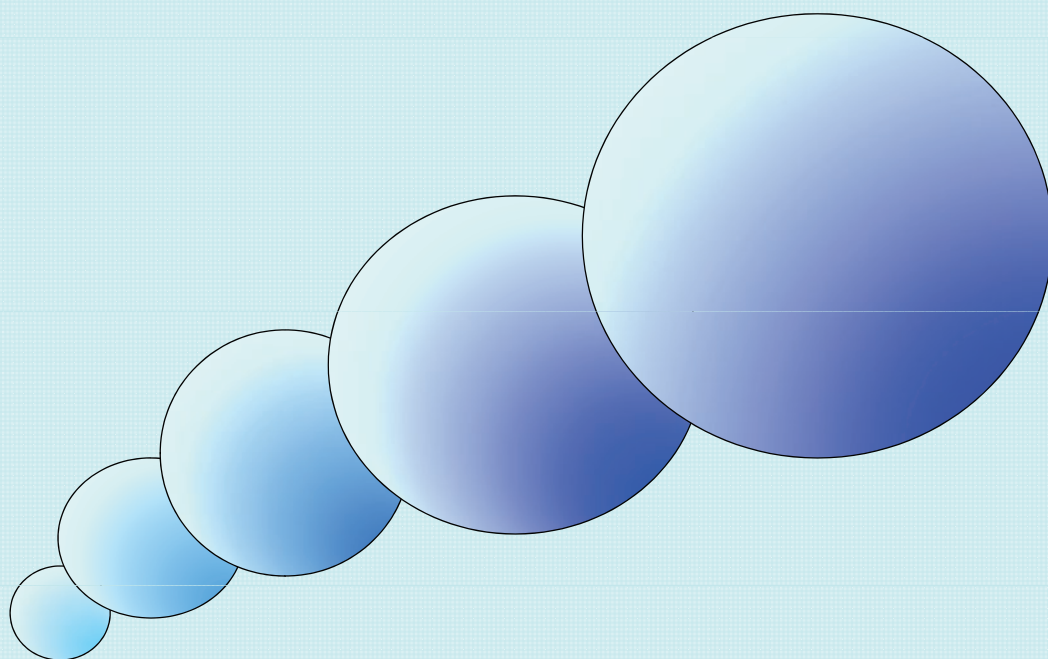




発達障害者就労支援 レファレンスブック (課題と対応例)



2015年3月



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
National Institute of Vocational Rehabilitation

まえがき

障害者職業総合センターでは、1991年の設立以来、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国における職業リハビリテーションの中核機関として、職業リハビリテーションに関する調査をはじめさまざまな業務に取り組んでいます。

本書は、当センターが実施した「発達障害者の職業生活上の課題とその対応に関する研究」の結果を基に、地域の就労支援機関において活用いただけるようにまとめたものです。

本研究では、就労支援の場面で現れる発達障害者の職業生活上の課題に注目し、それぞれの課題に対して支援者が取ることのできる複数の支援策を示すことで、支援の参考として活用していただけるようにまとめました。

本研究を進めるに際し、研究委員会委員の方々、調査対象となった地域障害者職業センターの方々から多大なご協力を賜りました。ここに深く感謝申し上げます。

本書がたくさんの方々に活用されることにより、発達障害者の雇用の促進と安定のための一助となれば幸いです。

2015年3月

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

研究主幹 落合 淳一

目次

まえがき	1
目次	2
はじめに	3
I 導入編：本書の活用にあたって	
1 本書の活用にあたって	5
（1）本書の目的と作成方法	5
（2）職業評価（アセスメント）に基づく支援の方向付け	5
（3）支援にあたっての信頼関係の構築と職業生活上の課題の認識	8
（4）本書における職業生活上の課題と課題に対する支援策の掲載方法	9
2 内容編の構成	10
（1）内容編の全体構成	10
（2）支援のカテゴリ	11
II Index 集、解説集	
1 Index 1：職業生活上の課題一覧	20
2 Index 2：支援のキーワード一覧	26
3 支援のキーワード解説	27
4 Index 3：キーワード索引	40
5 ツール等解説	45
III 内容編：職業生活上の課題と課題に対する支援	
1 業務遂行	48
2 対人関係・コミュニケーション	179
3 ルール・マナー	244
4 行動面の課題	275
5 自己理解や精神面の課題	344
IV 資料編	
1 発達障害の概要	387
2 支援機関の概要	392

はじめに

平成 17 年の発達障害者支援法の施行をはじめ、発達障害者に対する支援の充実が図られる中で、企業で就労を希望する発達障害者が増加し、発達障害者による就労支援機関の利用も増加しています。

発達障害者は、その行動の特性から、職業生活において様々な困難を抱えていることが多くあります。本書は、発達障害者の就労支援に携わる支援者の方々向けに、発達障害者の様々な職業生活上の課題に対して、支援者が取ることのできる対応策を示したものです。

発達障害は、発達障害者支援法において、「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として政令で定めるもの」（発達障害者支援法第 2 条第 1 項）と定義されています（発達障害について、詳細は本書Ⅳの 1 を参照のこと）。しかし、ひとくちに発達障害と言っても、個々の発達障害者によって特性の現れ方は多様であるため、個々人に合った支援が必要となります。また、医療機関で発達障害の診断を受けている場合でも、複数の診断名が重複していることも多く、同じ診断名であっても特性の現れ方が異なることも多くあります。

そこで、本書では、就労支援の場面で現れる発達障害者の職業生活上の課題に注目し、それぞれの課題に対して支援者が取ることのできる複数の支援策を示すことで、支援の参考として活用していただけるようにまとめました。

本書に掲載している職業生活上の課題と、課題に対する支援策は、発達障害の診断や判断を受けているか、発達障害の主訴のある方に対する支援に関して、就労支援機関が把握している課題や実施している支援の事例の情報を文献や質問紙調査などから収集したものであり、想定される課題や支援策を全て網羅したものとはなっていません。内容編で示している各事例は、それぞれの項目について当てはまる人、当てはまらない人がいますので、個々の発達障害のある方の状況に合わせて関わり支援していくことが大切です。実際に就労支援の現場で実施されている支援策を掲載していますので、支援計画を立てる際の参考として活用いただけることと思います。なお、本書に掲載しているような職業生活上の課題を抱えているからといって、直ちに発達障害の可能性があると判断できるものではないことにもご留意ください。

また、本書は、主に、障害者就業・生活支援センターや発達障害者支援センターなど、発達障害者の就労支援機関で支援に携わる支援者の方々に活用いただくことを想定してまとめたものです。加えて、発達障害者を雇用している企業において、日常的に発達障害者の支援をする立場にある上司・同僚の方々にも、参考としていただけることと思います。

本書は、「導入編」「I n d e x 集、解説集」「内容編」「資料編」からなっています。

導入編では、支援を実施する際の考え方や本書の活用にあたっての留意点、内容編を見ていただくための構成についての解説などを記載しています。

I n d e x 集、解説集では、本書の内容編を見ていただく際に、実際に就労支援の場面で現れている課題に応じて検索ができるよう、職業生活上の課題一覧を掲載しています。また、内容編で支援の実例に付している支援のキーワード一覧とその解説を掲載するとともに、内容編の中で各支援のキーワードが掲載されている箇所を検索できるキーワード索引を併せて掲載しています。

内容編では、発達障害者の職業生活上の課題に対して、支援者が取ることのできる支援策を具体的に記載しています。

資料編では、発達障害の基本的な知識と、発達障害者の就労にあたって支援を受けることのできる支援機関について記載しています。

I 導入編：本書の活用にあたって

I 導入編：本書の活用にあたって

1 本書の活用にあたって

ここでは、まず、本書の作成の目的と作成方法について述べます。続いて、支援を実施する際の考え方として、職業評価（アセスメント）と、支援にあたっての信頼関係の構築と職業生活上の課題の認識について述べます。次に、本書における職業生活上の課題と課題に対する支援策の掲載方法について述べます。

（1）本書の目的と作成方法

近年、発達障害者に対する支援の充実が図られ、企業で就労を希望する発達障害者が増加するとともに、発達障害者による就労支援機関の利用も増加しています。そのような中で、就労支援機関の支援者が発達障害の多様性に的確に対応し、発達障害者の様々な職業生活上の課題に対して支援策を講じるためのわかりやすい参考資料が求められていることから、本書を作成することとしました。

本書に掲載している職業生活上の課題と、課題に対する支援策は、実際の就労支援の現場における事例や実践の情報を収集してまとめたものです。具体的には、職業生活上の課題については、当機構の過去の調査研究報告書をはじめとして、就労支援の場面における事例が掲載されている資料や実践に基づいて作成された資料を対象とし、文献からの情報収集を行いました。また、課題に対する支援策については、地域障害者職業センターを対象とするアンケート調査及び文献調査により、実際の就労支援の場面で実施されている支援策の実例について、情報収集を行いました。なお、調査方法などについて詳しく知りたい方は、資料シリーズ No. 84「発達障害者の職業生活上の課題とその対応に関する研究－『発達障害者就労支援レファレンスブック』活用のために－」を併せてご覧ください。

本書は以上のような方法で作成したため、想定される課題や支援策を全て網羅したものとはなっていませんが、実際に就労支援の場面で実施されている支援策を掲載していますので、支援者の方が支援計画を立てる際の参考として活用いただけることと思います。

（2）職業評価（アセスメント）に基づく支援の方向付け

効果的な就労支援を行うためには、個人と職場の双方に向けた支援を並行して計画し、実施することが重要となります。個人と職場（環境）の双方に焦点を当てながら支援や介入を行うことで、個人が十分に能力を発揮できるようになるとともに、職場（環境）への適応の向上に至ると考えられます。このように、就労支援を進めるにあたっては、職業評価において個人の特性と環境の要件の双方を的確にとらえることが必要です。

① 職業評価（アセスメント）と支援計画の策定（プランニング）の概要

個々の発達障害者に合った支援策を選択して実施するためには、職業評価（アセスメント）により支援のための情報収集を行うことになります。

支援対象者の課題については、環境との関連性を視野に入れて把握することが必要であることから、就労支援の職業評価では、「①個人の側の諸特性」と「②職業の側の諸条件」、「③個人をとりまく支援体制」の3つの側面について把握・分析を行います。

例えば、個人の側の諸特性としては、基本属性（氏名、年齢、障害状況等）、家庭環境、生活歴、学

校歴、職歴、身体的側面（体格、体力等）、精神的側面（学力、性格等）、社会的側面（日常生活、職場での対人関係等）、職業的側面（労働意欲、職業適性等）がありますが、個々人によって特性の現れ方が様々な発達障害の場合には、障害の特性がどのような職業上の課題となって現れているかも重要な要素です。また、職業の側の諸条件としては、地域の産業、労働市場の状況（求人、就職状況等）、就職可能性がある職業・職場の状況（その具体的な仕事内容、職場環境、労働条件など）に加えて、障害特性への配慮等の要件があり、個人をとりまく支援体制については、利用できる社会資源等があります。

図1は、職業評価と支援計画の策定の関係のイメージを図示したものです。

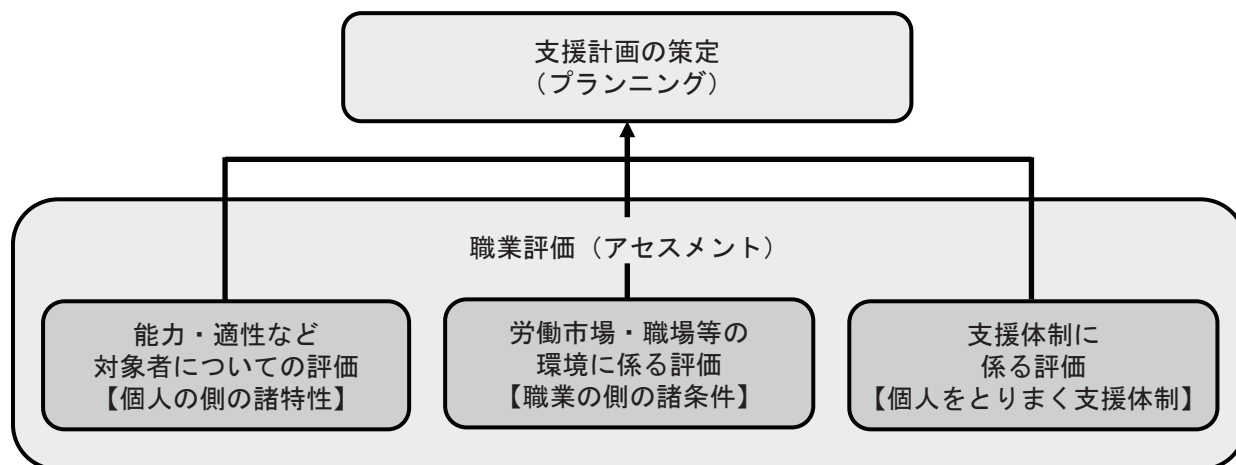


図1 職業評価と支援計画の策定のイメージ

出典) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構、2014、
平成26年度版 就業支援ハンドブックより再構成

支援計画の策定では、職業評価の結果を総合して、支援対象者の目標を設定し、それを達成するための就労支援の内容、方法、期間などについて検討を加え、個別・具体的に支援計画を策定します。支援計画は、一般に支援者が職業評価（アセスメント）結果や対象者の希望等を踏まえて原案を作成し、関係者や対象者本人、家族なども参加して、ケース会議によって決定するというプロセスを経ます。しかし、最終的な決定は、対象者本人が行うものです。支援計画の策定にあたっては、対象者本人に十分に説明し同意を得ること（インフォームド・コンセント）が肝要であり、支援者の意見を押しつけることのないよう留意する必要があります。また、支援機関の内部はもとより、対象者本人、家族、企業等も含めた外部の関係機関で活用されるに足る内容を盛り込むことにより、支援が効果的かつ効率的に実施されるよう留意する必要があります。

② 支援のための職業生活上の課題（個人の側の諸特性等）の把握

本書では、発達障害者の職業生活上の課題に着目して、それぞれの課題に対して支援者が講じることのできる支援策を示しています。

実際の就労支援の場面では、支援開始の当初において、職業生活上の課題を明確にする必要があります。その際には、「作業場面で戸惑っている」「コミュニケーションが苦手である」といった大きな課題だけでなく、「口頭指示が理解できないのか」「複数の指示を一度にすると理解できないのか」、「質問の必要性が理解できていないのか」「質問のタイミングが分からないのか」といった具体的な課題を把握

した上で、課題に対する支援策を考える必要があります。

支援機関において、職業生活上の課題を具体的に把握するためには、職業評価（アセスメント）を行います。職業評価の方法は、相談と関係機関からの情報に基づいて行うもの、これに支援機関内の作業場面や職場実習の観察を併せて行うものなど様々です。具体的には図2のとおり、①面接・調査、②検査（テスト）、③場面設定（模擬的な就労場面を設定）、④職場実習、⑤行動観察があります。

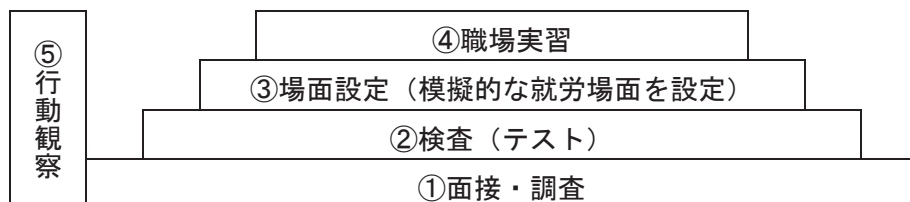


図2 個人の側の諸特性に関する職業評価（アセスメント）の方法
出典）独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構、2014、
平成26年度版 就業支援ハンドブックより再構成

職業評価の実施方法は、どの方法を使うかは一様ではなく、必要に応じて取捨選択するものです。就労支援の場合は、特に実際の職場での職業能力・適性が問題となるので、実際の職場での実習やできる限り職場に近い模擬的な就労場面を活用した評価方法がよく使われます。

以下に、それぞれの方法について簡単に述べます。

職業評価（アセスメント）の方法：

①面接・調査

支援の対象者、その家族等に対する面接による情報収集のほか、関係機関からの情報収集

②検査（テスト）

利用者の障害特性などに応じて、各種の検査を組み合わせ実施。検査の種類は、身体検査、知能検査、社会生活能力検査、職業適性検査、ワークサンプル法 等

③場面設定（模擬的な就労場面を設定）

支援機関内に、実際の職場に近い模擬的な就労場面を設定し、実際の職場に近いルールの下での活動を通じ、観察・評価により職業諸特性を多面的に把握

④職場実習

対象者が実際に、企業内の作業を行うことを通して観察・評価を行う

⑤行動観察

様々な場面で対象者の言動をありのままに記録して、その職業的諸特性を明らかにする。限られた時間内に、限られた方法で多様な職業特性を全て把握することは困難であり、その限界を補うものである

職業評価では「セールスポイント」や「できること（ストレングス）」に注目します。できないことや課題点が目につきやすいですが、陰に隠れた長所を見逃さないように留意し、セールスポイントを伸ばす方向で評価を行います。また、職業評価の際には、指示方法や手順・内容、作業環境等を様々な工夫する中で「うまくできない理由」や「うまくできる条件」を支援対象者とともに探ることが重要です。これらによって、必要な支援や配慮、環境調整をできるだけ明確に示す方向で評価を行います。就労可能性のある職業・職場の評価・選択もこれらの結果を踏まえて行います。

家庭や地域での生活面の諸条件も、職業生活を送るうえでは影響のある要素となります。社会資源の状況も含めた全体的な職業評価を行う視点が必要です。

職業評価は、支援者にとっては支援のための情報収集ですが、対象者にとっては、過去を振り返り、現状を理解し、将来を考える機会となるものです。職業評価、支援計画の策定の過程を通して、対象者の特性や希望を明確化し、求められる職業能力や労働市場などの情報を整理するとともに、それらに関連づける作業を共に行うことで評価結果を共有し、対象者の自己理解を支援する視点が必要です。

企業においては、実際の職場での行動を観察することで、職業生活上の課題を明確にすることができるともあられるでしょう。また、課題の把握や支援策を講じることが困難な場合には、支援機関に職業評価やその結果を踏まえた具体的な支援を依頼します（支援機関の概要はⅣの2を参照のこと）。

（3）支援にあたっての信頼関係の構築と職業生活上の課題の認識

支援の実施にあたっては、支援の対象となる発達障害者と支援者の間で信頼関係を構築することが必要となるとともに、対象者が自身に職業生活上の課題があることを認識することが必要となります。

発達障害者は、自己の障害や障害を原因とする課題について、客観的に捉えることが苦手なことがあります。また、発達障害者の中には、幼児期や学校教育の時期においてはその行動の特性を原因とする困難が顕著に現れず、就職活動や職場での就業の場面で初めて困難に直面する場合があります。そのような場合には、発達障害の診断を受ける時期も青年期・成人期となることがあり、自己の障害についての認識が十分でない場合があります。

そこで、支援開始の際に、支援者との信頼関係や対象者の課題の認識が十分であるか確認し、必要な場合は信頼関係の構築や課題の認識を促すための支援を行います。具体的な支援方法は、次のようなものがあります。

対象者や家族と支援者との信頼関係の構築

- ・信頼関係形成のために継続相談を行う
- ・弱みだけでなく強みに着目して相談することで、対象者や家族との信頼関係形成に努める
- ・当初は支援者に信頼感を持てず緊張することも多いが、支援プログラムや他の対象者に対する不安や悩みを受け止める中で、徐々に信頼関係を構築する

課題の認識を促すための、現状の困り感や過去の経験の聴き取り

- ・当事者の体験を聞く
- ・過去の経験や現状の困り感に寄り添いながら障害理解を促す
- ・いきなり障害の有無や受容の話をするのではなく、まずは困り感を傾聴の姿勢で聞き取る
- ・家族面談で、それまでの環境や生活状況を確認する
- ・支援の利用開始後すぐに家族との面談を行い、対象者を取り巻く環境やこれまでの生活状況について確認する

課題の認識を促すための、対象者の障害や課題に関する情報の整理・分析

- ・定期的な相談で、他者の視点や捉え方を客観的に伝え、行動レベルで改善策を明確に助言する
- ・対象者自身が「障害」という捉え方ではなく、「●●という困り感があって、△△という支援を使うことによって、その困難さが軽減される」という理解に至るように支援を行う
- ・理解だけでなく、具体的な対処法をセットで検討する
- ・図や白板などを利用して課題を説明する

（４）本書における職業生活上の課題と課題に対する支援策の掲載方法

① 職業生活上の課題

発達障害者が職業生活において抱えている様々な困難に対して、支援者が支援策を講じるためには、まず、個々の発達障害者について、職業生活上のどのような課題があるのか、把握する必要があります。

本書では、職業生活上の課題を、大きく「業務遂行」「対人関係・コミュニケーション」「ルール・マナー」「行動面の課題」「自己理解や精神面の課題」の５つの大分類に分けています。それぞれの大分類の中は、さらに中分類・小分類に分けており、小分類の項目が、就労支援の場面で具体的に現れる課題を示したものとなっています。

例：

- ・大分類「業務遂行」
 - － 中分類「定型的な指示方法や作業マニュアルでは理解が難しい」
 - － 小分類「口頭指示の理解が苦手」
- ・大分類「対人関係・コミュニケーション」
 - － 中分類「質問がうまくできない」
 - － 小分類「質問のタイミングがわからない」

② 職業生活上の課題に対する支援策

本書に掲載している職業生活上の課題と、課題に対する支援策は、発達障害の診断や判断を受けているか、発達障害の主訴のある方に対する支援に関して、就労支援機関が把握している課題や実施している支援の事例の情報を文献や質問紙調査などから収集したものであり、想定される課題や支援策を全て網羅したものとはなっていません。内容編で示している各事例は、それぞれの項目について当てはまる人、当てはまらない人がいますので、個々の発達障害のある方の状況に合わせて関わり支援していくことが大切です。

想定される課題と支援策をすべて網羅しているわけではありませんので、実際に直面している課題にぴったり当てはまるものがない場合や、掲載されている複数の支援策を試してみてもうまくいかない場合もあるかもしれません。そのような場合は、実際に直面している課題と類似したものを探してみる、類似した課題のところに掲載されている支援策も試してみるなど、工夫してみてください。

また、就労支援の場面では、一人の発達障害者の方について、複数の課題が同時に現れることもあると考えられます。そのような場合は、複数の課題に対する支援策を組み合わせることで実施することが有効なこともあるでしょう。

例：

- ・小分類「勝手な作業をする」に掲載されている複数の支援策を試してみてもうまくいかない
→同じ中分類「手順通りに作業を進めることや作業結果の見直しを行うことが難しい」の中の、他の小分類「こだわりを優先する」に掲載されている支援策を試してみる
※再度、職業評価による課題の把握を行うことが適当な場合もあります
- ・「口頭指示の理解が苦手」と「複数作業を並行して行うことができない」の両方の課題がある
→両方の課題に掲載されている支援策を組み合わせることで実施してみる

2 内容編の構成

ここでは、「Ⅲ 内容編」の構成について解説します。まず、内容編の全体構成について示し、内容編で示している支援のカテゴリについて説明します。

(1) 内容編の全体構成

内容編では、課題の小分類ごとに、以下のような構成で課題と支援策を示しています。

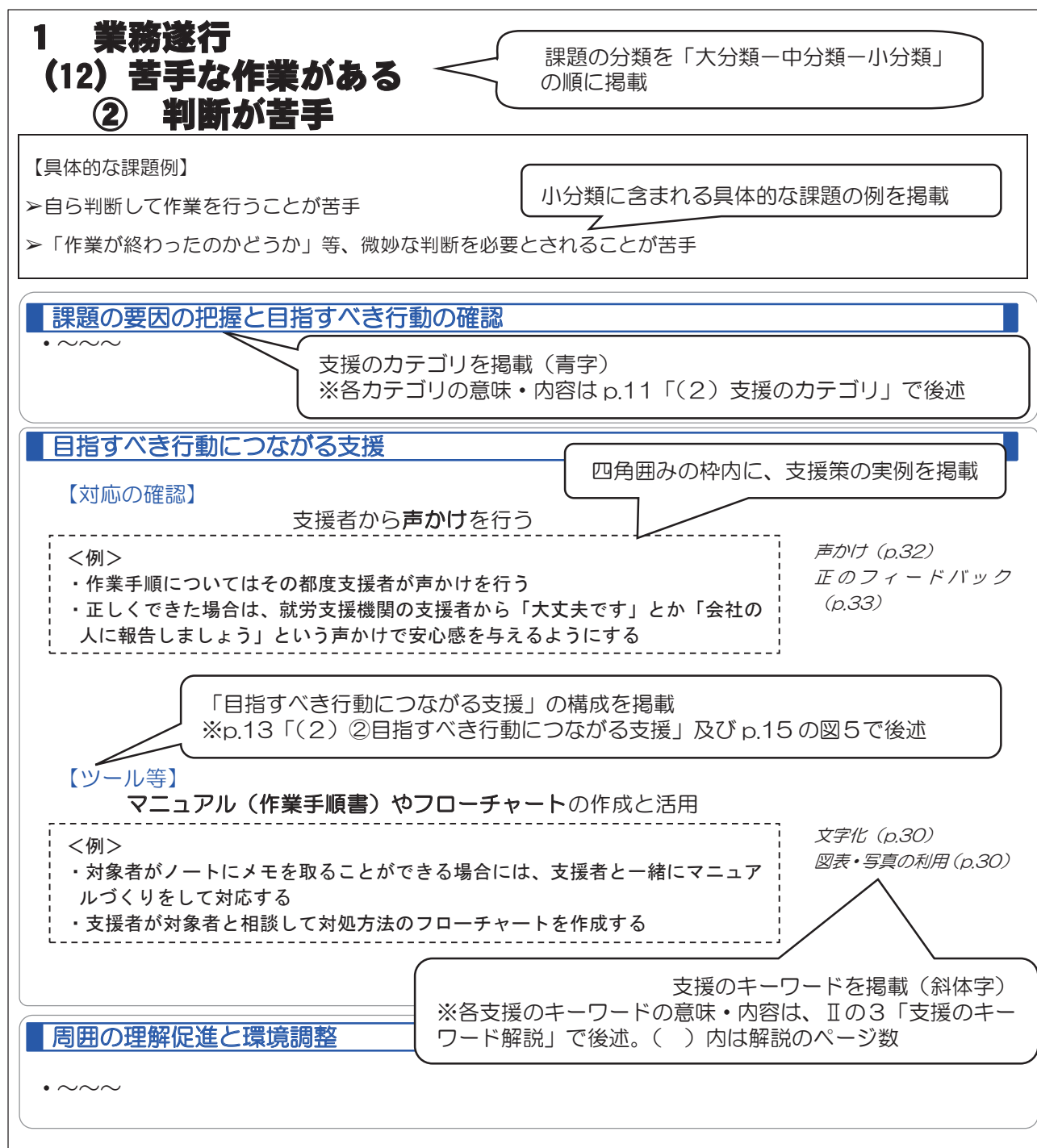
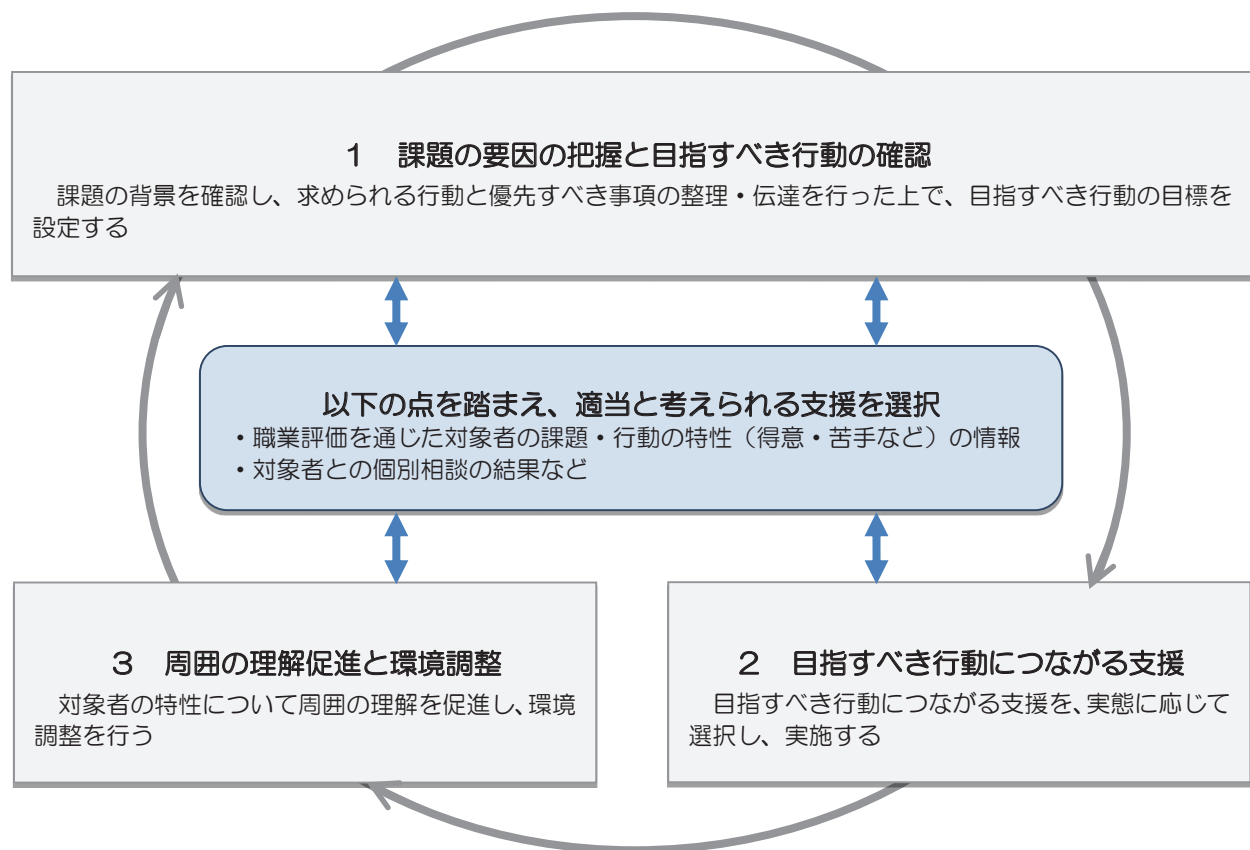


図3 内容編の構成（内容編から一部を抜粋）

（２）支援のカテゴリ

内容編では、支援の実例を、図４に示す３つのカテゴリに分けて掲載しています。

支援を行う際には、職業評価を通じた対象者の課題・行動の特性（得意・苦手など）についての情報の整理を踏まえ、必要に応じて対象者とも相談しながら、適当と考えられる支援を選択して実施します。



※複数のカテゴリの支援を並行して実施することが適当な場合もあります

図４ 支援のカテゴリ

職業評価は、支援開始の時点で実施するだけでなく、支援を行いながら必要に応じてくり返し実施し、その結果に基づいて適当な支援を再度選択するという視点が重要です。支援を行う中で、対象者のできることが増えたり、周囲の支援体制が整うことで、評価の結果は異なってくることがあります。

また、図４に示す３つのカテゴリの支援は、複数のカテゴリの支援を並行して実施することが適当な場合もあります。例えば、職業評価の結果によっては、「周囲の理解促進と環境調整」を実施して周囲の環境や支援体制を整えながら、並行して「目指すべき行動につながる支援」で対象者のできることを増やしていくという方法が適当な場合も考えられます。

こうした支援を実施しながら、職業評価の結果や支援の結果を支援者と対象者の間で共有していくことにより、対象者の自己理解がより深まることが期待されます。

以下では、支援の各カテゴリについて説明します。

① 課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

このカテゴリの支援は、職業評価を通じた情報の整理などにより、対象者の課題の背景・要因を把握し、目指すべき行動を明確にするために行います。支援内容は、課題の背景・要因を確認し、求められる行動と優先すべき事項の整理・伝達を行った上で、目指すべき行動の目標を設定することです。

課題の背景・要因の確認は、個別の相談や1の（2）で述べた職業評価などを通じて行います。その際には、課題の背景・要因となっている対象者の特性を把握するとともに、課題を理解するための前提となる知識や基本的な考え方についても、対象者の理解の状況を確認します。その上で、発達障害者本人の特性から苦手な業務について、適切な補完手段を用いたり周囲の環境を調整したりすることなどによって、対処することが可能になることを説明します。

課題の背景・要因を確認できたら、支援者と対象者が情報を一緒に整理しながら、目指すべき行動の目標を設定し、共有していくこととなります。

例えば、発達障害者は場面に応じて適切な行動を選択できないことがあり、知識として基本的な労働習慣を「知っていること」と「できること（基本的な労働習慣を踏まえて行動する）」は必ずしも一致しません。その場合、対象者と一緒に場面に応じた適切な行動について考え、目指すべき行動を具体的に設定することも必要な支援となります。

例：「こだわりを優先する」との課題について

- ・職業評価を通じた情報の整理などにより、手順を遵守するための目指すべき行動が明確になっていないことが把握された場合
 - 「個別の相談で、対象者がやり方の何に固執しているのか、納得できないのかを確認する」「作業計画を立ててから、作業を進める」「時間あたりの目標作業量を設定する」など、「課題の要因の把握と目指すべき行動の確認」の支援を行う
 - 課題の背景・要因を把握する過程で、手順を遵守するための知識や基本的な考え方を知らないことが把握された場合は、「会社では、会社の手順が優先されることを助言する」「作業の標準を設定している意図を説明する」などの支援を行う

例：「就業時間が遵守できない」との課題について

- ・職業評価を通じた情報の整理などにより、就業時間を遵守するための目指すべき行動が明確になっていないことが把握された場合
 - 「なぜ遅刻・欠勤するのか原因を確認する」「起床から出社までの行動を聞きとり、改善策と一緒に考える」「生活リズムに課題がある場合は、チェック表の記入で意識の改善を図る」など、「課題の要因の把握と目指すべき行動の確認」の支援を行う

② 目指すべき行動につながる支援

職業評価を通じた情報の整理や、他のカテゴリの支援の実施により、支援の対象とする課題について、対象者の目指すべき行動を明確にした上で、このカテゴリの支援を行うことが適当だと考えられます。また、「3 周囲の理解促進と環境調整」を実施して周囲の環境や支援体制を整えながら、このカテゴリの支援を並行して実施することが適当な場合もあります。

支援内容は、目標を達成するための支援を、実態に応じて選択し、実施することです。具体的には、p.15の「図5 『2 目指すべき行動につながる支援』の構成」で示しています。

<図5 「2 目指すべき行動につながる支援」の構成>

目指すべき行動につながる支援は、「課題への対応方法の確認」「指示方法の工夫」「目指すべき行動を支援するツール等の導入」「体験的な課題理解・目指すべき行動の確認」の4つの支援方法と、目標達成の状況を確認するための「振り返り・フィードバック」に分かれています。

支援者は、まず、目指すべき行動を達成するために、どの支援方法を実施するかを決めます。その際には、個別の相談や職業評価の結果を踏まえて、対象者とも相談しながら支援方法を選択します。

<各項目の内容>

○課題への対応方法の確認（略記「対応の確認」）

課題と対応について、対象者のスキルや補完行動（指差し確認や声に出しての確認、メモを活用しての確認など）の獲得を支援するため、支援者は確認の必要性や確認方法についての提案や助言を行うとともに、それらのスキルや補完行動の方法と活用範囲・活用状況を確認します。

○指示方法の工夫（略記「指示の工夫」）

支援者による声かけや指示方法の工夫を行い、目指すべき行動を促す支援を行う方法です。支援者からの声かけや確認を行ったり、口頭での具体的な指示や個別の指示、モデリングを活用した指示などの指示方法の工夫を行ったりします。

○目指すべき行動を支援するツール等の導入（略記「ツール等」）

行動の見本・目指すべき行動が示されたツールや適切な行動を支援するツールの参照・活用、補完行動の導入などにより、適切な行動が意識・実行できるように支援する方法です。作業手順書や作業を支援するためのツールを活用したり、スケジュール管理のためのツールを活用したりします。

○体験的な課題理解・目指すべき行動の確認（略記「体験的理解」）

体験的な活動を通じて、対象者が自己の課題を理解し、目指すべき行動が確認できるよう促す支援を行う方法です。就労支援機関では、課題の生じる場面を再現したロールプレイや訓練、職場実習など、企業では、課題を想定した研修などを行います。

○振り返り・フィードバック（略記「振り返り」）

支援を実施したら、支援の「振り返り」や、対象者のセールスポイント・障害特性・事業所に配慮を依頼すること等をまとめたナビゲーションブックの作成などを通じて、目指すべき行動の達成状況を確認します。

例：「口頭指示の理解が苦手」との課題について

- ・職業評価を通じた情報の整理や、他のカテゴリの支援の実施により、口頭指示の理解が苦手であるとの課題について、対象者の目指すべき行動を明確にする
- 以下の支援方法の中から、実態に応じて支援を選択し、実施するとともに、目指すべき行動の達成状況を確認し、必要に応じてさらに支援を実施する

○課題への対応方法の確認

「指示の要点をメモする」「覚えておくことをメモし、1日の中で定期的に読み返すようにする」などの提案や助言を行うとともに、活用状況を確認

○指示方法の工夫

「全体説明後に、個別的に説明を加える」「作業の対象物を示しながら指示する」「例示と短い言葉での指示」「やり方の見本を見せる」などの支援

○目指すべき行動を支援するツール等の導入

「作業手順書の利用」「ホワイトボードに書きながら伝え、内容をプリントアウトして渡す」「ICレコーダー等で録音する」などの支援

○体験的な課題理解・目指すべき行動の確認

「自身が行った作業をビデオに撮って見せ、視覚的に確認させながらフィードバックする」などの支援

○振り返り・フィードバック

「日々目標等を確認するふりかえりシートを活用する」などによる目指すべき行動の達成状況の確認

例：「生活リズムを管理できない」との課題について

- ・職業評価を通じた情報の整理や、他のカテゴリの支援の実施により、生活リズムを管理できないとの課題について、対象者の目指すべき行動を明確にする
- 以下の支援方法の中から、実態に応じて支援を選択し、実施するとともに、目指すべき行動の達成状況を確認し、必要に応じてさらに支援を実施する

○課題への対応方法の確認

「一日の予定や生活リズムを記録することとし、自発的なスケジュール管理ができるようにする」「生活パターンを確認し、趣味等は時間を決めて行うようにする」などの提案や助言を行うとともに、活用状況を確認

○指示方法の工夫

「規則正しい生活を心がけるように声かけをする」「決まった時間に就寝するよう、家族の協力を求める」などの支援

○目指すべき行動を支援するツール等の導入

「日課表、todoリストを作成する」「生活記録をつけることで睡眠時間などを視覚的に提示する」などの支援

○体験的な課題理解・目指すべき行動の確認

「自発的なスケジュール管理を行うことができた際にはできたことを評価し、行動のモチベーションを上げる」などの支援

○振り返り・フィードバック

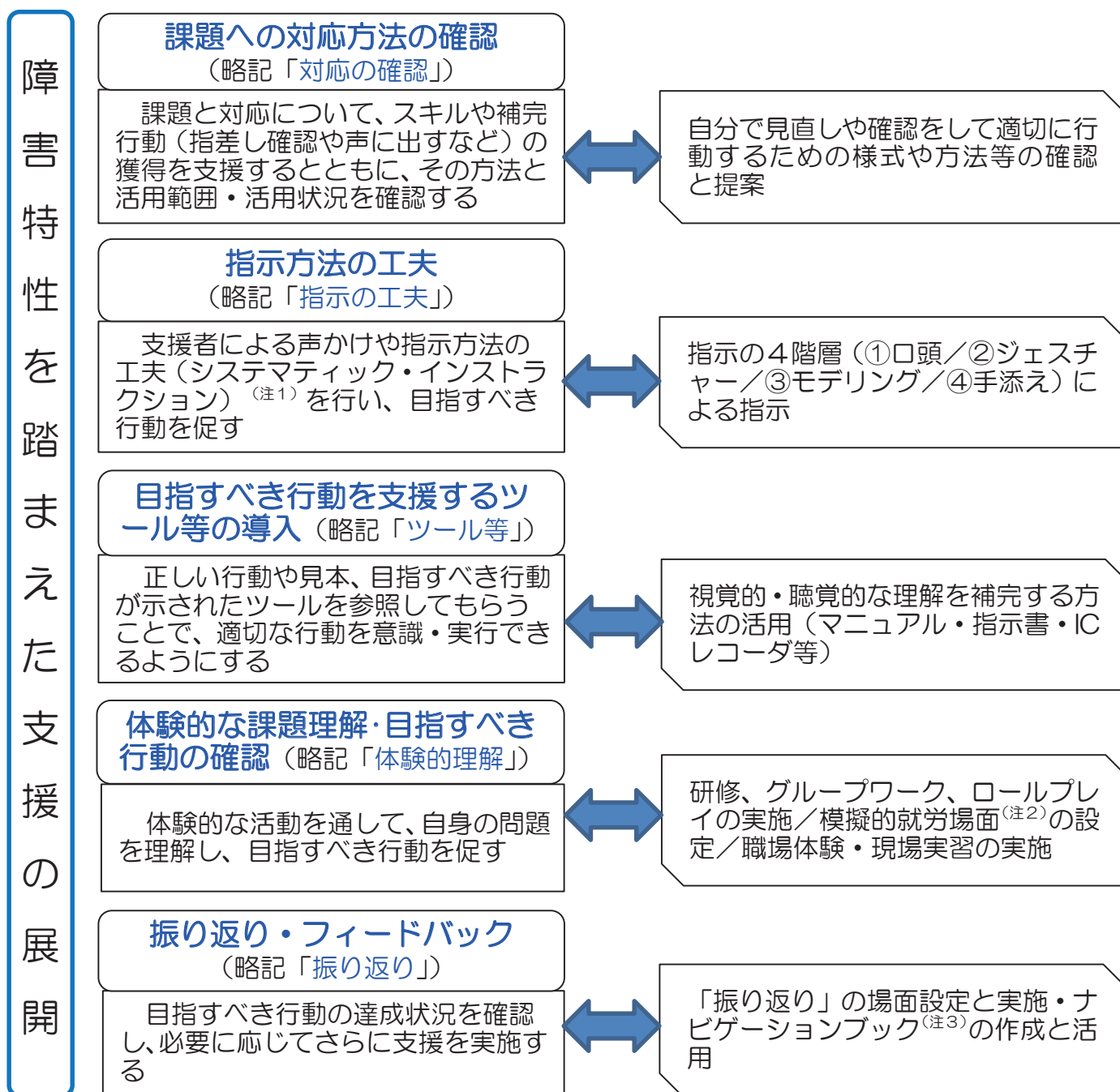
目指すべき行動の達成状況の確認

図5 「2 目指すべき行動につながる支援」の構成

支援者は、「1 課題の要因の把握と目指すべき行動の確認」を踏まえて、まず、対象者の特性や職業生活上の課題についてきめ細かに評価し、対象者の特性に合わせた支援を選択します。

発達障害の特性から見て、支援の課題や支援の必要性が多様なため、まずは対象者をよく観察し、相談・評価をしながら、支援を進めていきます。

めざすところは対象者が自律的に課題達成できることですが、目指すべき行動の達成状況や対象者の特性を踏まえて、「3 周囲の理解促進と環境調整」の支援を並行して実施していくことも必要となります。



※内容編では、上記の構成を略記して示しています。

（注1） システムティック・インストラクション：

仕事の手順や職場での社会的行動を教えるための基本技術のひとつである。

「指示の4階層」の手続きであり、支援者の介入レベルが低い順に、①言語指示（簡潔な言葉で伝える）、②ジェスチャー（身振り手振りで伝える）、③モデリング（実際に行ってみせる）、④手添え（実際に手を添えて動作を伝える）の流れとなる。

支援者は、対象者の理解力や仕事の難しさに応じて、対象者に合った最小限の介入レベルを見つめることが重要である。対象者の様子を見て効率的に介入レベルを低くしていき、対象者を自立に導くことも重要である。

なお、対象者に合った指示の方法を選択する際には、対象者の感覚過敏の特性に留意する必要がある。

（注2） 模擬的就労場面：

実際の職場を想定しつつ設定された作業環境のことであり、各種の作業課題、作業方法、支援者の指示の出し方、作業場所・配置等を適宜組み合わせることで、対象者個々人の障害特性や職業的課題に応じた多様な作業環境を設定することができる。このような場面での作業は、対象者の職業上の課題に対する詳細なアセスメントやその結果に基づいたスキル付与を行う上で有効である。

支援者は、作業の振り返りを通し、対象者が自身の障害特性や職業上の課題について気づきや対処方法の理解を深められるよう支援すること、就職に対する自信を向上できるよう支援することが重要である。

（注3） ナビゲーションブック：

支援者との相談や支援プログラムの体験等を通じて、対象者が自らの特徴やセールスポイント、障害特性、事業所に配慮を依頼すること等を取りまとめたものであり、これらの内容を事業主や支援機関等に分かりやすく説明するためのツールである。対象者が主体的にナビゲーションブックを作成することで、自らの障害特性等の自己理解につながることも期待される。

作成にあたっては、「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」「支援者が記入様式や記載様式を一方向的に定めない」「適宜更新しながら活用する」こと等が重要である。

③ 周囲の理解促進と環境調整

職業評価を通じた情報の整理などにより、支援の対象とする課題について、環境調整を行うことが必要だと判断された場合には、このカテゴリの支援を行います。他のカテゴリの支援を実施して一定の効果があっても、それだけでは課題が解決しない場合や、対象者の行動特性からみて習熟困難な作業については、担当する作業を変更するなど、環境調整で対応した方が適当だと判断される場合などが考えられます。

支援内容は、目標を達成するために、環境調整を行うことです。環境調整は、上司・同僚など周囲の理解を促進し、職場の支援体制や環境の整備を行ったり、作業の手順や業務の内容を対象者に合わせて変更したりします。

例：「休憩時間に周囲とのコミュニケーションがうまくとれない」との課題について

- ・職業評価を通じた情報の整理などにより、休憩時間を適切に過ごせるようにするため、環境調整が必要だと判断された場合
- 「休憩時間は一人で過ごす方が落ち着いて過ごせる、といった対象者の特性を事業所に説明し、配慮を求める」「休憩時間を過ごす場所について事業所と調整を行う」などの「周囲の理解促進と環境調整」を行う

例：「作業面での強い不安がある」との課題について

- ・職業評価を通じた情報の整理などにより、作業中に不安が生じないようにするため、環境調整が必要だと判断された場合
- 「職場にパニック・イライラがおこった時に落ち着くための専用の部屋を作る」「不安・緊張が強い時は、新しい作業は避け、定型の作業へ切り替える」などの「周囲の理解促進と環境調整」を行う

Ⅱ I n d e x 集、解説集

Ⅱ I n d e x 集、解説集

ここでは、「Ⅲ 内容編」を見ていただくための I n d e x と、支援のキーワード等についての解説を掲載しています。それぞれの内容と活用方法は以下のとおりです。

I n d e x 1：職業生活上の課題一覧

内容：143 項目の職業生活上の課題を一覧とし、内容編の各課題の該当ページを検索できるようにしたもの

活用方法：I n d e x から実際に就労支援の場面で現れている課題に該当するものを探し、内容編の対応するページを見ると、支援の実例が掲載されているので、支援策を検討するための参考とすることができる

I n d e x 2：支援のキーワード一覧及びキーワード解説

内容：支援の実例に付している「支援のキーワード」を一覧とし、各「支援のキーワード」の解説の該当ページを検索できるようにしたもの

活用方法：各「支援のキーワード」には解説を付しており、各「支援のキーワード」の意味に加えて、各「支援のキーワード」で示される支援策がなぜ行われるのかといった必要性や背景の説明、その支援策が行われる流れや条件の説明、支援者がその支援策を理解するための視点の説明などを記載している。支援の実例と併せて、支援の実例に付されている「支援のキーワード」の解説を見ることで、支援策についての理解を深めることができる

I n d e x 3：キーワード索引

内容：「Ⅲ 内容編」の中で各「支援のキーワード」が掲載されているページを検索できるようにしたもの

活用方法：支援のキーワードから職業生活上の課題を検索することができる。支援対象者に対してある支援策が有効であった場合に、同様の支援策を適用できる可能性のある他の課題を探すといった使い方が可能

ツール等解説

内容：「Ⅲ 内容編」に記載されている支援や職業評価のためのツールについて解説したもの

1 Index 1 : 職業生活上の課題一覧

1 業務遂行

(1) 指示通りに作業を行うことができない

① 指示が理解できない (p.51)

② 作業が遂行できない (p.55)

(2) 手順が理解できない

① 手順が抜ける (p.57)

② 手順が抜けても良くできたと評価する (p.61)

(3) 手順通りに作業を進めることや作業結果の見直しを行うことが難しい

① 勝手な作業をする (p.63)

② こだわりを優先する (p.67)

③ 早合点して失敗する (p.69)

④ 過去の経験に当てはめて行動して失敗する (p.71)

⑤ 立場をわきまえず指示を出す (p.73)

⑥ 作業速度にこだわる (p.75)

⑦ 介入への抵抗がある (p.77)

⑧ 作業手順が定着しない (p.79)

⑨ 見直しをしない・できない (p.81)

(4) 時間を守って作業を進めることが難しい

① 作業が遅い (p.83)

② スケジュールの管理ができない (p.85)

(5) 定型的な指示方法や作業マニュアルでは理解が難しい

① マニュアルを活用できない (p.87)

② 対象者の特性に合わせた指示の工夫が必要 (p.89)

③ 複数の指示者により混乱してしまう (p.91)

④ 口頭指示の理解が苦手 (p.93)

⑤ 漠然とした表現では理解できない (p.97)

⑥ 具体的な指示でないとう理解できない (p.99)

⑦ マニュアルの工夫が必要 (p.101)

⑧ モデリングで理解できない (p.103)

(6) マニュアルやメモを活用するなどして、習得した作業を行うことが難しい

① マニュアルを参照しない・参照できない (p.105)

② メモを参照できない・参照しない (p.107)

③ 納得しないとやらない (p.109)

④ 習得したスキルを用いることができない (p.111)

(7) 疲労により作業を長く続けることが難しい

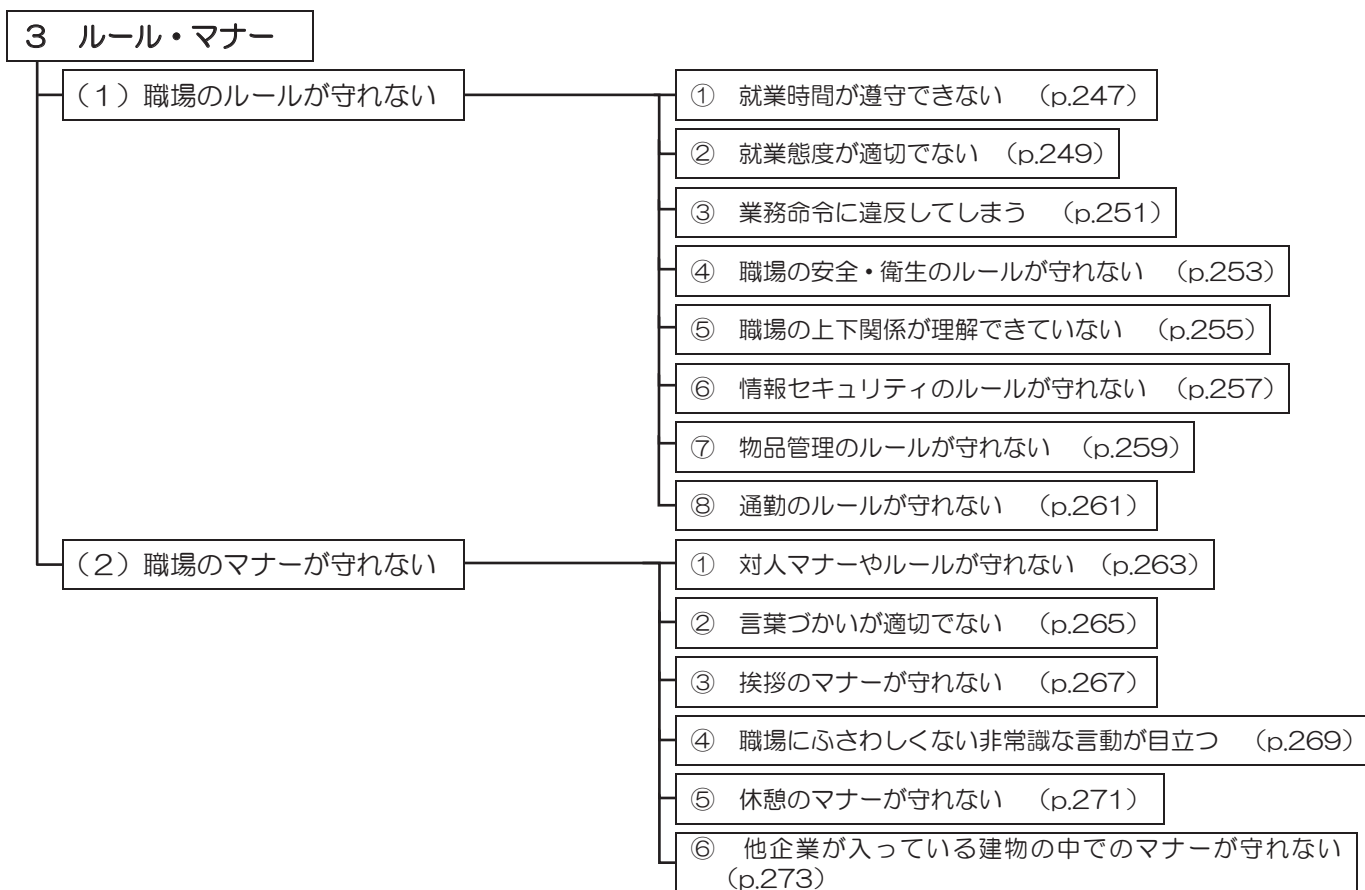
① 疲労しやすい (p.113)

② 疲労で眠ってしまう (p.115)

③ 持続の困難 (p.117)

1 業務遂行（続き）	
（８）チーム作業または一人での作業ができない	① チーム作業が苦手 （p.119） ② 一人で作業できない （p.121）
（９）複数作業、指示されていない作業、多くの作業などを行うことが難しい	① 複数作業を並行して行うことができない （p.123） ② 優先順位がつけられない （p.127） ③ 指示がなければ対応できない （p.129） ④ 担当可能な仕事限定されている （p.131） ⑤ 過集中が生じる （p.133）
（１０）集中することが難しい	① 集中困難 （p.135） ② 中断後の再集中困難 （p.137） ③ 注意の転導が生じる （p.139） ④ 居眠り行動が発生する （p.141）
（１１）作業が止まったり、自分がやりたいことをやったりしてしまう	① 興味のあることで作業が止まる （p.143） ② 自分がやりたい仕事をやってしまう （p.145） ③ フラッシュバックで作業が止まる （p.147）
（１２）苦手な作業がある	① 記憶・記録の困難 （p.149） ② 判断が苦手 （p.151） ③ 未経験作業の困難 （p.153） ④ 不器用 （p.155） ⑤ 空間認知(位置・方向・大きさ・形など)が苦手 （p.157） ⑥ 対人業務が苦手 （p.159） ⑦ 身体操作の困難 （p.161） ⑧ 読み・書き・計算の困難 （p.163）
（１３）文書の入力・記述・作成・照合がうまくできない	① 入力のミスが生じる （p.165） ② 照合ができない （p.169） ③ メモが取れない （p.171） ④ 入力や記述が遅い・雑になる （p.173） ⑤ マニュアルが作れない （p.175） ⑥ 適切なコンピュータの利用や文書作成ができない （p.177）

2 対人関係・コミュニケーション	
(1) 質問がうまくできない	① 質問できない (p.182) ② 質問の方法・内容が適切でない (p.186) ③ 質問のタイミングがわからない (p.188)
(2) 報告・連絡・相談ができない	① 報告・連絡・相談ができない (p.190)
(3) 挨拶や意思表示がうまくできない	① 意思表示がうまくできない (p.194) ② 挨拶が適切でない (p.198) ③ 発語が少ない (p.200) ④ 視線を合わせることが苦手 (p.202)
(4) 職場において、場面に応じて適切なコミュニケーションを取ることができない	① 職場(集団)の人間関係がうまくいかない (p.204) ② 休憩時間に周囲とのコミュニケーションがうまくとれない (p.208) ③ 場面理解が適切でない (p.210)
(5) 会話のルールが守れない	① 会話のタイミング・量・質が適切でない (p.212) ② 独特な言動でうまくいかない (p.216) ③ 確認や謝罪の頻度がわからない (p.218) ④ 場にふさわしい言動ができない (p.220)
(6) 会話において、適切な発信を行うことが難しい	① 相手にわかるように説明できない (p.224) ② 音量が適切でない (p.226) ③ 適切に返事をする事ができない (p.228)
(7) 会話において、相手の意図や感情を適切に受け取ることが難しい	① 相手の意図を理解できない (p.230) ② 相手の気持ちを理解できない (p.234) ③ あいまいな言葉が理解できない (p.236) ④ 字義通りに理解してしまう (p.238) ⑤ 電話対応が苦手 (p.240)
(8) 会話において、情報交換がうまくできない	① 円滑に情報交換ができない (p.242)



4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

- ① 予定変更が苦手 (p.278)
- ② 初めての作業に取り組むことが苦手 (p.280)
- ③ 臨機応変の対応が苦手 (p.282)
- ④ 作業内容や環境の変化に対応できない (p.286)
- ⑤ 時間の見積もりができない (p.288)
- ⑥ 日課や期限の管理ができない (p.290)
- ⑦ 見通しを立てて行動できない (p.292)
- ⑧ 見通しが立っていないとストレスが大きい (p.294)
- ⑨ ルールの変更ができない(一度覚えたことを変更できない) (p.296)
- ⑩ 休憩時間をうまく過ごせない (p.298)

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

- ① 作業に集中するために、環境面の対応が必要 (p.300)
- ② 感覚過敏への対応が必要 (p.302)
- ③ パニックを起こして周囲に迷惑をかけてしまう (p.306)
- ④ 攻撃的な行動などの問題行動がある (p.310)
- ⑤ 職場での不適切な言動がある (p.312)
- ⑥ こだわりによって問題が現れる (p.314)
- ⑦ ルールを杓子定規に解釈することで問題が現れる (p.316)
- ⑧ 思い込みにより問題が現れる (p.318)
- ⑨ 管理すべき物の管理ができない (p.322)
- ⑩ 注意されたことを忘れる (p.324)

(3) 生活面の課題がある

- ① 生活リズムを管理できない (p.326)
- ② 眠れない (p.328)
- ③ 身だしなみが適切でない (p.330)
- ④ 健康管理ができない (p.332)
- ⑤ 余暇の過ごし方が適切でない (p.334)
- ⑥ 周囲への配慮ができない (p.336)
- ⑦ 一人暮らしや共同生活をうまく営めない (p.338)
- ⑧ 金銭管理が適切にできない (p.340)
- ⑨ 公共交通機関が適切に利用できない (p.342)

5 自己理解や精神面の課題

(1) 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

- ① 障害を受け入れられない (p.347)
- ② 自己評価と現実の乖離が大きい (p.351)
- ③ 働くことの意味が理解できていない (p.353)
- ④ 適切な求職活動ができない (p.355)
- ⑤ 指示通りの仕事をしない (p.357)
- ⑥ 作業意欲が保てない (p.359)
- ⑦ 態度が適切でない (p.361)

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

- ① 自己評価が低い (p.363)
- ② 失敗から受ける影響が大きい (p.365)
- ③ 対人関係面での強い不安がある (p.367)
- ④ 作業面での強い不安がある (p.369)
- ⑤ 指摘を素直に受け取れない (p.373)
- ⑥ 指摘に対して言い訳や正当化する (p.375)
- ⑦ 指摘されると固まる (p.377)
- ⑧ 指摘に対し攻撃的な対応をとる (p.379)

(3) ストレスコントロールができない

- ① ストレスに対する特異な反応がある (p.381)
- ② ストレスにより体調不良が生じる (p.383)
- ③ ストレスにより就労困難となる (p.385)

2 Index 2 : 支援のキーワード一覧

支援のキーワード	解説ページ	支援のキーワード	解説ページ	支援のキーワード	解説ページ
----------	-------	----------	-------	----------	-------

<課題の把握と目標の設定>

必要性・重要性の明示	p.27	原因・課題の把握・整理	p.27	気づきの促し	p.28
他者の心情の解説	p.28	提案や助言	p.28	目標の明示	p.28
優先順位の明示	p.28	ルールの明示	p.29	予定の明示	p.29

<説明・提示方法の工夫>

対象者に合わせた方法で提示	p.29	注意の促し	p.29	焦点化	p.29
口頭で提示	p.30	視覚的提示（文字化、図表・写真の利用、映像で提示）	p.30	モデリングで提示	p.30
手添えによる提示	p.30				

<説明・提示内容の工夫>

明確化	p.31	具体化	p.31	指示の細分化	p.31
段階的提示	p.31				

<支援者からの働きかけ>

個別の相談や説明	p.32	声かけ	p.32	確認・チェック	p.32
くり返しの確認	p.32	支援者の明示	p.32	フィードバック	p.33
正のフィードバック	p.33	振り返り	p.33		

<適切な行動の提案>

セルフチェック、確認の促し	p.34	質問の促し、報告の促し	p.34	支援要請の促し	p.34
休憩（適度な小休止、定期的な休憩、休憩の促し）	p.34	ストレスの緩和	p.35		

<適切な行動の習得>

くり返しの練習	p.35	スモールステップ	p.35	研修・練習	p.35
体験（成功体験、失敗体験）	p.36	場面再現	p.36		

<具体的な補完手段の利用>

補完手段の利用（道具の利用を含む）	p.37	文字による記録の利用	p.37
-------------------	------	------------	------

<職場環境の整備（業務の手順や内容への配慮）>

環境調整	p.37	手順の明示	p.37	対象者に合う作業・手順の調整（手順の調整、作業量の調整、作業・職務の選択）	p.38
------	------	-------	------	---------------------------------------	------

<職場環境の整備（人的環境）>

周囲の理解促進	p.38	指示方法の統一（指示者の固定、指示内容の統一）	p.38
---------	------	-------------------------	------

<関係機関との連携>

支援者間の情報共有	p.39	外部支援機関との連携	p.39	医療機関との連携	p.39
家族との連携	p.39				

3 支援のキーワード解説

ここでは、内容編で支援の実例に付している「支援のキーワード」について解説します。

以下の解説では、「支援のキーワード」の意味に加えて、各「支援のキーワード」で示される支援策がなぜ行われるのかといった必要性や背景の説明、その支援策が行われる流れや条件の説明、支援者がその支援策を理解するための視点の説明などを記載しています。実際に就労支援の場面で現れている課題に応じて内容編をみていただく際に、課題に対する支援の実例と併せて、支援の実例に付されている「支援のキーワード」の解説もご覧いただくと、理解が深まると思います。

また、課題に対する複数の支援策の中から実施する支援を選択する際に、「支援のキーワード」を参考とすることもできます。例えば、ある発達障害者の「口頭指示の理解が苦手」との課題に対して、「視覚的提示」に該当する支援が有効だった場合に、同じ発達障害者が別の場面で「日課や期限の管理ができない」との課題が生じた際には、まず「視覚的提示」に該当する支援を試してみるのが有効だと考えられます。

<課題の把握と目標の設定>

【必要性・重要性の明示】

「職場で求められる行動ができていない」「周囲から受け入れられない行動をしている」ことを指摘したうえで、働き続けるために必要な行動について説明すること。多くの人が「できて当たり前」と思う礼儀やマナー、職場でのルールであっても、「不適切な行動をしている」ことをはっきり指摘されない限り、自分の行動は問題ないと思っていることもある。このような事態を想定し、まず、礼儀やマナー、職場でのルールを「知識として理解しているかどうか」を確認する必要がある。また、なぜ、そのような行動を求められるか、などルールやマナーの背景・考え方を説明するとよい。

【原因・課題の把握・整理】

「問題とされている行動は何によって引き起こされているのか（原因）」や「働き続ける上で改善が求められている行動は何か（課題）」を対象者と共に明らかにしていく過程のこと。不適切な行動が起きる原因を明らかにすることで、どのように行動を改善するかについての指針を立てることができる。そこで、対象者の能力や性格、職業適性、対象者を取り巻く環境条件について情報収集を行い、苦手なことや課題を把握し、望ましい支援や職場環境を検討することが必要になる。

この過程においては、支援者が一方的に情報を収集・整理し、今後の対応を決めるのではなく、対象者が自分の課題を認識し、その解決に主体的に取り組めるよう、対象者と一緒に進めることが効果的である。また、対象者が話していることがすべて客観的事実であるとは限らない点や、問題ばかりに目を奪われ、それまで対象者ができていたことや長所まで見落とさないよう、注意が必要である。できること・できたことに焦点を当てることで、対象者の可能性を活かせる条件を検討することも重要である。

【気づきの促し】

対象者が気づいていない行動の特徴を伝え、自分の特性（能力・性格・興味など）についての自覚を促すこと。自身の行動を客観的に評価することが難しい場合、周囲から見て不適切な行動をしていても、対象者は意識せずに行っていることがある。この場合、職業人としてふさわしくない行動をとっていることを対象者に気づかせる必要がある。具体的な指摘（特定の場面でどのような行動をしているか、など）に気づくことにより自己理解を深めるような工夫が求められる。

行動の客観的な評価を言葉で伝えても、対象者が納得できない場合は、行動の様子をとらえた映像を対象者に見てもらい、気づきを促すことも検討事項となる。ただし、録画をする際は、対象者や周囲の人の了承をとることが必要である。また、「よい・悪い」「できる・できない」「あなたは〇〇だ」といった評価を下し、「だから、〇〇すべきだ」といった説得が、対象者が自らの特性に気づく機会を奪う可能性もあることに注意が必要である。

【他者の心情の解説】

他人の感情や意図を説明すること。声の調子や表情から相手の感情を読みとり、比喻、皮肉、冗談といった間接的な表現を理解することが苦手な場合、他人の感情や意図を誤って捉え、対人トラブルに発展することもある。そのようなトラブルが起きたら、その経過を文章や絵にして、相手の言葉とその裏にある相手の思いを解説することも効果的である。具体的には、相手が言った言葉と対象者が言った言葉を書き込み、「その言葉はこういう意味です」「〇〇さんはこんな気持ちで言ったのかもしれませんがね」といった解説を行う方法がある。実際に交わした言葉だけではなく、双方の気持ちも書き入れ、対象者と相手の気持ちの整理をすると理解が進むこともある。

【提案や助言】

問題の解決につながることを期待できる提案や助言をすること。情報提供や助言などにより、その情報をもつ意味を支援者と対象者で確認することが重要である。なお、対象者の話をじっくり聞かずに、支援者が先行して「助言」や「指導」を行うと、かえって反発を招き、理解を深めることの妨げとなることもあるので、注意が必要である。

【目標の明示】

どのような行動の変化を生じさせようとしているのかを具体的に示すこと。行動の目標を示す場合には、誰が、どんな行動を、どんな状況下で行うかを明確にし、さらに評価の基準を明確にしなければならない。いつまでに達成するか、実施期限も具体的に示す。対象者が主体的に問題解決に参加できるよう、支援者が行う支援だけでなく、対象者が取り組むべきこと、対象者の役割を明確にしておくといよい。

【優先順位の明示】

複数の取り組むべきことがある場合に、どの順に取り組むかを示すこと。複数の個別の目標を同時には達成できないことも多い。この場合、「いつまでに」「何を」達成すべきかを考えて、スケジュールを管理することが求められる。こうした時間配分が苦手な場合には、達成順を示すことで、ストレスや混乱を軽減することが必要となる。

【ルールの明示】

どのような場面で、どのような行動をとるべきか、についてのルールを示すこと。暗黙のルールへの対応を苦手とする場合、適切な行動を取るために、場面ごとに言葉や行動を明示しておくことが有効である。たとえば、「電話をとりついでもらったときは、まず、ありがとうございます、と言う」「他人の近くを通る際には声掛けをする」といった具合に、「こういうときはこのようにする」というルールとして理解すると、行動しやすくなる。

【予定の明示】

「いつ、どこで、いつまで、何をするのか」を事前に具体的に示すこと。状況判断が苦手な場合、周囲の仕事の進行状況から自分で判断して仕事を開始することや協働作業に参加することは難しい。しかし、明確な予定が提示され、仕事内容が具体的に示されると、非常に高いパフォーマンスを発揮することがある。

突然、予定が変更されるとパニックになる場合には、できるだけ早い段階で予告しなければならない。直前になってから変更を伝える場合は、口頭で説明するだけでなく、変更内容を具体的に紙に書き出して、明確に伝えるとよい。

<説明・提示方法の工夫>

【対象者に合わせた方法で提示】

対象者が理解しやすい方法で指示を伝えること。発達障害とひと口にいても、理解しやすい情報の伝え方は様々である。図示された方がわかりやすい人もいれば、言葉で伝えられた方がわかりやすい人もいる。例えば、「視覚情報の処理が得意な人が多いから常に図示をする」といったステレオタイプな対応ではなく、対象者の希望や情報を伝えた際の理解の程度を確認しながら、その人が理解しやすい情報の伝え方を検討することが必要である。

【注意の促し】

注意してもらいたい情報を直接指示して注意を向けさせること。必要な情報を選択することが苦手な場合、必要のない情報まで拾ってしまい、相手の言っていることをなかなか理解することができないことがある。また、スポットライトのように、ごく一部に注意が集中してしまい、全体を見渡すことが難しい場合もある。このような場合は、「声かけ」や「指さし」などで必要な情報に注意を向けさせる必要がある。

【焦点化】

特定の情報に注意を向けさせるために、必要のない情報を遮蔽すること。必要のない情報を対象者から見えないように覆うこと（マスキング）で、必要な情報だけが目に入るようにする配慮が有効である。

また、口頭で指示をする場合は、あれもこれも一度に指示するのではなく、必要なことをピンポイントで伝える必要がある。このようなピンポイントな情報伝達をするためには、情報を伝える人が事前に、伝えるべき情報、及び伝える順序を整理し、簡潔な指示をあらかじめ考えておく必要がある。

【口頭で提示】

口頭で行動を指示すること。口頭指示は、簡潔な表現で、必要な情報を明示する、ことが重要である。口頭での指示には「ボールペンを取ってください」というように、そのまま口頭で指示する“直接的指示”と「次は何をしますか？」など促しの言葉をかける“間接的指示”の2種類がある。間接的指示は、直接指示で適切に行動ができるようになった人の自発的行動を引き出すために使用する。

【視覚的提示（文字化、図表・写真の利用、映像で提示）】

文字や図、写真などの視覚情報を用いて行動を指示すること。口頭のみでの指示では適切に行動できない場合、作業の流れを文字や図、写真などを用いて、何をどうすればよいか、全体の流れが目で見えてわかるようにすることが効果的である。書かれた情報はくり返し見て、確認することができるため、ただ話を聞くだけより、理解が深まりやすい。作業手順書やテキストを利用する場合にも、図や写真を利用して、指示内容を伝達するとよい。一連の流れのある動きを教える場合は、映像が有効であることもある。

【モデリングで提示】

どのような行動をするべきか、について見本を示すこと。システムティックインストラクション（介入の度合を系統的に示す指示の方法）の一つ。口頭による指示の理解が難しい場合はジェスチャー（物や方向を示す）、それでも難しい場合は行動のモデルを対象者に直接観察させるなど、順に介入度を高めていくことが有効である。見本を示し、「それではやってみてください」とその場で対象者に行う機会を与え、できたらほめ、間違っていたら修正する、というフィードバックを行う。モデリングには、先にモデルを見せて、次に対象者に行ってもらう“先行モデリング”と対象者の隣において同時並行でモデルを見せる“同時モデリング”の2種類がある。先行モデリングは記憶が難しい対象者に教える場合や、長くて複雑な工程を教える場合には適切ではない。一方、同時モデリングは常にモデルを確認できるので、自分で覚える必然性が低くなってしまいうという欠点がある。同時モデリングから先行モデリングに早めに移行するよう配慮が必要である。

【手添えによる提示】

手を添えて動作を伝えること。システムティックインストラクションにおいて、モデリングに次いで介入度の高い方法とされる。手添えを行う場合、事前に対象者に手を添える旨を伝え、了解を得ておかねばならない。また、直接手をとって力で動かすことは最小限にとどめるようにする。①最初は直接手をとって教える、②手首や肘を支える程度で動きを導く、③ふれるかふれないかの近さで手を動かして動きを示唆する、など徐々に介入度を下げる工夫も必要である。

＜説明・提示内容の工夫＞

【明確化】

曖昧さをなくし、明確に示すこと。「すぐに」や「〇〇に間に合うように」といった表現よりも「何日の何時まで」といった表現の方が明確である。さらには、仕事の目標を明確にしないまま指示を出されると、指示を出した人の意図がくみ取られていない形で仕事の成果物が仕上がってくる場合もある。指示を出すときは、期限を明示し、どのような仕上がりを期待しているのかについての客観的基準をできる限り明確に示す必要がある。

【具体化】

抽象的な表現ではなく、具体的に示すこと。たとえば、「あれ」「これ」といった指示代名詞や「ちょっと」「きちんと」といった表現も、どの程度を示すのかわかりにくい。指示を出すときは、何を、どのような手順で、どのように、また、いつまでに仕上げるのか、具体的に伝えることが必要である。

【指示の細分化】

仕事の内容を、作業単位ごとに指示を分けて出すこと。作業の指示を一括してうけとることが苦手な場合、作業工程を単純な作業に分解し、ひとつひとつ指示を出す必要がある。また、作業が複数あったとしても、優先順位をつけたうえで、最優先の作業に絞って指示を行うことが望ましい場合もあるので、あれもこれも一度に指示しないように注意が必要である。必要なことだけをピンポイントで伝えるには、情報を伝える人が事前に、伝えるべき情報と伝える順序を整理し、簡潔な指示をあらかじめ考えておくとうい。

【段階的提示】

一連の作業工程を作業単位で段階的に切り分けることができる場合に、作業の進行に沿って、作業単位ごとに指示を出すこと。指示を聞いただけでは作業の全体像を想像することが難しい場合や時間や手順にこだわる場合には、段階的に指示をすることで、安心して作業に取り組むことができるよう注意する必要がある。

＜支援者からの働きかけ＞

【個別の相談や説明】

個別に相談や説明を行うこと。発達障害とひと口にいても、障害の現れ方は十人十色である。そのため、支援者は、対象者の障害特徴をステレオタイプに理解することなく、対象者ごとにその特徴を捉える必要がある。個々人の状況を的確に把握し、その人にあった配慮を考えることが重要である。

【声かけ】

求められている行動の手がかりを言葉にして促すこと。対象者の主体性を最大限に引き出すよう、必要最小限の介入にするためには、はじめは声による指示を出してみても、求められている行動ができるかどうかを確認する。そのような行動がみられなかった場合には、ジェスチャー、モデリング、手添えと介入度の高い支援に段階的に移行する必要がある。

【確認・チェック】

支援者が「どこまで理解しているか」を対象者に確認すること。指示を受けても、不安げな様子でいる場合、「どこかわからないことがあるか」「不安に思っていることがないか」尋ねる必要がある。また、不安が強い場合、いきなり仕事に入るよりも、まずは支援者が説明しながら実際に仕事をやってみせるとよい。わかったかどうかを確認してから、どの程度仕事ができるかについて観察する。その後は、状況に応じて必要な支援を行う。また、経験のないことについて不安が大きい場合は、指示や確認に時間をかける必要がある。対象者に判断を求める際は、指示と違っていないかどうかを支援者が一緒に確認するとよい。

【くり返しの確認】

行動や技能の定着を図るため、「適切な行動ができているか」を複数回、複数場面において確認すること。技能を身に付ける上で、初期段階では学習したことが定着しにくく、時間が経つとできなくなってしまうこともある。このため、練習にあたっては支援者がくり返し行動の確認を行うことによって、対象者自身による行動や技能についての理解をその都度助け、学習を強化する必要がある。

【支援者の明示】

「誰が支援者なのか」を具体的に伝えること。指示系統が示されていないことで混乱をおこす場合がある。特定の支援者が指定されていると、わからないことがあったときに誰に質問すればよいかわからないといった事態を避けることができる。また、報告・連絡・相談の対象となる支援者を明示しておくことは、作業の安定と安心感につながる。

【フィードバック】

アセスメントの結果や対象者が適切な行動を実行できているかどうかについて、支援者が確認し、伝えること。自分の特徴や行動を自分で観察し、評価することが難しい場合、行動上の問題に気づきにくい。したがって、不適切な行動については、指摘をして、適切な行動を示す必要がある。そのうえで、望ましい行動を動機づけ、目標として設定できるよう支援することが求められる。

【正のフィードバック】

適切に行動できていることを対象者に伝え、強化を図ること。これまでいろいろ失敗を積み重ねてきて、「自分は何をやってもうまくいかないのではないか」「また失敗するのではないか」という思いが強い場合には、できていることを対象者に伝え、ほめることが特に重要になる。また、正のフィードバックは、自分のことを認めてくれる人がいることを伝えることにもなるため、自信につながり、よりよい人間関係を構築する基礎にもなる。機を逃さずにフィードバックを行うためには、対象者の行動を注意深く観察し、表情や視線を受けとめる必要がある。

【振り返り】

目標とする行動について、対象者と支援者が一緒に振り返ること。自分の行動を客観的に評価するためには、印象を漠然と話し合うだけでなく、客観的な評価指標を用いる、状況を対象者と支援者で文書化する等、対象者の自己理解と支援者の理解を共有するための工夫が必要である。また、振り返りは、支援内容を見直す機会としても利用できる。さらに、定期的に振り返りを行えば、対象者が感じている不安や疑問を早期に把握できる。対象者が目的意識をもって仕事に取り組めるよう、定期的に仕事について振り返り、ときには企業の評価を伝え、対象者と一緒に新たな目標設定をしていくことが望ましい。

＜適切な行動の提案＞

【セルフチェック、確認の促し】

自らの意志で問題箇所を点検し、自己の適応状況の改善や作業内容・作業結果の適正化を図る行動のこと。しかし、必ずしも習得が容易でないため、行動獲得のためには体系的な指導方法を用いた練習や訓練が必要となる。具体的には、対象者の状況に応じて、口頭指示、ジェスチャー、モデリング等の指示方法を工夫するとともに、視聴覚から情報が入りやすい者については、ツール、補助具の利用による“確認の促し”を図るとよい。例えば「作業が中断し作業内容を忘れて再開に時間が掛かる」、「作業に抜けが発生する」、「間違いに気がつかない」といった場面では確認の促しが必要となる。一方で、「ミスに気づいても対応しない」、「自己流にこだわる」等、確認だけで行動が修正されない場合、指示内容に従う理由を説明し、対象者の納得を促す必要がある。確認の必要性について正しい理解と納得を得れば、その後は、セルフチェックによる行動修正を最終目標として、より介入度の低い支援を選択しながら援助を継続する必要がある。

【質問の促し、報告の促し】

仕事中に生じた疑問や、誤った認識などをそのままの状態にして進めてしまわないために、「わからないときに質問する」ことや、作業終了・必要事項の結果報告などの遂行について、対象者の行動を促すこと。

訓練や実習の場面においては「質問・報告」が支援者に対して行われているとしても、実際の職場では、上司や同僚に対して行われる「職場のルール」であることについて、対象者の理解が必要である。その際には、「なぜそのようにしなくてはならないか」について説明が必要となる。

また、質問や報告のタイミングを計ることが苦手な場合、具体的な手続きを示した上で、適切な行動の習得をめざしてロールプレイで練習するといった方法が考えられる。

【支援要請の促し】

“対象者が自分自身の状況を把握し、どのような支援が必要なのかを決め、それを支援者側（支援機関、支援専門家、上司や同僚等）に伝える”という一連の行動を、支援者が示唆・指示すること。支援要請の行動は、①困り感の自覚、②何らかの支援を要するとの判断、③支援内容の選択、④誰に対して支援を要請するか判断、等に分けられるが、これらが連続的に行動化されるためには、主体性や自己決定能力のみならず、支援を得ることに関する経験や知識が必要となるため、その獲得は難しい。したがって、最終目標としては、自主的に支援要請を行うことを目指しつつも、まずは対象者の現状に応じた促しを行うことが求められる。

なお、促しのタイミングは重要であり、実際に困り事が生じた場面で行うか（即時強化）、別の場面で説明するか（振り返り）は、対象者の実態に応じて検討することになる。

【休憩（適度な小休止、定期的な休憩、休憩の促し）】

体力の限界まで作業に没頭する、体調が悪くても無理をする等がある一方で、少しの作業量でも強い疲労を感じるなど、疲労をコントロールすることが苦手な場合がある。これらの問題は、感覚鈍麻による自己の体調・状態への気づきにくさや、感覚過敏による疲れやすさ、物事のタイミングといった状況理解の苦手さ等、障害特性が背景要因になっていると考えられる。

一般的な対応としては、① 作業実施中に観察されるストレスや疲労のサインの適宜フィードバック、② 具体的な場面における“タイミング”の考え方を併せた休憩の促し等、が求められる。支援者が重視すべき点は、対象者が休憩の必要性を感じるための「気づきの機会」を作ること、気づいたことを行動化するために手がかりとなる情報についてタイミングを見計らって与えること、とともに休憩を取ることで作業効率や正確さが維持出来るなどを体験的に理解する場面を作ることである。

【ストレスの緩和】

一般的にストレスは、視覚・聴覚・触覚などに関する感覚的なストレスや、過労・疲労に関連する生理的ストレス、対人関係に関する社会的ストレスに分けられる。

就労場面での様々な人間関係や担当業務によって、ストレスが発生することは避けられない。しかし、それらが対象者の安定的な就労生活を妨げる程に大きい場合は、対応を図る必要がある。支援者はストレス緩和と対処のための知識や具体的な方法（休憩の促し、ストレッチの方法、妨害刺激を遮断する道具の利用方法等）を伝えるとともに、必要に応じて、ストレスを発生させる要因の「環境」側を調整することで間接的にストレスをコントロールすることとなる。具体的には、勤務日数、勤務時間、職務内容（配置）等を対象者の実態に合わせて変更する、作業環境や作業内容を対象者の実態に合わせて作り替える（そのための職場側との調整も含める）といったことで、対象者のストレスの緩和を目指すこととなる。

＜適切な行動の習得＞

【くり返しの練習】

技能習得を目的とした、特定の動作・行動における反復的な活動のこと。技能習得の過程には、認知的構えの形成期、定着期、自動化などの学習段階があり、それぞれの段階で正確さ、迅速性、安定性、適合性の獲得を狙ったくり返しの練習が用いられる。指導・支援にあたっては、課題の性質と個人の実態（障害特性、職業経験、得手不得手）を照らしあわせて、効果的な練習方法を設定する必要がある。例えば、「テーブル拭き」を習得させたい場合、対象者に予備知識はあるか、テーブル拭きの経験はあるか、拭くことができるか、丁寧に早くできるか、といった情報を整理・分析し、支援の目標を設定する。仮に、丁寧に拭くことの「熟達」を目標とした場合、くり返しの練習の内容設定は、より精緻な行動の指示が必要となるだろう。また、実際の練習の後に結果を見直し、設定した方法でくり返し練習を行うかどうか、といった点を検討することも必要となる。

【スモールステップ】

目標となるスキル・行動を小さな単位に分け、難易度や達成すべき順序でリスト化し、それらが一連の反応として連鎖的に行われることを目標とする支援の考え方。

通常、スキルや行動の獲得は難易度が高いため、まずは実行可能な段階の行動から始め、少しずつ難易度を上げ、出来たことが積み重なることで最終的に目標行動へ到達するよう、あらかじめ支援者が段階を設定する。多くの課題においてこの考え方は適用できる上、支援の基本的な視点としては必須といえる。

【研修・練習】

通常、研修には、業務に関連する様々な知識および、基本から応用まで幅広い技術等を獲得する場としての機能が期待される。一般の企業では、新入社員や役職・職種別などの研修が会社内外で行われているが、基本的には集合研修による実施が最も多い。

一方、障害者の雇用実績が豊富な特例子会社の研修に着目すると、初任者研修においては就業規則、安全衛生教育、会社概要、会社のルール、ビジネスマナー、業務・作業等工程の習得などを目的とした実施が多く、中には研修期間を設定せずOJTで技術習得を図る会社や、従業員個別の状況に対応する会社もある。

一般企業と特例子会社では会社の設立主旨が異なるため、研修の実施形態や内容に違いがあるのは当然のことである。このため、企業による実施形態や実施内容の違いや、その環境下で習得を目指すことが可能かどうか、といったことをよく検討した上で、入社後の研修を通じた知識・技能の獲得を期待することが難しい場合は、就労支援の課題として取り組むことになる。

【体験（成功体験、失敗体験）】

適切な職業選択のためには、自己理解、職業に関する知識・スキルの基盤の確立が重要となる。このため、職業に関する経験が無い、経験があっても少ない、内容に偏りがあるといった者については、体験を通して職業準備のための経験を積むことが必須となる。現在、「模擬的な職場環境や集団場面での訓練」、「障害者委託訓練」や「実習制度を活用した職場体験」などの事業において体験的活動が得られる。

体験的活動の主なメリットは、実際にやってみることで支援者には特性が見えてくること、対象者には自身の特性と向き合う場面が生じることである。なお、体験を通して“成功体験”を重ねられるよう配慮することが重要である。「うまく出来た」という体験を通して自己効力感を高めるためである。一方で、それまでの失敗経験によって、苦手意識・自信喪失・トラウマなどを生んでいる場合、“失敗体験”の扱いには注意が必要である。加えて、苦手な作業、ミスの出やすい作業、ストレスの高い作業などを経験することにより、工夫や配慮があれば遂行可能な作業があることに気づく場面を設定することなど、長所・短所、得意・不得意を整理し、対象者が自身の特徴に気づくようフィードバックする必要がある。

【場面再現】

職業経験が少ない場合には、基本的な労働習慣の獲得状況の確認を含め、実際の作業場面における対象者の特性を整理する必要がある。

このため、施設内に模擬的な作業場面を設定し、実際の職場に近い場面で対象者の動きや様子を観察・評価することで、課題の整理や対処方法・支援方法を検討し、知識・技能の付与などを行うことも重要な方法といえる。

「場面の再現」は既にある職場環境とは異なり、あらかじめ設定するものであるため、情報収集や支援の目的に応じて場面構成することが可能である。職業経験の少ない者にとっても、疑似的な環境であることは、現実の職場に比して参加にあたっての心理的抵抗感は低いというメリットがある。

＜具体的な補完手段の利用＞

【補完手段の利用（道具の利用を含む）】

障害特性により適切な行動を取ることが難しい場合に、問題となる行動を補完するために、補助具を利用する、作業手順を工夫するなどにより、問題の解決や軽減を目指す考え方。

補助具等は対象者の特性や利用のしやすさに応じて、工夫する必要がある。具体例は、ミスへの対応のため「付箋を点検箇所に貼り付ける」、見落としへの対応のための「ルーラーを活用する」等がある。支援者の介入度が高い方法としては、「ワーキングファイルの作成と利用（質問内容の答えを書き留めさせ、質問が発生した場合には参照することで、自主的な確認の定着を目指す）」といったツールの利用もある。さらに、記憶補助に利用可能なツールとしてメモリーノートがある。スケジュール管理、行動管理、行動記録、情報共有という4つの機能を持ち、職業生活に必要なセルフマネジメントに役立つ。

補完手段の利用は、自主的に用いることで自律度の高い行動に繋がることが期待される。ただし、補完手段の利用を提案しても抵抗感を示す場合もあるため、導入にあたっては心理面に配慮する必要がある。

【文字による記録の利用】

情報を文字化・文書化して記録媒体に保存し、必要時には参照すること。

記憶に障害がある場合や、視覚的な情報を受け取りやすい者にとっては、情報をいつでも簡単に確認・参照出来ることが重要である。どのような記録媒体を利用するかについては、記録の目的、記録内容、対象者にとっての利便性などを考慮して選択すればよい。

実際には、作業中に発生した注意事項や作業手順、日程、支援者と対象者の情報共有などを目的とした文字記録が行われている。記録媒体は、手帳、日誌、ノート、メモ帳、付箋、携帯情報端末や携帯電話、パソコン等のメモ機能などが比較的良好に利用されている。

＜職場環境の整備（業務の手順や内容への配慮）＞

【環境調整】

障害のある人の職場定着のために、環境条件を整えること。障害者を雇用する多くの企業において様々な形の環境調整が行われており、支援者は、環境調整のコーディネート役を担うこととなる。

通常、環境調整は大きく二つに分かれる。一つは職場の物理的環境の改善（作業環境の合理化・構造化）である。もう一つが、職場の人的環境に対する調整（上司や同僚へ周知する、根回しする、情報提供する、ナチュラルサポートを形成する等）である。対象者のニーズや企業側の状況を確認したうえで、合理的な調整を行うことが求められる。

【手順の明示】

作業の目的、手順、指示内容、納期などを明示し、これらの情報を構造化させて伝達すること。例えば、個別の作業に名前を付け、それらをカテゴリーに分け、優先順位を明らかにして、各作業間の連続性や関連を示して手順として指定する、作業毎にどう行動することが適切かを示す、作業手順や指示方法（指示の際の言葉、指示の順序）など。手続き面がパターン化されていると、理解は促進される。

情報をまとめる、周囲の状況と照らしあわせて適切な選択をするといった行動に困難がある場合、仕事の場面でも何から手をつけるべきかわからず、混乱することがある。こうした事態への対応として有効である。

【対象者に合う作業・手順の調整（手順の調整、作業量の調整、作業・職務の選択）】

作業内容や手順を示した後、実際に、どのように作業が実行されているか、支援者は観察することが求められる。当初の伝達内容が正しく遂行されているかどうか、作業が対象者にマッチしているかどうかを確認するためである。遂行が適切でない場合、作業に関する正しい理解を補う必要がある。一方で、作業中に躓きがある、スムーズに行えない等の状況が問題となる場合、作業の難易度が高すぎるのか、不得意な内容であるのか、作業量が多すぎるのか等、原因を分析する必要がある。その上で、作業遂行面に配慮し、作業内容や工程の見直し、手順の調整、作業量の調整、各作業のブレークダウン、職務の選択等、対象者の安定的な作業遂行を目指すことが必要となる。

<職場環境の整備（人的環境）>

【周囲の理解促進】

発達障害者の働き方は、①障害者雇用枠で就職する場合、②一般就職だが会社に対して障害を開示する場合、③一般就職で障害を非開示とする場合、に分かれる。自分の障害を同僚や上司に知ってもらい配慮を求め、支援者が介入して調整することが期待できるのは、原則として①の場合である。対象者の障害の程度や、企業によって配慮可能な範囲が異なるため、場合によっては②でも配慮が期待できる場合もあるが、いずれの場合でも支援者は対象者と企業側の環境条件を検討することが求められる。なお、③のように、障害を非開示とする上では、周囲の理解など配慮が得にくく、職場定着が困難となるリスクが高まる。

①や②の場合、職場で同僚や上司など周囲に理解を促すためには、相談を通して、対象者が何に困っているか、どのような配慮が必要か、誰に配慮を求めるか、といった点を整理する。その上で、支援者が会社と調整することになるが、対象者が自分で伝えることを望む場合もあるので、その際はナビゲーションブックなどの自身の情報に関する整理伝達ツールを利用することも有効である。企業内で上司や同僚による支援体制（ナチュラルサポート）を形成するためには、障害特性と適切な対応方法を伝える必要がある。さらに、支援者が徐々に支援の担い手を会社の上司や同僚に移行させた環境でも支援が行われるために、会社内の支援者育成や支援体制作りを視野に入れておく必要がある。

【指示方法の統一（指示者の固定、指示内容の統一）】

指示を発信する上司・管理者と指示を受ける対象者との間の指示の伝達経路を固定化・明確化し、加えて指示の伝達手段、指示内容まで統一化を図ること。

作業指示が複数の人から行われ、伝達方法や内容が異なる場合、業務遂行の混乱を招きやすい。多くの情報の中から要点を見つけたり、取りまとめたりするような処理が苦手な場合、統一化されていない指示形態は極めて負担が大きい。情報を理解できず仕事が進まない、曖昧な指示を自分の判断で解釈してやる必要のない仕事をしてしまう等の問題が発生してしまうこともある。

このような問題を避けるためには、基本的な指示者を決める、指示伝達ラインを明示するといった対応が必要である。また、指示伝達の方法は、対象者の特性（言葉の理解が得意か、視覚的情報からの理解が得意か）に応じた手段を選ぶべきである。さらに、指示内容は抽象的でなく具体的に、個別的に、簡潔に行う必要がある。理解の妨げとなる場合を考慮し、伝達・説明の仕方には注意する必要がある。もし複数人が指示者となる場合は、指示者間で指示方法、指示内容における注意事項を共有し、統一化しておくことが望ましい。

＜関係機関との連携＞

【支援者間の情報共有】

職業リハビリテーションを計画し、就労支援をすすめるにあたっては、支援の目的を明確にし、目的が達成されるための筋道を立てなければならず、そのための多様な情報の把握が必要となる。情報の種類は、対象者の特性に関する情報（①神経心理学的検査など各種客観的評価の結果、②支援専門家の視点における時間をかけた行動観察などの精緻化された情報、③対象者の得手不得手、④生育歴などの家族が知る情報）や、対象者の社会的な情報（①経歴・職歴、②診断名、手帳の有無 ③利用している支援機関、④地域の雇用・就業状況や労働市場などの環境）に大別される。これらの情報を整理しつつ、支援の遂行にあたっては、異なる専門領域の支援者の協力関係が必要となる。しかし、専門領域が異なることで各々の考え方や技術、得意分野も異なるため、互いの専門性を理解するためにも双方向的なコミュニケーションが重要である。支援のための情報交換のやり取りを通じて、情報の内容や互いの理解が進むと、それぞれの役割が明確化し、目的を持った繋がり（支援ネットワーク）が形成される、といった効果が生まれる可能性もある。

【外部支援機関との連携】

就労支援においては、対象者の様々なニーズに対応する必要から、支援者単独では解決が難しくなることがあるため、外部機関に支援の要請を図る場合がある。支援者間で協力関係を築くため、チームが構成されることもある。なお、外部機関関係者の場合、専門領域が異なることも多く、支援に向けた意識や目標、情報、知恵などを共有することが重要となる。多様な機関、領域の支援者が繋がり（支援ネットワーク）を持つことで、互いの専門性が補完され、総合的な専門性に支えられた支援が提供されることが望まれる。

【医療機関との連携】

障害の診断は医師によって行われる。また、障害の認定や障害者手帳取得のための診断書や意見書の作成においては医療機関との関わりが生じる。さらに、身体面や精神面の障害に対して、治療やリハビリテーションプログラムを利用することもある。発達障害者においても例外ではなく、定期的に医療機関を利用しながら就労を目指すケースも少なくない。就労支援にあたっては、医師との情報交換など、個人の状況に応じた関わり方が生じることもある。このため、かかりつけ医師等、医療機関関係者が支援ネットワークの構成メンバーとなることは、支援を円滑に行っていく上で重要な鍵となることも多い。

【家族との連携】

就労継続のために、家族との連携が重要なポイントとなることは多い。職場不適應の原因を整理していくと、健康面、食事、規則正しい生活、余暇の過ごし方など、業務時間外での私的な時間の過ごし方が問題となっている場合もある。このような場合、生活面の支援を行う支援機関と連携するのはもちろんであるが、生活を共にする家族にも協力を依頼する必要がある。

4 Index 3 : キーワード索引

<キーワード索引の見方>

ここでは、「支援のキーワード」ごとに、内容編の中で各キーワードが掲載されている職業生活上の課題の項目（大分類-中分類-小分類の番号）を示しています。なお、課題の大分類-中分類-小分類の番号は、内容編の各ページの両端に掲載しています

※ 各キーワードの解説は、p.27～p.39 を参照のこと

<活用方法>

支援のキーワードから職業生活上の課題を検索することができますので、支援対象者に対してある支援策が有効であった場合に、同様の支援策を適用できる可能性のある他の課題を探すといった使い方が可能です

※ 内容編で掲載している支援策は、支援の実例を情報収集したものであり、想定される支援策を全て網羅したものではありません。したがって、ある課題に対して特定の「支援のキーワード」に該当する支援策が掲載されていない場合でも、支援対象者の実態に応じて、掲載されていない「支援のキーワード」に該当する支援策を実施することが必要となる場合もありますので、留意してください

<課題の把握と目標の設定>

必要性・重要性の明示

1-(1)-①,② / 1-(2)-①,② / 1-(3)-①～⑨ / 1-(4)-①,② / 1-(5)-①～⑧ / 1-(6)-①～④ / 1-(7)-①～③ / 1-(8)-①,② / 1-(9)-①～⑤ / 1-(10)-①～④ / 1-(11)-①～③ / 1-(12)-①～⑧ / 1-(13)-①～⑥
2-(1)-①～③ / 2-(2)-① / 2-(3)-①～④ / 2-(4)-①～③ / 2-(5)-①～④ / 2-(6)-①～③ / 2-(7)-①～⑤ / 2-(8)-①
3-(1)-①～⑧ / 3-(2)-①～⑥
4-(1)-①～⑩ / 4-(2)-①～⑩ / 4-(3)-①～⑨
5-(1)-①～⑦ / 5-(2)-①～⑧ / 5-(3)-①～③

原因・課題の把握・整理

1-(1)-①,② / 1-(2)-①,② / 1-(3)-①～⑨ / 1-(4)-①,② / 1-(5)-①～⑧ / 1-(6)-①～④ / 1-(7)-①～③ / 1-(8)-①,② / 1-(9)-①～⑤ / 1-(10)-①～④ / 1-(11)-①～③ / 1-(12)-①～⑧ / 1-(13)-①～⑥
2-(1)-①～③ / 2-(2)-① / 2-(3)-①～④ / 2-(4)-①～③ / 2-(5)-①～④ / 2-(6)-①～③ / 2-(7)-①～⑤ / 2-(8)-①
3-(1)-①～⑧ / 3-(2)-①～⑥
4-(1)-①～⑩ / 4-(2)-①～⑩ / 4-(3)-①～⑨
5-(1)-①～⑦ / 5-(2)-①～⑧ / 5-(3)-①～③

気づきの促し

1-(1)-① / 1-(2)-② / 1-(3)-②,⑨ / 1-(5)-⑤,⑥ / 1-(6)-④ / 1-(7)-③ / 1-(8)-① / 1-(11)-② / 1-(12)-

⑥,⑦ / 1-(13)-①,②

2-(1)-②,③ / 2-(2)-① / 2-(3)-①～③ / 2-(4)-①～③ / 2-(5)-①～④ / 2-(6)-②,③ / 2-(7)-①,②,④ / 2-(8)-①
3-(1)-②,③,⑤,⑦ / 3-(2)-①,②,④,⑤
4-(1)-①～⑨ / 4-(2)-①～③,⑥～⑩ / 4-(3)-③,⑤～⑧
5-(1)-①,②,⑦ / 5-(2)-①,⑤,⑥,⑧ / 5-(3)-①～③

他者の心情の解説

1-(5)-⑥
2-(1)-③ / 2-(2)-① / 2-(3)-①,③,④ / 2-(4)-③ / 2-(5)-②～④ / 2-(6)-① / 2-(7)-②,③,⑤ / 2-(8)-①
3-(1)-⑤ / 3-(2)-①,④
4-(2)-⑤
5-(1)-⑦ / 5-(2)-⑥ / 5-(3)-③

提案や助言

1-(1)-①,② / 1-(2)-①,② / 1-(3)-①～⑨ / 1-(4)-①,② / 1-(5)-①～⑧ / 1-(6)-①～④ / 1-(7)-①～③ / 1-(8)-①,② / 1-(9)-①～⑤ / 1-(10)-①～④ / 1-(11)-①～③ / 1-(12)-①～⑧ / 1-(13)-①～⑥
2-(1)-①～③ / 2-(2)-① / 2-(3)-①～④ / 2-(4)-①～③ / 2-(5)-①～④ / 2-(6)-①～③ / 2-(7)-①～⑤ / 2-(8)-①
3-(1)-①～⑧ / 3-(2)-①～⑥
4-(1)-①～⑩ / 4-(2)-①～⑩ / 4-(3)-①～⑨
5-(1)-①～⑦ / 5-(2)-①～⑧ / 5-(3)-①～③

目標の明示

1-(1)-①,②／1-(2)-①,②／1-(3)-①～⑨／1-(4)-①,②／1-(5)-①～⑧／1-(6)-①～④／1-(7)-①～③／1-(8)-①,②／1-(9)-①～⑤／1-(10)-①～④／1-(11)-①～③／1-(12)-①～⑧／1-(13)-①～⑥
2-(1)-①～③／2-(2)-①／2-(3)-①～④／2-(4)-①～③／2-(5)-①～④／2-(6)-①～③／2-(7)-①～⑤／2-(8)-①
3-(1)-①～⑧／3-(2)-①～⑥
4-(1)-①～⑩／4-(2)-①～⑩／4-(3)-①～⑨
5-(1)-①～⑦／5-(2)-①～⑧／5-(3)-①～③

優先順位の明示

1-(1)-①,②／1-(3)-①,⑥／1-(4)-①,②／1-(5)-③／1-(9)-②,④,⑤／1-(12)-④／1-(13)-①,⑥
2-(5)-④
4-(1)-④～⑥,⑨

ルールの明示

1-(1)-②／1-(3)-①～③,⑤／1-(5)-③,④,⑥／1-(6)-③／1-(8)-①／1-(9)-③／1-(11)-①,②／1-(12)-⑥
2-(1)-①～③／2-(2)-①／2-(3)-①～③／2-(4)-①～③／2-(5)-①～④／2-(6)-①～③／2-(7)-①,②,④,⑤／2-(8)-①
3-(1)-①～⑧／3-(2)-①～⑥
4-(1)-③,⑤,⑨,⑩／4-(2)-③～⑩／4-(3)-①,②,⑤～⑨
5-(1)-③,⑤,⑥／5-(2)-③,⑤,⑥,⑧／5-(3)-③

予定の明示

1-(3)-①,②／1-(4)-②／1-(5)-④／1-(9)-①～③,⑤／1-(10)-②
4-(1)-①,②,⑤～⑧／4-(2)-②／4-(3)-①,②,⑤
5-(1)-⑦／5-(2)-④

<説明・提示方法の工夫>

対象者に合わせた方法で提示

1-(1)-①／1-(3)-①,⑦,⑧／1-(4)-①／1-(5)-①,②,④～⑦／1-(6)-①,②／1-(9)-①／1-(12)-①,④,⑧／1-(13)-③～⑤
2-(3)-①／2-(4)-③／2-(5)-②／2-(7)-①
4-(1)-①,②,④,⑥～⑧／4-(2)-⑩
5-(2)-⑤～⑧

注意の促し

1-(1)-①／1-(5)-②／1-(10)-①／1-(11)-①／1-(13)-⑥
2-(4)-①,③

焦点化

1-(1)-②／1-(3)-⑦～⑨／1-(5)-①,⑦,⑧／1-(6)-①,②／1-(9)-①／1-(10)-①／1-(11)-①／1-(12)-①／1-(13)-①～③,⑤
2-(1)-②／2-(7)-①

口頭で提示

1-(5)-⑧／1-(6)-②／1-(12)-①

視覚的提示（文字化,図表・写真の利用,映像で提示）

1-(1)-①,②／1-(2)-①,②／1-(3)-①,②,⑤～⑨／1-(4)-①,②／1-(5)-①～⑧／1-(6)-①～④／1-(7)-①／1-(8)-②／1-(9)-①～④／1-(10)-①～③／1-(11)-①／1-(12)-①～③,⑤～⑧／1-(13)-①～⑥
2-(1)-①～③／2-(2)-①／2-(3)-①～④／2-(4)-③／2-(5)-①～④／2-(6)-①～③／2-(7)-①～⑤／2-(8)-①
3-(1)-①～⑧／3-(2)-①,③～⑥
4-(1)-①～⑨／4-(2)-④～⑥,⑧,⑩／4-(3)-①～⑤,⑧,⑨
5-(1)-①～③,⑤～⑦／5-(2)-①,④／5-(3)-②,③

モデリングで提示

1-(1)-①,②／1-(2)-①,②／1-(3)-①／1-(5)-④～⑥／1-(9)-①／1-(10)-①／1-(11)-①／1-(12)-①,④／1-(13)-③～⑤
2-(1)-②／2-(2)-①／2-(3)-②／2-(4)-③／2-(5)-①,④／2-(6)-②,③／2-(7)-③
3-(2)-①～④,⑥
4-(1)-①,②／4-(2)-⑧
5-(1)-⑦／5-(2)-①,④,⑥

手添えによる提示

1-(1)-①,②／1-(5)-⑥,⑧

<説明・提示内容の工夫>

明確化

1-(1)-①／1-(2)-①／1-(3)-①,③／1-(5)-②,⑤,⑥／1-(6)-②／1-(9)-④／1-(12)-②／1-(13)-③
2-(7)-③
5-(2)-⑤

具体化

1-(1)-①,②／1-(3)-①,③／1-(4)-①,②／1-(5)-①,②,④～⑥／1-(7)-②／1-(9)-④／1-(12)-⑦,⑧／1-(13)-③
2-(1)-①～③／2-(2)-①／2-(3)-④／2-(4)-①～③／2-(5)-①,③,④／2-(6)-②／2-(7)-②～④／2-(8)-①

3-(1)-⑤～⑦／3-(2)-①～⑤
 4-(1)-③,⑨／4-(2)-⑤,⑦,⑧,⑩／4-(3)-①,③,④
 5-(1)-①～④,⑦／5-(2)-②,④～⑧／5-(3)-①

指示の細分化

1-(1)-①／1-(2)-①,②／1-(3)-③／1-(5)-②,④～⑦
 ／1-(11)-①／1-(12)-①,⑧／1-(13)-③～⑤
 2-(1)-②／2-(4)-③／2-(7)-①,③／2-(8)-①
 4-(2)-⑩
 5-(2)-⑤,⑦

段階的提示

1-(1)-①／1-(9)-①,②／1-(10)-①／1-(12)-①,③／
 1-(13)-⑤

<支援者からの働きかけ>

個別の相談や説明

1-(1)-①／1-(2)-②／1-(3)-②,③,⑤～⑦／1-(4)-②
 ／1-(6)-①～③／1-(7)-②,③／1-(11)-③／1-(12)-
 ④,⑥
 2-(1)-①～③／2-(3)-①／2-(5)-①,④／2-(7)-①,②
 3-(1)-②,⑧／3-(2)-④～⑥
 4-(1)-②～⑧／4-(2)-②,③,⑤～⑧／4-(3)-①,②,⑥,
 ⑦
 5-(1)-①,②,④～⑦／5-(2)-①～⑧／5-(3)-①～③

声かけ

1-(1)-①,②／1-(2)-①／1-(3)-①,③,⑤／1-(4)-①,②
 ／1-(5)-②／1-(6)-①,②,④／1-(7)-①,③／1-(8)-②
 ／1-(9)-①～③,⑤／1-(10)-①～④／1-(11)-①～③
 ／1-(12)-②／1-(13)-③
 2-(1)-①,③／2-(2)-①／2-(3)-②／2-(4)-③／2-(5)-
 ②,④／2-(7)-③
 3-(1)-②～⑧／3-(2)-①～⑥
 4-(1)-②,④／4-(2)-①～⑤,⑨,⑩／4-(3)-①～⑥,⑨
 5-(1)-①～③,⑤～⑦／5-(2)-②,④,⑥～⑧／5-(3)-
 ①,③

確認・チェック

1-(1)-①,②／1-(2)-①／1-(3)-①,③,④,⑧,⑨／
 1-(4)-②／1-(5)-①,②,⑤／1-(6)-③／1-(9)-①／
 1-(10)-②,④／1-(12)-②,⑧／1-(13)-①～③,⑤,⑥
 2-(1)-①,②／2-(3)-①～③／2-(5)-①～③／2-(6)-③
 ／2-(7)-①／2-(8)-①
 3-(1)-①
 4-(1)-②～⑤／4-(2)-⑧～⑩／4-(3)-⑦,⑧
 5-(2)-④

くり返しの確認

1-(1)-①／1-(2)-①,②／1-(3)-①～③,⑦,⑧／1-(4)-
 ①,②／1-(5)-①,④,⑤／1-(6)-①,④／1-(8)-①,②／
 1-(11)-②／1-(12)-①,③,⑧
 3-(1)-⑥／3-(2)-⑥
 4-(1)-⑦
 5-(2)-①

支援者の明示

1-(3)-①,⑤／1-(8)-①／1-(9)-②／1-(11)-②
 2-(1)-①,②／2-(2)-①／2-(4)-①
 4-(3)-③
 5-(2)-①

フィードバック

1-(1)-②／1-(2)-②／1-(3)-①,④／1-(4)-①／1-(5)-
 ①,④／1-(7)-③／1-(9)-①／1-(12)-①,②
 2-(1)-②,③／2-(2)-①／2-(3)-①～④／2-(4)-③／
 2-(5)-②～④／2-(6)-①～③／2-(7)-①～③,⑤／
 2-(8)-①
 4-(1)-④,⑨／4-(2)-⑤～⑧
 5-(1)-①～③／5-(2)-⑥

正のフィードバック

1-(2)-②／1-(3)-②,③,⑥～⑧／1-(4)-①／1-(5)-①,
 ⑦／1-(6)-③／1-(8)-②／1-(10)-①／1-(12)-②～④
 2-(1)-①,③／2-(2)-①／2-(3)-①～④／2-(4)-①,②
 ／2-(5)-①,③／2-(6)-①,③／2-(7)-①,③,⑤／2-(8)-
 ①
 3-(1)-②,④
 4-(1)-①～③,⑤／4-(2)-⑤,⑧／4-(3)-①
 5-(1)-②,⑥,⑦／5-(2)-①,②,④,⑦

振り返り

1-(1)-①／1-(2)-①,②／1-(3)-①,②,④～⑥,⑧／
 1-(5)-④～⑥／1-(7)-③／1-(9)-③／1-(10)-①／
 1-(12)-②,⑥,⑦／1-(13)-①,④
 2-(1)-①～③／2-(3)-②／2-(5)-①／2-(7)-②,④
 3-(1)-①～⑧／3-(2)-①～⑥
 4-(1)-①,③,⑨／4-(2)-④,⑤／4-(3)-⑥
 5-(1)-①,②,④～⑦／5-(2)-⑤,⑦

<適切な行動の提案>

セルフチェック

1-(1)-①／1-(2)-①,②／1-(3)-①,③,④,⑥,⑧,⑨／
 1-(4)-①,②／1-(5)-①,④,⑥／1-(6)-①,②／1-(7)-①
 ／1-(9)-①,②／1-(10)-②／1-(11)-①／1-(12)-⑧／
 1-(13)-①～④

2-(1)-①,②／2-(3)-①,③／2-(5)-①～③／2-(6)-①,③／2-(7)-①
3-(1)-①～④,⑦,⑧／3-(2)-②,③,⑤,⑥
4-(1)-③～⑥,⑨／4-(2)-③,⑨,⑩／4-(3)-①～③,⑤～⑧
5-(2)-④／5-(3)-①,②

確認の促し

1-(2)-①,②／1-(3)-①,④／1-(5)-①,⑤,⑥／1-(6)-①,②／1-(9)-①
2-(7)-③

質問の促し

1-(1)-①／1-(3)-①,②,⑨／1-(5)-②,⑤／1-(9)-②,③／1-(13)-③
2-(7)-③
4-(1)-①,④
5-(2)-①,④

報告の促し

1-(1)-①／1-(3)-①,⑨／1-(5)-⑤／1-(9)-①～③／1-(11)-②／1-(12)-②
4-(1)-②／4-(2)-③
5-(2)-⑧

支援要請の促し

1-(1)-①／1-(6)-①／1-(7)-①／1-(13)-④
2-(6)-①／2-(7)-①
4-(2)-③,⑨,⑩

休憩（適度な小休止,定期的な休憩,休憩の促し）

1-(3)-⑥,⑧／1-(6)-③／1-(7)-①～③／1-(9)-⑤／1-(10)-①～④／1-(11)-①,③／1-(13)-①,②
3-(1)-②
4-(2)-①～③,⑤／4-(3)-②
5-(2)-②,④,⑧／5-(3)-②

ストレスの緩和

4-(1)-①／4-(2)-③,⑤／4-(3)-②,④
5-(2)-①／5-(3)-②,③

<適切な行動の習得>

くり返しの練習

1-(3)-⑧／1-(4)-①／1-(5)-①／1-(6)-①／1-(9)-①／1-(12)-③,④,⑦
4-(2)-⑩
5-(1)-③,⑤,⑥／5-(2)-④

スモールステップ

1-(1)-①／1-(5)-②／1-(6)-④
2-(7)-③
4-(1)-②,⑧
5-(2)-②,④

研修・練習

1-(1)-①／1-(3)-③～⑤,⑨／1-(5)-②,⑤,⑥／1-(6)-③,④／1-(7)-③／1-(9)-④,⑤／1-(10)-①／1-(12)-③,⑥／1-(13)-①,③,⑤,⑥
2-(1)-①～③／2-(2)-①／2-(3)-①～④／2-(4)-①～③／2-(5)-①～④／2-(6)-①～③／2-(7)-①～⑤／2-(8)-①
3-(1)-③～⑥／3-(2)-①,②,④,⑥
4-(1)-②～⑤／4-(2)-⑦～⑨／4-(3)-③,⑤,⑥,⑨
5-(1)-①,③,④,⑥,⑦／5-(2)-①～⑦／5-(3)-①,②

体験（成功体験,失敗体験）

1-(3)-②,⑦,⑨／1-(4)-②／1-(6)-④／1-(8)-②／1-(9)-②,⑤／1-(12)-③／1-(13)-⑤
2-(1)-①,③／2-(2)-①／2-(3)-②,③／2-(4)-①,③／2-(5)-②,④／2-(7)-⑤／2-(8)-①
3-(1)-④,⑧／3-(2)-④
4-(1)-②,③,⑤～⑦,⑩／4-(2)-①～⑩／4-(3)-①,③,⑤,⑥
5-(1)-①～④,⑥,⑦／5-(2)-①～⑧／5-(3)-①,②

場面再現

1-(3)-①,④,⑤,⑨／1-(5)-⑥／1-(12)-⑥
2-(1)-①～③／2-(2)-①／2-(3)-①,②／2-(4)-①,②／2-(5)-①～④／2-(6)-①～③／2-(7)-①,②,⑤／2-(8)-①
3-(1)-①,⑤／3-(2)-①～④,⑥
4-(1)-③,⑨／4-(2)-⑤,⑧／4-(3)-⑥
5-(1)-①～③,⑦／5-(2)-③,⑤,⑥

<具体的な補完手段の利用>

補完手段の利用（道具の利用を含む）

1-(2)-①／1-(3)-③,⑥～⑨／1-(4)-②／1-(5)-①,②,④,⑤／1-(6)-①,②／1-(7)-①,②／1-(9)-①,②,⑤／1-(10)-①,③,④／1-(11)-①,②／1-(12)-②,④～⑧／1-(13)-①～④
2-(1)-①／2-(2)-①／2-(4)-①／2-(5)-③,④／2-(7)-①,⑤／2-(8)-①
3-(1)-①／3-(2)-①,④
4-(1)-①,③,⑤,⑥,⑧,⑩／4-(2)-①～③,⑥,⑨,⑩／4-(3)-②
5-(2)-②,④,⑦,⑧／5-(3)-①～③

文字による記録の利用

1-(1)-①, ② / 1-(2)-① / 1-(3)-②, ③ / 1-(4)-② /
1-(5)-②, ④, ⑦ / 1-(6)-② / 1-(9)-① / 1-(12)-① /
1-(13)-②
2-(1)-①, ② / 2-(2)-① / 2-(3)-① / 2-(6)-①, ③ /
2-(7)-①, ③
3-(1)-①, ②, ⑧ / 3-(2)-①～⑥
4-(1)-①, ③～⑥, ⑨ / 4-(2)-③, ⑤, ⑨, ⑩ / 4-(3)-①,
②, ⑤, ⑧
5-(1)-②, ⑤ / 5-(2)-①～③ / 5-(3)-②

＜職場環境の整備（業務の手順や内容への配慮）＞

環境調整

1-(1)-② / 1-(2)-①, ② / 1-(3)-③～⑦ / 1-(5)-①, ⑤,
⑧ / 1-(6)-①, ④ / 1-(7)-①, ③ / 1-(8)-①, ② / 1-(9)-
①, ③, ④ / 1-(10)-①, ③ / 1-(11)-①, ③ / 1-(12)-①
～⑧ / 1-(13)-④, ⑤
2-(1)-①～③ / 2-(2)-① / 2-(3)-①, ②, ④ / 2-(4)-①
～③ / 2-(5)-①, ②, ④ / 2-(6)-②, ③ / 2-(7)-①, ③, ④
/ 2-(8)-①
3-(1)-②, ⑦
4-(1)-③～⑩ / 4-(2)-①～④, ⑥～⑩ / 4-(3)-②, ⑦
5-(1)-⑥ / 5-(2)-①, ③, ④ / 5-(3)-①～③

手順の明示

1-(1)-①, ② / 1-(2)-① / 1-(3)-①, ⑨ / 1-(4)-① /
1-(5)-②, ④, ⑦, ⑧ / 1-(6)-④ / 1-(9)-①～④ /
1-(12)-②, ⑥ / 1-(13)-①, ②, ⑥
4-(1)-④ / 4-(2)-⑧

対象者に合う作業・手順の調整（手順の調整, 作業量の調整, 作業・職務の選択）

1-(1)-①, ② / 1-(2)-①, ② / 1-(3)-①, ②, ④, ⑥, ⑧, ⑨
/ 1-(4)-①, ② / 1-(5)-①～④, ⑥ / 1-(6)-③, ④ /
1-(7)-①～③ / 1-(8)-①, ② / 1-(9)-①, ②, ④ /
1-(10)-①～④ / 1-(11)-①～③ / 1-(12)-①～⑧ /
1-(13)-①, ②, ④, ⑥
2-(2)-① / 2-(3)-① / 2-(4)-① / 2-(5)-① / 2-(6)-①
/ 2-(7)-⑤ / 2-(8)-①
3-(1)-①～③, ⑥, ⑦ / 3-(2)-①, ②
4-(1)-①～④, ⑧, ⑨ / 4-(2)-①, ②, ⑥～⑧ / 4-(3)-①,
⑥
5-(1)-③～⑥ / 5-(2)-②～⑧ / 5-(3)-②, ③

＜職場環境の整備（人的環境）＞

周囲の理解促進

1-(1)-①, ② / 1-(2)-①, ② / 1-(3)-①～③, ⑦, ⑧ /
1-(5)-②～⑦ / 1-(6)-①, ③ / 1-(7)-② / 1-(9)-①, ③

/ 1-(10)-①, ③ / 1-(11)-③ / 1-(12)-①, ③, ④, ⑥ /
1-(13)-③
2-(1)-①～③ / 2-(2)-① / 2-(3)-①～④ / 2-(4)-①～
③ / 2-(5)-①～④ / 2-(6)-①～③ / 2-(7)-①～⑤ /
2-(8)-①
3-(1)-③～⑥, ⑧ / 3-(2)-①～⑥
4-(1)-①～⑩ / 4-(2)-①～③, ⑤～⑩ / 4-(3)-③, ⑥
5-(1)-⑤ / 5-(2)-③, ④, ⑦ / 5-(3)-①～③

指示方法の統一（指示者の固定, 指示内容の統一）

1-(1)-① / 1-(3)-①, ⑤ / 1-(5)-③ / 1-(10)-③ /
1-(11)-①, ②
3-(1)-⑤
4-(1)-③, ④

＜関係機関との連携＞

支援者間の情報共有

1-(1)-① / 1-(5)-②, ③
3-(2)-④
4-(3)-①, ②, ⑤, ⑦
5-(1)-①～④ / 5-(2)-①, ④～⑧ / 5-(3)-③

外部支援機関との連携

1-(1)-① / 1-(3)-⑤ / 1-(5)-②, ③
2-(1)-① / 2-(3)-①
3-(1)-③, ⑧ / 3-(2)-⑤
4-(1)-⑨ / 4-(2)-①～⑥, ⑧～⑩ / 4-(3)-①～⑤, ⑦～
⑨
5-(1)-①～④ / 5-(2)-①, ③～⑧ / 5-(3)-③

医療機関との連携

1-(7)-② / 1-(10)-④ / 1-(11)-③ / 1-(12)-①
4-(2)-③～⑤ / 4-(3)-①, ②, ④, ⑤
5-(1)-①, ④ / 5-(3)-②, ③

家族との連携

1-(7)-②, ③
2-(3)-① / 2-(7)-④
3-(1)-①, ③
4-(1)-③, ⑤ / 4-(2)-②, ③, ⑤～⑧ / 4-(3)-①～⑥, ⑧,
⑨
5-(1)-①～④, ⑥, ⑦ / 5-(2)-②, ⑤～⑧ / 5-(3)-③

5 ツール等解説

ここでは、支援や職業評価のためのツールについて解説しています。

【スケジュール管理や行動管理を支援するツール】

「内容を覚えにくい」「スケジュールを忘れやすい」などの課題を補完する方法としては、「記録を支援するツール」「記録を確認するツール」の活用等が挙げられる。

記録を支援するツールの活用例としては、まず、「メモ帳やメモリーノート、ポケットブック（小型の手帳）などに、覚えておくべきことを書いて記録しておく」方法がある。そのほか、「デジタルカメラや携帯電話のカメラで、予定表や特定の場所など、覚えておくべきものを撮影し記録しておく」「ICレコーダーや携帯電話の録音機能で、支援者の指示内容や自身の音声メモを録音し記録しておく」方法もある。

記録を確認するツールの活用例としては、まず、上述のツールに記録した内容を自分で確認する方法が挙げられる。それが難しい場合、「携帯電話やPDA（携帯情報端末）などのスケジュール機能や、WEB サービスを利用した携帯電話へのリマインダー機能で、指定した時刻に、アラームやバイブを鳴らしたり、予定内容を呈示したりすることで確認する」方法もある。

【感覚過敏などへの対応ツール】

「周囲の物や人が気になって集中できない」「周囲の音が気になって集中できない」などの視覚・聴覚の感覚過敏に対応する方法としては、「視覚刺激を軽減・遮断するツール」「聴覚刺激を軽減・遮断するツール」の活用等が挙げられる。

視覚刺激を軽減するツールの活用例としては、「部屋がまぶしすぎて落ちつけない場合は、サングラスを着用したり、調光器で部屋の明るさを調整したりする」「パソコンの画面がまぶしすぎて注視しにくい場合は、画面の減光ソフトを用いる」方法がある。

聴覚刺激を軽減するツールの活用例としては、「特定の声や音、大きな音が苦手な場合は、耳栓やイヤーマフ（防音ヘッドフォン）を着用する」「集会時のざわざわ音やエアコンの機械音などのノイズが苦手な場合はノイズキャンセリングヘッドフォン（ノイズのみをカットするヘッドフォン）を着用する」方法がある。

その他、「周囲の掲示物や人の動きなど、情報量が多すぎて落ちつけない場合は、パーティションを用いる」方法もある。

【自己理解を深めるための作業評価の実施】

対象者の自身の障害特性や職業上の課題、課題への対処方法の理解を深める方法の一つとして、各種作業課題に取り組み、支援者がその評価結果をフィードバックする方法（作業評価法）が挙げられる。

その作業評価法の1つに、ワークサンプル法がある。ワークサンプル法は、実際の仕事で用いる材料・道具等を踏まえて作成された各種作業課題の標本（ワークサンプル）を評価用具として、対象者の「作業の量や技能水準等の作業遂行能力」「作業意欲や作業習慣等の職業的諸特性」を把握するとともに、対象者に適する作業領域の予測や作業改善方法の提案等を行うことをねらいとしている。ワークサンプル法の長所は、心理的・生理的検査等の基礎的評価では難しいとされる、対象者の作業時の動作や意欲、工夫、習熟度等の直接的な観察・把握ができる点にある。さらに、対象者が職業との関連づけにおいて自己理解を深め、作業遂行の可能性を探ることを通して、働くことへの動機づけを高めるきっかけを提供することもできる。

その他、「模擬的就労場面」を用いた作業評価を行うこともできる。

支援者は、対象者の状況や目標に応じて各種作業課題を選択・実施し、また、実施後は、丁寧な振り返りと適切なフィードバックを行うことで、対象者の自己理解を促すことが重要である。また、対象者が作業遂行を通じて成功体験を重ね、働くことへの自信を向上できるよう支援していくことも重要である。

【職務分析・課題分析の実施】

適切な支援をすすめる上で、職務分析や課題分析の実施が効果的である。

職務分析とは、仕事内容（何を行うか）を時系列にリストアップする手続きである。その仕事を「いつ」「どこで」「何のために」行うかに加え、仕事に必要な機械や道具、材料のほか、仕事を実施する際の注意点を明確化することにより、一日の仕事内容やその流れのほか、仕事の段取りやポイントについて、見通しを持つことができる。

また、課題分析とは、各仕事（作業）を行うための手順（どのように行うか）を細かくリストアップする手続きである。具体的には、複雑な作業手順を一つひとつの小さな行動単位に分け、時系列に記していく。例えば、「プラグの組立」の作業では、「①プラグ本体を、差込を上にして置く、②プラグ本体の丸穴に、ドライバーで丸短ねじを隙間なくしめる、③もう一方の丸穴にも丸短ねじを隙間なくしめる、④プラグ蓋をプラグ本体にはめる、⑤プラグ本体とプラグ蓋がはずれないように押さえ、部品をひっくり返す、⑥六角ナットをプラグ本体側のねじ穴の一つにはめる、⑦六角ナットを指で押さえながら、部品をひっくり返す、⑧六角ナットを指で押さえたまま、丸長ねじをプラグ蓋側のねじ穴に差し込む、⑨六角ナットを指で押さえながら、ドライバーで丸長ねじをしめる」という工程になる。これにより、誰もが工程に沿って、同じ手順で作業を実施することができ、支援者が作業を教える際に、教え方が異なるという事態を避けることができる。さらに、どこにつまずきがあるかを把握するためにも活用できる。

これを口頭で指示する場合は、最も介入レベルの低いシステムティック・インストラクションとなる（→システムティック・インストラクション：p16）。

職務分析や課題分析の実施にあたっては、支援者は、実際の職場で、対象者の仕事の様子を観察したり、対象者に仕事のコツや注意点を聞き取ったりすること、支援者がその仕事を実際に行ってみることで、職務や各作業について理解を深めることが重要である。

【参考文献（「Ⅰ 導入編」及び「Ⅱ Index 集、解説集」）】

- Alberto, P. A.・Troutman, A. C.（著） 佐久間徹・谷晋二・大野裕史（訳）：はじめての応用行動分析 日本語版 第2版，二瓶社，2004
- NPO 法人 ジョブコーチ・ネットワーク：発達障害者の就労相談ハンドブック検討委員会 発達障害者の就労相談ハンドブック，平成20年度障害者保健福祉推進事業（障害者自立支援調査研究プロジェクト），2008
- 小川浩（編）：障害者の雇用・就労をすすめるジョブコーチハンドブック，エンパワメント研究所，2012
- 國分康孝（監修）：現代カウンセリング事典，金子書房，2001
- 司馬理英子：アスペルガー・ADHD 発達障害シーン別解決ブック，主婦の友社，2013
- 障害者職業総合センター：職業訓練実践マニュアル 発達障害者編 Ⅱー施設内訓練ー，障害者職業総合センター，2012
- 障害者職業総合センター：精神障害者雇用管理ガイドブック，障害者職業総合センター，2012
- 障害者職業総合センター：精神障害者を中心とする職業リハビリテーション技法に関する総合的研究（最終報告）No.57, 2004
- 障害者職業総合センター：発達障害者の企業における就労・定着支援の現状と課題に関する基礎的研究No.101, 2011
- 障害者職業総合センター：発達障害者のコミュニケーション・スキルの特性評価に関する研究その1 ～ F&T 感情識別検査拡大版に基づく特性評価・支援の検討～No.119, 2014
- 障害者職業総合センター：ワークサンプル幕張版 MWS 活用のために 調査研究報告書No.93 別冊，2010
- 障害者職業総合センター 職業センター：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.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～」，2008
- 障害者職業総合センター 職業センター：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，2009
- 障害者職業総合センター職業センター：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.7,発達障害を理解するために 2～就労支援者のためのハンドブック～，2012
- 障害者職業総合センター 職業リハビリテーション部：就業支援ハンドブック ー障害者の就業支援に取り組む方のためにー，2010・2014
- 障害者職業総合センター 国立職業リハビリテーションセンター：精神障害者に対する効果的な職業訓練を実施するために ～指導・支援者のためのQ&A～，2006
- 職業能力開発総合大学校 能力開発研究センター：発達障害のある人の職業訓練ハンドブック，2008
- 辻井正次・杉山登志郎・望月葉子（監修）：アスペルガー症候群大人の生活完全ガイドー家族がサポーター，保健同人社，2010
- 中島義明・安藤清志・子安増生・坂野雄二・繁樹算男・立花政夫・箱根祐司：心理学辞典，有斐閣，2006
- 中邑賢龍：発達障害のある子どものユニークさを伸ばすテクノロジー，中央法規，2007
- 中山和彦・小野和哉：図解よくわかる大人の発達障害，ナツメ社，2010
- 日本職業リハビリテーション学会（編）：リハビリテーションの基礎と実践ー障害のある人の就労支援のためにー，中央法規出版，2012
- 日本発達障害学会（監修）：発達障害基本用語事典，金子書房，2008
- 松為信雄・菊池恵美子（編）：職業リハビリテーション学 改訂第2版 キャリア発達と社会参加に向けた就労支援体系，協同医書出版社，2006
- 松原達哉（編集代表）：カウンセリング実践ハンドブック，丸善株式会社，2012

