

第3章 高次脳機能障害者の特性を伝える『リファレンスシート』

1 コンセプト

リファレンスシートは、受講者と支援者の協同作業により、プログラムや日常生活での体験などをもとに、職業的課題やその対処手段、事業所に理解・配慮を求めることなどを取りまとめ、受講者が自ら特性を確認する、事業所や支援機関との情報共有に活用することをコンセプトとしました。

高次脳機能障害の特性の一つとして、注意障害や記憶障害など、障害の症状や程度について、外見の印象だけでは具体的に想像しにくい面があります。事業所は復職を目指す高次脳機能障害者に何ができるのか、何が課題なのか、課題を自分で対処することができるのか、どのような配慮をすべきなのかを考えます。ところが、具体的な特性が分からないと、対応策が立てられないため受け入れ側に不安を生起させることも考えられます。

具体的な特性について、リファレンスシートを用いて事業所に伝えることは、事業所が現実的な対応方法を検討することにつながり、ひいては事業所の雇用管理にも効果をもたらすことが考えられます。また、受講者にとっては、リファレンスシートの作成をとおして、自己理解を深めたり、効果が確認された対処手段の想起を期待できます。

さらに、支援者には受講者の自己認識を促すことや、事業所に対して受講者の特性や必要な配慮を分かりやすく伝える役割が求められますが、こうした支援にも役立つツールになると考えます。

事業所	対象者	支援者
<ul style="list-style-type: none">●対象者の特性把握●対象者への配慮事項の把握、具体的な対応を検討する際の参考	<ul style="list-style-type: none">●自己の特性の確認●これまで取り組んだ対処手段の想起●事業所に配慮してほしい点を説明する際の資料	<ul style="list-style-type: none">●プログラム実施状況の説明資料●事業所、家族、支援者間の情報共有

図7 「リファレンスシートに期待されること」

2 特長

リファレンスシートは、「受講者と支援者との協同」「バージョンアップ」「フレームに沿った情報の選択と記入」「配慮事項の着目」という特長があります。

(1) 受講者と支援者が協同で作成する

リファレンスシートは、受講者の体験とふり返りをとおして気づいたことをもとに作成します。ただし、障害の自己認識が低い方は、自らの体験とふり返りだけでは必要な情報が整理されないことが考えられます。そのため、受講者自身が気づいていないことについては、アセスメントを通じて客観的に把握された特性を支援者からフィードバックし、特性がどのように職業場面に影響するのか話し合いをします。

(2) 一度作成したら終わりではなく、バージョンアップする

リファレンスシートは、プログラムや復職後の経過とともに内容を更新し、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を念頭に置いています。障害が職業場面に与える影響は環境にも左右されますし、対処手段や事業所に求める配慮は、職場環境や経験の積み重ねなどによっても変わることがあります。復職後も、リファレンスシートをもとに、自己の取組を振り返ったり、事業所や支援者からフィードバックを得たりすることで、現状にあったリファレンスシートに変更していくことが望まれます。

(3) フレームに沿って必要な情報を選択、記入する

受講者の特性は一人ひとり異なるため、表現方法は様々なものが考えられます。高次脳機能障害者の中には、言語表現を苦手としていたり、自らの障害に気づきにくい方がいます。そのため、リファレンスシートは予め決められたフレームに必要な情報を記入する形式を取っており、障害特性については、特性チェックシート（p37）を用意しています。自分の障害特性を表現するにあたり、特性チェックシートの表現が適当でなければ、自分の障害特性に合う表現に修正します。

(4) 対処手段や事業所に求める配慮事項に着目する

受講者の特性について、その発生プロセスを理解することは、自己認識の促進につながります。しかし、事業所は、具体的な対応方法、配慮事項などの情報を求めています。そのため、リファレンスシートでは、特性ごとに受講者の対処手段、事業所に求める対応、理解してほしいことを明記する枠を設けています。

3 項目

第2章で述べた事業所への調査結果を参考として、リファレンスシートを次の5項目によって構成しています（図8）。

(1) プログラムで確認された特性の課題

高次脳機能障害の特性説明は、受講者や事業所が具体的な場面を想起しやすい表現としてしています。特性の説明文は、支援マニュアル No11¹⁾に記載されている注意障害や記憶障害などの症状の具体的な現れ方を参考に作成しています。

(2) 自己認識の推移

「プログラムで確認された特性の課題」の受講者の自己認識について振り返り、他者認識との差とその推移について確認するために設定しています。プログラムでは概ね1か月に1回の頻度で自己認識の程度を確認しています。

(3) 対処手段

受講者が「プログラムで確認された特性の課題」の対処手段を思い出す、また、事業所が受講者に具体的な助言をする際に活用することを目的に設定しています。

(4) 対象者が事業所に求める事項

受講者自らが対処することが難しい事項について、事前に配慮事項を事業所へ伝えることを目的に設定しています。

(5) 支援機関の見立て

対象者と職業センターで整理した項目の内容を補足するために設定しています。見立てが不十分な事項は、現時点で確認できている状況や事柄を記載します。

リファレンスシート						
			○…あてはまる △…あてはまるかもしれない（自分ではあまり感じないが、周囲から指摘される） ×…あてはまらない	最終更新：2017.△.△		
(1) プログラムで確認された特性の課題	(2) 対象者の自己認識			対象者と職業センターで整理した項目		(5) 支援機関の見立て
	3月14日	4月10日	6月19日	(3) 対処手段	(4) 周囲に求める対応、理解してほしいこと	▲…今後確認を必要とする項目 →…更新情報
受障後に知り合った人の名前や顔がなかなか覚えられない	○	○	○	忘れた時には、名札を見て思い出す。	・名札を確認するために、のぞき込むようなことがあるかもしれません。 ・職員の名札の着用を求めます。	名前を覚えるまでに2週間程度の時間を必要とします。繰り返し接点を持つことで、徐々に定着します。

図8 「リファレンスシートの作成例」

4 作成のプロセス

標準 16 週にわたって実施するプログラムでは、週 1 回実施する個別相談の中で、リファレンスシートを受講者と支援者が一緒に作成しています。作成のプロセスは次のとおりです（図 9）。

(1) リファレンスシート作成に係るオリエンテーション

基礎評価終了時期（プログラム開始後 5 週目）に、オリエンテーション資料に沿って、リファレンスシートの作成について説明します。作成により受講者、事業所、支援者が得られるメリットを伝え、動機付けを図ります。

(2) リファレンスシートの作成

特性チェックシートを渡し、認識している自己の特性にチェックを付けてもらいます。それを題材にして受講者の認識と支援者の見立てをすりあわせませす。特性を見つけられない場合は、受講者にプログラム受講中の出来事を伝え、気づきを促します。次に、各特性に対して、対処手段や配慮事項を作業結果やメモリーノート（注）の記録などを参考に記入します。受講者が特性と対処手段を上手く結びつけられない場合は、支援者が作業での様子をフィードバックすることで記入を支援します。リファレンスシートは、1 回の相談の中で完成させるものではなく、複数回に渡る相談の中で完成させます。

(3) 連絡会議における情報共有

連絡会議（プログラム開始 12 週目頃）は、事業所や家族など対象者を取り巻く関係者の参集を求め、プログラムの進捗状況などの情報共有を目的に開催します。プログラムの期間の途中であるため、その時点のリファレンスシートの内容を情報共有します。

(4) リファレンスシートの見直し

職場適応支援期（プログラム開始 12 週目～16 週目）において、連絡会議において出された疑問、確認事項、要望などについて、個別相談や作業課題で取り上げ、リファレンスシートの内容を見直します。加えて、作業課題に取り組む中で効果の確認ができた対処手段を記入します。

(5) フォローアップ調整会議及びその後

フォローアップ調整会議は、プログラム終了後のフォローアップの仕方、役割分担を調整することを目的に開催します。当該会議において、改めてリファレンスシートの内容について情報共有します。復職後は、職場環境や職務内容に応じて、リファレンスシートの見直しを行います。

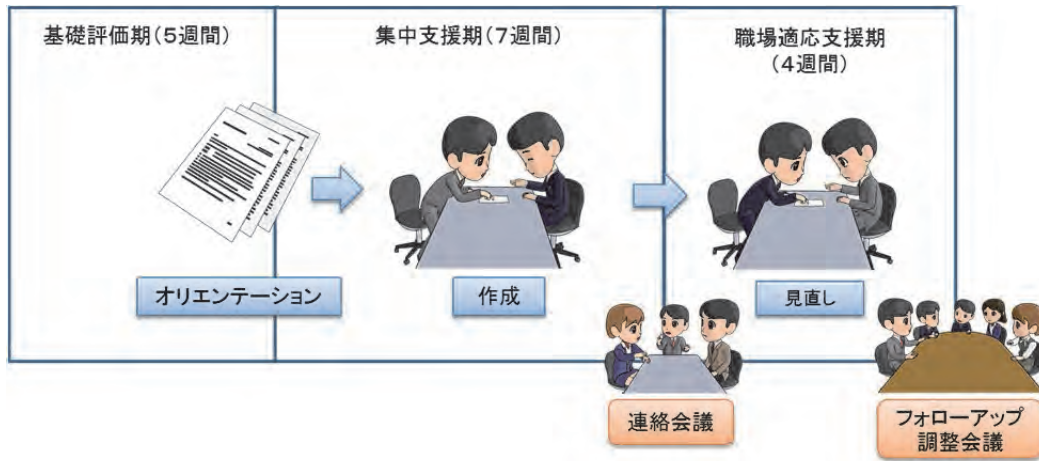


図9 「プログラムにおけるリファレンスシートの作成」

注：障害者職業総合センター研究部門が開発した幕張式メモリーノート(M-メモリーノート)のこと。自律的な行動管理を促すシステム手帳型の補完手段である。基本的な項目は、「schedule」「今日の to-do」「to-do list」「重要事項」の4つの内容から構成されている。活用の仕方によって、「予定管理(予定や約束の自己管理)」「行動管理(行動の準備や実行、非常事態への対処)」「行動記録(予定や行動の自己管理の履歴、日記)」「情報共有(予定や約束、重要事項などに関する情報の他者との共有、自己経験の他者との共有)」という4つの機能を発揮することができる。独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業センター：「M-メモリーノート支援マニュアル」、株式会社エスコアール、2006、pp2-8.

5 作成事例

Aさん、男性、50代

症状：記憶障害、注意障害、病識の低下

Aさんは、くも膜下出血による受障後休職し、医療機関の勧めにより地域センターでの相談を経て、職業センターのプログラムを受講することとなりました。

Aさんの主症状は、記憶障害です。新しい情報を覚えることが苦手であるため、メモを残すことを習慣にしていたのですが、メモをどこに書いたのか、メモを見て次に何をすればよいのか、分からなくなることがあります。支援者は、Aさんが複数のメモ帳を使用していることが影響しているを見立てました。

注意障害は軽度であるため、リファレンスシートは、記憶障害の特性を中心に作成することとなりました。Aさんに特性チェックシートを渡し、各特性について自己認識の記入を求めたところ、次のとおりチェックを付けました。Aさんは主治医から病識の低下を指摘されていましたが、忘れやすいことは認識していたため、支援者との認識に大きなズレはありませんでした。

【○（あてはまる）がついた項目】

- ・受障後に知り合った人の名前や顔がなかなか覚えられない
- ・日課や約束を忘れる（例：薬を飲み忘れる。相談時間を忘れる）
- ・自分が話した内容を忘れ、他の場面では前と違うことを言う
- ・今日の年月日が分からない
- ・作業の手順が覚えられない
- ・作業手順やルールが変更されても、対応方法をすぐに変えることができない
- ・休憩を挟むと、どこまで作業していたのか分からなくなる

【△（あてはまるかもしれない）がついた項目】

- ・受障後に通い始めた場所（病院や支援機関など）への道順を覚えているか不安を感じる
- ・同じ話や質問を何度もする
- ・必要な道具の種類や置き場所がなかなか覚えられない
- ・メモを書いても、書いたこと自体を忘れてたり、どこに書いたかが分からなくなる

Aさんは受障前、事業所の経営戦略室で商品開発を担当していました。事業所は医療機関や家族から様子を聞いたところ、受障前の職務を任せることは難しいと判断し、復職時の職務内容として次の3案を想定しました。

① 人事部で事務補助 ② 入庫の伝票処理 ③ 店舗のバックヤード

事業所は何ができるのかわからないので、プログラムの実施状況を踏まえて、職務を見直したいと考えていました。

本事例では、Aさんのプログラムで確認された一つの特性を取り上げ、プログラムをとおして、リファレンスシートにおける対処手段、周囲に求める配慮の見直しがどのように行われたのか紹介します。

(1) 初期のリファレンスシート

Aさんは、「メモを書いても、書いたこと自体を忘れてたり、どこに書いたかが分からなくなる」に△（あてはまるかもしれない）を付けました。プログラム受講当初は、複数のメモ帳を使用して情報の整理が困難な状況が見られたため、支援者と相談しメモリーノートに情報を集約することにしました。ただ、メモリーノートに集約した後も、思いついたことや指示されたことを書き連ね、リフィル毎に書き分けができていない様子が見られました。Aさんは必要な情報を検索することは、事業所に配慮を求めたいと考え、リファレンスシート（図 10）に記載することとしました。

リファレンスシート				最終更新：2017.△.△	
プログラムで確認された特性		対象者の自己認識	対象者と職業センターで整理した項目		支援機関の見立て
		●/14	対処手段	周囲に求める対応、理解してほしいこと	▲・・・今後確認を必要とする項目
メモを書いても、書いたこと自体を忘れてたり、どこに書いたかが分からなくなる		△	メモリーノートに情報を集約する。常に持ち歩く。	メモをどこに書いたのか分からない場合は、一緒に探してほしい。	複数のメモを使用することで情報が整理しにくい状況であるため、メモリーノートに情報を集約することになりました。

図 10 「初期のリファレンスシート」

(2) 連絡会議

連絡会議は、Aさん、家族、事業所の人事担当者、現場担当者、支援者が出席しました。担当者は、「メモを書いても、書いたこと自体を忘れてたり、どこに書いたかが分からなくなる」という特性に注目しました。担当者は、できる限りメモした内容は、自分で探して、確認することを要望しました。そこで、職場適応支援期の取組として、上記特性に関する対処手段や周囲に求める対応を見直すことにしました。

(3) リファレンスシートの見直し

連絡会議を踏まえ、Aさんと相談して決めた職場適応支援期における取組は次のとおりです。

■必要な情報を検索しやすくするため、メモリーノートの重要メモリフィルをカスタマイズする（図 11、12）。

No.	
Data.	
重要メモ	
title	

図 11 「カスタマイズ前のリフィル」

年 月 日()	
重要メモ (個別面談まとめ・検索用)	
良かったこと	
改善が必要なこと	
その他	
週間目標	
ホームワーク	期限:
1日9スタッフへの伝達事項	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

図 12 「カスタマイズ後のリフィル」

■ カスタマイズしたリフィルを個別相談、作業場面や生活場面で使用する。
 ■ 支援者から情報伝達する時、想起を促す時は、カスタマイズしたリフィルの項目に沿った伝え方に統一する (例: 「～の項目に～と書いてください。」 「重要メモの～の項目を見てください」)。
 カスタマイズしたリフィルを使用したところ、Aさんが必要な情報を検索し、ホームワークなど指示されたことを行う頻度が増えました。そこで、リファレンスシートを更新することとしました (図 13)。

リファレンスシート ○…あてはまる △…あてはまるかもしれない (自分ではあまり感じないが、周囲から指摘される) ×…あてはまらない				最終更新: 2017.△.△		
プログラムで確認された特性	対象者の自己認識			対象者と職業センターで整理した項目		支援機関の見立て
	●/14	▲/11	■/12	対処手段	周囲に求める対応、理解してほしいこと	▲・・・今後確認を必要とする項目
メモを書いても、書いたこと自体を忘れて、どこに書いたかが分からなくなる	△	△	○	後で見返した時に分かりやすくするために予めメモリーノートの重要メモに小項目を設ける。	メモする必要がある時には、「重要メモの●の項目に△と書いてください」と伝えてほしい。	情報は全てメモリーノートに記入することが習慣付けられています。重要メモは後で見返した時に把握しやすくするため予め小項目を設けたところ、必要な情報を検索できる頻度が増えました。

図 13 「更新したリファレンスシート」

(4) フォローアップ調整会議

プログラム終了後、フォローアップ調整会議を開催しました。連絡会議の時のメンバーに加え、ジョブコーチが会議に参加しました。Aさんのリファレンスシート(図 14)について

て説明し、プログラムで作成したメモリーノートのカスタマイズリフィルをジョブコーチの支援のもとで事業所仕様に変更することにしました。また、事業所の指示担当者と指示の出し方を共有しました。

リファレンスシートにより、障害特性を把握した事業所は、Aさんには随時作業の進捗を確認できる人的体制が必要と考え、復職後の職務は店舗のバックヤードに決まりました。

リファレンスシート

○・・・あてはまる
△・・・あてはまるかもわからない（自分ではあまり感じないが、周囲から指摘される）
×・・・あてはまらない

最終更新：2017.△.△

プログラムで確認された特性	対象者の自己認識		対象者と職業センターで整理した項目		職業センターの現況 ▲・・・今後確認を必要とする項目 →・・・更新情報
	●/14	▲/11	対処手段	周囲に求める配慮、理解してほしいこと	
受障後に知り合った人の名前や顔がなかなか覚えられない	○	○	名札を付けていれば名札を見て、相手の名前を確認することができる。	復讐当初は、名前を間違えることもあることを職員に説明する。対応策として、名札の着用を求めたい。また、名前を忘れていている様子であれば職員から○○ですと名乗ってほしい。	継続して会う機会や名前を呼ぶ機会があれば、1か月程度で名前を覚えることができます。
受障後に通い始めた場所（病院や支援機関など）への道順が覚えられない	△	△	試していないが、写真入りの地図を手がかりに移動することができる可能性がある。	家族が付き添い数ヶ月間通勤練習を繰り返すことを了解してほしい。	職業センター内では宿泊棟→作業支援室、作業支援室→事務室、相談室・作業支援室（別室）への移動は問題ありません。分らない時には案内係職員やスタッフに質問し、一人で移動することができます。
日課や約束を忘れる（例：約束を忘れる。薬を飲み忘れる）	○	○	スケジュールは、メモリーノートを見て予定通りに行動する頻度が増えている。服薬は、携帯電話に注釈喚起のシールを貼ったり、服薬後スタップに報告することを決め、覚えることはない。	メモリーノートを100%参照できるわけではないので、次に何をしたらよいかかわからない様子であれば、メモリーノートの確認を促してほしい。	-
同じ話や質問を何度もする	△	○	聞いた内容をメモリーノートに記入する。	-	メモリーノートに記入を求めるときには、「メモリーノートの○に記入してください」と場所まで指定します。また、メモリーノートのどこを見たらよいか分からない様子であれば、「メモリーノートの○○を見てください」と場所を指定することが必要です。
自分が話した内容を忘れ、他の場面では前と違うことを言う	○	○	-	重要な事項については、前回と意見が異なることを明確に伝えてほしい。	-
今日の年月日がわからない。年単位、月単位で間違える	○	○	時計や携帯電話、カレンダーなどを参照することで、日付けや時刻の確認ができる。	-	1度確認しても数分で忘れてしまうため、その都度確認することが確実です。
作業の手順が覚えられない	○	○	手順書を見ながら、作業の準備を整えたり、作業を遂行することができることがある。（日によってばらつきがあるが、比較的週の後半はできることが多い）	・手順書の存在を忘れてしまうことがあるため、必要に応じて、手順書の確認を促してほしい。 ・最初から正しいやり方を伝え、途中でルールが変更することを極力生じさせないようにしてほしい。	作業をしないし時間の経過とともに作業内容を忘れてしまうが、部分的に覚えていてくれることがあります。2度目の方が再び手順を覚えるまでの時間を短縮することができます。
必要な道具の種類や置き場所がなかなか覚えられない	△	△	予め置き場所を決め、ラベル（目印）をつける等、本人が気づきやすいように環境を整える。また、手順書に物の配置写真を掲載すると理解が深まりやすい。	必要に応じて、手順書の作成を補助してほしい。	視覚情報の方が比較的理解がしやすいようです。作業する環境を工夫するだけでなく、作業の効率を向上します。
作業手順やルールの変更がされても、対応方法を覚えることができない	○	○	-	作業手順やルールは極力変更しないようにしてほしい。	同じ作業であっても、ルールや手順を変更したら新しい作業に取り組むことと同様であると認識する必要があります。
休憩を採むと、どこまで作業していたのかわからなくなる	○	○	ルーラーや付箋を使って、作業をどこまでやったか目印を付けることで、休憩から戻った後に作業の進捗状況に気づくことができる。	何を迷ったのか迷っていたら、「次は何をしたら良いですか？」「どこかにヒントはないですか？」と声をかけてほしい。	-
電話の要件を他者に正しく伝えることが難しい	△	△	電話の内容を直ぐにメモすることができるよう、身近にメモや筆記用具を用意しておく。	・電話が終わった後、伝達することを忘れていたら、「誰への電話ですか？」といった声かけをしてほしい。 ・可能であれば電話の応対を職務から外してほしい。	電話のメモ取りは可能です。ただし、電話が終わった後に話しかけられたり、何か気になることがあるとそちらに注意がそがれ、メモの存在を忘れてしまう可能性があります。
メモを書いても、書いたことと自分を忘れたり、どこに書いたかが分からなくなる	△	△	後で見返した時に分かりやすくするために予めメモリーノートの重要メモに小項目を設ける。	メモする必要がある時には、「重要メモの●の項目に△と書いてください」と伝えてほしい。	情報は全てメモリーノートに記入することが習慣付けられてきています。重要メモは後で見返した時に把握しやすくするために予め小項目を設けたところ、必要な情報を検索できる頻度が増えました。

図 14 「Aさんのリファレンスシート」

6 まとめと今後の展望

リファレンスシートの作成と活用により、作成する受講者にとって自分自身の理解を深めるきっかけを得ることやプログラムで取り組んできた様々な対処方法を整理すること、事業所に求める配慮事項を伝える具体的な伝達手段として役立てることができます。事業所にとっては、受講者の障害特性を把握し、雇用管理に役立つ情報を得ることにより、職務再設計の検討を進めることができます。また、支援者にとっては、受講者の自己認識や対処手段の整理に対する支援及び事業所に受講者の特性や配慮に関するニーズの伝達、職務再設計の調整をする際の情報共有ツールの一つとして、リファレンスシートを活用することができます。

高次脳機能障害者は、特性の現れ方が様々です。そのために一人ひとりの困り感、障害認識、支援ニーズは異なります。受講者にとっての対処手段や事業所に求める配慮は、復職後に担当する職務内容や職場環境、今までに積み重ねてきた経験によって変化することが考えられます。そのため、リファレンスシートは、一時的な経過で止めるのではなく、継続的に対処手段の検討などの取組に活用していくことが必要と考えます。

リファレンスシートに盛り込む情報や活用の仕方は今後も検討が必要と考えていますが、このシートの作成と活用により、休職者を受け入れる事業所の高次脳機能障害に関する理解が進むとともに、職務再設計の展開につながり、一人でも多くの復職が実現できることを期待しています。

<参考文献>

1) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 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. 11 高次脳機能障害者のための就労支援 ～対象者支援編～」、障害者職業総合センター職業センター、2014