流れ、認知の特徴等を正確に把握していくことが必要です。

また、支援者の表情の動きから相手の思考・気分を察することが難しい受講者も多く見受けられます。そのため、支援者は、1.相談内容を別の言葉で言語化する、2.同じような例を示す、3.受講者の発言・表情等にどのような気持ち・印象を抱いたかを言語化する等により、**支援者が相談内容を把握しているというメッセージを受講者に伝達する**ことも重要です。



ポイント① 各種相談技法を活用する際の留意点

相談の技法としては、認知療法やSOCCSS法、図表や板書等による視覚的提示等の様々な技法を受講者の状況に応じて活用していますが、相談中、ともするとこれらの技法を実施することにとらわれ、支援者の意識が“受講者の思いを聴き取って共感すること”から離れてしまいがちになることには留意が必要です。

支援者の対応や言葉かけ一つでラポールが崩れてしまうことも想定されるため、個別相談においては、“思いを正確に捉え、共感しているメッセージを発すること”を基本に据え、まずは受講者の思いを聴き取ることが重要です。



ポイント② ラポールの形成に当たって ～趣味の話題を取り上げる～

発達障害者は、バラエティに富んだ趣味を持ち、一つの領域に深い関心を寄せている者も多く見られます。個別相談では様々な角度からラポールの形成を図っていきませんが、初期段階において、趣味の話題を取り上げることも非常に重要です。

支援者に思いをなかなか述べようとしない受講者に対して、趣味や好きな食べ物といった受講者の身近な話題を取り上げ、徐々に相談の主題に近づくことも有効な方法の一つです。

(2) コミュニケーション及び思考・行動の特徴を踏まえた相談

受講者のコミュニケーション及び思考・行動では、33頁に例示したように、他者の発言や表情の捉え方に特徴がある（社会性の課題）、言葉を字義どおりに受け取り行動する（コミュニケーションの課題）、想定外の変更への対応が難しい（想像力の課題）等々、“三つ組み”の障害特性に起因するものも多く見受けられます。

プログラムでは、受講者個々人のコミュニケーション及び思考・行動の特徴を、1.受信（指示・会話の受け取り）、2.判断・思考、3.送信（表現）・行動の各側面からアセスメントし、その結果を踏まえながら個別相談を実施しています。

個別相談を実施する際の、各側面の特徴に関する主なポイントは、以下のとおりです。

■ 「受信」の特徴に関するポイント

➤ 「見える化」

言葉や表情、身振りを介して話し手が伝えたいことは、紙面やホワイトボード等を用いて視覚的・具体的に伝えることによって、円滑に理解される場合が多く見られています。

➤ 端的に伝える

言葉の一部を捉えて発言する受講者については、質問等を端的に行う、「はい・いいえ」等二者択一で答えられるように質問を言い換える等の配慮が望まれます。

■ 「判断・思考」の特徴に関するポイント

➤ 別の角度から捉えてみることの有用性等を指摘

他者の発言や表情の捉え方に特徴がある受講者については、その考え方や背景を聴き取りながら、別の角度から捉えてみることの有用性や他者との考え方の相違等について指摘したり、他者の発言の趣旨等について解説したりします。

この際、状況を正確に整理するために、SOCCSS法や認知療法等の手法を用いることもあります。

➤ ストレス対処に課題がある場合は、リラクゼーション技能トレーニングも実施

ストレス発生時の感情の影響で、冷静に問題状況を整理することが難しい等の受講者に対しては、別途、リラクゼーション技能トレーニングを行います。

■「送信・行動」の特徴に関するポイント

➤ 発言内容の背景にある思い・意図にも焦点を当てる

相談中、ともすると受講者が直接言葉で表現した内容にのみ支援者の目が向いてしまいがちですが、その点には留意が必要です。例えば、ストレスが高まった受講者が強い口調で発言する場合がありますが、背景には、「ストレスをどう処理したらよいかわからず、非常に困っている。その気持ちをわかってほしい」という思いが潜んでいることも少なくありません。また、受講者が語る言葉が受講者の思い・意図をすべて反映しているとは限らない場合もあります。

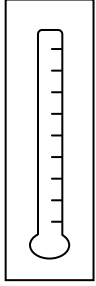
そのため、受講者の発言内容に加えてその背景にある思い・意図を推測し、推測したことを受講者に確認してコミュニケーション上の行き違いを防ぎながら相談を進めていくことが重要です。

➤ 困っていることを他者になかなか話さない受講者への対応

困っていることに直面していながら、そのことを他者になかなか話さなかったり、うまく表現できなったりする受講者も見受けられます。

プログラムでは、「朝礼」を毎朝行い、その日の予定の確認に併せて受講者の表情・口調の観察を行うとともに、「健康チェック表」（資料Ⅱ－２）を用いて受講者の体調や気分等を把握します。そして、普段と異なる様子が認められた場合は、個別相談を適宜実施し、受講者の思い・悩み等の聴取、対処方法の検討を行うことにより、受講者がストレスの軽減を図ることができるよう支援しています。

健康チェック表

月 日 () 氏名:	
昨日の就寝時間: 時 分 今日の起床時間: 時 分 睡眠時間: 時間 分 昨日はよく (眠れた ・ 普通 ・ 眠れなかった)	
昨日の服薬	朝 () 昼 () 夜 () 就寝前 ()
● 今日の体調 良い 普通 悪い ● 今日の気分 嬉しい ・ 楽しい ・ 幸せ リラックス ・ 悲しい 怒っている ・ いらいら 憂鬱 ・ 緊張 ・ 心配 ● その他 ()	● 今日の自分の総合的状況 
伝えておきたいこと	

■「受信」の特徴

- 言葉を字義どおりに理解し、自分なりのイメージを作ったり、深読みしたりする。
- 表情や身振りから、相手の感情・意図を察することが難しい。
- 目的・内容が曖昧な会話、感情による判断や矛盾点が含まれる会話は理解しにくい。
- 「結論→理由」の順に説明される方が理解しやすい。
- 相手がどのような気持ちで自分に話しかけているのか(例:怒っているのかいないのか)を先に伝えてもらえると、余計なストレスを抱えずに済む。
- 名称や内容が似ている情報を混同してしまう。

■「判断・思考」の特徴

- 問題について、「自分の努力不足が原因。限界まで頑張れば解決できる」と考える。
- 自分が着目していることだけを前提として、「自分(又は相手)はこうすべきだ」と結論付ける。
- 禁止が明文化されていないことは、「やってもよいだろう」と解釈する(その後、行動に移してしまう)。
- 物事を「白か黒か」のように極端な考え方で捉え、その変更が利きづらい。
- 自分の中で思い込みを発展させ、問題の核心から逸れてしまう。
- 他者の発言や表情の捉え方に特徴があり、問題状況の的確な把握が難しい。

■「送信・行動」の特徴

- ストレス場面に直面した際に、声や表情に変化が出やすい。逆に、ストレスを内に溜め込む。

ストレス場面(例)

- ・相手の発言の意図がわからない時
- ・自分の発言や表情が相手にどう受け止められたかわからない時
- ・自分の意思と相手の理解が違ふと感じ、相手に自分の意思を正しく伝えたいと思った時
- ・先の見通しが具体的に立たない時
- ・コンプレックスに感じている話題に触れられた時
- ・他者の助言が自分のやり方を否定していると感じた時
- ・予想外の事態に直面した時
- ・以上のことも含め、ストレスを感じて困っていることを相手にわかってほしい時

- 自分の思い・意図や経験したこと等をうまく伝えることが苦手で、話が長くなる。逆に、一言で終わる又は話さない。
- 相手の意見に対して、率直に意見を述べる(「その方法では、先々うまくいかないと思う」等)。
- 抽象的又は比喩的な言葉について、その意味を誤用していることがある。

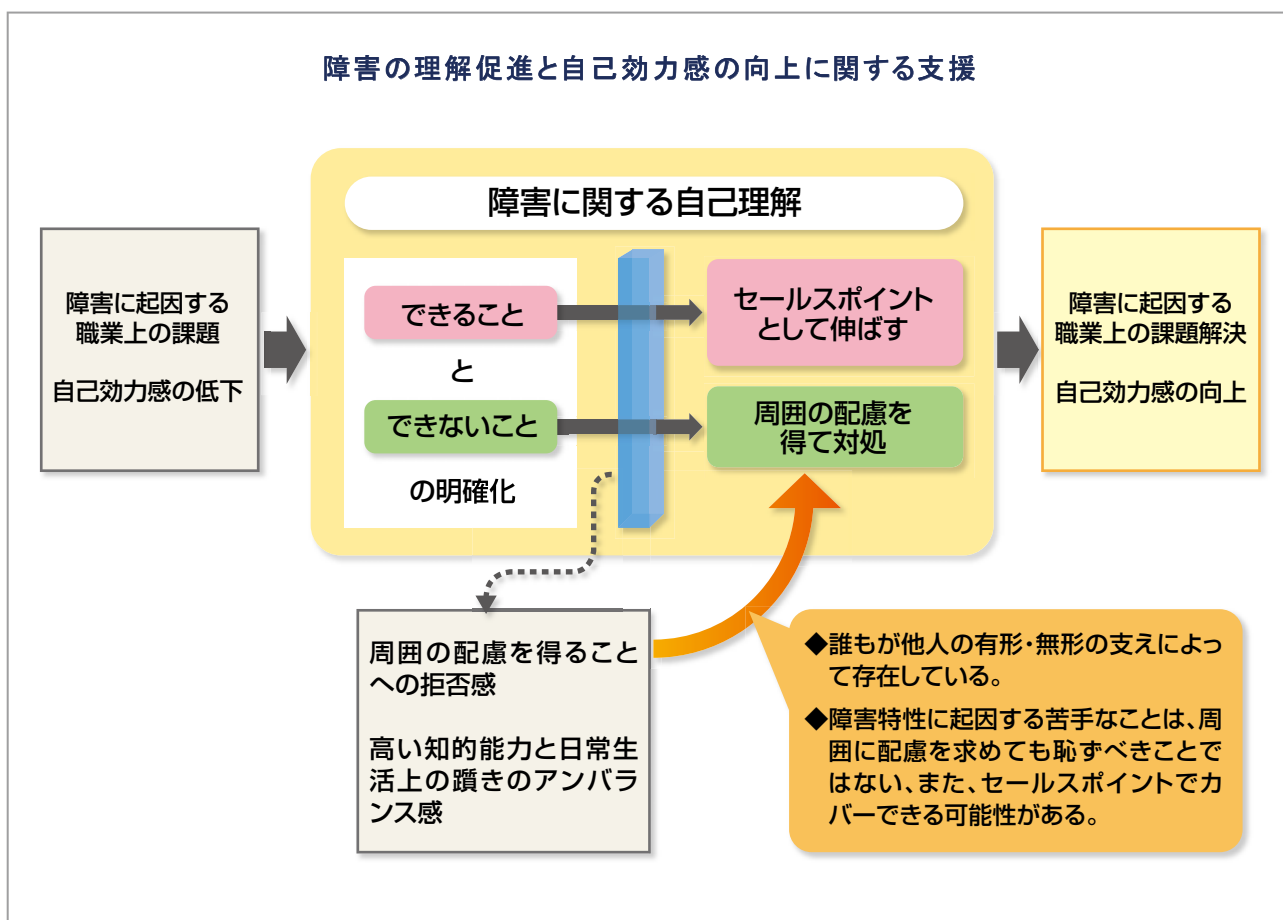
(3) 障害理解と自己効力感の向上に関する支援

受講者の多くは、これまで障害に起因する職業上の課題等から自信を低下させています。

個別相談においては、下図のように、自分ができることとできないことを明確にし、できることはセールスポイントとして大切に伸ばし、できないことは周囲の配慮を得ることが障害に起因する職業上の課題解決につながることを、様々な角度から提示することにより、自身の障害特性の理解促進と自己効力感の向上に関する支援を行っています。

なお、周囲の配慮を得ることに拒否感を抱く受講者も見られますが、そのような心理は、障害の有無にかかわらず一般的な心理としても理解できますし、また、非常に高い知的能力の結果としての学業成績と日常生活上のコミュニケーションをはじめとする行動・対応がうまくいかないアンバランス感が、コンプレックスとなっている事例も多く見受けられます。

このような受講者については、「社会生活上、誰もが他人の有形・無形の支えによって存在していること」を図等を用いて示した上で、障害に起因する苦手なことは、周囲に配慮を求めても何ら恥ずべきことではなく、セールスポイントでカバーできる可能性があることについて理解を促していきます（資料Ⅱ－3「発達障害について」）。





ポイント③ “指導”を行うタイミングに配慮を要する場合もある

例えば、プログラムを無断欠席した受講者がいたとします。この受講者が次に出席した際、支援者としてどのような関わりが求められるでしょうか。

答えはいろいろ考えられると思いますが、何らかの“指導”を行おうとする場合には、そのタイミングに配慮することも重要です。

先述のとおり、発達障害を有する受講者の多くは、これまで障害に起因する職業上の課題等から自信を低下させています。その背景には、「障害の見えにくさ、わかりにくさ」によって、周囲から適切な配慮を得られない、ミスについて一方的な叱責・注意を受ける等の生活を余儀なくされたことも窺えます。

「無断欠勤」は、社会一般のルールに照らし合わせた時に認められるものではなく、適切な対応について助言する必要があります。しかし、上記を踏まえた場合、そのことを直接的に指導すると、受講者が「支援者から否定された」という思いを抱き、支援者との信頼関係に影響が生じる可能性も考えられます。

そのため、まずは、「支援者は心配していた」等の気持ちを伝えた上で、受講者がどのような判断から無断欠席をしたのかを聴き取り、その背景にある思いや気持ちを一度受け止めてから必要な助言を行うということも、自己効力感の低下や不全感に配慮した助言方法の一つとして挙げられます。

3 ナビゲーションブックについて

「ナビゲーションブック」は、受講者自身が、プログラムでの体験等をもとに、自身の特徴やセールスポイント、障害特性、職業上の課題、事業所に配慮を依頼すること等を取りまとめたもので、自身の特徴等を事業主や支援機関に説明する際に活用するツールです。

また、受講者自身がプログラム受講後の就職活動や就職時、就職後において問題に直面した際、地域センター等の支援を得ながら、「ナビゲーションブック」の内容を更新し、『安定した職業生活を送るための指針』として長期的に活用していくことが望まれます。

(1) ナビゲーションブックに記載する項目

ナビゲーションブックに記載する項目は、次のとおりです。

なお、これらの項目はあくまで一例であり、実際の作成に当たっては、個々の多様性・主体性を重視し、個々人の状況に応じて項目を検討することが必要です。

ナビゲーションブックへの記載項目(例)

以下の項目(例)について、自身のセールスポイント、障害特性、力を発揮しやすい環境、職業上の課題、今後の解決策、対処方法(①自ら対処できること、②事業主等周囲に配慮を依頼すること)等の観点から記載していきます。

● 作業面の特徴

指示理解、作業予定・計画・準備、作業の実施(作業耐性、集中力、持続力、安定性等)、作業への好み、作業結果の確認・質問、指示者への報告等

● 対人面の特徴

挨拶・返事、言葉遣い、話の聴き取り、相手の気持ちや考えの理解、会話、友人関係等

● 思考・行動の特徴

ストレス場面(突然の予定変更)への対処、特徴的な考え方、趣味・嗜好等

● 就職希望条件

職種、作業内容、作業環境、労働条件(給与額、雇用形態、勤務地域等)、各種就労支援制度の活用、就職に当たっての事業所への障害の開示等

(2) ナビゲーションブックの作成・活用の流れ

ナビゲーションブックは、概ね次のような流れで作成し、活用します。

ナビゲーションブックの作成・活用の流れ

1 ナビゲーションブックについての説明

「ナビゲーションブックの作成と活用」(資料Ⅱ-4)を用いて、ナビゲーションブックの概要、作成趣旨等について説明します。



2 職場実習先への提出資料の作成・活用

「ふりかえりシート」(資料Ⅱ-1)の記載内容等を精査し、ナビゲーションブックの原型となる「職場実習先への提出資料(〇〇さんの状況について)」(資料Ⅰ-4)を作成し、職場実習において活用します。



3 ナビゲーションブックの作成

職場実習先の事前面接、職場実習等を通じて、「職場実習先への提出資料」に関する有用性を確認しつつ、就職希望条件の現実検討を行い、当該資料に必要な加筆・修正をして「ナビゲーションブック」を作成します。



4 ナビゲーションブックの活用、内容の更新

プログラム終了前の連絡会議※において、受講者自身が、家族、地域センター、支援機関等にナビゲーションブックの内容をプレゼンテーションし、関係者の意見・感想を聴いた上で、必要に応じて加筆・修正をします。

プログラム終了後は、事業所面接や就職時等の場面に応じて、地域センター等の支援を得ながら受講者自身が記載内容を編集しつつ活用していきます。

また、何らかの問題に直面した際にも、対処方法を追記する等により内容を随時更新していきます。

※ 「連絡会議」とは、プログラム終了前に、家族や地域センター、関係機関の参加を得て、プログラムの実施状況の共有、終了後の就職活動に係る支援計画の検討を目的に行う会議のことです。

(3) ナビゲーションブックの作成・活用上の留意点

● 支援者が記入様式を定めたり、一方的に記載事項を指定したりしない

受講者の特徴（セールスポイント、障害特性、職業的課題とその対処方法等）は個々に異なるものであり、決して「記入様式」という固定された枠にとらわれるものではありません。

また、プログラム終了後の生活環境も、受講者個人によって様々です。ナビゲーションブックは、その時々環境や状況に応じて、受講者自身が活用しやすいよう適宜更新・編集していくものですが、「記入様式」を限定するとそれを困難にさせてしまいます。

以上の理由から、ナビゲーションブックの作成においては、受講者自身が気付いたこと、理解できたこと等を自分なりのやり方で取りまとめていくことを重視しています。

なお、記載項目の例示は、あくまで受講者にナビゲーションブックのイメージを理解してもらうためのものであり、例示した記載項目について記載を誘導していくものではありません。この点については、受講者の理解を得ておくことが重要です。

● 客観的に把握された自身の特徴について理解を深めるきっかけを提供する

プログラム全般を通じて、また、ナビゲーションブックを作成する過程では、支援者がアセスメントを通じて把握した受講者の特徴についても、受講者に適宜フィードバックし、気付きを深めることができるよう支援します。そして、受講者の理解が得られたものについては、ナビゲーションブックに記載します。

このやり取りを通じて、受講者がまだ自覚していなかった自身の特徴に気付く場合があります。それがセールスポイントであれば、自信を向上させるきっかけになり得ますし、職業的課題に関するものであれば、課題改善に向けた意識を形成するきっかけになり得ます。

プログラム修了者が就職した事業所からは、「課題を改善するためには、まずもって本人が自身の課題に気付き、課題の解決方法を活用するという意識を持ち続けることが重要」との意見も得られています。このことから、ナビゲーションブックの作成を通じて、受講者が自ら気付いた特徴に加え、客観的に把握された特徴についても理解を深められるように支援していくことが重要といえます。

● 独力での作成が困難な受講者には、適宜支援を行う

受講者の作成傾向として、1.ナビゲーションブックを独力で作成可能な受講者と、2.独力では「ふりかえりシート」の内容を取りまとめたり、自らの体験を客観的に振り返ったりすることが難しい、又は自分の考えを言語化・文章化することが苦手等の理由から、作成がスムーズに進まない受講者に大別されます。

後者については、個別相談等において、「受講者が記載したい内容やイメージを可能な範囲で説明してもらい、その趣旨・意図を丁寧に汲み取り、これまでのアセスメント結果も踏まえながら枠組みや文章の案を提示する」といった支援が、ナビゲーションブックを円滑に作成する上で重要となります。

なお、ナビゲーションブックは、『安定した職業生活を送るための指針』として有効なツールではありますが、作成を無理強いすべきではありません。作成に係る受講者のストレス等によっては、ナビゲーションブックという形態にとらわれず、受講者が安定した職業生活を送ることができるよう、支援者が必要な支援を適宜行っていくことが大切です。

事例 自分の考えを言語化・文章化することが苦手等の理由から、ナビゲーションブックを支援者と共同作成した事例

Jさんは、幼少の頃からの「障害特性に起因したトラブルとその時の思い（戸惑い・悩み）」等を「手記」（A4用紙に10枚程度）にまとめており、文章力もあると思われました。しかし、ナビゲーションブックの作成に取りかかろうとしたところ、「事業主や支援者に向けて、何をどの程度記述してよいかわからない」と言い、作成に難色を示す様子が見られました。

そのため、まずは支援者が、Jさんの「手記」や個別相談で聴取した内容から、Jさんの困っていること及び職業的課題として優先順位の高いものをピックアップし、その内容をもとにナビゲーションブックの原案を整理していきました。

具体的には、Jさんの困り感として、①自身のことを親身に考えてくれる医者に巡り会えず服薬調整に苦労していたこと、②事業主や支援者に自身の特徴をどのように伝えるべきか悩んでいたこと等がありました。支援者は、これらを踏まえてナビゲーションブックの原案を作成し、その内容について双方で確認することを通じて、Jさんの意見・思いを丁寧に汲み取り、Jさんの言葉に置き換えながら、ナビゲーションブックを共同作成していきました。

以下は、Jさんと共同作成したナビゲーションブックです。一つ目が「初診に当たって医療機関に提示したもの」、二つ目が「事業所面接で提示したもの」です。

お願い

〇〇〇〇さんは、これまで医療機関にご自身の障害特性をあまり理解されず、数回の転院をされています。

ご相談の際には、〇〇さんと職業センター担当者でまとめました以下の点にご配慮頂ければ幸いです。

1 【〇〇〇〇さんの診断状況等】

- ・ 平成〇〇年〇〇月からクリニックを受診し、アスペルガー症候群と診断されている。
- ・ 本人としては、自閉症的傾向、注意欠陥、感覚過敏があると感じている。
- ・ 現在、受診中であるが、主治医から自身の障害特性をあまり理解されていないという思いを抱いている。

2 【現在、〇〇さんが問題とされていること】

※ 離転職はあるものの、職歴は長く、以下の問題で苦勞されています。

① コミュニケーションや認知の問題

- ・ **言葉以外の方法でコミュニケーションできない。**
→言葉である程度の意図を伝達してくれる相手でない、全くどうしたらいいのか分からない。関係が成り立たない。
- ・ **目的のない会話ができない。**
→目的が明確で論理的な相手（内容に破綻やずれがない）となら会話が成立するが、感情による判断や矛盾が入るべきでない内容の時に介入し、その内容が仕事や身近な問題でどうしてもかかわらなくてはならない場合に対処できない。
- ・ **他人のやり方に合わせられない。**
→合わせようとする、その人の言うことにだけ反応するようになってしまう。
- ・ **共感できない。**
→共感する（他人と同時に楽しんだり悲しんだりする？）ということがどういうことか分からないと思う。理解はできると思う。
- ・ **集中しすぎる。**
→周囲の人間は自分たちのことを無視されていると感じている？

② 感覚特性

- ・ **光を人よりもまぶしく感じているらしい。**
→大型電気店等では、サングラスをしてちょうど良いことが分かった。
- ・ **臭いに敏感すぎるらしい。**
→耐え難い臭いに周囲は無反応なことが多いが、反応してしまう。
- ・ **色々な音が他の人よりも大きく聞こえているらしい。**
→かなり我慢しているが、驚きすぎると大げさだと言われる。（感覚過敏は、リタリンを飲むとかなり楽になる。）
- ・ **触られることが嫌い。**
→パーソナルスペースに他人が入り込むことは耐えられない。

3【受診に当たってご配慮頂きたい点】

- ① 視覚的認知、感覚過敏、不注意、二次障害に悩んでおり、薬の処方を望んでいます。特に、二次障害（うつ症状、物事に対する無意味感）については、何とかしてほしいという要望をお持ちです。
- なお、新しいことへの不安が強いため、薬が変更になる場合は、特性等への効果を説明して頂けると、より安心しやすいと思われれます。
- ② 基本的には、何事においても従順な方です。
- ただし、目的が明確でなく、納得のいかないことについては率直に確認するタイプです。その場合は、率直に善し悪しを含めてご説明頂ければ納得するようです。
- ③ ○○さんは、幼少期から現在までの「手記」をまとめており、受診の際に提示されると思われれます。時間のある時に是非ご一読頂き、障害特性についての共通理解（○○さんの苦しんでいる状況の共通理解）を築いて頂ければ幸いです。
- ※ これまで、主治医にご自身の障害特性を理解して頂き、助言を受けたことが少ないようです。

以上が、○○さんの切実な願いです。

何か、ご不明な点がございましたら、下記までご連絡下さい。よろしくお願いいたします。

<○○さんと職業センターの関係>

○○さんは、平成○○年○○月○○日～○○月○○日まで、当センターで実施している「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」を受講中の方です。

平成○○年○○月○○日

独立行政法人

高齢・障害者雇用支援機構

障害者職業総合センター

職業センター 企画課 企画係

○○ ○○

TEL 000-000-0000

FAX 000-000-0000

E-mail

URL:http://www.

〇〇さんについて

〇〇さんと職業センター担当者でまとめた内容です。以下の点にご配慮頂ければ幸いです。

1【仕事に当たってのお願い】

- ・ 率直な話し合いによる仕事等の進め方を望んでいます。
- ・ 先の見通しが持てる予定を示されると、安心して取り組みます。早め早めのご指示をお願いします。
- ・ 業務の範囲（具体的な目的や役割）を明確に指示して頂けると助かります。
- ・ 付随業務（必要なコピー取り等）についても具体的な範囲を指示して頂けると助かります。
- ・ 以上が理解できれば、計画的に仕事が進められるタイプです。

2【職業生活場面での特徴】

- ・ 会社毎の「暗黙の了解」については戸惑いを感じるタイプですが、それに気づくことも遅れがちです。そのため本人の言動に対して疑問や違和感にお気づきの場合は、率直にお話し頂けるようお願いいたします。
- ・ 仕事の難しさや量の多さについてストレスを感じることは希です。ただし、仕事の量が少ない場合には、「暗黙の了解」の中で、より以上の気配りを求められることの方が苦手です。その時にやるべき仕事の指示やご説明をお願いします。

3【特に苦手なこと】

- ・ 感情的な言葉を浴びせられた場合は、字義どおり受け取りがちです。
例)「やめちまえ」と言われ、すぐに会社を辞めなくてはならないと思った。
- ・ 突発的に発生する音（大きい怒鳴り声、咳）や機械音（プリンターの音など）は、人一倍大きく聞こえており、苦手です。できれば、それらに近い場所を避けての配置を望みます。環境調整が難しい場合は耳栓により対応できます。ご了解頂ければ幸いです。
- ・ まぶしい光（大型家電量販店のような照明）は苦手です。気になる時は薄い色つき眼鏡をかけることで対応できます。

<〇〇さんと職業センターの関係>

〇〇さんは、平成〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日まで、当センターで実施している「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」を受講中の方です。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

独立行政法人

高齢・障害者雇用支援機構

障害者職業総合センター

職業センター 企画課 企画係

〇〇 〇〇

TEL 000-000-0000

FAX 000-000-0000

E-mail

URL:http://www.

【参考】受講者が作成したナビゲーションブックの一例

以下は、受講者が作成したナビゲーションブックの一例です。前述のとおり、ナビゲーションブックの体裁・項目等は、受講者個々人で異なることが見て取れます。実際にナビゲーションブックを作成する際は、これらを「見本」とせずに、発達障害者個々人の状況に応じて体裁・項目等を検討することが重要です。

なお、以下の作成例の中には、各受講者の作業面、対人面、思考・行動の特徴や力を発揮しやすい環境等の情報が記載されており、発達障害者の特性等について理解を深める上で、また、支援のあり方を検討する上で貴重なヒントが含まれています。

Kさんのナビゲーションブック

私の特徴

- ・集中力が抜群にあって作業が気に入った場合それはさらに強まります。
- ・活発で明朗な性格。以前の職場でも高く評価されてましたが本当は周りがどう思ってるかをかなり気にしているので時々内気になったりします。
- ・必ず相手に応答します。会話はもちろん、手紙・メールも必ず返事をし相手の話した内容のほとんどもに意見します。
- ・待ち合わせの約束は緊張して大抵時間より1時間位早く現場に着いてしまうことがあります。遅刻したりすることは皆無でしょう。

作業の傾向

- ・集中しすぎる事に本人は苦痛を感じていない、むしろ楽しんでいるのだがその楽しみが行き過ぎて疲れに気付かずバーンアウトしてしまう事がある。
- ・集団作業より個人作業を好む。
 - ↳1人で物事をこなすのが好きだから（他人を信用しておらず頼れない）。
 - ↳体質による手の汗、爪かじりの習性、OCD（*強迫性障害）による不潔恐怖から皆に迷惑が掛かる事を自覚している為。
 - ↳得意の英語を活かした作業に於いては闘争心が剥き出しになるので同胞がいると周りが気になってかえって集中出来なくなってしまう。
 - ↳年齢関係のこだわりもあるので年下だらけの環境にいると完璧主義の傾向が目立って本人には苦痛になってしまいます。
- ・予想外の状況が苦手です。自分流で対処しあとから大きなトラブルにする事が多々あるので1人にしておきながら遠くから見張っていると良いと思います。
- ・複数のことを同時に考える事が出来ます。その為一見作業に集中してるようでも実は他のことを考えてる事が多々あります。作業中に突然笑い出したり調子を崩すほとんどの原因はそれです。
- ・休憩に関しては時間単位より量単位の方を好みます。

仕事にはかなり集中するので時間単位だと半端な時に区切られる可能性もありそれが本人には不快なのです。

他に相手への罪悪感や自責の念が強くなる為自己申告型の休憩を嫌います。

注意して欲しい事

- ・会社に於いてはルールややり方に統一感のあるものを信頼します。
バラつきがあるといい加減だと思い不信を抱きがちになってしまいます。
- ・会話に於いては冗談や本音・建前が分からないので事実を話すことが最も無難だと思いますが理解が必要なら納得するまで説明する必要があると思います。
- ・複雑な事柄になってくると文章に登場する人や物の関係、前後の文の関係が上手く掴めなくなる時があるので関係をはっきりさせて話すことが求められてきます。
- ・完璧主義者なので話の内容を完璧に理解しようとして質問してくる時がありますが応答時の注意点として
 - ↳ “結果→理由” の手順で応答されるのを好みます。
 - ↳ Yes・No クエスチョンは応答に必ず Yes か No のセリフがないと理解されません。
 - ↳ “何か” を使った応答は禁句。
 - ↳ こそあど言葉は前文を受けた代名詞として使用された時、後に名詞を伴う時しか通じません。
- ・逆人格の自分が傍観者として存在します（医師から多重人格ではないとの事）。
この傍観者は常時存在し本人が考えたり何かした直後に冷静なコメントをしてきます。
自分に厳しく当たったりどこか卑屈だったり時にあっけない心変わりを見せるのは傍観者が大きく影響しています。
- ・過去付き合いのあった人物に似ている場合面影を重ねてきて大した付き合いも無いのにやけに親しくされたり訳も無く嫌われる時があります。
本人も自覚して苦しんでいるので“感じが悪い”で済ませず別人であることを根気強く教えなくてははいけません。
- ・落ち込んだ時の声掛けに悩まれる事が多いのですがほとんどは孤独から来る落ち込みなので相槌や、同感の言葉を掛けられると大分元気になります。
この時頭ごなしに自分の意見を言う与实际否定してなくても本人は否定された気分になって余計落ち込んでしまいます。
- ・思い込みが激しく誤解されることが多いです。
返事をしないで事をあいまいにしたり“×××さんは～っぽい”と言われたら要注意。
誤解ならトラブルになりやすいので早急に解く必要があります。

※ 原文に追加記載したもの

Lさんのナビゲーションブック

<身体的特徴>

- ・ 暑さに幾分弱く、汗をかき易いです。
- ・ 春、夏の季節の変わり目に、風邪をひき易いです。
- ・ 聴覚過敏があり、周囲の騒音や雑音まで全て聞いてしまうため、その条件下の場合、1対1での会話でも聞き取れない場合があります。
- ・ 作業の得手、不得手が非常に顕著です。実際に作業を行ってみて、得手か不得手かが判明します。
- ・ 「うつ病」（治療中）と、左半身に「ストレス性神経痛」を患っております。精神状態が安定していれば問題なく作業が出来ますが、うつやストレスなどの精神的負担が酷くなると、左半身に麻痺、痛みが生じ、作業に支障が出る場合があります。

<作業での特徴>

- ・ 口頭での指示のみの場合、作業内容が理解できずにいることや、途中で作業を間違えてしまう傾向が強いです。また作業に慣れるまで時間がかかることが多いです。
- ・ 粘り強さと順応性は高いので、作業に慣れれば、安定して作業が出来ます。
- ・ 作業速度よりも正確性を重視します。作業に慣れてくると、少しずつ作業速度を上げていくことが出来ます。
- ・ 経験の無い仕事、突発的な事態に弱く、頭の中でパニック状態となり、動けなくなってしまうことや、判断ミスを起こすことがあります。その場合、周囲の方にすぐ質問をすることができれば、落ち着きを取り戻して作業が出来ます。
- ・ 「失敗はすぐ報告した方が結果的によい」という思考を持つようにして、素早く対処できるよう、心掛けています。
- ・ 経験や関連性を見出せる範疇での、作業内容の変更は比較的対処が可能です。急な予定変更には、少々ストレスを感じますが、落ち着いて対処出来ます。
- ・ 同時に複数の作業を並行して行うことは苦手で、何れかの作業が疎かになる、作業を忘れる、ミスを起こす、等の傾向があります。ホワイトボード、メモ、時計のタイマーなど、適宜確認できる対象があると、失敗を減少させることが出来ます。
- ・ 物事を客観的に捉え、その対象の分析や吸収をすることは得意です。また、好奇心も非常に強いです。

<対人関係の特徴>

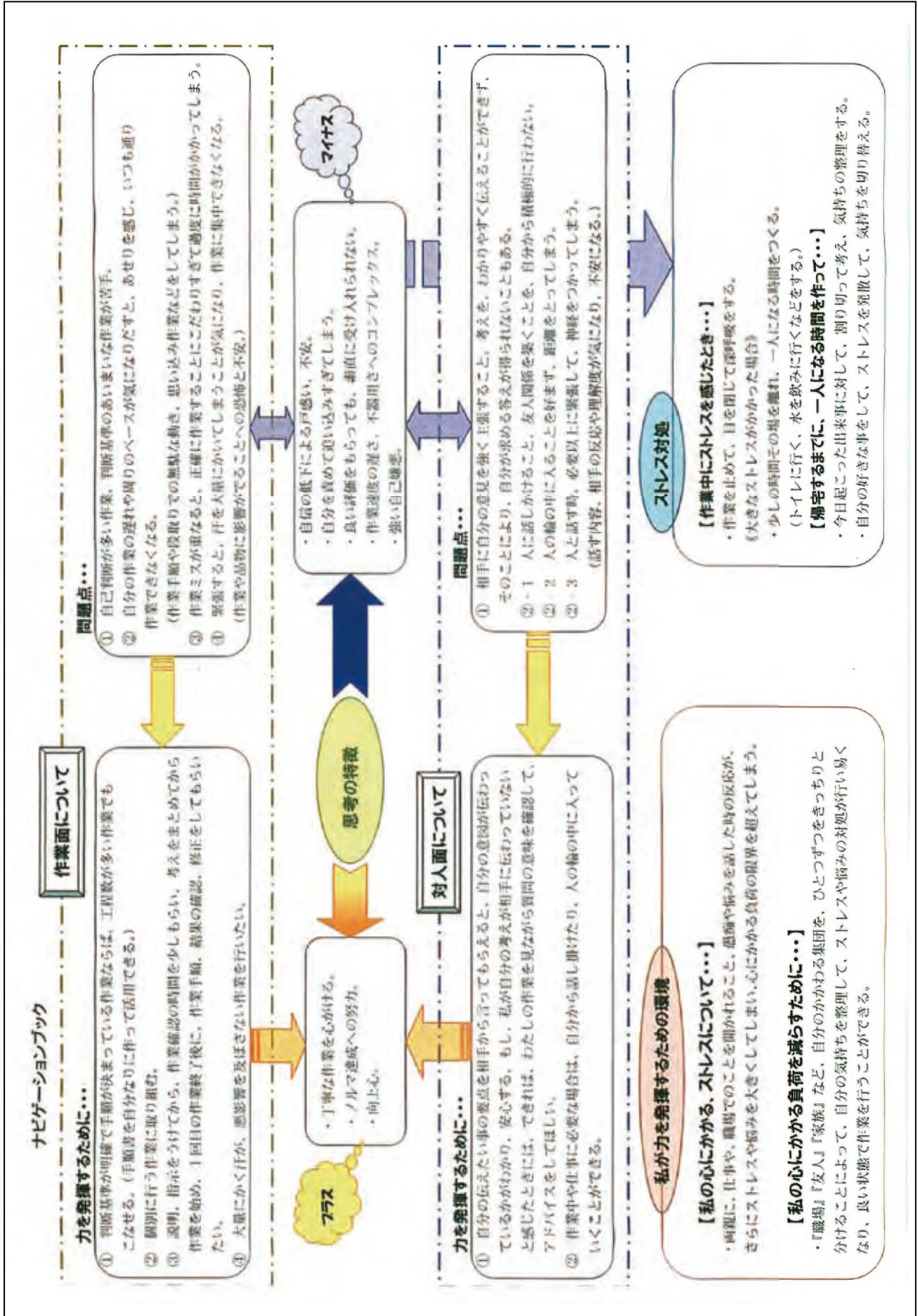
- ・ 仕事上での会話は問題ありませんが、外部との電話対応、日常会話、コミュニケーションが苦手です。休憩の際は、一人で休んでいるほうが落ち着きます。
- ・ 人の顔と名前を覚える事が苦手で、一致するまで時間がかかります。

<配慮して頂きたいこと>

- ・ 「自閉症」であることを周囲に理解して頂き、また自閉症の『特徴』と周知して頂けますようお願いいたします。

『特徴』

- ・ 「自閉症」と診断された時期が数年前であり、それまで「社会でのルール」や「暗黙の了解」などをあまり意識せずに、思案、行動してきた傾向があります。そのため社会の常識に関して経験が少なく、常識外れな行動を起こすことがありますので、おかしい点がありましたら、すぐご指摘をお願いいたします。またそれを経験して、自身の行動を修正していきます。
- ・ 作業内容の指示は、明確かつ、判断、行動目標をしっかりと提示して頂けると、安心して作業が出来ます。
- ・ 作業内容が分からなくなったときや、周囲の方からは安定して作業しているように見えても、本人は不安を抱えて作業をしていることがあります、すぐ相談できる方がいると安心します。また本人が困っている様に見えたとき、周囲の方から声をかけて頂けると助かります。
- ・ 口頭での作業指示だけでなく、マニュアルやメモなどの目視できるものがあると、安心して作業が出来ます。また作業内容についての質問、確認を何度か行うことがあります、ご理解をお願いいたします。
- ・ 疲労を感じたとき、なるべく静かな場所で休憩できると、安定して作業に戻ることが出来ます。必要な時に自分から、周囲の方に声をかけて休憩に入れるよう、ご配慮をお願いいたします。
- ・ 人の顔と名前が一致するまで時間を有するので、それまで周囲の方にご迷惑をおかけします。顔と名前が判明しない場合、近くにいる他の方に、その事を相談し、お聞きしても構わない等の、ご理解をお願いいたします。



参 考

「作業」、「個別相談」で
使用している資料

I 「作業」で正在している資料

ワークシステム・サポートプログラムにおける 「作業」について

ワークシステム・サポートプログラム

目次

- 1 プログラムにおける「作業」の目的・・・・・・・・・・ 1
 - 【参考】ふりかえりポイント(例)・・・・・・・・・・ 2
- 2 作業の種類・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 3 留意点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

1 プログラムにおける「作業」の目的

1 作業場面での自分の特徴を知る

- ① 様々な作業を体験。
↓
- ② 『ふりかえりポイント』（次ページ）等の観点から、作業の様子・結果を振り返る。
↓
- ③ 自分の特徴について理解を深めていく。

3 作業の適性や希望職種について考える

- ・ 自分に向いている作業
 - ・ 興味のある作業
 - ・ 作業上のセールスポイント（就職活動の際にアピールする点）
- などについて考えてみる。

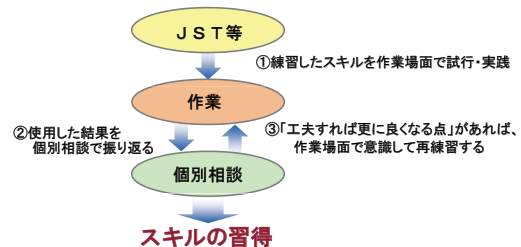
2 作業を円滑に行うための工夫や配慮事項を考える



- ① 自分で工夫して取り組むことができること
- ② 会社の人に配慮してほしいことを考える。

4 就労セミナーでトレーニングしたスキルの習得を図る

職場対人技能トレーニング等でトレーニングしたスキルを作業場面で試行・実践し、その習得を図る。



1

【参考】 ふりかえりポイント（例）

作業面

- ・ 指示理解
- ・ ミスの現れ方
- ・ 集中力
- ・ 持続力
- ・ 集団作業への適応
- ・ 作業への好み 等

対人面

- ・ 職場内コミュニケーション（挨拶、質問・確認、報告、感謝等）
- ・ 言葉遣い・態度
- ・ 話の聞き取り、相手の気持ちや考えの理解、会話 等

思考・行動面

- ・ 自分の特徴的な考え方
- ・ 急な変更（予期していなかった変更）への対応
- ・ ストレスへの対処
- ・ 疲労への対処 等

※ 上記のポイントは一例です。

※ 各作業開始前や個別相談の時等に、個別に「ふりかえりポイント」を設定する場合があります。

2

2 作業の種類



※ 上記の他、職場実習も行う予定です。

3

3 留意点

- ① 「目標」を設定してから作業に取り組んでみます。
 ↳ 何を意識して取り組むか=ふりかえりポイント
- ② 作業はテストではありません。作業の出来不出来が、そのまま適職の判断材料に直結するものではありません。
- ③ 作業は競争ではありません。作業の進め方は個々に違います。他のメンバーの進み具合を気にする必要はありません。

4

資料 I-2

職場環境適応プロフィール

- (1) このプロフィールは、プログラム実施中に見られた事柄であり、今後継続的に把握することが必要です。
- (2) 答え方は、相談の担当者が説明します。
- (3) 必要に応じて、項目の追加・削除ができます。

氏名() 作成日(年 月)

対応できる ← → 対応できない

			100%	75%	50%	25%	0%	備考・対処策
感覚	1	温度	高い					
	2		低い					
	3	湿度	高い					
	4		低い					
	5	音	うるさい					
	6							
	7							
	8							
	9							
	10		静か					
	11	照明	明るい					
	12		暗い					
	13	粉塵	ある					
	14		なし					
	15	におい	ある					
	16							
	17							
	18		なし					
	19	汚れることが多い						
	20	職場の色彩	明るい壁の色					
	21		暗い壁の色					
作業場所	22	作業場所	屋内					
	23		屋外					
	24		高いところ					
	25		バランスが必要なところ					
	26	作業場所を交代する必要あり						
	27	作業スペース	広い					
	28		狭い					
	29	持ち場から離れにくい						
	30	作業場が他から全く独立している						
	31	たくさんの人と作業をする						
作業時間	32	勤務時間	長い					
	33		短い					
	34	超過勤務がある						
	35	ローテーションで早出・遅出がある						
	36	時期や時間によって忙しさが変化する						
休憩	37	休憩室	ある					
	38		なし					
	39	休憩時間	長い					
	40		短い					
	41	休憩回数	多い					
	42		少ない					

対応できる ← → 対応できない

			100%	75%	50%	25%	0%	備考・対処策	
作業内容	43	仕事内容が予めわからない							
	44	機械操作を行う							
	45	ワープロ・パソコンを操作する							
	46	金銭を取り扱う必要がある							
	47	計数・計算が必要							
	48	文章を作成したり、取り扱う							
	49	知識・技術が必要とされる							
	50	重量物を運搬する							
	51	対人対応が必要である	柔軟高頻度						
	52		柔軟低頻度						
	53		定型高頻度						
	54		定型低頻度						
	55	時として特別な仕事が入る							
	56	複数の工程を受け持つ							
	57	ノルマがある							
	58	器用さ・巧緻性							
	59	粗大作業							
	60	正確さ							
	61	作業スピード							
	62	単独作業である							
	63	ペアまたはグループでする作業							
	64	作業相手のスピードに合わせる							
	65	自己判断で進める必要がある	柔軟複雑						
	66		柔軟単純						
	67		定型複雑						
	68		定型単純						
	69	作業手順が複雑							
	70	単純反復作業							
	71	高精度が要求される							
	72	個人またはグループの生産性が表示される							
	73	機敏な動作							
74	集中力・精神的耐性	長時間							
75		短時間							
作業指示	76	指示書	ある						
	77		なし						
	78	指示を受ける回数	多い						
	79	指示を出す、報告する人が複数いる							
	80	何人かで相談する必要がある							
	81	作業姿勢	立位						
82		座位							
人的条件	83	社外の人と話さなければいけない							
	84	職場の人間の入れ替わりが頻繁							
	85	社外の人との出入りが多い							
	86	職場の従業員構成	男性が多い						
	87		女性が多い						
	88		年齢層が高い						
89		年齢層が低い							

資料 I-3

職場見学 ワークシート

物流業務について、作業工程の実際や、作業上の留意点、必要な対人スキル等を学ぶことを目的として、 月 日() : に職場見学を行います。

気付いた点や重要な点は、このワークシートにメモをとりながら見学します。

なお、このワークシートは、感想等を記入の上、 月 日() : までに提出してください。

1 職場見学説明担当者

_____ 課 _____ 氏

_____ 課 _____ 氏

2 内容

(1) 業務の説明・見学 (30分)

- ① 業務概要の説明
- ② 商品の流れに沿った関係部署の見学、各部署の職務内容の説明

(2) 職業講話、質疑応答 (30分)

(ピッキング作業、パッケージ作業を行う上での工夫・留意点、必要な対人スキル等についてお話いただきます。)

3 見学メモ

(1) _____ 氏の業務等について

※担当業務について、実際に遂行しつつ説明いただきますので、別添の所定様式に、作業手順や作業上の配慮事項を記入し、マニュアルを作成してみましょう。

(2) 各部署の職務内容について

部署名	職務内容

(3) 質疑応答

① 作業遂行上の工夫・留意点

質問ポイント

- ・お客様への配送時間を厳守するための工夫は?
- ・商品を受け取るお客様の立場に立った荷物の扱いは?
- ・ケガをしないための会社内の配置、従業員の心がける点は?
- ・限られた時間で効率よく作業するための工夫は?

② 集団作業で求められる対人スキル、チームワークについて

質問ポイント

・挨拶・報告はなぜ重要か？

・広いフロアーや車等の騒音を配慮した、声だし・ジェスチャー・表情の工夫は？

・同じチームの同僚への配慮は？

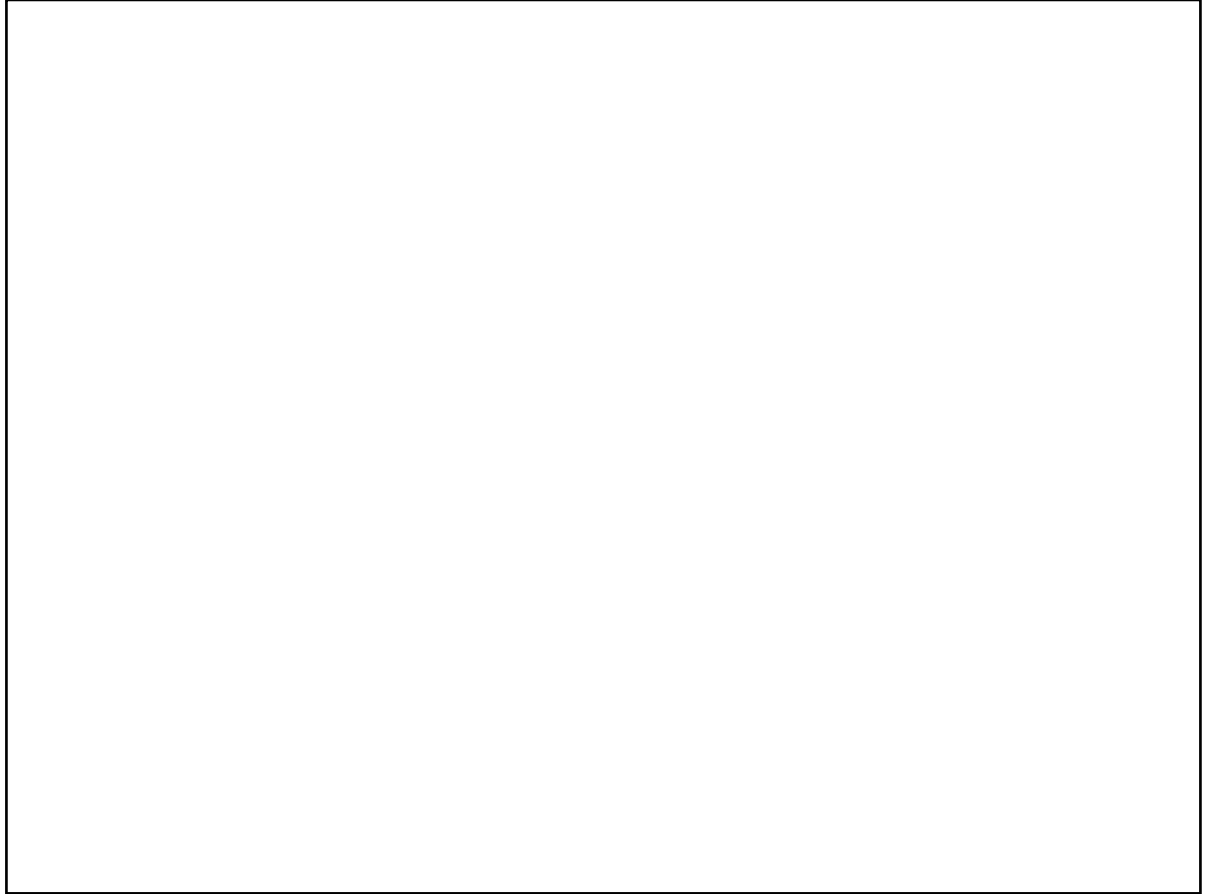
・運転手、外部の業者への対応の留意点は？

③ 疲労の回復に必要な休憩時間の過ごし方

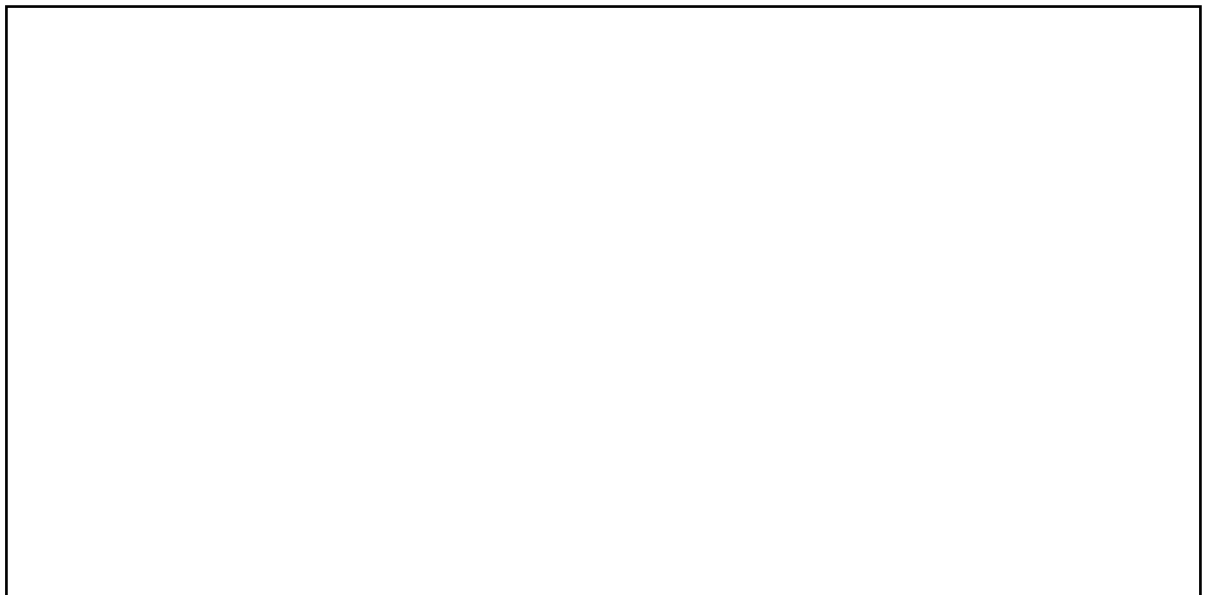
質問ポイント

- ・体のどの部位に疲労が蓄積するか?
- ・精神的な疲労の有無は?
- ・一日の休憩時間のパターンは?
- ・疲労を癒すための休憩時間の過ごし方は?
- ・休憩時等での同僚との何気ない会話や冗談の効果は?

④ 当該事業所の職務に従事する際に必要な心構え



4 本日の見学の感想



資料 I - 4

職場実習先への提出資料

〇〇さんの状況について

通 勤 経 路	自宅 — — 事業所
健 康 状 態	良好 ()
これまで経験した主な仕事	(年) (年) (年)
就 職 に つ い て の 希 望	希望職種 (第1希望) (第2希望) 希望勤務地 ()
今 回 の 実 習 の 目 標	1 2
配慮をお願いしたいこと	1 2

Ⅱ 「個別相談」で使用している資料

資料 II-1

ふりかえりシート

ワークシステム・サポートプログラム

- ◆目標…何を意識して取り組むか=ふりかえりポイント
- ◆結果…○○ができたorできなかった、自分の気持ち、相手の気持ち 等
- ◆考察…なぜそのような結果になったか、気付いたこと、具体的な解決策、次に活かしたいこと 等

月 日 ()	
午前 []	目標) 結果) 考察)
午後 []	目標) 結果) 考察)

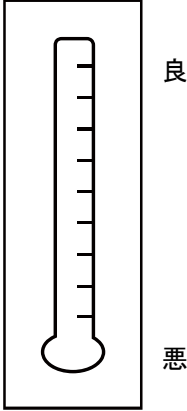
月 日 ()	
午前 []	目標) 結果) 考察)
午後 []	目標) 結果) 考察)

月 日 ()	
午前 []	目標) 結果) 考察)
午後 []	目標) 結果) 考察)

資料 II - 2

健康チェック表

月 日 () 氏名:

昨日の就寝時間: 時 分 今日の起床時間: 時 分 睡眠時間: 時間 分 昨日はよく (眠れた ・ 普通 ・ 眠れなかった)	
昨日の服薬	朝 () 昼 () 夜 () 就寝前 ()
<ul style="list-style-type: none"> ● 今日の体調 良い 普通 悪い ● 今日の気分 嬉しい ・ 楽しい ・ 幸せ リラックス ・ 悲しい 怒っている ・ いろいろ 憂鬱 ・ 緊張 ・ 心配 ● その他 [] 	<ul style="list-style-type: none"> ● 今日の自分の 総合的状况 <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  </div>

伝えておきたいこと

発達障害について

ワークシステム・サポートプログラム

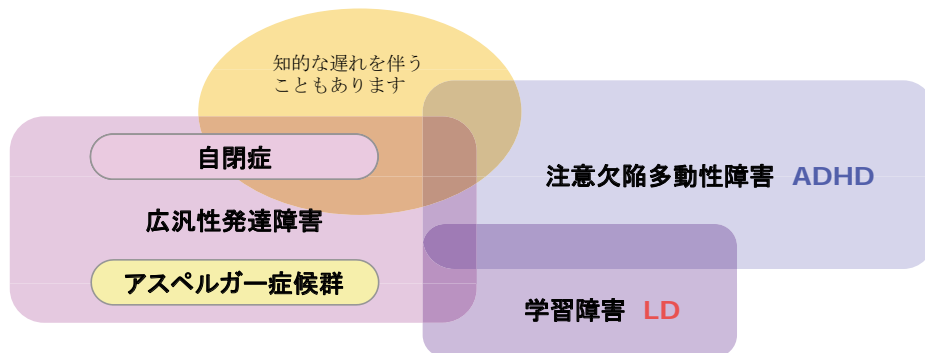
目次

- 1 「発達障害」とは？ …………… 1
- 2 障害の特性 …………… 3
- 3 自分の特性は…？ …………… 6
- 4 プログラムでできること …………… 8

1 「発達障害」とは？

「発達障害者支援法」における定義

- ◇ 自閉症・アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害
- ◇ 学習障害
- ◇ 注意欠陥多動性障害
- ◇ その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの

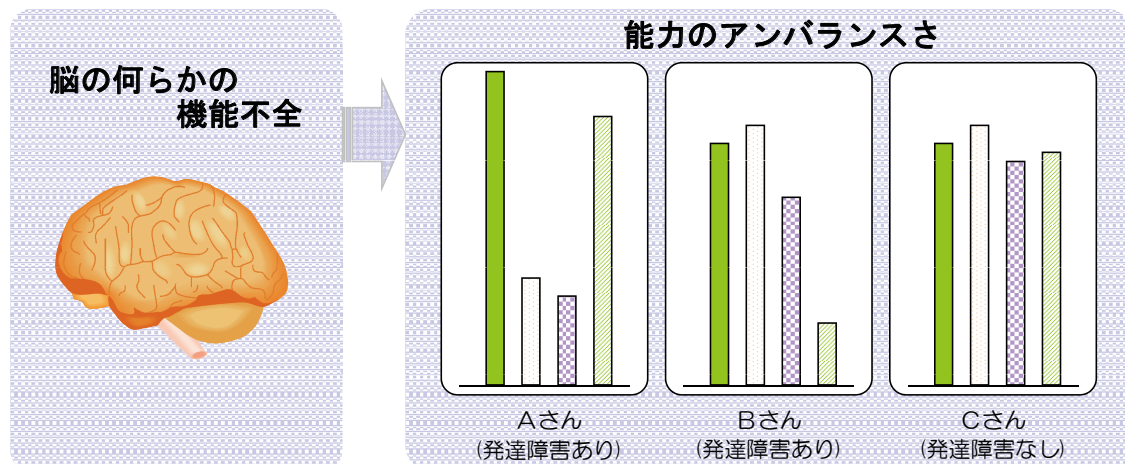


1

発達障害の原因は？

- ・ 生まれつきのもの。
- ・ 原因は、中枢神経系（脳機能）の何らかの機能不全によって生じるアンバランスさの問題と考えられています。
性格や怠慢、しつけ、環境、経験不足などの問題ではありません。

原因は…



2

2 障害の特性

※これらは一例です。どんな能力に障害があるか、どの程度なのかは人によって様々です。

自閉症・アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害

現れ方は一人ひとり違いますが、次のような特性が見られます。

1 社会性の障害

- ・マイペースに自分の思いを貫ける
- ・相手の気持ちを察することが苦手
- ・「暗黙のルール」が分からない
- ・その場の雰囲気を読むことが苦手
- ・関わり方が一方的
- ・他者との接し方が疎遠または密
- ・周りの人が笑っていても、何が楽しいのか分からない

など

2 コミュニケーションの障害

- ・熟語や専門用語を沢山知っている
- ・話が長い、分かりにくい、一方的と言われてしまう
- ・視線、表情、ジェスチャー、声の抑揚をうまく使えない
- ・ことばを字義どおりに解釈（慣用語、冗談の理解が難しい）
- ・曖昧な表現がよく分からない（あれ、それ、だいたい）

など

3 想像力の障害

- ・見通しが立っていると安心して実力を出しやすい
- ・いつも同じだと安心
- ・臨機応変な対応が難しい
- ・譲れない「こだわり」のために苦労することがある
- ・仮定や未来に関することを思い浮かべることが苦手
- ・興味のあることには没頭するが、興味のないことには無関心

など

※ 上記のほか、次のような特性が見られる場合もあります。

1. 感覚が過敏、2. 動作がどことなくぎこちない、手先が不器用、3. 一つのことに集中すると周りが見えなくなる など

3

注意欠陥多動性障害

- ・不注意、多動性、衝動性を特徴としています。
- ・こうした障害が現れるのは、刺激に対して瞬時に全方位的に忙しく反応してしまう特徴があるためと考えられています。
- ・現れ方としては、不注意が目立つ場合、多動性・衝動性が目立つ場合、それぞれが共に目立つ場合と個々に異なります。

《主な特徴》

不注意

- ・注意、集中し続けることが難しい
- ・逆に、過度に集中する
- ・忘れやすい、物をよく失くす
- ・課題を順序だてることが難しい
- ・精神的努力が苦手（嫌い）

など

衝動性

- ・思ったことをすぐ発言、失言しやすい
- ・要約して話をするのが難しい
- ・衝動買いが多い
- ・他人の話に割って入る
- ・順番を待てない

など

多動性

- ・極度に活動的な行動
- ・講義の間、じっと座れない
- ・多弁

など

その他

- ・動き出せない、やり遂げられない
- ・よく遅刻する
- ・片付けられない
- ・先延ばしにする

など

4

学習障害

- ・医学用語として用いられる場合[※]、学習障害は、読字障害、書字表出障害、算数障害の3領域の問題と区分されます。
- ・つまり、他の全般的な能力に対して、「読む」、「書く」、「計算する」ことが単独、もしくは複数で苦手とする特徴があります。

《主な特徴》

- ・文字が読めない
- ・飛ばし読みをする（単語、行）
- ・文字が書けない
- ・似た音を聞き間違える
- ・英語のbとd、mとnなどを間違える
- ・地図が分からない（よく迷子になる）
- ・数の概念が分からない
- ・「きて」と「きって」の区別が困難
- ・形が似た字を間違える
- ・板書に時間がかかる（書き間違いが多い）
- ・口頭での指示を聞き間違える
- ・左右が分からない
- ・算数が苦手
- など

※ 「学習障害」という用語は、①医学用語として、②教育用語として、③英国などで用いられる学習困難（知的障害、もしくは特別な配慮が必要である）という意味として、3つの異なった意味で用いられることがあります。

なお、文部科学省では、次のように定義しています。

『学習障害とは、基本的には全般的な知的発達に遅れはないが、聴く、話す、読む、書く、計算する又は推論する能力のうち特定のものの習得と使用に著しい困難を示す様々な状態を指すものである。』

5

3 自分の特性は…？

ここで質問です。

[質問1] 皆さんが自分自身で気付いている発達障害の特性は何ですか？

[質問2] 主治医から聞いた発達障害の特性は何ですか？

[質問3] 自分の特性は、職場でどのように影響するのでしょうか？

自分の特性が分かると…

職場や日常生活、就職活動における影響を予測しながら、特性に応じた対処方法を考えることができます。

職業的な「自立」へ
前進



6

「自立」とは…？

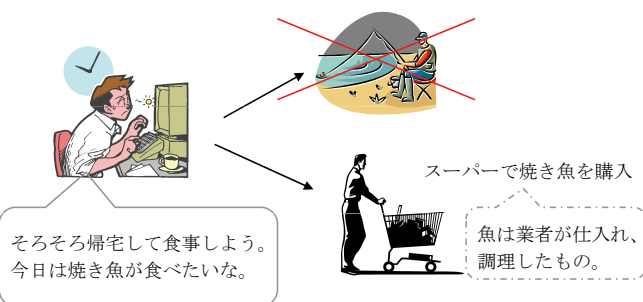
~~「すべてひとりでできること」~~

~~→ だから、自立するための能力を身につけなくてはいけない。
“自立できる人”と“自立できない人”がいる。~~

「自立」

自分でできることは自分でして、できないことは支援つきですること。
できない時に、支援を求めることができることも大切。

発達障害の有無に関わらず、皆、“支援つき自立”で生活しています。
できないこと、苦手なことについては、周囲の支援（配慮）を得ることも自然なことです。



自分の特性に応じた対処方法を考えて
いく場合、

- ①自分でできること
 - ②他者の支援を得て対処していくこと
- という2つの視点が重要です。

7

4 プログラムでできること

いろいろな作業、グループワークで様々な体験をする。

↓
個別相談などで結果を振り返りながら、自分の特性について詳しく知る。

↓
特性に応じた対処方法を考え、使ってみる。
苦手なことは得意な部分でカバーしたり、周囲の配慮を得たりして対処してみる。

※ 私たちスタッフができること

まずは、皆さん一人ひとりの特性、考え方、物の捉え方等を把握。

↓
一人ひとりの特性等に応じた対処方法(案)を一緒に検討。

↓
対処方法(案)を使った効果を振り返りながら、皆さんが職場で力を発揮
するための方策を一緒に整理。

8

ナビゲーションブックの 作成と活用

ワークシステム・サポートプログラム

目次

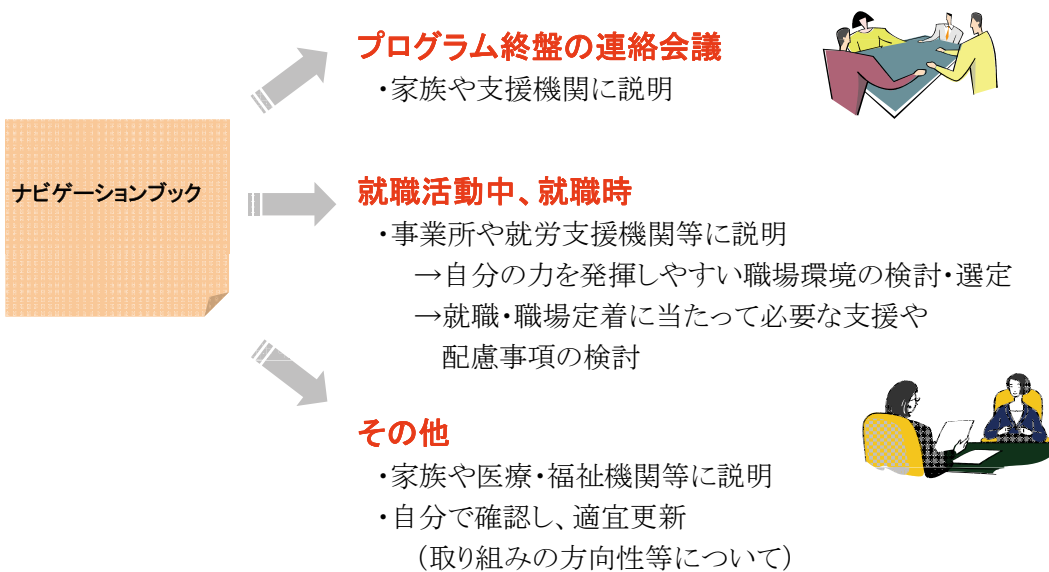
- 1 ナビゲーションブックとは …………… 1
- 2 ナビゲーションブックの活用例 …………… 2
- 3 ナビゲーションブックへの記載項目(例) …… 3
- 4 ナビゲーションブックの作成方法 …………… 4
- 【参考】 記載内容の整理の仕方(例) …… 5

1 ナビゲーションブックとは

- 皆さん自身が、自分の特徴やセールスポイント、課題とその対処方法、就職希望条件(希望職種、通勤、収入、勤務時間)、会社に理解・配慮してほしいこと等を取りまとめたものです。
- 作成を通じて、自分の特徴等の理解をより深めるきっかけを得ることができます。
- プログラム終了後も、就職活動をする時や就職する時等の場面・状況に応じて内容を更新し、『安定した職業生活を送るための指針』として長期的に活用していくことが望まれます。

1

2 ナビゲーションブックの活用例



2

3 ナビゲーションブックへの記載項目(例)

以下の項目(例)について、自身のセールスポイント、障害特性、力を発揮しやすい環境、職業上の課題、今後の解決策、対処方法(①自ら対処できること、②事業主等周囲に配慮を依頼すること)等の観点から記載していきます。

留意点

以下の項目は、あくまで一例です。実際にナビゲーションブックを作成する場合、項目は、自分の状況に応じて検討し、設定することが重要です。

ナビゲーションブックへの記載項目(例)

● 作業面の特徴

指示理解、作業予定・計画・準備、作業の実施(作業耐性、集中力、持続力、安定性等)、作業への好み、作業結果の確認・質問、指示者への報告 など

● 対人面の特徴

挨拶・返事、言葉遣い、話の聴き取り、相手の気持ちや考えの理解、会話、友人関係 など

● 思考・行動の特徴

ストレス場面(突然の予定変更)への対処、特徴的な考え方、趣味・嗜好 など

● 就職希望条件

職種、作業内容、作業環境、労働条件(給与額、雇用形態、勤務地域等)、各種就労支援制度の活用、就職に当たっての事業所への障害の開示 など

3

4 ナビゲーションブックの作成方法

- 「ふりかえりシート」や「職場実習先への提出資料(〇〇さんの状況について)」などの資料を参照したり、プログラムを受講する中で気付いたこと、学習したことを振り返ったりしながら作成します。
- 以前から自分でまとめている手記等があれば、それも参考に作成します。
- 「記載する項目が思いつかない」、「内容を整理することが難しい」、「文章がうまくまとまらない」など、作成に当たって困ったことが出た場合は、そのことをスタッフに伝えてください。スタッフが作成のお手伝いをします。

4

【参考】 記載内容の整理の仕方(例)

1 自分自身のことを書き出す

- 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.....
- ㊻.....
- ㊼.....
- ㊽.....
- ㊾.....
- ㊿.....

2 似ている内容ごとに分類する

- について
- 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.....
 - ㊻.....
 - ㊼.....
 - ㊽.....
 - ㊾.....
 - ㊿.....

- ▲▲▲について
- 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.....
 - ㊻.....
 - ㊼.....
 - ㊽.....
 - ㊾.....
 - ㊿.....

- ■ ■ について
- 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.....
 - ㊻.....
 - ㊼.....
 - ㊽.....
 - ㊾.....
 - ㊿.....

3 説明したい相手ごとに内容を分類する

- 会社に説明すること
- について
 - ▲▲▲について
 - ■ ■ について
 - 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.....
 - ㊻.....
 - ㊼.....
 - ㊽.....
 - ㊾.....
 - ㊿.....

- 支援機関に説明すること
- について
 - ▲▲▲について
 - ■ ■ について
 - 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.....
 - ㊻.....
 - ㊼.....
 - ㊽.....
 - ㊾.....
 - ㊿.....

- 家族に説明すること
- について
 - ▲▲▲について
 - ■ ■ について
 - 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.....
 - ㊻.....
 - ㊼.....
 - ㊽.....
 - ㊾.....
 - ㊿.....

障害者職業総合センター職業センター 支援マニュアル No.4

「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」障害者支援マニュアルⅡ

発行日 平成21年3月
編集・発行 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター
所在地：〒261-0014 千葉県千葉市美浜区若葉3-1-3
電話：043-297-9042
URL：<http://www.nivr.jeed.go.jp>
印刷・製本 大享印刷株式会社

NIVR