第４章

振返りの工夫

第４章　振返りの工夫

１　プログラムでの振返り

第２章で述べたように、プログラムは、「作業課題」「個別相談」及び「グループワーク」をそれぞれ有機的に関連付けながら進めていきます。支援マニュアル No.5「高次脳機能障害者の方への就労支援～職場復帰支援プログラムにおけるグループワーク～」では、各場面で共通する留意事項として、①受講者自身の自己決定を尊重する働きかけを行うこと、②問題解決能力の向上を図るために、課題となる事実を確認の上で、対処方法については受講者自身の考えを引き出すよう配慮すること、③必要なタイミングで正のフィードバックを行い適切な行動を強化すること（リアルフィードバック)、④適切に休憩を取り疲労を溜めさせないことが挙げられています。

また、プログラムの受講を検討するきっかけが、支援機関や医療機関、または会社からの提案によることも多く、「働きたい」「復職したい」といった希望がすぐには叶わない、まだ早いと言われた等の思いを受講者が抱えていることがあります。その場合、プログラムで取り組む目標や支援内容への同意を得ていても、プログラムを受けることに納得できていなかったり、想定外の事態になったことへの不安から、プログラムに対し意欲的に取り組めない場合があります。

そこで、プログラムで行う「振返り」のための個別相談では、上記の①～④に留意しつつ、受講者自身が納得感を持てる目標を設定し、受講者と支援者がアイディアを出し合いながら、目標達成に向けて進めていけるよう工夫しています。

本章では、効果的な支援を進めるための「振返り」の方法について、具体的な事例を通してご紹介します。

2　事例（振返りの際に活用したツールの紹介）

事例4　特性の理解・対処を検討することを目標に設定できた事例

Dさん
50代・男性

・主な症状は注意障害・記憶障害
・医療機関から「注意障害への対策を習得した上で復職したほうがよい」と復職準備に取り組む場として職業センターのプログラム受講をDさん、ご家族に提案されていた。

開始時

・復職に際し不安なことをDさんに尋ねると「特に不安はない」と答え、プログラムで取り組みたいことも「特にはない」との回答だった。病気によって変化したことについては「以前と変わった点はないと思う」と答えていた。

基礎評価期の様子（開始4～5週目頃）

・復職後の職務と関連のあるパソコン作業を中心とした作業課題を実施すると、転記ミスや手順の漏れ等が多く、作業速度、正確性ともに低調だった。
・プログラム2週目に課題の進捗状況を尋ねると「ケアレスミスはあるが、気をつければ防ぐことはできる」との返答があり、翌週の目標は「ミスしないよう気をつける」と自ら設定した。

基礎評価期の振返り

・「ミスしないよう気をつける」と目標設定し取り組んだが、ミスは減らなかった。Dさんは「おかしいな…」と言いながら、徐々に表情は暗く、ため息をつく様子が見られた。
・スタッフから「ミスしないよう気をつける」という目標はとてもよい目標であり、今後も継続していけるとよい」とを伝えつつ、「目標には、ミスを減らすためにできそうな工夫も入れてみてはどうでしょう？」と提案した。Dさんは「そうですね」と言いながら、「でも何をしたらよいのか…」と不安げな表情を浮かべた。

振返りに使えるツールの活用

1）高次脳機能障害特性チェックシート
2）プログラム中間時アンケート

・スタッフより、「Dさんにとって有効な方法を検討するために、ご自身の傾向を一緒に確認してみませんか？」と伝え、**「高次脳機能障害特性チェックシート（ツール1参照）」**の活用を提案。Dさんから同意が得られた。
・スタッフとともに確認してみると、「注意障害」や「易疲労性」の項目で、「ときどき」を自ら選択し、記入された。
・チェックシート記入後に、**「プログラム中間時アンケート（ツール2参照）」**を用い、これからのプログラムで、「知りたい」「確認したい」「試したいこと」について、自分の気持ちや考えと近い項目があれば選んでみてほしいとスタッフより伝えた。Dさんは「ミスを減らす」「疲れず続けられる工夫」を選択。

振返り後の支援

・Dさんのプログラム後半の目標は「ミスを減らす」とし、そのために「疲れず続けられる」具体的な方法はスタッフとともに、検討し、実践で試すこととした。
また、効果のあった方法は復職後も継続できるよう、連絡会議で会社にも伝え、職場の環境調整につなげていくこととした。

表 13　事例４（Ｄさんへの支援）で活用していた振返りに活用できるツール

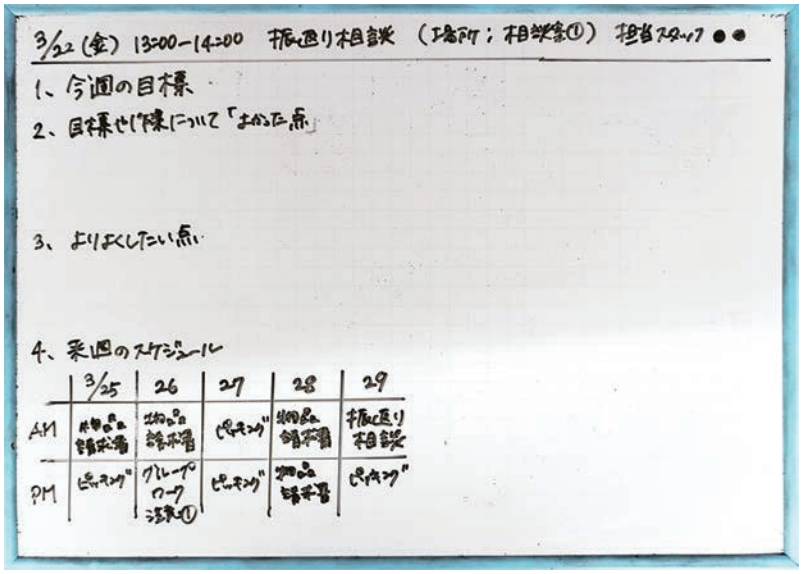
ツール	内容・活用方法
ツール1　高次脳機能障害特性チェックシート 高次脳機能障害　特性チェックシート 簡易版 それぞれの項目を見て、普段の職業生活のなかで受障によって生じたと思われることについて、「はい」、「ときどき」、「いいえ」の3つから1つを選び回答してください。 （留意事項）この項目がすべてを網羅している訳ではありません。ご自身と家族など周りの方との障害認識の違いを確認するための補助的手段としてご活用ください。 注意障害：ひとつのことから他のことへ切り替えることができない。／周りの音や声に注意が散って作業ができない。／家事や趣味を始めても、すぐに疲れたり、あきたりしてやめてしまう。／2つ以上の指示をまとめて伝えると、いくつか抜ける。 記憶障害：自分が話したこと、言われたことを忘れる。／受障後に経験したことが思い出せない。（例：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）／受障前に経験したことが思い出せない。（例：家族や上司の名前を思い出せない）／頼まれたことや予定・約束・日課を忘れる。（例：薬の飲み忘れ、相談日時を忘れる）／話しているうちに、何を話しているかわからなくなる。／今いる場所が分からなくなる。道順がわからなくなる。 遂行機能障害：手順が明確に示された作業はできるが、段取りや手順を自分で考えることができない。／時間を見積ることができず期限に間に合わない、約束の時間に遅れる、または、早く着き過ぎる。／1つの作業にこだわり、時間内にやるべき仕事が終わらない。／新しい規則やルールに柔軟に切り替えられない。（例：一度失敗したやり方でまたやろうとする）／スピードや正確さを向上させるための工夫を自分で考えることが難しい。／困った時に、誰かに相談することができない。 半側空間無視：左側にある人や物を無視する。（例：ドアの左側にぶつかったり、左側にある食べ物に気づかないなど）／作業上の見落としが特に左側に多い。（例：清掃作業で左側のゴミの取り残しがある） 失認：鍵を鍵穴に差し込むのに手間取る。／よく知っているはずの風景や建物を見てもわからない。 失行：歯ブラシやハサミ、爪切りなど、使い慣れている道具の持ち方や使い方にまよう。／図表の作成や文章のレイアウトが難しい。／服の前後や裏表をまちがえたり、袖にうまく腕が通せない。 易疲労：日中の眠気が強い。／一定時間作業を継続すると、集中力、注意力が低下する。 気づき：自分の障害の内容、状態を理解できている。／以前と同じように作業も生活もできると思う。 失語：口頭のみの説明では、作業手順を十分に理解できない。／言葉が出づらかったり、言いまちがえをする。／文字・文章を読むことが難しい。／書いて表現することが難しい。／以前にできた簡単な計算ができない。 社会行動障害：自発的に行動できない、何事にもやる気がないように見える。／欲しいものが我慢できずに、無計画にお金を使う。／他者の気持ちを傷つけたり、場の雰囲気をこわすような発言や行動をする。／自分でできるようなことでも、すぐ他人に頼ろうとする。／「社会は、～であるべき」というような自分の価値観を他者に押しつける。／気分が落ち込んでいる。気持ちが沈んで暗い。 （各項目：はい／ときどき／いいえ） NIVR 障害者職業総合センター職業センター	・高次脳機能障害特性チェックシートは、注意障害や記憶障害等の高次脳機能障害の主な症状別に、障害特性が職業生活場面においてどのように現れるか、具体的な事象を質問項目として複数用意し、それに本人が、自分に当てはまるかどうか「はい」「ときどき」「いいえ」の3件法形式で回答するものです。 ・プログラムでは、文字情報だけではイメージが捉えにくい受講者に対して、支援マニュアルNo.27「高次脳機能障害者の就労に役立つ視聴覚教材」を支援者とともに視聴しながら、回答を促すこともあります。 ・回答結果を確認しながら、自ら行う対処方法や、望ましい環境調整を検討する際の手がかりとしています。
ツール2　プログラム中間時アンケート Ⅱ　プログラム中間時アンケート Q　プログラムを参加する中で、これから「知りたい」「確認したい」「試したい」ことはありますか（複数回答可）？ □ 働くための基礎体力 □ 作業工程を覚えるための工夫 □ できる作業、苦手な作業の洗い出し □ ミスを減らす、スピード向上の工夫 □ 忘れない、見落とさないための工夫 □ 集中できる時間や環境の確認する □ 疲れず続けるための工夫 □ 自分の特性を確認する □ イライラや不安が出た時の対策 □ 生活リズムを整えるための工夫 □ その他（　　） □ 自分ができそうな仕事の内容 □ 自分にとって働きやすい職場の環境 □ 自分にとって働きやすい雇用条件 □ 就職（復職）までの準備すること □ スケジュールの管理方法 □ アピールポイントの洗い出し □ 職場でのコミュニケーションの練習 □ 特性、症状について職場への説明方法 □ 作業計画を立てて行う（自立性） □ 同じ障害のある方との意見交換 □ その他（　　） プログラムを開始したときと今（中間）で、違いを感じることはありますか？ 【自分で、自分自身が変わったと思うこと】 【自分では思わないが、家族や友人、主治医等から言われること】 プログラムを受講している中で、心配なことはありますか？ 職員の対応やプログラムの環境について気になることはありますか？ ご協力ありがとうございました。	・プログラムでは、開始時、中間時、終了時のタイミングでアンケート用紙を用い、振返りを行います。開始時、中間期、終了時を通じた捉え方の変化も追えるよう、同一内容の選択肢としています。 ・アンケートでは、「プログラムに参加する中で、「知りたい」「確認したい」「試したい」ことはありますか？」という設問に対し、選択肢を 20 個設定しています。選択肢は、これまでのプログラム受講者が、日々の振返りの中で挙げた目標を参考にしています。 ・右半分の選択肢は「就職や復職に向けた準備を進めたい」という内容に、左半分は「特性や状態像について把握し、対策を考えたい」という内容にし、プログラムへの意欲や関心がどこにあるのかを把握できるよう工夫しました。

ポイント

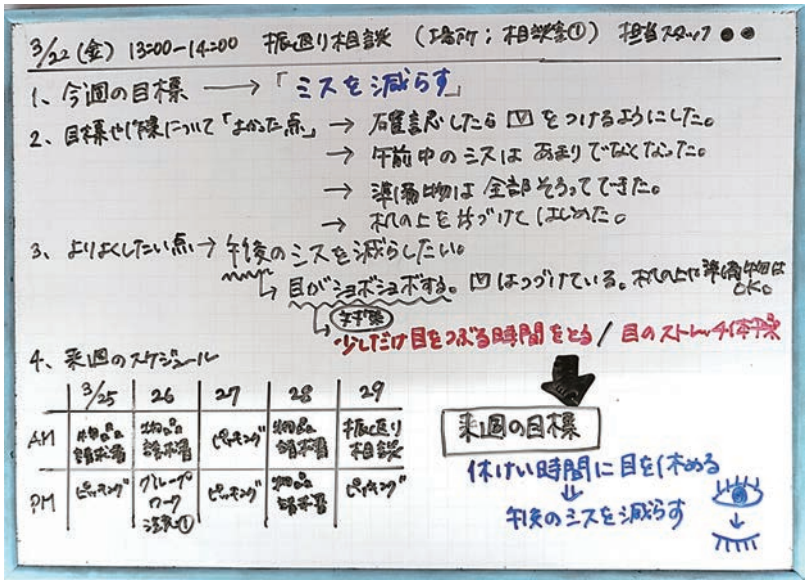
基礎評価期の振返りは受講者ごとに個別に行います。
個別相談は、集中しやすい環境として個室で行うことを基本とし、原則本人と支援者のマンツーマンで行います。相談の前日までに、事前の準備物や話す内容を伝え、当日は相談の見通し・全体像を示すため、支援者がホワイトボードに話す内容を箇条書きにしておきます。相談中に話した内容は視覚化し、相談終了時には書いたものを共有するようにしています。

相談時に使用するホワイトボード（記入例）

相談前



相談後



事例5　関心のあることに目を向け、自ら目標設定ができた事例

Eさん
50代・男性

・主な症状は注意障害・記憶障害・遂行機能障害
・復職を希望し、会社との復職面談を実施したが、産業医から「病識が乏しい」、「焦らないように」と言われ、Eさんの意向に反し、復職には至らなかった。産業医と主治医が相談を行った結果、復職準備に取り組む場として、職業センターのプログラムの受講が主治医より提案された。

開始時

・Eさんからは、プログラムを積極的に受けたいという意思は聞かれなかったが、「復職をするためにできることはしたい、前に進めたい」と参加理由を述べられた。
・復職後の生活で不安なことを尋ねると「特に不安はないし、できると思う」と話し、プログラムで取り組みたいことについては「会社に復職ができる状態だとわかってもらいたい」との回答だった。病気によって変化したことについては、「病院のリハビリの時にはあったが、今は回復しており、問題ない」と答えた。

基礎評価期の様子（開始4～5週目頃）

・会社から、復職後はパソコン入力等の事務業務に従事する可能性が示されていたため、作業課題としてパソコン作業を実施した。受障前は、パソコン作業は部下が担っており、Eさん自身は苦手意識があった。実際の作業では、手順書を使っても手順を読み飛ばしてしまったり、作業が想定以上に進まない状況が見られ「できない」「やったことがない」と落胆した様子で話されていた。
・一方で、人へ話しかけたり、相手から話題を引き出す力は維持されており、作業以外の時間は、Eさんからスタッフや他の受講者に積極的に話しかけ、会話が弾む様子がみられた。

基礎評価期の振返り

・作業状況を振り返ったところ「パソコン作業はこれまでやってきたことがなく、うまくいかない。でも、復職後の仕事で必要だと言われており、会社に大丈夫だと思ってもらうためには、やるしかない…」と答えた。「これからのプログラムで特にやりたいことはない」と、自発的な目標設定ができなかった。
・作業以外の場面では、スタッフや他の受講者との会話が弾んでいたことを伝えると「自分は物を相手にするより、人と話すことが楽しい。これまでも「人に関心がある、人が好き」というところを活かして仕事をしてきた」と語られた。
・関心があることについて本人が語ったことをきっかけに、スタッフから「これまでご自分が会社で取り組んだ仕事の内容を振り返り、自分の興味や大切にしたいこと、強みについて整理をしてみてはどうですか？」と提案したところ、「ぜひ、やってみたい」と意欲的な反応が見られた。

振返りに使えるツールの活用

2）プログラム中間アンケート

・「プログラム中間時アンケート（ツール2参照）」を用い、これからのプログラムの中で「知りたい」「確認したい」「試したいこと」について、自分の気持ちや考えと近い項目があれば選んでみてほしいとスタッフより伝えた。Eさんは「自分ができそうな仕事の内容」「自分が働きやすい職場の環境」「復職までに準備すること」を選択。

振返り後の支援

・Eさんのプログラム後半の目標は「自分ができそうな仕事や働きやすい環境を整理する」とし、そのための取組として、高次脳機能障害版キャリア講習（第2章参照）やグループミーティング等、「人と話す」プログラムに参加できるようにした。

・また、整理した結果をまとめる際には、パソコンを使用し、パソコンに触れる機会がなくならないよう工夫した。

当初のニーズが、「特性を知りたい」「自己理解を深めたい」ではない受講者が、**意欲的に取り組めること、関心のあること、できる・得意と感じていることを把握**し、何かを体験してもらう等、関心のあることと結びつけて支援することが大事です。

３　グループミーティングを活用した振返り

これまで受講者から、「自分以外の同じ症状の人とじっくり話したことがない」「他の人は、困ったときにどのように対処しているのか聞いてみたい」「復職に向けて以前にプログラムを受けていた人の話を聞いてみたい」という意見や要望が聞かれていました。開始時に行うプログラムアンケートでも、取り組みたいこととして「同じ障害のある人との意見交換」を挙げる方が多くみられます。

グループ形式で行う支援には、グループワークがありますが、第２章で述べたように、これまでは障害特性や対処手段に焦点を当てたテーマで実施していました。そこで、今回新たな試みとして、自分の思いや考えを言葉にして他者に話してみる、他者からの意見を参考に自分がどうなりたいか、どうすればよいのかを考えるヒントとする機会として、グループ形式で振返りを行いました。

また、先の事例Ｅさんのように、関心のあることがプログラムに対する意欲につながる場合、障害特性や対処方法といったやや抽象的な話題より、就職や復職といった具体的なイメージが湧きやすいテーマの方が参加意欲につながり、参加することで他者の意見を聞く機会にもなると考えました。

グループミーティングの実施方法

（1）参加者

それぞれが十分に発言する時間がとれるよう、最大５名までの参加とする。プログラム開始時期等の参加条件は設けず、本人の希望を確認し、留意事項を説明した上で同意が得られた方を対象。

（2）グループミーティングに向けた事前準備

グループミーティング　開催のご案内

この度、プログラムの一環として、グループミーティングを開催します。

【グループミーティングとは】
・「ほかの人はどうしているのかな？」「どう思っているのかな？」等、思っていることを共有するミーティングです。
・参加者皆さんが、質問者でもあり、回答者にもなります。ただ、答えを必ず出さないといけないということはありません。
・皆さんが主役のミーティングです。スタッフももちろんサポートします。

【実施の流れ】
1．参加予定の皆様に、聞いてみたいこと、話してみたいことを事前にイメージしていただくため、アンケートに回答してください。
2．その他準備するものはありません。当日はこの紙を持参してください。

【留意事項】
1．　言いたくないことは、聞かれても「パス」ができます。
2．　ミーティングであがった意見は、どれも大事な意見です。否定せずに最後まで聞いてください。
3．　意見を出していただいた方には、感謝の気持ちを表現しましょう。
4．　参考となった点などは、忘れないようメモをとりましょう。
5．　途中でつらくなったり、体調が悪くなったら、スタッフに申し出てください。

【開催日時・場所】
令和　　年　　月　　日（　　）13：00～14：50　プログラム支援室

事前アンケート（聞いてみたいこと、話してみたいことに近い項目があれば、○をしてください）
- 復職に向けて準備していること
  （例：訓練で心がけていること？ どんな工夫をしている？ 困っていることは？）
- 復職に向けて心配なこと
  （例：会社とはどんなやりとりしている？ 主治医とは相談している？）
- 復職後の日常生活で気になること
  （例：リハビリは続ける？ 何に気を付けていく？）
- 復職後の職業生活で気になること
  （例：同僚に聞かれたらどう答える？ 困ったとき、だれに相談する？ 残業を頼まれたらどうする？）
- その他（　　）

グループミーティングのご案内

・事前に「グループミーティング開催のご案内」を参加を希望する受講者に手交し説明した。
・ご案内には、「事前アンケート」の欄を設け、グループミーティングで他の人に聞いてみたいことや伝えたいことを選択肢から考えられるようにした。

（3）ミーティングの実施

実施時間：30 分～120 分（人数、受講者層、話したい話題の多さ等によって前後する）

実施体制：進行（1 人）、板書係（1 人）

進行：事前アンケートにおいて、「他の人に聞いてみたいこと」「伝えたいこと」として挙がっていたテーマをもとに話題をふっていく。

＜グループミーティングの様子（例）＞

A さん：残業はしたいと思っている。
でも周りのことを考えると、やめておいたほうがいいのかな。
でも周りも忙しいし。

B さん：分かる。自分も残業をやりたいという気持ちはある。
でも会社から制限がかかることは間違いないだろうな～。

C さん：私は、はじめから残業はしないかな。何年後かにはやれるようになるだろうし。体調にも無理なく、まずは基本の流れを固めたいと思います。

A さん：確かに。復職したら仕事の内容も変わると思うし。
ただ周りは仕事が沢山あって残業している人はたくさんいるから・・・。

C さん：・・・・・・・・・・

B さん：・・・・・・・・・・

【スタッフ】B さんが、「会社から制限がかかる」と思ったのは、何か会社からお話があったのでしょうか？

B さん：会社からは、疲労、特に脳の疲労を心配していると言われた。
復職当初は新生活で気分も高揚するので、そこでやりすぎちゃうと後々不調になるという話があった。これにはなるほどな～と思ったよ。
そこで、はじめは残業はなしですという話だった。

A さん：そういう話もあるんですね。少し考えてみたいと思います。

（4）進行にあたっての留意点

ア　支援者の介入は、受講者の自主性を妨げないよう必要最小限にとどめる

・グループミーティングは、知識付与や気づきを増やすといった目的のグループワークと異なり、プログラムの受講者がお互いに話し、情報交換をすることを大切にする。

・支援者が「伝えたい」「知ってほしい」「気づいてほしい」と考えて発言した内容は、受講者が聞きたいことの答えとして捉えてしまう可能性があるため、最小限の介入に留めるよう留意している。

・支援者が具体的に介入する場面は、意見交換がスムーズに始まるよう「事前アンケートで話したいというリクエストが多かったことの紹介」や、情報交換のヒントとなるように「支援者がこれまでに関わってきた高次脳機能障害者の取組の情報提供」、「発言するタイミングが取れていない参加者への声掛け」等が挙げられる。

イ　疲労への対処

・自分の思いや考えを言葉にする、他者の意見を聞く等、グループミーティングでは、集中力や持続力が必要となる。また、自分の意見は他の人とは違っているのではないか、自分の意見が他の人に良くない影響を与えてしまうのではないかといった不安を感じる方もいる。
このような集中力や持続力、緊張感が生じることにより、普段以上にエネルギーを消耗し、疲れが顕著になりやすいため、休憩時間をとり、ストレッチ等を小まめに行う、受講者の状況によっては、グループミーティングの設定時間を短くする等、疲労への対処が必要となる。

ウ　視覚化する

・記憶障害等の影響から、受講者が、自他の発言内容を忘れてしまったり、情報が追えなくなってしまうことがある。板書係が発言内容をホワイトボードに書き、情報交換している内容が随時確認できるようサポートする。終了後は同意を得た上でホワイトボードを印刷したものを受講者に配付し、必要な時に見返せるよう工夫している。

エ　柔軟に時間を設定する

・グループミーティングは「これをしなければならない」というゴールは設けていない。そのため、時間は柔軟に設定し、参加者数や情報交換したい話題の量、受講者の集中力や疲労の状況に応じて、時間を短縮する、別日程を提案する等、スタッフ側が柔軟に対応する必要がある。

オ　失語等、その場で発言することが難しい受講者へのフォロー

・失語症により、話すことや理解することが難しい場合、グループミーティングに参加することで不安が高まる場合もある。参加する場合に、支援者が実施可能なフォローの方法を伝え、参加希望の有無を受講者に確認する。

【失語症のある受講者に対して行ったフォローの例は以下のとおり】

・失語症のある受講者に、グループミーティングについて説明し、参加希望を尋ねたところ、「だめかもしれない。だけど、がんばります」と参加を希望された。

＊（当日までの準備）

・事前アンケートをもとに、聞いてみたいことを確認したり推察しながら、当日のセリフを事前に一緒に考える。

・あるとよいフォローについては、スタッフ間で検討し、受講者と共有した上でサポートする。

＊（当日）

・スタッフが後方に待機し、発言時に読む箇所を指さす、発言が止まった際に言い出しの言葉を読み上げる等、状況に応じてサポートする。

・終了後は、「わからなかった。だけどがんばった」「（聞きたいことは聞けましたか？の質問に対し）大丈夫」と感想が聞かれた。

・グループミーティング前は、他の受講者から話しかけれると「うーん・・・」と頭を抱え込むことが多く、他の受講者から話しかけられる機会が減っていた。グループミーティング後は、他の受講者から話しかけられると「そうです」「わからないです」と答えようとする場面や、他の受講者から話しかける場面が見られるようになった。

【参考文献】

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.5「高次脳機能障害者の方への就労支援～職場復帰支援プログラムにおけるグループワーク～」（2010）

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職場復帰におけるアセスメント」（2022）

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.27「高次脳機能障害者の就労に役立つ視聴覚教材」（2024）