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

1　業務遂行

ここでは、業務遂行の場面において、指示や手順の通りに作業を進めることが難しい、スケジュール通りに作業を進めることが難しい、作業内容や指示内容によって苦手なものがある、作業を集中して行うことや継続して行うことが難しいといった課題を取り上げています。

業務遂行は、下記の（１）～（13）の中分類項目で構成されています。また、中分類項目の下位に小分類項目がありますので、業務遂行全体では 58 項目の課題で構成されています。

こうした課題に対する支援は、**＜１．課題の要因の把握と目指すべき行動の確認＞＜２．目指すべき行動につながる支援＞＜３．周囲の理解促進と環境調整＞**のカテゴリに分けて整理されています。各カテゴリの詳細については本書 p. 11 を参照してください。

また、目指すべき行動につながる支援は、必要に応じて＜課題への対応方法の確認（対応の確認）＞＜指示方法の工夫（指示の工夫）＞＜目指すべき行動を支援するツール等の導入（ツール等）＞＜体験的な課題理解・目指すべき行動の確認（体験的理解）＞を選択して実施するとともに、目指すべき行動の達成状況を確認するための＜振り返りとフィードバック（振り返り）＞を行っていただくことができるように記述しました。目指すべき行動につながる支援の構成の詳細については本書 p. 13 を参照してください。

（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
- ②　作業が遂行できない

（２）手順が理解できない
- ①　手順が抜ける
- ②　手順が抜けても良くできたと評価する

（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
- ②　こだわりを優先する
- ③　早合点して失敗する
- ④　過去の経験に当てはめて行動して失敗する
- ⑤　立場をわきまえず指示を出す
- ⑥　作業速度にこだわる
- ⑦　介入への抵抗がある
- ⑧　作業手順が定着しない
- ⑨　見直しをしない・できない

（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
- ②　スケジュールの管理ができない

（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
- ②　対象者の特性に合わせた指示の工夫が必要
- ③　複数の指示者により混乱してしまう
- ④　口頭指示の理解が苦手
- ⑤　漠然とした表現では理解できない
- ⑥　具体的な指示でないと理解できない
- ⑦　マニュアルの工夫が必要
- ⑧　モデリングで理解できない

（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
- ②　メモを参照できない・参照しない
- ③　納得しないとやらない
- ④　習得したスキルを用いることができない

（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
② 疲労で眠ってしまう
③ 持続の困難

（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
② 一人で作業できない

（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
② 優先順位がつけられない
③ 指示がなければ対応できない
④ 担当可能な仕事が限定されている
⑤ 過集中が生じる

（10）集中することが難しい

① 集中困難
② 中断後の再集中困難
③ 注意の転導が生じる
④ 居眠り行動が発生する

（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
② 自分がやりたい仕事をやってしまう
③ フラッシュバックで作業が止まる

（12）苦手な作業がある

① 記憶・記銘の困難
② 判断が苦手
③ 未経験作業の困難
④ 不器用
⑤ 空間認知（位置・方向・大きさ・形など）が苦手
⑥ 対人業務が苦手
⑦ 身体操作の困難
⑧ 読み・書き・計算の困難

（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
② 照合ができない
③ メモが取れない
④ 入力や記述が遅い・雑になる
⑤ マニュアルが作れない
⑥ 適切なコンピュータの利用や文書作成ができない

家族や外部機関の協力が必要となる場合や、事業所の理解や配慮を必要とする場合などがありますので、可能な限り共通した紹介の仕方を試み、課題に応じた支援の実例を整理しました。

それぞれに**支援のキーワード**を付し、（　）内には支援のキーワード解説のページ数を示しています。

中分類 13・小分類 58 の課題が紹介してありますので、就労支援の場面で生じている課題に即して参照してみてください。また、取り上げられていない課題がある場合には、類似の課題を探り、効果的な支援の実例やキーワードを手がかりにしていくことで、支援をカスタマイズして資料として役立ててください。

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

【具体的な課題例】

➢指示が理解できない

➢ゆっくり丁寧に教えてもらえないと、わからない

➢個別指示は理解できるが、全体に対する指示だけでは理解することができない

➢複数の作業指示を同時に行うと混乱してしまう

➢職員の名刺印刷は、サンプルを元に対象者に試作を指示したところ、フォントや行の間隔など、見た目にバランスの悪い仕上がりであったが、「バランスが悪い」という抽象的な指摘が対象者には理解できない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示理解の必要性についての理解の状況を確認する

指示が理解できない原因を把握し、対象者に課題を伝える

＜例＞
・詰問にならないよう留意しながら指示をどう理解しているかを聞く。対象者なりに考えがあってしている場合には、どの部分が違っているのかを具体的に伝える

原因・課題の把握・整理（p.27）
気づきの促し（p.28）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

指示理解の必要性や重要性を説明する

指示を理解するための適切な行動について伝える

＜例＞
・目標日誌を作成し、個々の課題を明確にすると共に、対応方法について助言を行う

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
目標の明示（p.28）

▶目標の設定

指示が理解できることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**声に出して確認**するよう助言する

＜例＞
・「指示が理解できたつもり」になってしまうので、復唱しながら内容を確認することを意識づける
・「グラスは左、杯は右」と声を出して置く

セルフチェック（p.34）

支援を要請するよう助言する

＜例＞
・わからないときには聞くことを促す
・モデリング（実際にやってみせる）が必要な場合、自分でモデリングを示してもらえる申し出を行うよう助言を行う

質問の促し（p.34）
モデリングで提示（p.30）
支援要請の促し（p.34）

文字で記録するよう助言する

＜例＞
・メモに書く
・作業を正確に進めるために、「指示理解→作業遂行→確認→報告」といった一連の流れを説明し対象者に書き取ってもらい、作業の際にはそれを必ず参照することとする
・複数の指示を同時に出す場合は、メモを取るように指示する

文字による記録の利用（p.37）
セルフチェック（p.34）
文字化（p.30）

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・集団に指示をする場合は、○さん、△さんと名前を呼び注意を喚起してから指示をする
・組織・チーム意識がない場合、全体に指示するときは指示の節々に名前を呼び、認識してもらう
・個別指示を出したり、指示を出す際に対象者が注意を向けられるような声かけをする
・対象者の理解度を確認しながら作業指示を出す
・定期的に作業手順について確認する

注意の促し（p.29）
指示の細分化（p.31）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
声かけ（p.32）
確認・チェック（p.32）

⇩

指示方法を統一する

＜例＞
・指示の方法を統一する
・実際仕事をしている状況を見ながら、特性を把握し、支援者は同一の指導方針のもと、使用する言葉や伝え方について抽象的な言葉を避け、具体的に伝える（例：「早くしましょう」「急ぎましょう」ではなく、「～分までにしましょう」等）
・指示理解の特徴を踏まえ、対象者が最も理解しやすい、指示出し（口頭指示、マニュアルでの指示、モデリング等）を行う

指示方法の統一（p.38）
原因・課題の把握・整理（p.27）
具体化（p.31）

⇩

口頭で**明確化や細分化、個別指示**などにより伝える
〔対象者に合わせて言い回しを工夫したり、明確化して伝える〕

＜例＞
・対象者が理解できる文言、言い回しに変換して説明する
・明文化されていない曖昧な事項について説明を加えることで理解を深められるようにする
・複数の作業指示がある場合に、優先順位をつけたり、定型パターンを設定する

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
明確化（p.31）
優先順位の明示（p.28）
手順の明示（p.37）

〔段階的に一つずつ指示したり、指示を短く細分化して伝える〕

＜例＞
・作業指示は１つ１つ行う
・１つずつ指示をして、作業が終わってから次の指示をする
・短めのことばで説明する
・記憶容量の問題がある場合、長文にならないように口頭指示を短く区切る
・最初に指示の全体像、伝える項目の数を示してから、１つずつ区切って指示をする（例：「手順としては全部で３つの段階があります。１つ目は･･･」）

指示の細分化（p.31）
段階的提示（p.31）
注意の促し（p.29）

〔全体に対する指示とは別に、対象者に個別に指示を伝える〕

＜例＞
・全体に対する指示の後、個別に対象者に対して指示を伝える
・個別指示を出したり、指示を出す際に対象者が注意を向けられるような声かけをする

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
声かけ（p.32）

⇩

モデリングや手添えにより伝える

＜例＞
・対象者の理解度や仕事の難しさに合わせて、モデリング（実際にやってみせる）や手添えといった作業指示を行う。その際、対象者の感覚過敏の特性にも留意する

モデリングで提示（p.30）
手添えによる提示（p.30）

⇩

【指示の工夫】（続き）

指示の内容を**視覚的に示す**

＜例＞
・視覚的な手段（デジカメ、図）を活用する
・作業の仕上がり像を数値化した基準で示す
・メモに書いて渡す
・複数の作業指示を同時に行う場合は、視覚的手がかりとしてメモを手渡す
・支援者は、カレンダーに業務を明示したうえで対象者に詳しい業務内容をメールで伝え、口頭で補足する
・対象者をモデルにして、現状と良い見本の写真を撮影し、それらを並べていつも見える位置に掲示し、それを見ながら作業を行ってもらう

視覚的提示（p.30）
図表・写真の利用（p.30）
文字化（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・言葉だけではなく、必要に応じて例示、視覚的な作業マニュアルを作成して活用する
・聞いたことを理解したり記憶したりすることが困難な場合、メモ、手順書など視覚的に情報を伝えるようにする
・文字を読み取る能力について特に問題がなければ、手順書を用意する。最初手順書を使用することに抵抗感がある場合は、能力的には読み取る能力は十分に備わっていることを伝えるとともに、対象者の作業状況を支援者が観察した結果、手がかりとなるツール（この場合は、手順を理解し記憶する手段として手順書）の使用が有効であることを指摘することで、手順書使用にかかる抵抗感を少しずつ軽減する
・複数の指示を同時に出す場合は、作業手順書を提示する
・タイプの異なる手順書（例：いくつかの手順をまとめて示したものと１つの手順を１枚で示してめくる方式としたもの、文字情報が中心のものと写真や図が中心のものなど）を作成し活用してもらいながら、ミスの発生しにくい手順書に改編する
・マニュアルに基づいて説明する場合は、マニュアルの各項目と動作・道具の名称などが一致するように説明する（言葉から具体的な動作や物がイメージできるように）

文字化（p.30）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
具体化（p.31）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・作業が終わるごとに報告させ、指示が理解できていることの確認ができてから次の作業指示をする
・指示が理解できているかどうか、作業開始後に個別にフォローする

報告の促し（p.34）
確認・チェック（p.32）
くり返しの確認（p.32）

研修やOJTを行う

＜例＞
・OJTや全体研修により、指示を理解したり分からないときには質問したりするためのコミュニケーション能力の向上を図る

研修・練習（p.35）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・１ヶ月に１回、課題・成長したこと・悩み等について１対１で面談を行う

振り返り（p.33）
個別の相談や説明（p.32）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・対象者の同意を得て発達障害を会社側に開示し、対象者の特性を伝えた後、対象者からの申し出により、会社内で同僚へ周知する

周囲の理解促進（p.38）

支援者間で**情報を共有し、外部の支援機関と連携**する

＜例＞
・支援者間のケース会議の実施により、同一の指導方針による指導を行う、個々の履歴表・面談表を作成しファイル化することによる情報共有を意識した対応を行う

支援者間の情報共有（p.39）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・継次的処理が出来る作業手順を設定、提示する
・作業の区切りを意識できるよう、最も簡単な工程（記載されているー つー つの工程）ごとに、作業を実施する

手順の調整（p.38）
手順の明示（p.37）
スモールステップ（p.35）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・単に表現力や理解力の不足という問題ではなく、「良好な人間関係」と「業務を通じて周囲からも認められること」が大切であり、現状を変えるには双方の負担が大きすぎる場合には、配置転換を検討する。なお、配置転換に先立ち、業務上の適性及び遠距離通勤が可能かどうかを判断するため、異動先の見学及び実習を行う。その際、事業所だけでなく対象者の意向も考慮し就労支援機関にも相談する等、慎重に進める

作業・職務の選択（p.38）
外部支援機関との連携（p.39）

1　業務遂行
（1）指示通りに作業を行うことができない
②　作業が遂行できない

【具体的な課題例】

➢何度指導しても、指示通りに仕事ができない

➢最初に覚えた作業手順と違う手順及び作業方法で行うようになる

➢作業手順が上手く段取りできず、作業を始めることができない。上司から早く作業を始めるように注意されるが、作業を始められない。気持ちだけが先走って、行動が付いてこず、パニックになってしまう

➢「客が手を上げている＝従業員を呼んでいる」という暗黙のルールを知らなかったため、声をかけられないと適切な対応ができない

➢台車に崩れないように荷を積むことができない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示通りに作業を遂行する必要性についての理解の状況を確認する

原因・課題の把握・整理（p.27）

作業が遂行できない原因を把握し、対象者に課題を伝える

＜例＞
・手順を自己解釈していないか確認する。類似作業の手順と混同している場合には、再度正しい手順について支援を行う

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

指示通りに作業を遂行する必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

＜例＞
・慣れてくると、作業が自己流になってくるため、その都度支援者から手順どおりに行う必要性を説明する

作業を遂行する際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

提案や助言（p.28）
ルールの明示（p.29）
具体化（p.31）
優先順位の明示（p.28）
手順の明示（p.37）

＜例＞
・社会的な場面と行動をセットで伝える。例えば、「お客さんが手を上げている時（社会的な場面）は、従業員を呼んでいます。すぐに近づき『お待たせしました』と言って用件を聞き取ります」など
・優先順位や手続きの順番を誰かに指示してもらう。優先順位を決められない場合には、判断できる上司や同僚に優先順位や作業順序を教えてもらうことができることを伝える

▶目標の設定

指示通りに作業を遂行することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

文字で記録するよう助言する

文字による記録の利用（p.37）
図表・写真の利用（p.30）

＜例＞
・やらなければいけないことをまず紙に書き出して整理するように助言する
・考えを文字やフロー図に書き出して整理するように助言する。頭の中だけで思考を整理することが困難であれば、書き出して整理する方法が有効である。コンピュータが使える環境であれば、テキストデータを用いることで情報の順番を入れ替えて整理することができる。フローチャートやマッピングを用いることも情報の整理に役に立つ

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・修得するまでのくり返しの声かけを行う
・時間的猶予を与える、対象者の状況を確認し作業見通しが持てていない時にはポイントや見通しを対象者に伝える

声かけ（p.32）
手順の調整（p.38）
確認・チェック（p.32）

⇩

モデリングや手添えにより伝える

＜例＞
・実際にやって見せるといった具体的な指示
・例示や手を添えての教示を行う。その際、対象者の感覚過敏の特性にも留意する

モデリングで提示（p.30）
手添えによる提示（p.30）

⇩

指示の内容を**文字で示す**

＜例＞
・電子メールなど文字で構造化した指示を出す。口頭での指示の理解が難しく、頭の中で考えを整理することが難しい場合、視覚的なテキストで、情報が整理された状態で指示を受けることができれば、負担が大きく減る。指示内容が手順に沿って並べられていると理解がしやすくなる

文字化（p.30）
手順の明示（p.37）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・順番が分かるように整理した指示書やマニュアルを用意する
・作業毎に手順書を作成しパウチして持ち歩けるようにするとともに、当日やる分を順番に重ねて、事業所担当者から対象者に毎朝渡す
・指示書の内容で指示通りにできていない部分については指示書に書き込みをするなど、注意や記憶の問題を補完するよう対応する

文字化（p.30）
手順の明示（p.37）
焦点化（p.29）
文字による記録の利用（p.37）

【振り返り】

業務の**進捗を確認し、フィードバック**する

＜例＞
・作業を一旦停止し、手順を再度整理し、確認してから作業を再開する
・スピードについての具体的な数字を示してフィードバックを行う

確認・チェック（p.32）
フィードバック（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・対象者の同意を得て診断名とともに対象者の特性を伝えることで、まじめに仕事をしているが成果が上がらないことに理解を求める
・対象者に合わせた手順の変更が必要な場合、事業所に確実な作業遂行のための変更であることについて理解を求めたうえで、手順の変更を提案する

周囲の理解促進（p.38）

職場環境を整備する

＜例＞
・物品や作業が分かるように作業場内の環境整備を行う

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業を調整**する

＜例＞
・対象者に行える作業内容を設定する
・職務内容を定形化する
・手順の変更を行う

手順の調整（p.38）
作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（2）手順が理解できない
①　手順が抜ける

【具体的な課題例】

➢作業手順を理解できない

➢手順が多いと手順が抜けてしまう

➢抜けてしまった手順があったことに気がつかない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

手順が抜けないように作業を行う必要性についての理解の状況を確認する

手順が抜ける原因を把握する

＜例＞
・事前訓練では開始前に１日の予定表を渡して毎日同じスケジュールで作業を実施していたが、職場実習では日によって一部スケジュールに変更が生じていたことから作業手順が抜けてしまった
・手順が抜ける作業が何かを特定し、手順が抜ける傾向をよく見極める

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

手順が抜けないように作業を行う必要性や重要性を説明する

手順が抜けないようにするための適切な行動を伝える

＜例＞
・対象者が行う作業内容を明確にする

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
明確化（p.31）

▶目標の設定

手順が抜けないように作業を遂行することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・朝礼で予定を指示し、それをメモに書き写してから作業に入るようにする。一つの作業が終わるごとにメモを確認し、次の作業に移るようにする
・作業手順に沿ったチェック表を作成し、対象者がチェックしながら作業をする

文字による記録の利用（p.37）
セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・作業前に確認を促す
・上司や同僚が確認チェックを促したりすることで、対象者が意識的に取り組めるようにする
・マニュアルの参照を促す。自発的な参照の定着により、手順を忘れても作業を進めることができる

⇩

口頭で**細分化、明確化**して伝える

＜例＞
・短めのことばでの説明
・手順が抜ける場合には口頭で①〇〇、②△△、その次は？とつながりを意識できるように伝える

確認の促し（p.34）
声かけ（p.32）
セルフチェック（p.34）
指示の細分化（p.31）
手順の明示（p.37）

【指示の工夫】（続き）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・分かりやすいモデリング（実際にやってみせる）を行う

モデリングで提示（p.30）

⇩

手順を**視覚的に示す**

＜例＞
・視覚的な手段（デジカメ、図）を活用する

視覚的提示（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）やチェックリストの作成と活用

＜例＞
・作業マニュアルを基に、手順が抜けてしまうところを再教示する
・手順書に対象者のチェック欄を追加するなどの方法により、手順書をベースに、1つずつ手順をチェックしながら作業を進められるように対応する
・対象者が行う作業内容を明確にし、それぞれの作業方法や留意事項を記したカードを作成し、それをカードリングでまとめて携行する。これを必要な時に見直して自発的な作業ができるようにする

文字化（p.30）
くり返しの確認（p.32）
セルフチェック（p.34）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・ルーラー（定規等）を手順書の見るべき部分に当てることで手順が抜けないようにするなどの方法により、手順書をベースに作業を進められるように対応する
・ピッキングのような動く作業では、通常のルーラー（定規等）を使用しても作業中にずれてしまい、その結果手順をとばしてしまう場合、磁石式のルーラー（定規等）を用いて、ずれにくくする

文字化（p.30）
道具の利用（p.37）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・一つ一つの工程に終了後のチェックを入れる
・上司や同僚が作業準備の工程を手伝ったりすることで、対象者が意識的に取り組めるようにする

確認・チェック（p.32）
くり返しの確認（p.32）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・日報と組み合わせて、作業の手順が抜けていないか、事業所担当者に毎日確認してもらえる仕組みを作る

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・対象者の同意を得て診断名とともに対象者の特性を伝えることで、まじめに仕事をしているが成果が上がらないことに理解を求める
・対象者に合わせた手順の変更が必要な場合、事業所に確実な作業遂行のための変更であることについて理解を求めたうえで、手順の変更を提案する

周囲の理解促進（p.38）

職場環境を整備する

＜例＞
・作業場内の物品や作業が分かるように環境整備を行う

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業を調整**する

＜例＞
・対象者に行える作業内容を設定する
・職務内容を定形化する
・手順の変更を行う

手順の調整（p.38）
作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（2）手順が理解できない
②　手順が抜けても良くできたと評価する

【具体的な課題例】

➢抜けてしまった手順があっても、良くできたと自己評価する

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

手順が抜けたことに気付く必要性についての理解の状況を確認する

手順が抜けても良くできたと評価する原因を把握し、対象者に指摘する

＜例＞
・支援者の評価とその理由を説明する
・できた点は評価し、できていない点はどこかを指摘する
・自己評価と周囲の評価の差（ずれ）に気づきを促すため、双方の評価を同じシートにつける。例えば、チェックリストに自己評価と職場の上司等からの評価の両方を記入するなど

原因・課題の把握・整理（p.27）
気づきの促し（p.28）
正のフィードバック（p.33）
文字化（p.30）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

手順が抜けたことに気付く必要性や重要性を説明する

手順が抜けたことに気づくための適切な行動を伝える

＜例＞
・「順番に作業を遂行する」ことの意識付けを図る
・ミスを減らすための方法を一緒に考えたり、助言する
・できていない部分が明確になる作業課題を実施し、手順の抜けがあることを振り返り、対象者の変更への対応力を元に抜けのない作業ができるようになるための方法を「支援者から提示する」、「一緒に考える」を選んで実施する

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
目標の明示（p.28）
気づきの促し（p.28）

▶目標の設定

手順が抜けても良くできたと評価せず、抜けに気づくことを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**声に出したり、文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・手順が抜ける箇所の留意事項「ここでやってはいけないことは？」を発言するように指導する
・作業手順に沿ったチェック表を作成し、対象者がチェックしながら作業をする

確認の促し（p.34）
文字化（p.30）
セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

口頭で**細分化して**伝える

＜例＞
・短めのことばで説明する

指示の細分化（p.31）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・分かりやすいモデリング（実際にやってみせる）を行う

モデリングで提示（p.30）

⇩

【指示の工夫】（続き）

手順を**視覚的に示す**

＜例＞
・視覚的な手段（デジカメ、図）を活用する

視覚的提示（p.30）

【ツール等】

チェックリストの作成と活用

＜例＞
・チェックリストを使用し視覚化を図る

文字化（p.30）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、フィードバック**する

＜例＞
・手順が抜けている時点でその都度フィードバックを行う
・作業ミスのフィードバックを行う（支援者から。事業所から）
・マニュアルを再確認、相談で実際にはできていなかったことを伝える

フィードバック（p.33）
くり返しの確認（p.32）
個別の相談や説明（p.32）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・日報と組み合わせて、作業の手順が抜けていないか、事業所担当者に毎日確認してもらえる仕組みを作る

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・対象者の同意を得て診断名とともに対象者の特性を伝えることで、ふざけているのではないことに理解を求める
・対象者に合わせた手順の変更が必要な場合、事業所に確実な作業遂行のための変更であることについて理解を求めたうえで、手順の変更を提案する

周囲の理解促進（p.38）

職場環境を整備する

＜例＞
・作業場内の物品や作業が分かるように環境整備を行う

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業を調整**する

＜例＞
・対象者に行える作業内容を設定する
・職務内容を定形化する
・手順の変更を行う

手順の調整（p.38）
作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（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

【具体的な課題例】

➢作業手順を勝手に決めて進めてしまう

➢効率を重視し、手順を勝手に変更する

➢マニュアルに書いてあるが、思い込みで他の事をしてしまう

➢指示されていない内容を自己判断で実施してしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

手順遵守の必要性についての理解の状況を確認する

勝手な作業をして手順を遵守しない原因を把握する

＜例＞
・決められた手順で作業を行わない理由を確認した上で、効率性等を重視しての変更である場合は、「〇〇のやり方の方が速くできるのですが、そのやり方でやってもよろしいでしょうか」と相談した上で変更をすることの重要性を指導する。また、相談をしても変更が認められない場合があることも併せて伝える

原因・課題の把握・整理（p.27）
確認の促し（p.34）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

手順遵守の必要性や重要性を説明する

＜例＞
・手順遵守の必要性、手順を遵守しない場合の工程や職場全体への悪影響等を説明する
・自分なりの理屈で手順を変更してしまう場合には、現場の責任者など対象者が受け入れやすい担当者から指示通りに行う事の必要性、勝手に決めて進めることがいけない理由を説明してもらう
・作業手順については、一見非効率に見えても、安全の確保や仕事の遂行の上で必要なことを説明する

必要性・重要性の明示（p.27）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）

勝手な作業をしないための適切な行動を伝える

＜例＞
・作業効率よりも正確さを重視するなど、手順を定めている目的を明示し、指示されていない内容は確認なく実行してはいけないことをルール化する
・まず支援者が提示した一定の手順で作業を行うこととする。作業に慣れた段階で、作業効率向上のためなどの理由で手順を変更したいとの申し出がある場合には、事前に必ず支援者に確認するなど、職場での提案の仕方について助言する
・手順の変更をする場合やエラーメッセージが出た場合等、伝えられた手順以外は自己判断で進めるのではなく、必ず質問や報告をしてから行うことを伝える
・どの仕事を優先するのか、優先順位の考え方を学ばせる

提案や助言（p.28）
手順の明示（p.37）
確認の促し（p.34）
質問の促し（p.34）
報告の促し（p.34）
優先順位の明示（p.28）
目標の明示（p.28）
ルールの明示（p.29）

▶目標の設定

勝手な作業をせず、手順を遵守することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・マニュアルを作業開始前に確認する
・集中すると頑張り過ぎてしまうので、目で見て分かる作業の進行表を作成し、対象者にチェックしてもらいながら進める

文字化（p.30）
確認の促し（p.34）
セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・マニュアルを支援者が一緒に確認する
・作業内容の意味について確認する
・作業開始前に、作業内容の理解にくいちがいがないかを確認する
・自分で勝手に作業することに対しては対象者が作業中に、マニュアルを参照するよう支援者が声かけをすることで理解が可能となる

文字化（p.30）
確認の促し（p.34）
確認・チェック（p.32）
視覚的提示（p.30）
声かけ（p.32）

⇩

指示内容を統一する

＜例＞
・勝手な作業を行っていることに気付いた際には、作業を止めるよう指示することをルール化する。その際の止め方なども統一化を図る

声かけ（p.32）
指示内容の統一（p.38）

⇩

口頭で**個別に**伝える

＜例＞
・全体説明後に、個別的に対象者に対して説明を加える
・作業内容やスケジュールを事前に細かく伝えながら進める

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
手順の明示（p.37）
予定の明示（p.29）

⇩

指差し・ジェスチャーで伝える

＜例＞
・説明の際ポインティングとジェスチャーを加え説明する

対象者に合わせた方法で提示（p.29）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・モデリング（実際にやってみせる）時に、手順の意味について説明を加えながら行う

モデリングで提示（p.30）

⇩

視覚的に示す

＜例＞
・図式化して示す
・手順のポイントを簡潔に、また具体的に（手順と異なるやり方をした時は途中で止めることや、報告の言葉やタイミングなども）紙に書いたりして、視覚的にやり方を説明する
・「効率よく行う」ことを第一に考えている対象者のこだわりに寄り添い、「手順通り行うことで正確、かつ効率よく進む」ことも支援者が簡潔に記述する

視覚的提示（p.30）
文字化（p.30）
図表・写真の利用（p.30）
具体化（p.31）
明確化（p.31）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・工程ごとに視覚的に分かりやすくした手順書を導入することにより、作業遂行手順を固定する
・手順書を導入する場合は、作業開始前に、手順書の内容（作業手順や言葉の意味など）について確認する
・図や絵を加えると理解しやすい場合には、支援者が大まかな配置図を書き、対象者がその中に作業配置を理解するために必要な番号などを書き加えることで作業内容を理解できるようにする

文字化（p.30）
図表・写真の利用（p.30）
セルフチェック（p.34）
視覚的提示（p.30）
確認・チェック（p.32）

1
(3)
①

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・まず、指示されたことが終了したら報告し、次の指示を受けてから作業を行うようにする
・つまずいた時に、すぐにつまずいていることを遠慮せずに伝えることを徹底し、進捗状況の把握を細かく行う
・手順が異なる場合には手を止めさせ、正しい手順を再度教える。なぜ正しい手順が必要なのかその理由を説明する

報告の促し（p.34）
確認・チェック（p.32）
くり返しの確認（p.32）
必要性・重要性の明示（p.27）

研修を行う

＜例＞
・ＳＳＴ（ソーシャルスキルトレーニング）を実施し、質問や報告の場面を設定したロールプレイを行い、どのように伝えたらいいのかという、送信スキルの支援を行う

場面再現（p.36）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・訓練開始時に訓練の目標を立ててもらい、訓練期間の半ばでの自己評価と支援者の評価をもって面談をする
・いくつかの作業課題である程度概要を説明したら、自分で判断して実施してもらい、後で評価し、この課題では何が重要なのか、「スピード」なのかまたは「正確性」なのか等説明し、話し合いながらフィードバックする

目標の明示（p.28）
振り返り（p.33）
フィードバック（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

支援者を決めて、明示する

＜例＞
・支援者の当番表を作成し、全体の指示を出す担当者、難易度が高い業務の担当者を決め、対象者が誰に報告や質問すればよいかについて分かりやすく表示する

支援者の明示（p.32）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・作業内容を分解して、一つずつ工程を進めるように指導し、作業するときの対象者の理解度や作業後の出来上がりの確認に配慮する
・作業手順の変更が許容できる範囲であるならば許容する
・事業所担当者に手順変更が可能か確認し、効率と生産性が確保されれば OK との判断であれば、最終の確認を事業所担当者にしてもらうことで、認めてもらう

手順の調整（p.38）
確認・チェック（p.32）
周囲の理解促進（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・まず対象者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う

作業・職務の選択（p.38）
報告の促し（p.34）

1　業務遂行
（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
②　こだわりを優先する

【具体的な課題例】

➢自分のやり方に固執して指示に従えない

➢こだわりが強く、指摘理由を理解していないと同様の作業ミスを頻発する

➢デザイン性のある物や作業のマニュアル作成など、凝りだすと時間を気にせず、納得いく「作品」を作ることに没頭してしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

手順遵守の必要性についての理解の状況を確認する

個別の相談や説明（p.32）
原因・課題の把握・整理（p.27）

こだわりを優先して手順を遵守しない原因を把握する

＜例＞
・場面を変え、個別面談により指示をどう理解しているか確認する
・振り返り相談で、対象者が何に固執しているのか、納得できないのかを確認する

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

手順遵守の必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）
ルールの明示（p.29）
気づきの促し（p.28）
個別の相談や説明（p.32）

＜例＞
・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
・ミスをしていることについて対象者へフィードバックし、ミスがないような仕事の進め方をするためには手順を遵守することが、会社では必要となることを理解させる
・なぜ指示に従う必要があるのか、その理由を説明する
・作業を指示する人が誰なのか、個人の裁量の範囲がどこまでなのかを伝える。作業の目的を確認する

こだわりを優先しないための適切な行動を伝える

提案や助言（p.28）
予定の明示（p.29）
目標の明示（p.28）

＜例＞
・作業計画（作業の期限や時間あたりの目標作業量などを含む）を立ててから、作業を進める
・求められている作業結果を優先して、段取りを考える

▶目標の設定

こだわりを優先せずに手順を遵守することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

文字で記録するよう助言する

＜例＞
・指示を納得して作業ができるよう、準備や段取りの疑問点はメモを取るなどして自分で補い、まとめて質問してもらう

文字による記録の利用（p.37）
質問の促し（p.34）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）やスケジュール表の作成と活用

＜例＞
・守るべき日課や作業は、スケジュールや手順書を用意し、視覚的に伝える

文字化（p.30）
視覚的提示（p.30）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、フィードバック**する

＜例＞
・一緒に作業をして指示通りにできたことをほめる
・指示通りにできた場合に、その都度フィードバックして強化する

くり返しの確認（p.32）
正のフィードバック（p.33）
周囲の理解促進（p.38）

職場実習を行う

＜例＞
・施設外就労等を利用して、職場で求められる日課や標準工程の意味を伝える

体験（p.36）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・作業ミスを指摘した時は終業時に事案を振り返り、指摘項目を確認する

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・事業所担当者と相談して、許容範囲のこだわりは許容してもらい、最低限必要なことは厳守することを事業所担当者から伝えてもらう
・仕事上大きな支障がないこだわりについては、対象者の特性として会社へ理解してもらう

周囲の理解促進（p.38）
正のフィードバック（p.33）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・事業所側の許容範囲を確認し、こだわりが生じても影響しない方法を手順とする。その後の手順が変化しないよう（こだわりが強くなり過ぎないよう）修正をはかっていく

周囲の理解促進（p.38）
手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・職務内容を見直し、こだわりが強くならない作業に配置する
・こだわりが生じることで手順の変更が生じた場合は、作業種目を変えることで場面を切り替え、その場面で再度、手順通りに進めることを促す

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（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
③　早合点して失敗する

【具体的な課題例】

➢指示が終わらないうちに作業を開始する

➢指示を受ける場面で、指示を出し終える前にもう終了したと勘違いする傾向がある

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示を最後まで聞いて理解することの必要性についての理解の状況を確認する

早合点してしまう状況やその原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

指示を最後まで聞いて理解することの必要性や重要性を説明する

早合点して失敗しないための適切な行動を伝える

＜例＞
・会話の流れを理解することが難しい場合には、対象者と相談し、「相手が『ここで話は終わりです』と言ったら、相手の話に区切りが付いたと理解する」という、ルールを支援者との間で決める

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
原因・課題の把握・整理（p.27）
個別の相談や説明（p.32）
ルールの明示（p.29）

▶目標の設定

早合点せずに手順を遵守することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**作業前に確認**するよう助言する

＜例＞
・指示を復唱してから作業に取り組んでもらう
・作業開始前に深呼吸を行い、作業の順番や留意点を思い出して取りかかるよう意識付けを行う

セルフチェック（p.34）
補完手段の利用（p.37）

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・マニュアルへの記入内容の確認を行う
・指示を最後まで聞いてもらうために、指示の途中で作業を開始しようとした時は「作業の手をとめて下さい」と声かけをする
・指示の始まりと終わりを示す声かけを行った上で、内容を伝えるように対応する

確認・チェック（p.32）
声かけ（p.32）

⇩

口頭で**具体化して**伝える

＜例＞
・指示の全体像を示してから、短く区切って具体的な指示を伝える
・指示の最初と最後を明確に示す（例：「これから３つのことを言います」「これで終わりです」等）

具体化（p.31）
指示の細分化（p.31）
明確化（p.31）

【ツール等】

文字で記録するよう助言する

＜例＞
・指示を受けた際はメモを取り、最後まで話を聞き、返事をしてから作業に取りかかることにする

文字による記録の利用（p.37）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、フィードバックや個別の支援**を行う

＜例＞
・正しくできた時にほめる
・指示後の作業遂行状況を確認し、必要に応じて修正指示を与える

正のフィードバック（p.33）
確認・チェック（p.32）

練習を行う

＜例＞
・指示を最後まで聞くことを練習する

研修・練習（p.35）

周囲の理解促進と環境調整

職場環境を整備する

＜例＞
・メモを目にしやすい場所に置く、など気付きやすいよう、職場環境の配置を変える

環境調整（p.37）

個別支援の仕組みを整備する

＜例＞
・一定期間経過後も定着しない場合には、メモを見ながら作業をすることが難しいと判断し、随時指示をもらいながら作業ができるように環境調整を事業所に依頼する

くり返しの確認（p.32）
周囲の理解促進（p.38）

1　業務遂行
（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
④　過去の経験に当てはめて行動して失敗する

【具体的な課題例】

➢電話の内容が、以前受けたことのある内容に似ていると感じると、以前対応した時と同じやり方で対応してしまうことがあり、その結果、行き違いが生じる

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

手順を遵守することの必要性についての理解の状況を確認する

過去の経験に照らして行動して失敗することの原因を把握する

＜例＞
・どのポイントが対象者の自己流になりやすいかを把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

過去の経験に当てはめるだけでなく、補完手段等を活用して場面に合わせて対応することの可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

過去の経験に照らして行動して失敗しないための適切な行動を伝える

＜例＞
・何か問題・疑問があれば事前に上司などに伝えて確認を取ることを習慣化する

提案や助言（p.28）
確認の促し（p.34）

▶目標の設定

過去の経験に照らして行動して失敗しないようにし、手順を遵守することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**作業前に確認**するよう助言する

＜例＞
・指示を復唱してから作業に取り組んでもらう

セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**確認**を行う

＜例＞
・指示内容の確認を行う

確認・チェック（p.32）

【体験的理解】

研修・練習を行う

＜例＞
・いろいろな場面を想定して、ロールプレイによる研修・練習を行う

研修・練習（p.35）
場面再現（p.36）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・振り返りの相談、助言を行う

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

職場環境を整備する

＜例＞
・混乱なく作業を行うために、担当する仕事、手順、マニュアル等の個別化や支援者の配置等について、理解と対応を求める

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・作業を担当可能な工程と手順に変更する
・各作業工程を細分化し、１動作ごとに作業結果の確認・フィードバックをしながら、少しずつ作業手順を体得してもらう

手順の調整（p.38）
確認・チェック（p.32）
フィードバック（p.33）

1　業務遂行
（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
⑤　立場をわきまえず指示を出す

【具体的な課題例】

➢職場の先輩や上司に注意し嫌がられる

➢サポートスタッフに指示する

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

立場やルールを守ることの必要性についての理解の状況を確認する

立場をわきまえず指示を出した原因を把握する

＜例＞
・立場をわきまえない注意や指示をした原因を把握し、指示は支援者がすることを説明する
・対象者の後から入った従業員に対して、指示をしてしまう。対象者は良かれと思ってアドバイスしている場合には、職場内の指示命令系統の表を作成し、対象者が指示やアドバイスをする立場ではないことを伝達

原因・課題の把握・整理（p.27）
個別の相談や説明（p.32）
ルールの明示（p.29）
図表・写真の利用（p.30）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

立場やルールを守ることの必要性や重要性を説明する

＜例＞
・場面を変え、個別面談により職場のルールとその遵守の必要性を説明する
・職場の指示命令系統を理解してもらう
・勘違いをして同僚に指示してしまう場合には失礼になる事を説明し、本来の指示命令系を分かりやすく説明し、事業所からもルールとして話してもらう

必要性・重要性の明示（p.27）
個別の相談や説明（p.32）
ルールの明示（p.29）

立場をわきまえず指示を出さないための適切な行動を伝える

＜例＞
・事業所の指示体制を図で示して説明する。具体的な禁止事項も併せて伝える
・雇用に際し、就労支援機関との面談を持ち、対象者が事業所内で取るべき行動についてのルールを決める

提案や助言（p.28）
図表・写真の利用（p.30）
ルールの明示（p.29）
外部支援機関との連携（p.39）

▶目標の設定

立場をわきまえず指示を出さないようにし、手順を遵守することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・立場をわきまえない注意や指示をした場合は、対象者の立場や職場のルールについて、できるだけその場で指摘する

声かけ（p.32）

⇩

指示内容を統一する

＜例＞
・勝手な指示を行っていることに気づいた際には、止めるよう指示することをルール化する。その際の止め方なども統一化を図る

声かけ（p.32）
指示内容の統一（p.38）

⇩

視覚的に示す

＜例＞
・会社での役割、立場を組織図を用いて理解を促す

図表・写真の利用（p.30）

【体験的理解】

研修・練習を行う

＜例＞
・場面を設定して、ＳＳＴ（ソーシャルスキルトレーニング）を行う

研修・練習（p.35）
場面再現（p.36）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・振り返りの相談、助言を行う
・各従業員ごとに必要なマナーや業務スキルの向上について「２週間目標」としてあげ、２週間その目標を守れたかどうかについて、毎日、支援者と振り返りを行う

振り返り（p.33）
目標の明示（p.28）

周囲の理解促進と環境調整

支援者を決めて、明示する

＜例＞
・支援者の当番表を作成し、全体の指示を出す担当者、難易度が高い業務の担当者を決め、対象者が誰に報告や質問すればよいかについて分かりやすく表示する

支援者の明示（p.32）

職場での対象者の立場やルールが明確になるような**環境づくり**

＜例＞
・社長（事業所の最上管理者）から指示命令系統を明確に提示してもらう。「あなたは指示を出す立場ではない」ことを逐次伝えていく
・仕事の目的（到達点）と範囲（責任部分）を明確化し、指示が必要ない環境を調整する

ルールの明示（p.29）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
（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
⑥　作業速度にこだわる

【具体的な課題例】

➢周囲の人と比較して、作業の速さで勝つことにこだわる

➢作業のスピードを気にしすぎてエラーをする

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

速度だけにこだわらず丁寧な作業を行う必要性についての理解の状況を確認する

作業速度にこだわる状況やその原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

速度だけにこだわらず丁寧な作業を行う必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

＜例＞
- 効率重視ではなく、丁寧に失敗なく作業することが会社では必要となることを理解してもらう
- ミスをしてはいけないというアプローチに加えて、作業が速くてミスが多い人と速度は平均的でミスがない人では会社はどちらを高く評価するか、どちらを目指す方が対象者にとって「得か」を考えてもらう

作業速度にこだわらず、手順を遵守するための適切な行動や優先順位を伝える

提案や助言（p.28）
優先順位の明示（p.28）
目標の明示（p.28）

＜例＞
- 適度な作業スピードでよいことを説明し、限界以上にはしないように説明する
- 速度より正確さ・丁寧さを優先させるよう説明するとともに、適切な速度を伝える
- 速いペースを安定させることだけでなく、正確な作業を行うことがより重要であることを伝え、作業目標の設定や作業遂行時に自分なりに工夫をするよう促す
- 作業の標準を提示する（平均の作業量や歩留まり率を提示して作業への取り組み方の目安とする）
- 目安の作業量、時間を設定し、作業量を細かく伝えながら進める

▶目標を設定する

作業速度にこだわらず手順を遵守することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**声に出して確認**するよう助言する

＜例＞
・入力作業の際は、まず声を出して内容を読み上げてから入力を実施する。入力後は再度読み上げると共に、指差し確認をしてから次の項目に取りかかる

セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

視覚的に示す

＜例＞
・書面上で見直しの重要性について伝え、時間をかけてもいいことを確認する

文字化（p.30）
必要性・重要性の明示（p.27）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・標準的な単位時間あたりの作業量を示し、チェックリストなどにより一定の時間（10分おき、30分おきなど）ごとに、作業量をチェックできるようにする

道具の利用（p.37）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・振り返りの相談、助言を行う
・正確に行うことを最優先する。職業評価の際に速度よりも正確に出来たことを強く評価する
・日誌に「今日の仕事」欄を作り、ミスが生じた際に記載するようにする。ミスが発生しなかった時は、フィードバックしてもらうよう担当者に依頼する

振り返り（p.33）
個別の相談や説明（p.32）
正のフィードバック（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・長時間入力をする際は、５分程度のリフレッシュ休息を数回導入することにより集中力を保持する

適度な小休止（p.34）

職場環境を整備する

＜例＞
・対象者が落ち着いて正確に作業できるように、環境調整や助言を行う

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・作業速度へのこだわりが生じている場合は、作業種目を変えて別の場面で再度、作業のスピードを気にしすぎないよう促す

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（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
⑦　介入への抵抗がある

【具体的な課題例】

➢指示を聞き入れようとしない

➢ミスへの対処法の提案を受け入れない

➢できるだけ周りの従業員に目立たない作業指示書を希望する

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

介入の必要性についての理解の状況を確認する

介入への抵抗がある原因を把握する

＜例＞
・個別面談により、支援者からの提案をどのように受け止めているか確認する。受け入れやすい代替案はないか一緒に検討する
・情報処理量が多すぎて介入を拒んでいる状態ではないか確認する

原因・課題の把握・整理（p.27）
提案や助言（p.28）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

介入の必要性や重要性を説明する

＜例＞
・支援者は気付かないことを教えてくれる存在であることを伝える
・支援者が味方であることを分かってもらうための信頼関係作りを行う
・支援者が介入している理由を対象者へ説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

介入を受け入れ、手順を遵守するための具体的な行動を伝える

提案や助言（p.28）

▶目標の設定

介入を受け入れ、手順を遵守して作業を行うことを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

口頭で**対象者に合わせた方法**で伝える

＜例＞
・事業所担当者から伝えてもらう
・支援者との信頼関係が良好な場合、課題となっている事項について、対象者の意見を充分聞いた上で「支援者の意見」として一通りのアドバイスをしておく

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
提案や助言（p.28）

⇩

指示の内容やミスへの対処方法を**視覚的に示す**

＜例＞
・ホワイトボードや紙面を用いて、なぜそのやり方がいいかを説明する
・ホワイトボードを活用し、なぜその行動がいけないのか、どのような対応方法が必要か説明し、理解を求める

視覚的提示（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・ミスへの対処法を盛り込むなど手順書を変更する必要がある場合には、対象者が抵抗感を感じたり情報量が多すぎて混乱したりすることのないよう、古い手順書は破棄するなどして、新しい手順書へ変更することを明確に伝える

文字化（p.30）
焦点化（p.29）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・モバイル機器を導入して、作業手順をチェックできるようにする

道具の利用（p.37）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・作業の状況を継続的に確認し、対象者の思う作業方法でミスが出た際に、できるだけその場で対処法を提案する

体験（p.36）
くり返しの確認（p.32）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・マイナスの評価に過敏な傾向がある場合には、まずはプラスの評価を中心に伝え、信頼関係が形成された段階で、できていることと課題について伝えていく

正のフィードバック（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者が介入を受け入れやすい**環境づくり**

＜例＞
・他の社員の前で助言等を受けることに恥ずかしさがある場合には、支援者が目立たないような介入の仕方や、作業場面を外した個別相談で振り返りを行う手法をとる必要があることを伝え、理解を求める
・就労支援機関の支援者の介入に抵抗感がある場合は、どの場所で話しあうかを事業所・対象者も含めて決める
・モバイル機器を導入する場合、業務中に携帯電話やＰＤＡ（携帯情報端末）を頻繁にチェックすることを好意的に受け止めない事業所も多いため、事業所と十分打ち合わせる

環境調整（p.37）
個別の相談や説明（p.32）
周囲の理解促進（p.38）

1　業務遂行
（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
⑧　作業手順が定着しない

【具体的な課題例】

➢作業手順が定着しにくい

➢同一手順の反復作業に従事する際、注意が行き届かないため、周辺事項の書き洩らし等のケアレスミスが生じる。また、そのミスの内容については多岐にわたり、毎回異なるポイントでのミスが生じる

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

手順遵守の必要性についての理解の状況を確認する

手順が定着しない原因を把握する

必要性・重要性の明示（p.27）
原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

手順遵守の必要性や重要性を説明する

手順定着に向けた適切な行動を伝える

提案や助言（p.28）

▶目標の設定

作業手順が定着することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**動作や文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・指さし確認をする
・手順が多い場合は、節目節目で確認動作を追加する
・手順書にチェック欄を設け、各工程を終わらせるごとにチェックをする
・作業終了後に見直しを取り入れる

セルフチェック（p.34）
文字化（p.30）

【指示の工夫】

支援者から**確認**を行う

＜例＞
・正しい作業手順を再度教える

確認・チェック（p.32）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）や工程表の作成と活用

＜例＞
・作業手順の理解を助けるマニュアルや工程表を作成する
・作業マニュアルを見ながら作業を行う
・作業手順書に朱書するなど、強調する箇所を示す
・対象者の理解状況を見ながら手順書を工夫し活用する

文字化（p.30）
焦点化（p.29）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
セルフチェック（p.34）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認してフィードバックを行い、個別に支援**する

＜例＞
・成功体験を重ね、自信や自己効力感を向上させられるよう、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うこととし、ミスをした際には、一方的な指示、叱責は避け、ミスの原因として考えられる障害特性と対処方法を提示し、苦手と感じるスキルの補完手段を獲得するようモチベーションの維持を図る

正のフィードバック（p.33）
補完手段の利用（p.37）

練習を行う

＜例＞
・対象者の特性に応じて指示やフィードバックの方法を工夫しながら、くり返し行うことで体得してもらう
・手順を意識せずに習慣化するまで練習をくり返す

くり返しの練習（p.35）

【振り返り】

作業手順の定着を確認するための**振り返り**を行う

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

個別支援の仕組みを整備する

＜例＞
・単独作業をなくし、他の従業員の指示を随時受けられる体制にしてもらうように事業所担当者に依頼する

くり返しの確認（p.32）
周囲の理解促進（p.38）

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・注意が持続できないために作業手順が定着しない場合、定期的に小休憩をはさむことで改善につながる

定期的な休憩（p.34）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・手順を分けて遂行するように工程を調整する

手順の調整（p.38）

1　業務遂行
（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
⑨　見直しをしない・できない

【具体的な課題例】

➢見直しを行わないため、ミスに気づかない

➢見直しをすると時間がかかり効率が悪くなると考え、見直しの意義を感じない

➢入力したデータの見直しの際、どこを見ればいいのかわかりにくい

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

見直しの必要性についての理解の状況を確認する

見直しをできない原因を把握し、気づきを促す

＜例＞
・ミスの頻度について視覚化し、フィードバックする

原因・課題の把握・整理（p.27）
気づきの促し（p.28）
視覚的提示（p.30）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

見直しの必要性や重要性を説明する

＜例＞
・見直しをすること自体が仕事の一部であることを説明したり、どのくらい時間をかけるかのめどを提案していく

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

見直しを行うための適切な行動を伝える

＜例＞
・データの見直しは、手順が抜けやすいため、あらかじめ見直しまでを手順として組み込んで伝える
・手順の変更をする場合やエラーメッセージが出た場合等、伝えられた手順以外は自己判断で進めるのではなく、必ず質問や報告をしてから行うことを伝える

提案や助言（p.28）
手順の明示（p.37）
質問の促し（p.34）
報告の促し（p.34）

▶目標の設定

見直しをできるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**確認**を行う

＜例＞
・手順書の内容（作業手順や言葉の意味など）について確認する

確認・チェック（p.32）

⇩

見直しの内容を**視覚的に示す**

＜例＞
・入力するデータのうち、チェックするポイントを赤枠で囲んで、机上に置く

視覚的提示（p.30）
焦点化（p.29）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）やチェックリストの作成と活用

＜例＞
・マニュアルを作成する際、見直しまでを手順として記載する
・マニュアルに見直しのタイミングを追記する
・手順書を簡略化して、対象者へ提示する情報量を減らしてみる
・チェックリストを使用する

文字化（p.30）
手順の明示（p.37）
焦点化（p.29）
セルフチェック（p.34）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・見直しの箇所に印をつける、付箋を貼る

焦点化（p.29）
道具の利用（p.37）

【体験的理解】

研修や練習を行う

＜例＞
・ＳＳＴ（ソーシャルスキルトレーニング）を実施し、質問や報告の場面を設定したロールプレイを行い、見直し後の報告の練習をする
・見直しの習慣化。見直ししたことにより、ミスがいくつ検出できたかを数え、ミスを減らすための確認がいかに必要なのかを体感してもらう

場面再現（p.36）
研修・練習（p.35）
体験（p.36）

周囲の理解促進と環境調整

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・一度にたくさんの見直しを行うと見落としが多くなるため、「少量の入力→見直し」を交互に行うという、作業ルーチンを組むようにする

手順の調整（p.38）

1　業務遂行
（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

【具体的な課題例】

➢作業が遅い、作業量が他の人の３分の１程度である

➢言われたことを守って作業をすると、丁寧すぎて作業が遅い

➢細かいところに非常にこだわるため就業時間内に終えられない

➢作業をどこまで進めたかわからなくなり、何度も確認をくり返した結果、作業予定時間を大幅に超過する

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

時間遵守の必要性についての理解の状況を確認する

作業が遅いことの原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

時間遵守の必要性や重要性を説明する

時間を遵守して作業を行うための適切な行動や優先順位を伝える

＜例＞
・確認が多い場合には、必要のない確認を具体的に伝え、確認を減らしてスピードアップを優先させるよう助言を行う
・丁寧にこなしているものの、時折りボーッと立ちすくんでいることがある場合には、「次の行動を考えて行動する」という目標を設定し、常に次の作業を意識させる指導を行う
・求められる作業精度を具体化して伝える
・作業が止まりがちな箇所はリズムをもって連続させるようにアドバイスする
・慣れてくれば作業速度が上がってくると考えられる場合、当初は作業速度は求めず、対象者が作業に習熟してきた段階で、作業速度を意識するように伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
優先順位の明示（p.28）
目標の明示（p.28）
具体化（p.31）

▶目標の設定

時間を遵守して作業を行うことを目標とし、目標を明確化・具体化する

＜例＞
・目標を意識できる単位（30 分毎など）を設定し、作業を行う
・終了時間を提示、または一つ一つの作業工程に係る目安の作業時間を設定する

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・作業スケジュールを見て行動するように促す

セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・時間内の目標数を設定し、それを意識するように声かけを行う

声かけ（p.32）

⇩

【指示の工夫】（続き）

口頭で**具体化して**伝える

＜例＞
・「テキパキやりましょう」とか「機敏な動作をしましょう」といった曖昧な指示を避け、具体的な作業の流れや要点を簡潔に説明する

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
具体化（p.31）

⇩

作業の予定や目標などを**視覚的に示す**

＜例＞
・作業のスケジュールを作成し、視覚化する
・作業量をグラフ化し、作業量の伸びや目標値を視覚的に分かるようにする

視覚的提示（p.30）
図表・写真の利用（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）やチェック表の作成と活用

＜例＞
・作業のマニュアルを作成する
・デジカメなどを利用して、写真や図を用いて視覚的に示したわかりやすいマニュアルを作成する
・見直しの手順をマニュアルに記載し、必要なところで見直しを行ってもらうようにする
・手順書の内容（作業手順や言葉の意味など）について確認する
・チェック表を活用して、進捗状況が自分で確認できるようにする

文字化（p.30）
図表・写真の利用（p.30）
手順の明示（p.37）
セルフチェック（p.34）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認してフィードバックを行い、個別に支援**する

＜例＞
・目標を設定し、出来高を意識するようフィードバックしていく
・作業量等の結果を目に見える形で示す
・作業量だけでなく、声かけや姿勢、移動速度など途中の行動についても着目して改善を図り、良いところはできるだけほめる
・支援者が一緒に作業し、望ましいペース配分を体得してもらう

目標の明示（p.28）
フィードバック（p.33）
視覚的提示（p.30）
正のフィードバック（p.33）
くり返しの確認（p.32）

研修や訓練を行う

＜例＞
・道具を使う作業のスピードに課題がある場合、道具の使い方の明確化の一例として、カッターの刃を出す長さに印を付けて示すなどの工夫をしたうえで、くり返し練習する
・現場実習の段階で、早く仕事に慣れるために、類似した道具の使い方についてくり返しトレーニングを行う

くり返しの練習（p.35）

周囲の理解促進と環境調整

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・一時間分の作業を想定し、時間を意識して作業を行えるようにする
・事業所のスタッフと就労支援機関の支援者で工程を再検討する

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・こだわりが出にくい作業を任せる

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（4）時間を守って作業を進めることが難しい
②　スケジュールの管理ができない

【具体的な課題例】

➢スケジュール管理が苦手で、締切りに間に合わない

➢所要時間を意識した作業遂行に課題を有する

➢遅刻が多い

➢作業の残り時間からここまでしかやらない、と自分で勝手に決めてしまい作業ペースが伸びない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

スケジュール管理の必要性についての理解の状況を確認する

スケジュールの管理ができない状況やその原因を把握する

＜例＞
・作業が遅れている場合、対象者に話を聞いたり作業内容や機材にトラブルがないかを調べるようにする
・報告期日に間に合わない理由について確認し、実行する内容や方法、タイミングの理解が十分でない場合には、場面やタイミング、手順について細かく再度振り返りを行うことで確認する

原因・課題の把握・整理（p.27）
くり返しの確認（p.32）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

スケジュール管理の必要性や重要性を説明する

スケジュールの管理ができるように適切な行動や優先順位を伝える

＜例＞
・計画を立てる時間をしっかり取るようにする。作業を進めてみて自分ができる分量をまず把握し、その上で徐々に工夫していく
・経験した作業の所要時間をもとにして半日（２～３時間）に行う複数作業の予定を作成してもらい、その予定にしたがって作業をするようにする
・遅刻が多い場合には、対象者と相談しながら朝起きてから来所するまでのスケジュールを作成する

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
予定の明示（p.29）
個別の相談や説明（p.32）
優先順位の明示（p.28）

▶目標の設定

スケジュールの管理ができることを目標とし、目標を明確化する

＜例＞
・作業実績に応じた日々の目標を設定する

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・何時までに何をする、と時間を明確にした流れを提示し、それを意識した声かけを行う

声かけ（p.32）
予定の明示（p.29）

⇩

口頭で**具体化して**伝える

＜例＞
・「できるだけ早く」といった抽象的な指示を避け、「〇時までに」「〇〇の作業ができたらすぐに」とするなど指示を具体化するように工夫する

具体化（p.31）

【指示の工夫】（続き）

⇩

文字で記録するよう助言する

＜例＞
・やることが多くなると自分で覚えておくことができず、結果として忘れてしまう場合には、メモ帳やメモリーノートに書き込むことで管理をしてもらう

文字による記録の利用（p.37）
補完手段の利用（p.37）

【ツール等】

スケジュール表の作成と活用

＜例＞
・支援者が締切りを意識したタイムスケジュール表を作成する
・「15 分ごとのスケジュール表」を示し、時間を意識して業務に携わってもらう
・定期的にスケジュールを振り返るようなチェック表を作成する
・相談、職業評価の中でスケジュール表の記入を教示。生活記録票を記入することで自己管理を促す

文字化（p.30）
予定の明示（p.29）
セルフチェック（p.34）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・携帯電話のアラーム機能を活用する
・タイマーやＷｅｂサービスの予定管理を活用する

道具の利用（p.37）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・支援者は指示した業務をどのように実行しているか、途中の進捗状況を確認し、状況に応じて再度指示を出す

確認・チェック（p.32）

練習を行う

＜例＞
・締め切り期日を前もって知らせる、何度か体験してみることで行動を覚えてもらう

体験（p.36）

周囲の理解促進と環境調整

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・優先順位は支援者が決めて、対象者に示してもらうように事業所担当者に依頼する
・作業を細分化して、細かい工程毎に指示→実施→報告→次の指示のサイクルで進める

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・スケジュールの管理が苦手であることを踏まえ、締め切りの厳守が求められる業務は避けることを検討する

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（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

【具体的な課題例】

➢マニュアルは見るものの、どこを見たらいいか分からなくなってしまう

➢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

➢マニュアルがあっても見落とすことがある

➢マニュアルを見ながら作業すると集中できなくなるので、マニュアルを使いたくない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

マニュアルを活用する必要性についての理解の状況を確認する

マニュアルを活用できない原因や関連する対象者の特性を把握する

＜例＞
・職場実習時に誤った業務手順で覚えてしまい、その手順が正しいマニュアルよりも優先していたため、誤った業務手順を紙に書き、対象者の目の前で、今後はこの方法は使わない旨宣言し、その紙に「×」と書いたところ、その後はマニュアル通りに業務が進捗するようになった
・「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、対象者の注意の特徴をアセスメントした上で、対処方法を検討する

原因・課題の把握・整理（p.27）
具体化（p.31）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

マニュアルを活用する必要性や重要性を説明する

マニュアルを活用するための適切な行動を伝える

＜例＞
・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、その改善策を提示する
・分かっていても作業前にマニュアルを見る習慣をつけるよう促す

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
原因・課題の把握・整理（p.27）
確認の促し（p.34）

▶目標の設定

マニュアルを活用できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**声に出したり、文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・１つずつ指差し確認または復唱確認してもらう

セルフチェック（p.34）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・作業手順書の読み飛ばし箇所に図や写真を加える、色付けをする、手順書の体裁を変える等、具体的にする
・マニュアルの番号に順次、色を塗ってもらったり、チェックしてもらう。付箋をつけることもある
・ある手順について留意点がある場合は、その手順の横に「※」を色鉛筆で目立つように付記し、周辺部分（留意点を記載する欄）にも注意が向かうようにしておく
・作業手順の記載様式の変更（作業手順の記載・参照がしやすいよう、行間隔の拡大、必要箇所の抽出やカード化）を行う
・１指示に対し１枚（終わったらめくる）式のマニュアルを作成する

文字化（p.30）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
図表・写真の利用（p.30）
具体化（p.31）
焦点化（p.29）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・矢印付箋を目印として活用し、手順が一つ進む毎に、矢印付箋の貼る位置をずらす
・ホワイトボードに書いた手順書の工程が終わるごとに、色つき丸磁石を移動させて、どこまで進めたかを目で確認できるようにする
・ルーラー（定規等）を手順書の実施箇所に当てて注目すべき箇所を示し、１手順ずつ確認しながら進めると、手順が抜けなくなる
・部分的な画面表示（実施箇所のみ、色を付けて表示）

道具の利用（p.37）
焦点化（p.29）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認してフィードバックし、個別に支援**する

＜例＞
・マニュアルを用いて、作業の進捗状況を対象者と支援者で一緒に確認しながら進め、マニュアルの見るべき個所は支援者から伝える
・対象者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う

確認・チェック（p.32）
フィードバック（p.33）
正のフィードバック（p.33）
くり返しの確認（p.32）

練習を行う

＜例＞
・「手順書を読んで大まかな作業の流れを把握する→実際に作業をしてみる→必要箇所を中心に、手順書を再度読み返す」という流れをくり返し、手順定着を図る
・マニュアルを活用することが苦手な場合には、マニュアルを活用することと並行して、対象者の特性に応じて指示やフィードバックの方法を工夫しながら、作業の流れをくり返し体験的に理解できるようにする

くり返しの練習（p.35）

周囲の理解促進と環境調整

職場環境を整備する

＜例＞
・混乱なく作業を行うために、担当する仕事、手順、マニュアル等の個別化や支援者の配置等について、理解と対応を求める

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・作業を担当可能な工程と手順に変更する
・各作業工程を細分化し、１動作ごとに作業結果の確認・フィードバックをしながら、少しずつ作業手順を体得してもらう

手順の調整（p.38）
確認・チェック（p.32）
フィードバック（p.33）

1　業務遂行
（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
②　対象者の特性に合わせた指示の工夫が必要

【具体的な課題例】

➢指示理解については、手順書（文字刺激）と口頭による指示（音声刺激）を併用した場合に、一方のみに集中する傾向がある

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示理解の必要性についての理解の状況を確認する

指示が理解できない原因を把握する

＜例＞
・音声指示中心にしたり、視覚指示中心にしたりして、理解しやすさを把握する
・集中できる条件を把握したうえで文字刺激または音声刺激での指示出しをする
・手順書を提示して口頭でも指示をした際、口頭での指示を聞いていない様子が見られる場合には、対象者に確認の上、手順書のみの指示とし、対象者からの質問に対応する方法を検討してみる

原因・課題の把握・整理（p.27）
具体化（p.31）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

指示理解の必要性や重要性を説明する

指示を理解するための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

指示が理解できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

文字で記録するよう助言する

＜例＞
・対象者には言われたことをできるだけメモを取ってもらい活用できるか様子を見る。書いたメモの内容があっているかについては、支援者が確認する

文字による記録の利用（p.37）
確認・チェック（p.32）

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・口頭指示であれば、対象者の名前を呼び意識を向けてもらい、指示を出す
・「始めます」、「終わります」、「教えます」、「伝えます」と言葉をかけ対象者の注意を向けることを行ったうえで指示を提示する
・作業手順が間違っている時は、まず作業の手を止め、その後対象者の特性に応じた指示をする

⇩

口頭で**細分化、明確化**して伝える

＜例＞
・一度に提示する指示を一つに絞る
・指示はあいまいでなく明快に出す

注意の促し（p.29）
声かけ（p.32）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
指示の細分化（p.31）
明確化（p.31）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・口頭指示より手順書の方が作業遂行にとってよりよい指示である場合には、口頭でのやり取りは質問とその対応に限定する
・対象者の特性として、文字で理解するよりも聞いて理解する方が得意な場合、音声読み上げソフトを利用し、手順書の内容を聞いて理解できるようにする

文字化（p.30）
質問の促し（p.34）
道具の利用（p.37）

【体験的理解】

練習を行う

＜例＞
・作業手順等について説明をした後、１～２度練習してもらい、細かい点の修正をしてから本番に臨む

研修・練習（p.35）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・対象者の同意を得て発達障害を会社側に開示し、対象者の特性を伝えた後、対象者からの申し出により、会社内で同僚へ周知する

周囲の理解促進（p.38）

支援者間で**情報を共有し、外部の支援機関と連携**する

＜例＞
・支援者間のケース会議の実施により、同一の指導方針による指導を行う、個々の履歴表・面談表を作成しファイル化することによる情報共有を意識した対応を行う

支援者間の情報共有（p.39）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・継次的処理が出来る作業手順を設定、提示する
・作業の区切りを意識できるよう、最も簡単な工程（記載されている一つ一つの工程）ごとに、作業を実施する

手順の調整（p.38）
手順の明示（p.37）
スモールステップ（p.35）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・単に表現力や理解力の不足という問題ではなく、「良好な人間関係」と「業務を通じて周囲からも認められること」が大切であり、現状を変えるには双方の負担が大きすぎる場合には、配置転換を検討する。なお、配置転換に先立ち、業務上の適性及び遠距離通勤が可能かどうかを判断するため、異動先の見学及び実習を行う。その際、事業所だけでなく対象者の意向も考慮し就労支援機関にも相談する等、慎重に進める

作業・職務の選択（p.38）
外部支援機関との連携（p.39）

1　業務遂行
（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
③　複数の指示者により混乱してしまう

【具体的な課題例】

➢作業指示については、指示者が複数の場合混乱しやすい

➢複数の指示者がいて、その指示内容にずれがある場合に混乱してしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示に対応する必要性についての理解の状況を確認する

複数の指示者からの指示で混乱する原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

複数の指示者からの指示に対して、補完手段等を活用して対応する可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

複数の指示者からの指示で混乱することを踏まえ、適切な行動や優先順位を伝える

提案や助言（p.28）
ルールの明示（p.29）
優先順位の明示（p.28）

＜例＞
・指示者がそばにいない時の対応方法を統一する
・可能な限り指示系統を１つに調整し、難しければ、誰の指示を優先すべきかルールを決める

▶目標の設定

複数の指示者からの指示に混乱せず対応できることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

指示者を固定する

＜例＞
・支援者が複数いる場面では、同じ内容を別の表現で伝えると混乱が見られるため、指示者を固定する（指示者を一人に絞る、その日の指示者を決めてその指示者を通して指示を出すようにする等）
・指示者を選任する。複数の指示者がいる場合は、優先順位を付けて伝える

原因・課題の把握・整理（p.27）
指示者の固定（p.38）
優先順位の明示（p.28）

⇩

指示方法や指示内容を統一する

＜例＞
・対象者への指示の際の言い回しを支援者間で打ち合わせておく
・複数の指示者の間で指示内容や、指示の際の言い回し等を統一する
・指示系統を統一し、また複数の指示者が指示を出さざるを得ない場合でも指示内容を統一する

指示方法の統一（p.38）
指示内容の統一（p.38）

⇩

視覚的に示す

＜例＞
・担当する支援者の名前と顔が一致するように、ホワイトボードに掲示し対応

図表・写真の利用（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

文字化（p.30）

＜例＞
・複数の指示者の中で指示書を統一する

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・対象者の同意を得て発達障害を会社側に開示し、対象者の特性を伝えた後、対象者からの申し出により、会社内で同僚へ周知する

周囲の理解促進（p.38）

対象者に合わせて**指示者を固定**する

＜例＞
・事業所担当者と相談して、担当者を限定してもらう

指示者の固定（p.38）
周囲の理解促進（p.38）

支援者間で**情報を共有し、外部の支援機関と連携**する

＜例＞
・対象者の状況を記載した「個人別報告書」を作成し、毎週のミーティングにおいて、支援者間で情報の共有を図る
・支援者間のケース会議の実施により、同一の指導方針による指導を行う、個々の履歴表・面談表を作成しファイル化することによる情報共有を意識した対応を行う

支援者間の情報共有（p.39）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・単に表現力や理解力の不足という問題ではなく、「良好な人間関係」と「業務を通じて周囲からも認められること」が大切であり、現状を変えるには双方の負担が大きすぎる場合には、配置転換を検討する。なお、配置転換に先立ち、業務上の適性及び遠距離通勤が可能かどうかを判断するため、異動先の見学及び実習を行う。その際、事業所だけでなく対象者の意向も考慮し就労支援機関にも相談する等、慎重に進める

作業・職務の選択（p.38）
外部支援機関との連携（p.39）

1　業務遂行
（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
④　口頭指示の理解が苦手

【具体的な課題例】

➢口頭による指示の理解が苦手である

➢口頭指示を最後まで聞けずに自己流になってしまう

➢口頭での指示内容がよく理解できずに、指示されたことと違うことをしている

➢音声言語の発話はほとんどない。また、音声を聞いて理解することも不得意である

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示理解の必要性についての理解の状況を確認する

口頭指示の理解が苦手である状況やその原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

口頭指示に対して、補完手段等を活用して理解する可能性や重要性を説明する

口頭指示の理解が苦手なことを踏まえて、適切な行動を伝える

＜例＞
・業務別に１日のスケジュール表を作成し、１日の作業の流れを視覚的に確認できるよう配慮する
・紙ベースの「業務依頼書」を使用することとする。手順の例は以下のとおり
　イ　業務の依頼者は「業務依頼書」に内容と修繕箇所を明記し支援者に渡す
　ロ　支援者は、カレンダーに明示したうえで、「業務依頼書」をもとに、対象者に口頭で補足しながら営繕業務を指示する
　ハ　支援者以外の職員から対象者に口頭で直接依頼された場合は、「業務依頼書を支援者に渡してください」という回答をすることをルール化する
・作業指示書の活用をルール化する

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
予定の明示（p.29）
視覚的提示（p.30）
文字化（p.30）
ルールの明示（p.29）

▶目標の設定

口頭指示の理解が苦手なことを踏まえて、指示を理解できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

文字で記録し、確認するよう助言する

＜例＞
・覚えておくべき指示の要点をメモし、１日の中で定期的に読み返すようにする
・視覚的に理解する方が得意な場合、初期の支援として、指示理解・定着の方法としてメモの取り方を指導する
・考えをまとめる際には、紙やパソコンを使って、目に見えるような形で整理する
・IC レコーダー等で録音して、時間がある時にポイントをメモに残す

文字による記録の利用（p.37）
周囲の理解促進（p.38）
原因・課題の把握・整理（p.27）
セルフチェック（p.34）
道具の利用（p.37）

【指示の工夫】

口頭で**具体化、細分化したり、個別に**伝える

＜例＞
・全体説明後に、個別的に対象者に対して説明を加える
・作業の対象物を示しながら指示する
・口頭で指示しなければならない時は、短い言葉で簡潔に伝える、例示で具体的に説明するなど、口頭指示への苦手さに配慮する

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
具体化（p.31）
指示の細分化（p.31）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・口頭指示での理解を試し、難しければモデリング（やり方の見本を見せる）による指示に切りかえる
・「初めての作業は一緒にやってみせてもらう」という手順を事業所担当者に意識してもらうよう依頼する
・支援者は、まずは下半身の動作から練習し、次に上半身の動作を練習するなど、モデリングの仕方を工夫する
・モデリング時に、手順の意味について説明を加えながら行う

文字化（p.30）
モデリングで提示（p.30）
周囲の理解促進（p.38）

⇩

視覚的に示す

＜例＞
・仕事の指示は、視覚的に理解しやすいように、文書や電子メールなどを用いて、指示内容のポイントを文字や絵図等で示すようにする
・視覚的指示を指差し、文字で理解を深めるよう意識付けを行う
・説明内容を紙に書いて渡す。例えば、ホワイトホードに書きながら伝え、ホワイトボードの内容をプリントアウトし手渡す
・デジカメで説明の様子を撮影してもらい、写真を参照することで理解できるようにする
・業務別に１日のスケジュール表を作成し、１日の作業の流れを視覚的に確認できるよう配慮する
・文具等の在庫管理・補充業務においては、在庫の状況が把握しやすい表示を行い、ミスなくタイムリーに文具等を補充できるよう工夫する
・モデリングを活用しても、注意をうまく振り向けられない場合は、見本となる動作をビデオに撮影し、支援者と一緒に映像を見ながら、伝えたい動作の場面で一時停止し、画面上を指差ししながら説明する

視覚的提示（p.30）
図表・写真の利用（p.30）
文字化（p.30）
予定の明示（p.29）
映像で提示（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・文章や写真等を用いた作業指示書やマニュアルを活用するなど、視覚的な伝達方法を実践する
・例示を用いるなど対象者にとって分かりやすい言葉で、対象者用のマニュアルを作成する
・作業指示に際しては、画像を取り込んだ手順書を作成し、口頭で二回説明した後、復唱させると共に、質問があった場合は手順書をもとに説明する等体系的な指導を実施する

文字化（p.30）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
周囲の理解促進（p.38）
具体化（p.31）
図表・写真の利用（p.30）
くり返しの確認（p.32）

【ツール等】（続き）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・電子メールが理解を助ける場合でも、メールが相手に届くのを待てなかったり、使用できない場合もある。向かい合う場面での工夫としては、PDA（携帯情報端末）に文字を入力し、それを相手に見せ、相手も PDA に文字を入力するというように、コミュニケーション支援に PDA も使用することができる
・郵便物の配布・発送業務においては、郵便物の到着時間、郵便物の回収が終わったかどうか等を、次の業務のキーワードと予定時間が記載された「めくり板」の活用により表示し、漏れなく作業が行われるよう工夫する
・夜間の業務を担当している従業員と昼間担当勤務の者との間の引継ぎ業務をスムースにするための引継ぎフォーマット作成と記入方法の工夫を行う
・考えをまとめる際には、紙やパソコンを使って、目に見えるような形で整理する
・IC レコーダー等で録音して、時間がある時にポイントをメモに残す

道具の利用（p.37）
文字による記録の利用（p.37）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、フィードバック**する

＜例＞
・作業工程を写真やビデオに撮って見せたり、対象者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

視覚的提示（p.30）
フィードバック（p.33）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・日々目標等を確認する振り返りシート等を活用し、情報を書字で整理する方向で、進める

目標の明示（p.28）
振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・メモを取ることができる環境を作る

周囲の理解促進（p.38）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・作業工程を明確化し、担当工程において自己完結できるように配慮する。具体的には、封入作業について、①サンプルセットを作成する、②同じ組み合わせを確実に作る、③封入する、④数を確認する、⑤複数による枚数確認、もしくは重さ測定による枚数確認をする等、作業順序を明確に指示する

手順の明示（p.37）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・極力、作業を限定し、指示が必要のない環境を調整する

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（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
⑤　漠然とした表現では理解できない

【具体的な課題例】

➢「しっかり」報告しなさいという指示の意味が理解できない

➢曖昧さが苦手なようで、「これ」「そこ」「あそこ」という漠然とした表現が伝わりにくい

➢「頑張る」という抽象的な表現がわかりにくい

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示理解の必要性についての理解の状況を確認する

対象者が理解できない漠然とした表現を把握する

＜例＞
・言い回しの工夫、平易な表現、視覚的な指示を必要とする表現を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段等を活用して指示を理解する可能性や重要性を説明する

漠然とした表現では理解できないことを踏まえて、指示を理解するための適切な行動を伝える

＜例＞
・理解できない時は支援者に質問や確認を行うよう促す
・指示は基本的に言語のみによるが、業務がうまく進められない場合は、答えをはじめから出さず、一緒に考えることとする

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
質問の促し（p.34）
確認の促し（p.34）

▶目標の設定

漠然とした表現では理解できないことを踏まえて、指示を理解できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

口頭で**明確化や具体化、細分化して**伝える

＜例＞
・指示を明確にする
・対象者が理解できる文言、言い回しに変換して説明
・作業内容や遂行上のルールを具体的に設定して指示する
・「そこ」「あそこ」がどこを指すのかわかりにくいため、場所は「〇本目の木の下」等具体的に指示する
・具体的な表現、対象者に分かりやすい例え話をする
・「いつ」「どこで」「だれが」「なにを」「なぜ」「どのように」を具体的に伝える
・望ましい行動、求められる作業量、制限時間を具体的に示していく
・主語述語のみの短い指示で区切っていく

明確化（p.31）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
具体化（p.31）
目標の明示（p.28）
指示の細分化（p.31）

⇩

視覚的に示す

＜例＞
・生産数の記録を行い目標値と実生産数を視覚化して掲示、いつでも確認ができるようにする
・「きれいに」、「コンパクトに」については、具体的な例を写真又は実物で示す
・速さについては、平均的なスピードを数値で示す

目標の明示（p.28）
視覚的提示（p.30）
図表・写真の利用（p.30）
文字化（p.30）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・速さについては、ストップウォッチはカウントアップとダウンを対象者のわかりやすい方で使い分ける
・判断に迷う書類があると作業効率が低下するので、不明処理ボックスを用意し、判断に迷う書類はそこに入れ、後でまとめて作業方法を指示する

道具の利用（p.37）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・業務の区切りやミスをした時には、必ず報告・確認をしてもらう
・初めての業務は、一つの工程ごとに確認し、正しくできるまでフォローする
・受注内容によって梱包の種類や数が一定せず、要求される完成度もまちまちであることもあり、ペアを組む現場担当者に合わせるということで理解を得る

報告の促し（p.34）
確認の促し（p.34）
確認・チェック（p.32）
くり返しの確認（p.32）

研修やOJTを行う

＜例＞
・一度覚えた仕事は、他の従業員とノウハウを共有できるよう図解マニュアルを作成させ、研修やOJTで伝える機会を作る
・決められたことはしっかり守る能力があることから、初めから最も円滑な効率のよい作業方法の細かい手順を、毎日同じ表現、同じ手順でくり返し教える
・機材の名前の確認、場所の名前の確認など、機会あるごとに、一つ一つ何度も確認し、名前を覚えてもらうことに徹する
・「悪い印象を持たれる報告の仕方」と「良い印象を持たれる報告の仕方」を、作業場面で支援者が実演する。対象者に感想を求め、さらに工夫するとよくなる点等について聞くとともに、悪い印象を持たれがちな報告の仕方に似ていることを伝える

研修・練習（p.35）
くり返しの確認（p.32）
気づきの促し（p.28）
モデリングで提示（p.30）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・月ごとにグラフ化し対象者の頑張り度を視覚化することで、自分の成長を実感できるように配慮する

視覚的提示（p.30）
振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

周囲の理解を得て職場環境を整備する

＜例＞
・作業台に番号をつける、作業スペースにテープを貼る
・室内のレイアウトを変え、作業ごとのゾーンを作り、物の配置をわかりやすくする

環境調整（p.37）
周囲の理解促進（p.38）

1　業務遂行
（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
⑥　具体的な指示でないと理解できない

【具体的な課題例】

➢具体的な指示でないと理解できない

➢指導員が向かい合った状態で指示をすると、右と左を正しく理解できない

➢自分の仕事の範囲が不明確な場合に混乱しやすい

➢窓拭きの際、目の前の窓を拭き終わるとそのまま立っている

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示理解の必要性についての理解の状況を確認する

具体的な指示でないと理解できない状況やその原因を把握する

＜例＞
・特性や理解力に応じた具体的説明方法（言い回し、平易な表現、視覚的な指示の工夫）を検討する

原因・課題の把握・整理（p.27）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段等を活用して指示を理解する可能性や重要性を説明する

具体的な指示でないと理解できないことを踏まえて、指示を理解するための適切な行動を伝える

＜例＞
・指示者の意図を会話付きの絵で解説し、相手の意図を踏まえての必要な行動を対象者に気づいてもらう
・作業場面ごとに必要な質問の仕方、報告の仕方は、具体的な台詞で確認する

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
他者の心情の解説（p.28）
図表・写真の利用（p.30）
気づきの促し（p.28）
ルールの明示（p.29）

▶目標の設定

具体的な指示でないと理解できないことを踏まえて、指示を理解できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・やるべきことを対象者にも確認しながら１つずつ書き出し、その紙を見ながら作業してもらう
・一日のスケジュールを毎朝確認し、予定を記載したメモ帳やメモリーノートで時間を自己管理し意識しながら行動する練習をしてもらう

文字化（p.30）
セルフチェック（p.34）
確認の促し（p.34）

【指示の工夫】

口頭で**具体的に**伝える

＜例＞
・具体的な表現、対象者に分かりやすい例え話をする

具体化（p.31）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）

⇩

モデリングや手添えにより伝える

＜例＞
・対象者と同じ方向を向き、同じ動きを真似してもらう
・対象者の横に座り（同じ方向を向いて）作業指導を行う
・支援者は、何度もモデリング（実際にやってみせる）を活用し、作業のコツを伝えていく。例えば結束作業では、対象者の向かいに立ち、実際に長ネギを持って見せたり、手を添えて対象者の持ち方を修正したりして、コツを体得してもらう。その際、対象者の感覚過敏の特性にも留意する

モデリングで提示（p.30）
手添えによる提示（p.30）

⇩

指示の内容を**視覚的に示す**

＜例＞
・箇条書きの説明をする
・決められた仕事が終わったとき何をして良いかわからなくなるため、時間が余ったときに実施する作業をリストにして対象者に手渡し、そこから選んで作業することにする
・作業終了の合図が具体的にわかるよう、チェックボードを活用した視覚的構造化を用いた支援を実施する

文字化（p.30）
指示の細分化（p.31）
セルフチェック（p.34）

【体験的理解】

研修や練習を行う

＜例＞
・指示者の意図を踏まえた行動を学習し、作業場面で実施してみる
・作業場面ごとに必要な質問の仕方、報告の仕方について、具体的な台詞をロールプレイすることで理解してもらう

研修・練習（p.35）
場面再現（p.36）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・業務報告書は毎日記入する
・支援者による面談を月１回実施する

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・対象者の同意を得て診断名とともに対象者の特性を伝えることで、まじめに仕事をしているが成果が上がらないことに理解を求める
・対象者に合わせた手順の変更が必要な場合、事業所に確実な作業遂行のための変更であることについて理解を求めたうえで、手順の変更を提案する

周囲の理解促進（p.38）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・作業範囲を明確化する
・仕事の目的（到達点）と範囲（責任部分）をはっきりさせる
・職務内容を明確にし、継次的に処理が出来るような手順を設定する

手順の調整（p.38）
明確化（p.31）
目標の明示（p.28）

1　業務遂行
（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
⑦　マニュアルの工夫が必要

【具体的な課題例】

➢文字が多いマニュアルでは理解が難しい

➢既存の作業手順書では、文字情報が多いため、必要な情報に注意を向けることが難しく、作業準備に多くの時間を要したり、不要な道具を持ってきたりする

➢一つの作業に対して、複数のページにまたがっている手順書を確認する際、見とばしやすい

➢写真マニュアルへのメモや留意点の書き込みはスタッフの指示がなければ行わない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

マニュアルを理解する必要性についての理解の状況を確認する

定型的なマニュアルでは理解が難しい原因を把握する

＜例＞
・何で戸惑っているのか観察し、より支援が必要な点にしぼって教え方を再検討する
・特性に応じたマニュアルを検討する

原因・課題の把握・整理（p.27）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）

▶求められる行動、優先されるべき事項を整理して伝達

補完手段等を活用してマニュアルを理解する可能性や重要性を説明する

定型的なマニュアルでは理解が難しいことを踏まえ、マニュアルをうまく利用するための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

定型的なマニュアルでは理解が難しいことを踏まえ、マニュアルをうまく利用することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞

〔対象者と支援者が共同で作成する〕

・メモをとる習慣が付いている場合は、自分専用のマニュアルになるように指示書への書き込みを促しマニュアルを作ってもらう

・マニュアル（プリントスクリーンを駆使し、フローチャート化し吹き出しにより詳細を記載する等視覚的に分かりやすいマニュアル）を自身で作成する

・既存のマニュアルを使用せずに自身にとって「分かりやすいマニュアル」を作成するように変更する。自身のイメージしやすい簡潔な文章を一動作毎に支援者と共通認識し合いながら作成し、それをもとに作業を行い、作業中に失敗したところや指摘された部分を具体的にメモ書きしながら、マニュアルへ加筆修正していく

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
文字による記録の利用（p.37）
図表・写真の利用（p.30）
指示の細分化（p.31）

〔対象者に合わせた記述とする〕

・フォントが違うと読みにくいため、フォントを揃えたマニュアルを作成する

・①②等順番が分かるように記述する

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
手順の明示（p.37）

〔図表や写真を利用して作成する〕

・文字情報が多いと必要な情報に注意を向けることが難しいため、表を作成し文字を少なくしたマニュアルを作成する

・写真や図を挿入し、漫画風にする等工夫をしたマニュアルを作成する

図表・写真の利用（p.30）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）

〔対象者に合わせた形式とする〕

・関連するポイントを１枚で見られるように手順書をアレンジし、活用する

・必要な情報にだけ注意を向けることができるよう、既存の作業手順書の中から準備物のみ抽出しカード化する

焦点化（p.29）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、フィードバック**する

＜例＞

・書き込みを指示し、作業でうまくいった際にフィードバックする

文字による記録の利用（p.37）
正のフィードバック（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

支援を受けられるよう調整する

＜例＞

・既存の手順書で作業をして混乱する様子を事業所担当者に見てもらった上で、対象者に分かりやすい写真や図解付きの作業手順書を事業所に提案して、利用してもらう

文字化（p.30）
周囲の理解促進（p.38）
図表・写真の利用（p.30）

1　業務遂行
（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
⑧　モデリングで理解できない

【具体的な課題例】

➢相手の動きが覚えられない。見て欲しい箇所と違う箇所を見ている

➢支援者のモデリングを見ている途中、注意がそれてしまい、作業内容を見落とすことがある。支援者が「次の手順は～です」と言ってみたが、やはり注意がそれることがある

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示理解の必要性についての理解の状況を確認する

モデリングで理解できない原因を把握する

＜例＞
・なぜ注意がそれるのか観察し（飽きなのか刺激が多いのか等）、それに基づき教え方を再検討する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段等を活用してモデリングによる指示を理解する可能性や重要性を説明する

指示を理解するための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

モデリングで理解できないことを踏まえ、指示を理解できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

口頭で**焦点化して**伝える

＜例＞
・ポイントは言葉で伝える。音声言語だけで指示を出す

焦点化（p.29）
口頭で提示（p.30）

⇩

手添えにより伝える

＜例＞
・対象者の手を取ってやり方を伝える。その際、対象者の感覚過敏の特性にも留意する

手添えによる提示（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・マニュアル作成の用紙に、①、②、③…と番号をつけたものを配布。モデリングの説明の際、「①番は～です」と用紙の番号に合わせて説明する

文字化（p.30）
手順の明示（p.37）

周囲の理解促進と環境調整

職場環境を整備する

＜例＞
・注意が散漫になっている原因を取り除くため、パーティションやブラインドで視覚情報を制限したり、光刺激を制限する

環境調整（p.37）

1　業務遂行
（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

【具体的な課題例】

➢マニュアルを一切見ようとしない

➢写真マニュアルを作成しても、スタッフから見るように言われなければ参照できない

➢作成したマニュアルを見ずに作業を進め、手順が抜けてしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

マニュアル参照の必要性についての理解の状況を確認する

マニュアルを参照しない原因を把握する

＜例＞
・マニュアルを参照することをどう理解しているか対象者に確認し、それを踏まえて対応策を検討する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

マニュアル参照の必要性や重要性を説明する

マニュアルを活用するための適切な行動を伝える

＜例＞
・相談や評価の中で作業開始時のマニュアル確認をくり返し促す

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
個別の相談や説明（p.32）
確認の促し（p.34）

▶目標の設定

マニュアルを参照できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**声に出したり、文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・作業前に他の従業員と一緒にマニュアルの内容を唱和する
・予定が頻繁に目に入るようにする。どうしても忘れてしまうのであれば、それを思い出しやすくする工夫が必要になる。パソコンのディスプレイのようによく目に触れる位置に予定を書いた付箋を貼り付けておくことで、確認しやすくなる

セルフチェック（p.34）
確認の促し（p.34）
視覚的提示（p.30）

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・マニュアル参照を促す声かけをする
・作業手順の質問を受けた場合は、まずマニュアルを参照するように何度も促すことで、マニュアルを見ながら作業することを習得してもらう
・自作のメモを見る習慣を付けるため、何度も同じ質問をする場合は「メモにはどう書いていますか」と返す。また、過去に同じ質問をしていることを意識づけるためにメモを参照した箇所に赤線を引いてもらう（何度も同じ質問をして同じ箇所を参照すると赤線の数が増える仕組み）
・誰かに確認の声かけを依頼する。予定や用事を共有している人に、ときどき予定を確認してもらうように依頼しておくのも有効である。相手に過度の負担がかかるようなことはなかなか引き受けてもらえないが、声をかけてもらう程度のことであれば、協力してくれる人は多い

文字化（p.30）
声かけ（p.32）
確認の促し（p.34）
視覚的提示（p.30）
支援要請の促し（p.34）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の工夫

＜例＞
・マニュアルに対象者の好きな絵を挿入したり、デコレーションしたりすることで対象者専用のマニュアルとする
・参照しやすいマニュアルに工夫する（必要な情報に絞る、チェックリスト式にする）

文字化（p.30）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
焦点化（p.29）
セルフチェック（p.34）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・携帯電話のスケジュール機能に予定を書き込んでアラーム通知したり、Ｗｅｂのリマインダサービスやアプリケーションを利用することで、指定の時間にアラームやメールで予定を知らせることができる

道具の利用（p.37）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・支援者とともに、写真マニュアルを参照しながら、作業を進める

文字化（p.30）
くり返しの確認（p.32）
図表・写真の利用（p.30）

練習を行う

＜例＞
・マニュアル利用が適さない場合は、対象者の特性に応じて指示やフィードバックの方法を工夫しながら、くり返しの練習による手順の体得を図る

くり返しの練習（p.35）

周囲の理解促進と環境調整

職場環境を整備する

＜例＞
・マニュアルを目にしやすい場所に置く、など気付きやすいよう、職場環境の配置を変える

環境調整（p.37）

個別支援の仕組みを整備する

＜例＞
・一定期間経過後も定着しない場合には、マニュアルを見ながら作業をすることが難しいと判断し、随時指示をもらいながら作業ができるように環境調整を事業所に依頼する

くり返しの確認（p.32）
周囲の理解促進（p.38）

1　業務遂行

（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

②　メモを参照できない・参照しない

【具体的な課題例】

➢メモを書いても確認しない

➢メモ帳のさまざまな箇所にメモをしたことで分からなくなる

➢メモにたくさん書きすぎて、どこを見るべきかわからない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

メモ参照の必要性についての理解の状況を確認する

メモを参照できない原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

メモ参照の必要性や重要性を説明する

メモを活用するための適切な行動を伝える

＜例＞
・相談や評価の中で作業開始時のメモの確認をくり返し促す

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
個別の相談や説明（p.32）
確認の促し（p.34）

▶目標の設定

メモを参照できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・チェック欄を活用する
・日にちを前もって入れたノートの作成。書くだけではなく、読み返したり、終わったことは見え消しすることを習慣化する

セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・メモ参照の声かけをする

声かけ（p.32）

【ツール等】

メモやマニュアル（作業手順書）の工夫

＜例＞
〔対象者に合わせたメモの形式とする〕
・携帯しやすい形のメモを使用する。対象者の興味を引くメモ用紙を使用する

〔記載内容を焦点化する〕
・色分けして記述する
・重要事項のみを抜き出して新たなメモを作成してもらう
・指示書や資料に書き込み、資料は一冊のファイルにするなどメモする場所や参照する場所を絞り込む
・メモリーノートなど内容別に記載場所の決められている機能のついたノートやシートを活用する

〔記載内容を支援者から示す〕
・メモを書く内容を対象者任せにせず、支援者から指示し、簡潔明瞭にする。それでも作成が難しい場合には、正しいマニュアルを支援者が用意する
・メモを取る力により、対象者がメモの内容を決め書き取る方法ではなく、書き取る内容を口頭で伝える、記載したものを手渡す支援で対応する

文字による記録の利用（p.37）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
焦点化（p.29）
口頭で提示（p.30）
明確化（p.31）
文字化（p.30）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・メモを参照する際に、ルーラー（定規等）を活用して見る場所を限定する

道具の利用（p.37）
焦点化（p.29）

周囲の理解促進と環境調整

個別支援の仕組みを整備する

＜例＞
・一定期間経過後も定着しない場合には、メモの活用は難しいと判断し、必要な内容は事業所担当者が簡潔にメモして渡してもらうように調整する
・実用的なメモが出来ないことが課題になる場合は、メモを支援者や職場の上司が作成して、提示する

文字化（p.30）

1　業務遂行
（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
③　納得しないとやらない

【具体的な課題例】

➢自分の中で納得しないと行動に移すことができない

➢始めに課題に対する理解や納得が必要で、充分でない場合スタートに時間を要する

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

指示を優先する必要性についての理解の状況を確認する

指示通りに作業を遂行しないことの原因を把握する

＜例＞
・納得しやすい方法を検討する（伝える人（会社では社長・上司・同僚など、家族、医療機関、支援機関など）、伝え方など）

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

指示を優先する必要性や重要性を説明する

＜例＞
・自分が納得できなくても、会社はルールに従って物事を進めることが大切であることを理解してもらう
・対象者にとっての意義が分かるように作業の目的を説明する
・失敗したときにどんな迷惑がかかるのか説明し、本来の作業の目的を明示してから始める

必要性・重要性の明示（p.27）
ルールの明示（p.29）

納得しないと指示通りに作業を遂行できないことを踏まえ、適切な行動を伝える

提案や助言（p.28）

▶目標の設定

指示通りに作業を遂行することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者による**確認**を行う

＜例＞
・初期説明を丁寧に実施、対象者の理解を確認する

個別の相談や説明（p.32）
確認・チェック（p.32）

⇩

口頭で**個別に**伝える

＜例＞
・作業の目的や予定などについて、見通しが持てるように説明する
・対象者が納得することを尊重し、個別面接で丁寧に説明する

個別の相談や説明（p.32）

⇩

視覚的に示す

＜例＞
・作業の目的や予定などを視覚的に提示する

視覚的提示（p.30）

【体験的理解】

練習を行う

＜例＞
・作業のスタート前に練習期間を設ける、正しく理解できていることを伝えるなど、不安を解消する

研修・練習（p.35）
正のフィードバック（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

支援を受けられるよう調整する

＜例＞
・新たな作業を加える際には、事業所担当者の協力を得、「なぜこの仕事を行うことが必要なのか、何を求められているのか」伝えるようにする

周囲の理解促進（p.38）
必要性・重要性の明示（p.27）
目標の明示（p.28）

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・対象者が納得するために切り替えが必要な場合は、休息等場を変える配慮を行う

休憩の促し（p.34）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・どうしても納得できない場合、納得できる他の作業を担当してもらう

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（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
④　習得したスキルを用いることができない

【具体的な課題例】

➢一旦習得した技術を実践場面で活用できない

➢場所が変わると、ロールプレイ等で身につけたスキルが活用できない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

習得した通りに作業を行う必要性についての理解の状況を確認する

習得したことができない原因を把握し、対象者に課題を伝える

＜例＞
・障害の特徴について理解を深められるよう、障害特徴と対処法、事業所側に配慮を依頼する事項をまとめたナビゲーションブック（p. 16（注３）参照）の作成を個別に支援し、これをもとに事業所体験実習の実際場面で確認・修正する取組を行うことで、障害特性にかかる理解を促す
・課題の把握・整理の際には、支援者との表面上の言葉の行き違いを避けるため、直接的な対話に加えホワイトボードなど視覚的なツールを用いる
・対象者に課題や目指すべき行動を伝える際には、支援者の発言に対する受け止め方の特徴を考慮し、選択肢の設定等対象者が関与しやすい手法を設け、対象者の主体性を引き出す支援に配慮する

原因・課題の把握・整理（p.27）
気づきの促し（p.28）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段等を活用して習得した通りに作業を行う可能性や重要性を説明する

習得したことができるようにするための適切な行動を伝える

＜例＞
・場面に応じてスキルを応用することが難しい場合が多いので、実際の就労場面での作業遂行の仕方を具体的に教示する

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
手順の明示（p.37）

▶目標の設定

補完手段等を活用して、習得したことができるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・活用すべきマニュアルやメモはどれかをまず対象者へ確認する声かけを行う

声かけ（p.32）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・準備物やその保管場所は、作業手順書にメモしておく

文字化（p.30）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・再度教える
・改めて最初から教える

くり返しの確認（p.32）

研修や訓練を行う

＜例＞
・メモやマニュアル、資料をどこに保管したか不明となり活用できない場合は、ファイルの整理をする作業を設け、インデックスをつける、資料は内容ごとに集めるといった整理の仕方を学習する
・訓練場面を職場、指導員を課長、同じ訓練生を同僚として、実際の職場を想定した訓練を実施する。また、時間に追われる感覚を身に付けるためにベルトコンベアを使った作業や、タイムカード、個人ロッカーの管理など会社を模した環境で訓練を実施し、訓練中のミスの現れ方を把握することで対応策が見出せるように訓練する

研修・練習（p.35）
体験（p.36）

周囲の理解促進と環境調整

職場環境を整備する

＜例＞
・環境の変化をなるべく少なくするため、パソコンの変更や席替えを極力避ける

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・対象者がどこの箇所の手順で抜けが生じやすいかを把握して、その前後の手順を調整する

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・実際の企業就労場面で活用できないような訓練環境の整備はあえて行わず、今できる作業を少しずつ複雑にしていくことで、できることを増やしていく
・職場環境を模して実施する訓練は、実際の職場での作業方法等が訓練環境と異なっている場合、かえって混乱を招くことがあるので、作業内容に配慮する

作業・職務の選択（p.38）
スモールステップ（p.35）

1　業務遂行
（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

【具体的な課題例】

➢同じ作業を続けて行うと疲れてしまう（よそ見、あくびが頻発する）

➢休憩を取ることができず、疲れてしまう

➢週３日勤めると疲れてしまう

➢疲労がたまったことは自覚できるが、気づいた時には、数分程度の休憩では活動を継続できない状態になってしまい、倒れることもある

➢残業は何が何でもやらなければならないと思っている

➢何かを任されたときに、しっかりやらなくてはと、気負いすぎてしまう（手を抜けない）

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業を続ける必要性についての理解の状況を確認する

疲労しやすさの原因を把握する

＜例＞
・生活リズム表をもとに「活動と休息」のバランスが取れているか確認する
・疲労の蓄積状態について確認する
・作業を長く続けることが難しい原因として、疲労しやすさだけではなく集中することが難しいことも把握された場合には、集中の困難さに対する支援を行う（１－(10)－①参照）

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段等を活用して疲労しやすさに対処する可能性や重要性を説明する

疲労しやすさに対応するための適切な行動を伝える

＜例＞
・気負いすぎてしまう場合、求められている作業結果を優先して、段取りを考えるよう伝える
・自転車での通勤途上にこぎ続けるため疲れすぎてしまう場合、休止するための目印を決めておき、目印を確認することを提案する。例：〇〇市という看板の所で立ち止まって、水分補給、汗のふき取り、帽子とタオルのつけ直しをする
・疲労を感じなくても一定時間経過したらストレッチを実践し疲れが溜まらないように対処することを生活に取り入れてもらう
・リラクゼーション方法、ストレス対処方法を伝える、一緒に考える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
目標の明示（p.28）

▶目標の設定

疲労しやすさに対応できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

支援を要請するよう助言

＜例＞
・適度な休憩のタイミングを確認し、自分から申し出ができるよう助言を行う

休憩の促し（p.34）
支援要請の促し（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・過集中の傾向がある人には、ときどき声をかけるようにする。過集中は、自分自身でなかなか気づくことが難しいために、周囲の人が様子を見て、長く集中しているようであれば声をかけるなど工夫をすることが大切
・時間を決めて休憩するよう声をかける

声かけ（p.32）
休憩の促し（p.34）

【ツール等】

チェック表の作成と活用

＜例＞
・疲労度などをチェック表でチェックし、コントロールに向けた意識化を図る

文字化（p.30）
セルフチェック（p.34）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・休憩までの作業時間を決め、タイマーを活用して、気づきやすいようにする
・タイマー、携帯電話のアラーム機能で自身に休憩を促す。一度集中すると、なかなか集中が途切れない場合、外部からの刺激が必要になる。自分が疲れずに集中を持続できる時間でアラームをセットしておくことで、無理なく作業を続けることができるようになる。アラーム音が周囲に迷惑をかける場合には、バイブレーション機能や強い光で通知するタイプのアラームを使うのも有効である。パソコンでの作業時には指定した時間に画面を暗くして作業を強制的にできなくするようなアプリケーションの利用も役立つ

道具の利用（p.37）
定期的な休憩（p.34）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・作業時間、休憩時間を決めて、休憩を多めに取ったりこまめに休憩を取ったりする（例えば、50 分業務後 10 分休憩など）
・休憩をこまめにはさんだ上で、対応可能な労働時間を割り出し、事業所と調整して目標とする勤務時間や休憩時間を決める（例えば、週 4 日の 3 時間勤務、1 時間ごとに個室で休憩するなど）
・定期的なストレッチタイムを作業の合間に設定する
・休憩の仕方や休憩室の使い方を対象者に合わせて変え、休憩できるように調整する
・疲労のサイン（目や肩の疲れ、よそ見など）に注目し、早めに休憩を取ったり、作業計画を考慮する

手順の調整（p.38）
定期的な休憩（p.34）
休憩の促し（p.34）

職場環境を整備する

＜例＞
・感覚特性に関しては、どの程度の刺激まで大丈夫なのかを検討し、その範囲内での作業環境を設定

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業量を調整**する

＜例＞
・勤務時間や作業の負担度の調整
・対象者の力量に応じた作業量の設定を図る
・疲労が残りやすい不慣れな環境下でも、安定して活動できる時間（週３日×１日６時間程度）から活動を開始し、作業や環境に慣れたら徐々に活動時間を延長する
・作業に慣れるまでは、作業時間を短めに設定する等して、疲労が蓄積しにくい環境を設定する
・就労支援機関から配慮を提案。土日休みを木曜と日曜に休みを分散し、体力面での配慮を行う

手順の調整（p.38）
作業量の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・対象者の興味のある負担の少ない作業に切り替える
・午前と午後で違う作業を設定する
・身体より脳疲労の影響が強い場合、身体作業を中心に職種選択を行う

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（7）疲労により作業を長く続けることが難しい
②　疲労で眠ってしまう

【具体的な課題例】

➢座作業で作業中に寝てしまう

➢トラックの助手として勤務しているが、自動車に乗るとすぐに寝てしまう

➢訓練において、土日の資料忘れや模擬喫茶打ち合せでの眠気が現れる

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業を続ける必要性についての理解の状況を確認する

疲労で眠ってしまう原因を把握する

＜例＞
・家に帰ってから過活動であったり、きちんと生活リズムが整えられていない場合には、家に帰ってからの過ごし方について具体的に決め、きちんと睡眠、休息が取れるようにする
・生活リズムを確認し、活動と休息のバランスについて対象者と振り返る面談を行い、改善のアドバイスを行う

原因・課題の把握・整理（p.27）
具体化（p.31）
提案や助言（p.28）
個別の相談や説明（p.32）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段等を活用して疲労で眠らないように対処する可能性や重要性を説明する

疲労で眠らないための適切な行動を伝える

＜例＞
・生活リズムの見直しを行う

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

疲労で眠らずに作業を長く続けることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・アラームで居眠りを防止する。だいたいいつも同じ状況やタイミングで居眠りしてしまうのであれば、それを予想して携帯電話やタイマーのアラーム機能で居眠りを防止するのが有効である。バイブレーションでアラートすることで、他人に気づかれにくくなる

道具の利用（p.37）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・昼休みに食事を取った後昼寝をすること習慣化し、周囲に分かっておいてもらう。可能であれば休憩しやすい場所の確保ができるよう事業所の協力を得る
・仮眠がとれるような配慮を得る。一般に比べて疲労しやすい場合には、無理をして働くことで、体調を崩すこともある。長期に安定して働くために、短時間の仮眠を認めてもらうこともひとつの有効な対応策になる
・休憩の取り方～作業と休みを入れるリズムを考える

定期的な休憩（p.34）
周囲の理解促進（p.38）

医療機関や家族と連携する

＜例＞
・対象者の同意を得て通院同行する
・必要な際は、睡眠外来を紹介する
・生活リズムから見直しを図る。就寝時間を早めるよう家族に働きかける

医療機関との連携（p.39）
家族との連携（p.39）

対象者に合わせて**作業量を調整**する

＜例＞
・勤務時間や作業の負担度の調整を行う

作業量の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・作業環境の調整（座作業は避ける等）を行う

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（7）疲労により作業を長く続けることが難しい
③　持続の困難

【具体的な課題例】

➢持続の困難

➢疲労による作業の遂行の困難

➢気を張り詰めて作業を行うため、ペース配分ができず持続性に欠ける

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業を持続する必要性についての理解の状況を確認する

持続が困難な原因を把握する

＜例＞
・集中できる時間を測定しそれを超える時間、同一作業を行わない。変化の多い職場環境を選択する
・集中力が低下した際、新しいことへの対応は困難だが、経験済みの作業には対応しやすい
・自分と同じ作業をしている人が他にも複数いる環境の方が、ゆとりを持って取り組みやすい（そうでないと、集中力が極度に低下した際に、他者への影響が大きくなる）

原因・課題の把握・整理（p.27）
作業・職務の選択（p.38）
環境調整（p.37）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段等を活用して疲労にうまく対処する可能性や重要性を説明する

作業を持続するための適切な行動を伝える

＜例＞
・作業中の姿勢（疲れにくく、客がいても自然な姿勢で行うようにすること）について指導する。①疲れにくく、腰を痛めない姿勢で行う。特に、床に近い場所での棚の整理を行う場合は、正座や正座から片足を立てた姿勢などで行い、中途半端な姿勢で行わないこと。②客がいても自然な姿勢で行い、客が近付いてきたら、通路を空けたり、客が棚の品物を探す妨げにならないようにしたりするなど、周りの状況に気を配りながら作業すること
・意欲の喚起を積極的に図ることで、作業への集中や持続に意識を向けることが促進される
・対象者のリラックス方法の内容と実践状況を面談で確認する
・作業の「終わり」と「目標」を示し、区切りをつけてもらう
・ペースの目安を周囲から示す
・心理的な気負いが強い場合は、責任が１人に集中しているわけではないことを説明し、力を抜いて作業することを目標として振り返りを行う

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
個別の相談や説明（p.32）
目標の明示（p.28）
気づきの促し（p.28）

▶目標を設定する

疲労にうまく対処し、作業を持続することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・支援者と毎朝の日課と目標の確認を行う
・時間を決めて休憩するよう声をかける
・休憩をこまめにとるようにする（従業員から声をかけてもらう）

声かけ（p.32）
休憩の促し（p.34）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、フィードバック**する

＜例＞
・実習中の支援及び就労後、定期的に訪問して、言葉かけや励ましを行う

声かけ（p.32）
フィードバック（p.33）

練習を行う

＜例＞
・就労支援機関で、持続して作業を行うことを練習する

研修・練習（p.35）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・研修に集中できない場合、復習テストの実施により自然と講義に集中できるようにするとともに、習得した知識は他者に教えてもよいこととする
・就労支援機関では週の振り返りを、事業所の支援者は日常業務の指示を行い、就労支援機関と事業所は、対象者の家族も含めた３者が対象者の状況について情報共有を行う

振り返り（p.33）
家族との連携（p.39）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・休憩をこまめにとるようにする（対象者が申し出る、あらかじめ時間を決める）
・午前午後に 15 分間の休憩時間を特別に設ける
・若干の余力があると感じている時に休憩を取る
・職場での休憩時間は、まったく体を動かさずに休むだけではなく、軽運動も行う
・事業主から対象者への支援方法として、①休憩時間は主に事務所で、ゆっくり休むこと。②仕事の持ち場へは、早く行き過ぎないようにすること
・疲労回復法を一定時間ごとに実施する

休憩の促し（p.34）
定期的な休憩（p.34）

対象者に合わせて**作業量を調整**する

＜例＞
・勤務時間を短縮してもらう調整を行う
・時間をかけて段階的に確実な就労につなげることとする。具体的には、週 12 時間（１日４時間×週３日）という非常に短い時間の就労から開始する

作業量の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・職務構成を組み換え、同じ作業が連続しないよう（適度に移動が伴う作業を組み入れるなど）に留意する
・作業内容を時間ごとに変える

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（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

【具体的な課題例】

➢チーム作業を拒否する

➢チームで協調して遂行する作業ができない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

チームで作業を遂行する必要性についての理解の状況を確認する

チーム作業が苦手な原因を把握し、伝える

＜例＞
・チーム作業の何が苦手なのかをアセスメントする。（会話なのか、距離の近さなのか、スピードが合わないのか等）その内容により、対処する
・言葉づかいや態度などマナーについて指摘、良い方法をルール化して伝える

原因・課題の把握・整理（p.27）
気づきの促し（p.28）
ルールの明示（p.29）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

チームで作業を遂行する必要性や重要性を説明する

チームで作業を遂行するための適切な行動を伝える

＜例＞
・チームの中で対象者が行う役割を明確に整理して提示する
・自分の仕事が終わったら他の人の状況を見て手伝う気配りをするよう伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
目標の明示（p.28）

▶目標の設定

チームで作業を遂行できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【体験的理解】

業務を**個別に支援**する

＜例＞
・周囲の人々や全体の動きと同調していくことが難しい場合、対象者に支援を行うのはキーパーソン１名に限定する

支援者の明示（p.32）

周囲の理解促進と環境調整

職場環境を整備する

＜例＞
・人の声や動きが気になり作業へ集中できない場合は、パーティションや作業部品などで目隠しをする

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・個別作業、作業分担を提案する
・リレー形式での共同作業（例えば、パック→値付け→品だし）とする

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・配置転換をする
・ライン作業で機械と向き合うような職種を選択することを提案する
・流れ作業でも、混乱しにくい作業環境もあるため、職種選択の際には、事前に作業方法を聴取した上で選択する
・他者のフォローが可能な職務を切り出しする

作業・職務の選択（p.38）
くり返しの確認（p.32）

1　業務遂行
（8）チーム作業または一人での作業ができない
②　一人で作業できない

【具体的な課題例】

➢一人で作業できない

➢作業量を数的に把握することが困難であり、支援者が一緒に作業をすればそのペースに合わせられるものの、支援者が離れるとペースが一定しないケースがある

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

一人で作業を遂行する必要性についての理解の状況を確認する

一人で作業できない原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

一人で作業を遂行する必要性や重要性を説明する

一人で作業するための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標を設定する

一人で作業できることを目標とし、目標を明確化・具体化する

＜例＞
・各作業工程ごとの所用時間を把握、目標作業時間の設定、記録をする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・一定の間隔を空けた声かけによって安定した取り組みができるようになるが、声かけが減少すると、能率も低下する場合がある。そこで、声かけの間隔をランダムに設定し、徐々に声かけの頻度を少なくすることによって、声かけがなくとも安定した取り組みができるようになる

声かけ（p.32）

⇩

作業の目標などを**視覚的に示す**

＜例＞
・１時間ごとの目標数と達成数をグラフ等で視覚的に分かるように提示する

視覚的提示（p.30）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認してフィードバックを行い、個別に支援**する

＜例＞
・目標数を達成できたときはほめる
・ペアで作業をする

正のフィードバック（p.33）
くり返しの確認（p.32）

研修を行う

＜例＞
・作業学習の場面では、作業をするという意識は持っていても、集中して取り組むなど気持ちの持続に課題が見られることがある。特に、単独での活動になると顕著に課題が見られる場合には、対象者にあった仕事量を設定し、課題を意識して活動を最後まで遂行する経験を積む

体験（p.36）

周囲の理解促進と環境調整

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・短時間単位でのカウントなどを設定する
・作業工程を細分化する

手順の調整（p.38）

職場環境を整備する

＜例＞
・一人になる環境を作らないようにする

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・作業のペースが一定しない場合、ペースを他者や機械に合わせることで作業が可能な職種を提案する

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（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

【具体的な課題例】

➢複数の作業を受け持つことが苦手である

➢複数の仕事を同時にこなすことが困難である

➢複数の作業を一連の作業として行うことが苦手である

➢複数作業の場合、作業中に手が止まる

➢他の作業の追加により一時中断した場合、再開する際に以前どこまでやっていたのかを思い出すのに時間がかかる。あるいは、中断した作業に取り掛かることを忘れることが多い

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

複数作業に対応する必要性についての理解の状況を確認する

複数作業に対応できない原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段等を活用して複数作業に対応する可能性や重要性を説明する

複数作業に対応するための適切な行動や優先順位を伝える

＜例＞
・作業のスケジュール化を図る
・慣れるまでは洗濯物を５枚畳んだら、ベッドを確認するというルール（作業順番）を決める

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
予定の明示（p.29）
手順の調整（p.38）
手順の明示（p.37）

▶目標の設定

複数作業に対応できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**確認**するよう助言

＜例＞
・対象者がミス防止のために適宜確認する

セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・何かの途中で突発的な作業に対応する必要がある場合は、再び元に戻るよう周囲から適宜声をかけてもらう

声かけ（p.32）

⇩

口頭で**段階的に**伝える

＜例＞
・ゆっくりと手順の説明を行う
・ひとつ業務が終了してから、次の業務を指示するようにして、順番に仕事をしてもらう

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
段階的提示（p.31）

⇩

【指示の工夫】（続き）

文字で記録するよう助言

＜例＞
・何かの途中で突発的な作業に対応する必要がある場合は、メモを残す
・メモを取る、確認や報告をする

⇩

指示の内容を**視覚的に示す**

＜例＞
・作業内容の変更時に、上司や指示者が新しい指示内容を付箋で貼り付けることで伝える
・作業工程メモを活用する
・終了した時点で目印として付箋を貼っておく

文字による記録の利用（p.37）
確認の促し（p.34）
報告の促し（p.34）

視覚的提示（p.30）
セルフチェック（p.34）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・複数工程の作業指示を聞き取ることが難しい場合、対象者が聞き取りにくい部分やミスの起こりやすい工程を中心に作業指示書を作る
・色分け・図や写真を用いて、事前に解りやすい手順書の作成を行い、指示の際は、必ず支援者が実際に作業を行いながら説明・指示し、視覚からの理解定着を図る
・通常用いるマニュアルは、複数の箇所に注意を向けながら作業を行う必要があるため、既存のマニュアルをもとに、注意を向ける箇所が減るよう、対象者用のマニュアルを作成する

文字化（p.30）
焦点化（p.29）
図表・写真の利用（p.30）
モデリングで提示（p.30）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・今実施している作業の箇所・工程にルーラー（定規等）を当てる等の補完手段を実施

道具の利用（p.37）
焦点化（p.29）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、フィードバック**する

＜例＞
・複数工程の作業ではどこまで進めたのか分からなくなったりしてしまう場合、各作業工程をさらに細分化し一動作ごとに作業結果の確認・フィードバックを行う

手順の調整（p.38）
確認・チェック（p.32）
フィードバック（p.33）

練習を行う

＜例＞
・作業手順等について説明を受け、対象者の特性に応じて指示やフィードバックの方法を工夫しながら、体得するまでくり返し練習した後、本番に臨む
・単一の作業から習得していき、複数作業・並行作業の練習を積む

くり返しの練習（p.35）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・同時進行の作業が発生しないよう、事業所側に理解を求める

周囲の理解促進（p.38）

職場環境を整備する

＜例＞
・複数の指示があったときでも、対象者が優先順位の判断に混乱しないよう、指示の出し方について職場環境の調整を提案する

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・作業スケジュールを設定し、「一つの作業が終わったら次の作業に移る」を基本に取り組む
・一工程に限定してもらう
・事前に支援者が工程を細分化し、反復作業であっても一回に作業する「量」を調整する

手順の調整（p.38）
手順の明示（p.37）
作業量の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・一つの作業に集中できるように事業所担当者に依頼し、変更してもらう
・単一の作業を設定する。終了後、次の作業に取りかかるようにする

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（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
②　優先順位がつけられない

【具体的な課題例】

➢仕事の優先順位を決めるのが苦手である

➢どちらを先に行えば良いか分からずに手が止まる

➢作業手順の遵守と報告を指示されると、場面に応じて優先順位をつけて行うことができない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

優先順位をつけて作業を行う必要性についての理解の状況を確認する

優先順位がつけられない原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等により優先順位をつけて作業を行う可能性や重要性を説明する

優先順位がつけられないことを踏まえ、適切な行動を伝える

＜例＞
・作業スケジュールを立てることへの支援を行う
・全体の作業スケジュールの提示、作業の範囲・量の提示（「午前中はこのくらい」等）があれば、自分のペースを考えながら作業ができる
・「困った時には報告を優先する」等の大原則を助言する
・支援者が優先順位をつけて対象者に示す
・先に行う仕事や、優先順位の見分け方を教える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
予定の明示（p.29）
目標の明示（p.28）
優先順位の明示（p.28）

▶目標の設定

優先順位をつけて作業を行うことができることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・予定を書き込むメモ帳やメモリーノートの活用（使い方を説明し、習慣づけるようにし、付箋等を使い毎朝仕事の内容を確認し優先順位に並べるようにする）

セルフチェック（p.34）

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・一定時間経過した際の声かけ（「終わりましたか？」）により、自分のペースを考えながら作業を行う

声かけ（p.32）

支援を要請するよう助言

＜例＞
・優先順位が分からない場合には対象者から支援者に質問や相談をするよう、習慣を付けてもらう

質問の促し（p.34）

【指示の工夫】

口頭で**明確化したり、段階的に**伝える

＜例＞
・「最初に○○の作業をして、終わってから△△の作業をして」というように順番をつけて指示する
・一つの作業を終えてから、次に行う作業の指示をするように変更する

手順の明示（p.37）
段階的提示（p.31）

⇩

作業の内容や優先順位を**視覚的に示す**

＜例＞
・作業をリスト化、フローチャートなどで優先順位を視覚的に理解できるようにする
・優先順位を書き込むペーパーを作成し、支援者が書き込む、支援者が整理する
・指示された作業のメモを用いて、納期の近いものから進めるように指示すると、優先順位を決めることができる

視覚的提示（p.30）
優先順位の明示（p.28）
文字化（p.30）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・時間の経過を意識しながら作業を行う必要がある際に、時間と作業内容のどちらを優先して考えればよいか混乱してしまう場合、携帯電話のアラーム機能を活用してペースを考えながら作業できるようにする

道具の利用（p.37）

【体験的理解】

練習を行う

＜例＞
・作業中に困ったことが発生した際に、作業の継続と報告・相談のどちらを優先すればよいか混乱してしまう場合、判断に困った時はとりあえず相談してもらい、相談の内容と緊急度を振り返りながら、相談のタイミングや相談する際の表現方法などについて、実体験の中で学ぶ

体験（p.36）

周囲の理解促進と環境調整

支援者を明示する

＜例＞
・優先順位が分からない場合に対象者から相談できる相手を決めて、対象者に明示する

支援者の明示（p.32）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・判断要素を減らし、可能な限りパターン化する

手順の明示（p.37）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・まず対象者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う

作業・職務の選択（p.38）
報告の促し（p.34）

1　業務遂行

（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

③　指示がなければ対応できない

【具体的な課題例】

➢指示されたこと以外はできない、ボーッと立っていることが多い

➢周りが片付けをしていても立っているだけで手伝おうとしない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

自発的に作業に対応する必要性についての理解の状況を確認する

指示されたこと以外できない原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等により自発的に作業に対応することの可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

指示されたこと以外できないという課題に対応するための適切な行動を伝える

＜例＞
- 指示された作業が終わって空き時間ができた時にする作業をあらかじめ決めておく
- A が終わったら B をする、といったルールを作成する
- 手が空いた時の指示の仰ぎ方のルールを決める
- 空き時間ができないように、１日に行う作業のスケジュールを提示し、それに沿って行動してもらう
- 作業が終わり「次は何をしたらよろしいでしょうか」と質問するまでを一つの作業手順として説明する

提案や助言（p.28）
手順の明示（p.37）
ルールの明示（p.29）
予定の明示（p.29）
質問の促し（p.34）
報告の促し（p.34）

▶目標を設定する

指示されたこと以外でも、必要に応じて関連する作業に対応できるようにすることを目標とする

＜例＞
- 手が空いていることを自分で意識し自発的に動けるようになることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・手が空いたときに行う作業について、あらかじめ支援者と確認しておく
・必要な場合には、周りの職員が声をかけるなどして、対象者が手が空いていることを自分で意識し、自発的に行動できるような「きっかけ」を作る

声かけ（p.32）

⇩

視覚的に示す

＜例＞
・やるべきことやその一連の流れを視覚化する
・手すきの時間に行う作業をリスト化して取り組むことにする

視覚的提示（p.30）
文字化（p.30）

【ツール等】

作業計画表の作成と活用

＜例＞
・作業日程表を使用することで、計画的に作業を進める。他の作業を追加で指示された時は、計画表を修正する

文字化（p.30）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・作業終了時に報告書に記載し、指示者へ持っていくというルールを作り、その際に次の指示が確実にもらえるようにする

手順の明示（p.37）
報告の促し（p.34）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・振り返りの相談、助言を行う

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・指示以外のものに対応することが苦手であることを他の従業員に理解してもらうよう働きかける

周囲の理解促進（p.38）

個別支援の仕組みを整備する

＜例＞
・支援者をおいてもらう

環境調整（p.37）

1　業務遂行

（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

④　担当可能な仕事が限定されている

【具体的な課題例】

➢担当可能な仕事が限定されている

➢やることが多いと余裕がなくなってしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

多くの作業に対応する必要性についての理解の状況を確認する

担当可能な仕事が限定されている状況を把握する

＜例＞
・対象者の特性に合わせた担当可能な仕事の範囲や量を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等により多くの作業に対応する可能性や重要性を説明する

担当可能な仕事が限定されていることを踏まえ、作業に対応するための適切な行動や優先順位を伝える

＜例＞
・日課の優先順位がつけられない場合、今何をすべきなのかを対象者に分かるように伝え、来所するための手立てを具体的に伝える。例：何時に起きるか、身支度にどのぐらいの時間がかかるのか、通所ルートなど
・作業の優先順位をつけひとつずつ処理する

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
目標の明示（p.28）
手順の明示（p.37）
優先順位の明示（p.28）

▶目標の設定

担当可能な仕事が限定されていることを踏まえ、作業に対応できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

口頭で**具体化、明確化して**伝える

＜例＞
・どこからどこまでが指示内容なのか分からなくなる場合、ポイントを具体的に伝え、そのポイントに沿って質問したり、指示の始まりと終わりを明確に伝える

具体化（p.31）
明確化（p.31）

⇩

指示の内容を**視覚的に示す**

＜例＞
・指示内容のどの部分について説明や確認をしているのか対象者が分からなくなる場合、指示内容をホワイトボードに記載して、該当箇所を指さしながら説明や内容の確認を行う

視覚的提示（p.30）

【体験的理解】

研修・練習を行う

＜例＞
・対象者の特性に応じて指示やフィードバックの方法を工夫しながら、担当可能な仕事の範囲や量を少しずつ広げられるように、研修・練習を行う

研修・練習（p.35）

周囲の理解促進と環境調整

対象者に合わせて**作業手順や作業量を調整**する

＜例＞
・１つずつやることを決め、順番に処理してもらう
・対象者の処理容量に応じた作業量の調整を図る
・対象者のペースに作業を合わせる

手順の調整（p.38）
作業量の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・工程数や作業量の少ない作業に従事する
・対応できる作業を職務にしてもらう
・基本的に訓練をしても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の構造化という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）
・新しい作業を控える等、相談しながら、やるべきことを決める

作業・職務の選択（p.38）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
（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
⑤　過集中が生じる

【具体的な課題例】

➢時間が過ぎても作業を続ける

➢過集中状態になると、支援者が依頼した時間やタイミングになっても報告することを忘れてしまう

➢注意を他のことに向けることができない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

過集中に対応することの必要性についての理解の状況を確認する

過集中が生じる状況を把握する

＜例＞
・作業種ごとの集中度を把握し、時間を決めて作業を行う

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等により過集中に対応することの可能性や重要性を説明する

過集中が生じないようにするための適切な行動や優先順位を伝える

＜例＞
・何時までに何をする、と時間を明確にした流れを提示する
・対象者は与えられた業務を「早く終わらせなければ」という気持ちに駆られている可能性があるので、業務の優先順位を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
予定の明示（p.29）
優先順位の明示（p.28）

▶目標の設定

過集中が生じないように作業を遂行することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・何時までに何をする、と時間を明確にした流れを意識した声かけを行う
・声かけにより、作業の終了等を知らせ、報告を行いやすくする

予定の明示（p.29）
声かけ（p.32）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・タイマーを設定して過集中になる前に次の作業へ移るよう促す
・切り替えが難しければ、必要に応じてタイマーやチャイムで作業の終了等を知らせ、意識を切り替えてもらう
・タイマーやアラームの活用を提案し、アラームが鳴ったら報告するようにする
・アラームを設定し、小休憩をとったりストレッチ等をできるようにする

道具の利用（p.37）
適度な小休止（p.34）

【体験的理解】

練習を行う

＜例＞
・過集中にならないようペース配分の練習をする
・頑張って作業することを意識しすぎてしまい、過集中が生じて疲労などによりかえって作業の効率が落ちている場合、リラックスして作業を行うように指示して作業の結果（作業量、正確さ、疲労度）を振り返り、対象者に合った集中の度合いを体験的に理解してもらう

研修・練習（p.35）
体験（p.36）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・休憩をこまめにとるようにする（対象者が申し出る、支援者から声をかける）
・休憩時間をあらかじめスケジュールに入れる

休憩の促し（p.34）
定期的な休憩（p.34）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・一定の時間（例えば 45 分程度）毎にリラクゼーションストレッチを実施する作業の時間割で対応

適度な小休止（p.34）

1　業務遂行
（10）集中することが難しい
①　集中困難

【具体的な課題例】

➢集中力を欠き、作業の安定性に問題が生じる

➢午後の一定の時間になると、独り言が増える等集中力が途切れがちになる

➢よそ見、あくびが頻発する

➢同じ作業のくり返しを長時間続けたところ、作業能率・精度とも急激に低下する

➢慣れてくると気分や行動にムラが目立ち、ミスが増加する

➢日によって作業量が異なり、スケジュールを固定化することができない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

集中して作業を遂行する必要性についての理解の状況を確認する

集中が困難であることの原因を把握する

＜例＞
・注意・集中が可能な時間を見極め、その範囲で作業時間を設定し、休憩をはさむようにする。体調によって集中時間が左右される場合があるため、配慮が必要である

原因・課題の把握・整理（p.27）
定期的な休憩（p.34）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等により集中して作業を遂行する可能性や重要性を説明する

集中して作業を遂行するための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標を設定する

集中して作業を遂行することを目標とし、目標を明確化・具体化する

＜例＞
・一定の作業量をこなす時間を目標として定め、目標時間内に作業するよう指導する

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・集中がそれている時は、声かけをすることでくり返し集中を促す
・「〇番目の手順です」のようなキーワードを用いて、説明することのきっかけを示す

声かけ（p.32）
注意の促し（p.29）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・長い手順の作業は、いくつかの工程に分けてモデリング（実際にやってみせる）し、区切って伝える

モデリングで提示（p.30）
段階的提示（p.31）

⇩

予定や目標などを**視覚的に示す**

＜例＞
・日課を視覚化するとともに、自らスケジュール表に予定を記載することにより対象者が納得し、また見通しを持って作業を実施できるようにする
・注目する点を指し示すことでくり返し集中を促す
・目標達成シートの活用により作業量に対する意識を高める

視覚的提示（p.30）
焦点化（p.29）
目標の明示（p.28）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・一定の作業量をこなす時間を目標として定め、タイマーを用いて、目標時間を提示することで、作業へのモチベーションの向上と維持を促す
・周りの音で集中困難となる場合、ノイズキャンセリングヘッドフォンを使用する

目標の明示（p.28）
道具の利用（p.37）

【体験的理解】

訓練を行う

＜例＞
・作業課題を用いた訓練を続ける中で、次第に休憩の多さを意識できるようになり、休憩を申し出、時間をとって休むのではなく、区切りに水を飲んで、作業を続けるといった行動がとれるように促す

研修・練習（p.35）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・業務終了後にはねぎらう、プラスのフィードバックを行う

振り返り（p.33）
正のフィードバック（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・独り言は止められない場合があることについて、特性として事業所に伝え、理解を求める
・独り言が目立たない（人が少ない、機械音でかき消される等）環境を検討してもらう

周囲の理解促進（p.38）
環境調整（p.37）

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・休憩をこまめに取るようにする（対象者が申し出る、あらかじめ時間を決める、従業員から声をかけてもらう）
・作業時間を短くし、休憩時間を定期的に設定する（例えば、30 分に 1 回程度休憩を取るようにする）

定期的な休憩（p.34）
声かけ（p.32）

職場環境を整備する

＜例＞
・定期的に事業所担当者から対象者に評価をフィードバックしてもらう場として定期相談をしてもらう
・感覚過敏による影響の時は、作業室の湿度・気温や音、光などを調整する
・他者との密接度が高いと集中できない場合はパーソナルスペースを確保し、視界に風景が入ると気が散る場合は壁に向かって作業してもらう

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・経験済みの作業を複数組み合わせて（例：午前と午後で作業内容を変える）、１日の作業スケジュールを組むと、集中力を維持しやすい
・長い手順の作業は、対象者の集中の特性に合わせて、いくつかの工程に分ける
・複数の作業を設定して作業種類を増やす、間に別の作業を入れる等、一つの作業に長時間取り組まない設定にして飽きがこないようにする

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（10）集中することが難しい
②　中断後の再集中困難

【具体的な課題例】

➢休憩後、作業場に戻る切り替えが難しい

➢休憩時間が入ると再集中できずによそ見、あくびが頻発する

➢質問や報告、休憩等で作業を中断すると集中力が途切れ、円滑な再開が難しい

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

集中して作業を遂行する必要性についての理解の状況を確認する

中断後に再集中が難しい原因を把握する

＜例＞
・個別相談において、活動が再開しやすい状態を聴取し、訓練で試行して効果を確認する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等により集中して作業を遂行する可能性や重要性を説明する

中断後に再集中するための適切な行動を伝える

＜例＞
・支援者による助言とスケジュール表を活用した支援を行い、時間を意識した行動ができるようにする

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
予定の明示（p.29）

▶目標の設定

中断後に再集中して作業を遂行することを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**声に出して確認**するよう助言する

＜例＞
・休憩後の入室の際に、作業の目標や自分の心構えを声に出して確認してもらう

セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・中断後すぐの作業量を確認する
・支援者から、対象者の気持ちを切り替えるきっかけを作るような声かけを行う（例：「仕事に戻ります」など）

確認・チェック（p.32）
声かけ（p.32）

【ツール等】

スケジュール表の作成と活用

＜例＞
・「スケジュール表」を作成し、対象者が業務中にも確認しやすい位置に掲示する

予定の明示（p.29）
視覚的提示（p.30）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・再集中困難の原因を把握し、疲労の積み重ねであれば休憩時間を長くする、休憩の回数を増やしてこまめに取るようにするといった調整を行う

原因・課題の把握・整理（p.27）
定期的な休憩（p.34）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・休憩時間が入ると再集中することが苦手な場合、対象者の特性に合わせて、休憩の回数を減らして１回の休憩時間を延ばすなど、休憩の取り方を調整する

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・座り作業が続くと集中が困難になる場合、仕事の内容に「立ち作業」で動きを伴う作業を取り入れるなど、対象者の特性に合わせて仕事内容を調整する

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（10）集中することが難しい
③　注意の転導が生じる

【具体的な課題例】

➢集中力が持続せず、気が散りやすい

➢人の出入り等、外部刺激を気にする

➢自席周囲の人の通りや話し声等に気が散ってしまい仕事に集中できない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

集中して作業を遂行する必要性についての理解の状況を確認する

注意の転導が生じる状況を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等により集中して作業を遂行する可能性や重要性を説明する

注意の転導に対応するための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

注意の転導が生じないように作業を遂行できることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・周囲からの声かけにより注意集中を促す
・注意が作業外に削がれていることが確認されたら、その都度、対象者に注意をするようルール化をはかる。その際の声のかけ方なども統一する

声かけ（p.32）
指示方法の統一（p.38）

⇩

視覚的に示す

＜例＞
・指示内容を視覚的に示す。その際、対象者の集中力が持続するよう、注目を集める工夫をする（例：パワーポイントでアニメーション効果の設定を用いるなど）

映像で提示（p.30）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・周囲の音で注意が逸れてしまう場合、イヤーマフを使用する
・暑さに弱く汗をかくと注意が逸れてしまう場合、冷やしタオルを首に巻いて作業を行う
・注意がそれることで指示や予定を忘れてしまう場合、予定をメモ帳やメモリーノートへ記載するとともに、携帯電話のアラーム等による注意喚起を組み合わせた取り組みを行う

道具の利用（p.37）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・一般従業員の勤務シフトとは別に、一定の（例えば 30 分）間隔で休憩を入れられるよう、作業環境を調整する

定期的な休憩（p.34）
周囲の理解促進（p.38）

職場環境を整備する

＜例＞
・集中しやすい環境とするため、席替えが可能であれば刺激の少ない座席に変えてもらったり、パーティションで区切る等により刺激を遮断する
・周囲の動きが目に入って気が散ってしまう場合には、余分な視覚的刺激が入らないように、集中できる作業環境を整えられるよう事業所と調整する（例：ブラインドを閉める、人の出入りがあまりない場所で作業を行う、壁に向かって作業するなど）

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・作業手順を明確に示す
・必要な作業物品だけを目の前に出す

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・集中できる時間と作業内容に応じて、対応可能な作業を切り出して組み合わせ、1日のスケジュールを作成する
・一人でできる作業を多くする

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（10）集中することが難しい
④　居眠り行動が発生する

【具体的な課題例】

➢作業中、講座中に居眠りする

➢苦手な作業においては、居眠りが多発し、作業が中断する

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

集中して作業を遂行する必要性についての理解の状況を確認する

居眠り行動が発生する原因を把握する

＜例＞
・生活リズムを確認し、睡眠時間の確保をするための一日の生活設計の見直しを対象者と一緒に考えるなど、生活リズム改善のアドバイスを行う

原因・課題の把握・整理（p.27）
提案や助言（p.28）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等により集中して作業を遂行する可能性や重要性を説明する

居眠り行動が発生しないようにするための適切な行動を伝える

＜例＞
・生活面の見直しを支援する
・生活リズムの指導を基本とした上で、水分補給、ストレッチ、洗顔を眠気サインが来るたびに行ってもらう

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
補完手段の利用（p.37）

▶目標の設定

居眠りをせずに集中して作業を遂行できることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**確認や声かけ**を行う

＜例＞
・周囲からの声かけを行う
・疲労状態の確認を行う

声かけ（p.32）
確認・チェック（p.32）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・居眠りが見られたら、顔を洗って来てもらう
・定期的に休憩をはさむようにする

休憩の促し（p.34）
定期的な休憩（p.34）

医療機関と連携する

＜例＞
・居眠りに対して医療面での対応が必要と考えられる場合、睡眠外来を紹介する。その際、必要であれば対象者の同意を得て通院同行する
・対象者が通院している場合、対象者の同意を得て居眠りについて主治医との相談を行う
・対象者から主治医へ居眠りについて相談が必要な場合、受診場面で主治医に伝える内容を支援者と整理する

医療機関との連携（p.39）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・任せる作業にメリハリをつけ、気分転換を図りながら作業できるように工夫する
・座位ではなく、立位の作業を中心に行う
・身体を動かす作業内容を取り入れる
・研修に集中できず居眠りが発生する場合、課題の中に単純な入力作業などだけでなく、難易度の高い課題、対象者が作成した課題を取り入れる

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
(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

【具体的な課題例】

➢業務時間中に手すきの時間や指示待ちの時間があると、つい業務に関係のないウェブサイトを見てしまう

➢他の興味や面白いことがあったときに仕事を忘れる

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

勤務中は、作業を止めずに遂行する必要性についての理解の状況を確認する

興味のあることで作業が止まる原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

勤務中は、作業を止めずに遂行する必要性や重要性を説明する

＜例＞
・仕事と趣味との違いを説明する
・業務時間中に業務に関係のないサイトにアクセスすることはルール違反であることを指導する

必要性・重要性の明示（p.27）
ルールの明示（p.29）

興味のあることで作業が止まらないような適切な行動を伝える

＜例＞
・清掃中に自分の興味のあるもの（昆虫など）を見つけてしまうと観察してしまうため、まずは仕事中は仕事と関係ないことはしない、と口頭で伝達する

提案や助言（p.28）
原因・課題の把握・整理（p.27）
ルールの明示（p.29）

▶目標の設定

興味のあることで作業を止めず、指示された作業を行うことを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・注意がそれている時は、声かけを行う
・動作が止まっていることに気が付いた場合には、気づいた人が声をかけるようにする。その際の伝え方を統一する
・場面をとらえて周囲から指摘する
・勝手な行動がみられた時点で制止し、今すべきことは何かを考えてもらう
・支援者から手順を説明する際には、「〇番目の手順です」のようなキーワードを用いて、説明する箇所の手がかりを示す

声かけ（p.32）
指示方法の統一（p.38）
注意の促し（p.29）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・長い手順の作業は、いくつかの工程に分けてモデリング（実際にやってみせる）し、区切ってマニュアルを作成する

モデリングで提示（p.30）
指示の細分化（p.31）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・作業の手順が抜ける箇所にマーカーで色をつける、手順書を折り曲げて見るべき箇所を近づける、終了した手順にチェックをつける等をしながら、対象者が迷っている時間を減らす

文字化（p.30）
道具の利用（p.37）
焦点化（p.29）
セルフチェック（p.34）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・作業が止まる場合は一旦休憩として、作業時間を制限する

休憩の促し（p.34）

職場環境を整備する

＜例＞
・周囲の刺激を可能な限り遮断する
・ブラインドを閉める、窓を閉める、机上のものをロッカーへ収納するといった視覚情報を制限することで作業へ集中してもらう
・業務時間中に業務に関係のないサイトにアクセスしてしまい、対象者自身でついやってしまうことをコントロールしにくい場合は、アクセスできない作業環境とする

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業時間を調整**する

＜例＞
・期限のある仕事の締め切りを１週間前に設定する、１日でこなせる仕事でも猶予の日数を設けるなどの調整を行う

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・作業中は興味のある活動には近づけないようにする
・会社名や地名に興味を示す場合、会社名を五十音順・アルファベット順に並べファイリングする業務の担当にして、興味を活かす

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
(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
②　自分がやりたい仕事をやってしまう

【具体的な課題例】

➢自分がやりたい仕事があると、担当すべき仕事よりも優先させてやってしまう

➢自分がやりたいと思うとルールを守らずに取り組んでしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景を確認する

作業指示に従う必要性についての理解の状況を確認する

やりたい仕事を優先させてしまう原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

作業指示に従う必要性や重要性を説明する

＜例＞
・他の従業員もやりたい仕事だけをしているわけではないことを説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

やりたい仕事を優先せずに、指示された作業を行うための適切な行動を伝える

＜例＞
・ルールを書面で明示し、ルールに沿っていない部分をフィードバックする

提案や助言（p.28）
ルールの明示（p.29）
気づきの促し（p.28）

▶目標の設定

やりたい仕事を優先せずに、指示された作業を行うことを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・都度、できるだけその場で注意する
・勝手な行動がみられた時点で制止し、今すべきことは何かを考えてもらう

声かけ（p.32）

⇩

指示内容を統一する

＜例＞
・自分がやりたい仕事を行っていることに気づいた際には、手を止めるよう指示することをルール化する。その際の止め方なども統一化を図る

声かけ（p.32）
指示内容の統一（p.38）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・作業のルールを守れずに自分がやりたい仕事をしてしまう場合、必要に応じて一定の時間ごとにタイマーやチャイムで作業を中断させ、ルールを守ることへ意識を切り替えてもらう

道具の利用（p.37）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・対象者の仕事を必要に応じて伝えなおす

くり返しの確認（p.32）

周囲の理解促進と環境調整

支援者を決めて、明示する

＜例＞
・作業のルールを守れずに自分がやりたい仕事をしてしまう場合、支援者の当番表を作成し、対象者が作業のルールについて誰に報告や質問すればよいかを分かりやすく表示する

支援者の明示（p.32）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・作業のルールを守るために対象者からの報告を促す。その際、まず対象者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う

作業・職務の選択（p.38）
報告の促し（p.34）

1　業務遂行
(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
③　フラッシュバックで作業が止まる

【具体的な課題例】

➢過去の辛いことを思い出し、大声を出したり、うずくまる

➢フラッシュバックで作業に集中できなくなる

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

フラッシュバックへの対応の必要性についての理解の状況を確認する

フラッシュバックが起こる原因を把握する

＜例＞
・対象者がフラッシュバックを起こすきっかけ（例：音、金切り声、暇なときなど）を把握し、フラッシュバックを起こさないような環境を整える

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

フラッシュバックへの対応の必要性や重要性を説明する

フラッシュバックが起こらないようにするための方法や、起こったときの適切な行動を伝える

＜例＞
・対象者のフラッシュバック発生時の対処方法を対象者ないし支援者から聴取しておき、環境を整える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

フラッシュバックが起こらないようにすること、起きても適切に対応できることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・作業が止まっていると思われたときには、声をかける
・空想や空笑が出るなどのサインに気づいた時には声をかける
・話を少し聞いてから、作業に戻ってもらう

声かけ（p.32）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・声をかけ、作業が滞っていることを対象者へ伝える。対象者が混乱している状態であれば、個室へ誘導し、落ち着いたところで振り返り面談を行う

声かけ（p.32）
個別の相談や説明（p.32）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩や小休止を取れるよう配慮**する

＜例＞
・フラッシュバックの際（パニック的な反応が出る）は（可能ならば）休憩を取ってもらう
・水を飲みに行ってもらう等、一旦場面を変えて気持ちの切り替えを行う
・席を外してもらう。安心できる場所に移動する（人によってはトイレの中等）

休憩の促し（p.34）
定期的な休憩（p.34）

職場環境を整備する

＜例＞
・フラッシュバックへの対処方法を説明して理解を求める
・視聴覚刺激の少ない環境で作業にとりくむ

環境調整（p.37）
周囲の理解促進（p.38）

対象者に合わせて**作業量を調整**する

＜例＞
・作業負荷の調整を行う

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・作業によってフラッシュバックが起きやすいものがある場合、対象者の特性に合わせて、他の作業を間にはさんだり、他の作業へ切り替えたりする

作業・職務の選択（p.38）

医療機関と連携する

＜例＞
・医療機関への受診を勧める

医療機関との連携（p.39）

1　業務遂行
（12）苦手な作業がある
①　記憶・記銘の困難

【具体的な課題例】

➢言葉で言われただけでは忘れてしまう

➢見て覚えることに若干の困難があることから、手順の理解や作業習熟に時間がかかる

➢作業手順数が多い作業では、なかなか作業手順の習得・定着が見られない

➢短期間に事業所の従業員が別の部署に異動になることがあり、顔と名前と部署が不一致（覚え切れない）ため郵便物を届けられない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業に対応することの必要性についての理解の状況を確認する

記憶・記銘の困難の状況を把握する

＜例＞
・対象者が対応できる工程数を把握する
・対象者が記憶しやすい方法により伝える（文字や絵図等、視覚的に伝える。あるいは言葉で聴覚から伝える）

原因・課題の把握・整理（p.27）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

記憶・記銘が苦手であっても、補完手段等を活用して作業に対応することの可能性や重要性を説明する

記憶・記銘の困難に対応するための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

記憶・記銘の困難があることを踏まえて、苦手な作業に対応できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

口頭で対象者に合わせて**言い回しを工夫して**伝える

＜例＞
・言語での指導を実施する
・語呂合わせで連想して憶える方法を提案する

口頭で提示（p.30）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・一度に提示する手順数を減らし、「モデリング（実際にやってみせる）→対象者が実施→所定の手順と異なる部分の修正→次の手順のモデリング→対象者が実施→…」というように、少しずつ作業手順を提示していく

モデリングで提示（p.30）
段階的提示（p.31）

⇩

文字で記録するよう助言

＜例＞
・メモを活用する
・操作の方法をノートに書く

文字による記録の利用（p.37）

⇩

【指示の工夫】（続き）

視覚的に示す

＜例＞
・顔と名前を一致させる工夫として、顔写真に名前・役職名を付記して対象者の見えるところに掲示する
・照合する箇所の内容を記憶することが難しいことから照合作業が苦手な場合、紙を折り曲げて、照合する箇所が互いに近くなるようにして見比べを行う

視覚的提示（p.30）
図表・写真の利用（p.30）
焦点化（p.29）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・いつでも読み返せるようにマニュアルを作成する
・記憶容量に配慮し、一度に閲覧する情報量を制限したマニュアル作成を検討する
・指示を細分化し、指示書で確認できるようにする

文字化（p.30）
焦点化（p.29）
指示の細分化（p.31）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認してフィードバックを行い、個別に支援**する

＜例＞
・簡単な作業をくり返し、対象者に定着をフィードバックしながらステップアップを行う
・異動があった際に従業員の顔と名前と部署が覚えられず郵便物を届けられない場合、対象者と支援者がそれぞれの部署へ出向き、部署の場所と従業員の名前を再確認しながら、対象者の不安を解消する

フィードバック（p.33）
くり返しの確認（p.32）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・顔の記憶が難しいケースについては、対象者の同意を得て事業所に障害特性を伝えておき、人違いをする可能性を踏まえて接してもらう

周囲の理解促進（p.38）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・工程をスモールステップに分解し、指示書で確認できるようにして試行錯誤を認めれば、自分のペースで遂行できるようになる

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・手順の多い作業は外してもらう（医療機関からの意見書を示して事業所に理解を得る）
・基本的に訓練をしても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の調整という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）
・職種選択の際は、作業の内容を事前に確認し、集中する箇所、チェック箇所（＝ミスしやすい箇所）をある程度絞り込めるようなものを選ぶようにする

作業・職務の選択（p.38）
医療機関との連携（p.39）
周囲の理解促進（p.38）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
（12）苦手な作業がある
②　判断が苦手

【具体的な課題例】

➢自ら判断して作業を行うことが苦手

➢物事を決められず、常に相談を求める

➢「作業が終わったのかどうか」等、微妙な判断を必要とされることが苦手

➢出来事は記録できるが、掘り下げて考えることが困難

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業に対応する必要性についての理解の状況を確認する

判断が苦手な状況を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

判断が苦手であっても、補完手段等を活用して作業に対応することの可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

判断が苦手であることを踏まえて、適切な行動を伝える

＜例＞
・判断の基準を決めて、伝える
・判断のポイントを伝える。適当と思われることを助言し、理由も伝える

提案や助言（p.28）
明確化（p.31）
視覚的提示（p.30）

▶目標の設定

判断が苦手であることを踏まえて、苦手な作業に対応できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

＜例＞
・作業手順についてはその都度支援者が声かけを行う
・正しくできた場合は、就労支援機関の支援者から「大丈夫です」とか「会社の人に報告しましょう」という声かけで安心感を与えるようにする

声かけ（p.32）
正のフィードバック（p.33）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）やフローチャートの作成と活用

＜例＞
・対象者がノートにメモを取ることができる場合には、支援者と一緒にマニュアルづくりをして対応する
・支援者が対象者と相談して対処方法のフローチャートを作成する
・判断が必要な業務について、いくつかの選択肢から選ぶようにするなどパターン化して視覚的に示し、その都度判断する必要性をできるだけ減らす

文字化（p.30）
図表・写真の利用（p.30）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・選別する布生地のパターンが多種にわたり、マニュアルでは判断が困難な場合、「微妙袋」（判断が「微妙」なものを入れる袋）を作り、とりあえず袋に入れて後から支援者や職場の人に見てもらうといったツールを作成するなどの改善を図る

道具の利用（p.37）
確認・チェック（p.32）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認してフィードバックを行い、個別に支援**する

＜例＞
・出来事とその出来事による結果や影響を結びつけて対象者へフィードバックする
・上司に作業が終わったことを報告し、「作業を終了してよろしい状態か」判断をしてもらうような流れを作る

フィードバック（p.33）
報告の促し（p.34）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・具体的に細かく聞きながら振り返る。先に気づいた点を記入しておき、それに基づいて振り返りを行うなどもよい

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・判断要素を減らし、可能な限りパターン化する

手順の明示（p.37）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・判断要素の少ない作業に従事する
・判断を必要としない作業を職務にしてもらう
・基本的に訓練をしても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の構造化という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）

作業・職務の選択（p.38）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
（12）苦手な作業がある
③　未経験作業の困難

【具体的な課題例】

➢はじめて担当する作業では、うまく遂行できない

➢未経験の作業に取り組んだ時に集中力が低下しやすい

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業に対応する必要性についての理解の状況を確認する

未経験作業の困難の状況を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段等を活用して未経験の作業にも対応する可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

未経験作業に対応するための適切な行動を伝える

提案や助言（p.28）

▶目標の設定

未経験の作業であっても対応できることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

視覚的に示す

＜例＞
・視覚教材を活用する

視覚的提示（p.30）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認してフィードバックを行い、個別に支援**する

＜例＞
・失敗しないよう段階を追って教える。できたらほめる
・新たな作業を加える時には、支援者が同席し、マンツーマンで指示をする

段階的提示（p.31）
正のフィードバック（p.33）
くり返しの確認（p.32）

訓練や練習を行う

＜例＞
・作業を行う前に、その作業が可能かどうか事前に練習をして、作業遂行ができる自信が持てるようにする
・丁寧な作業導入（説明、試行、必要に応じて修正指示、練習のくり返し）により、作業に対する見通しを持てるようにする
・経験値を増やす（職業準備支援で多様な作業を経験、職場見学の活用など）
・模擬的就労場面において、「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」を設定し、作業を体験してもらう

研修・練習（p.35）
くり返しの練習（p.35）
体験（p.36）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・支援者が定着支援を行うことができるよう体制を整える

周囲の理解促進（p.38）

対象者に合わせて**作業量を調整**する

＜例＞
・新しい業務を導入する際は短時間から始めてもらい、疲労の状況を確認しながら、その業務に取り組む時間を延ばしていってもらう

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・職場実習先の選定に当たって、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）を選定する。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るが、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る
・基本的に訓練をしても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の構造化という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）

くり返しの確認（p.32）
作業・職務の選択（p.38）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
（12）苦手な作業がある
④　不器用

【具体的な課題例】

➢不器用のため、手先の細かな作業を含む工程では遂行に困難が生じる

➢微細な作業を行うと部品の落下が頻発する

➢ＰＣ作業において、ダブルクリックがうまくできない

➢伝票の入力作業において、伝票をめくるのに手間取るため作業が遅くなってしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業に対応する必要性についての理解の状況を確認する

不器用さの状況を把握する

＜例＞
・不器用が生じている原因を確認する
・個別相談を実施する。不良品を出すことが心配で、自分の作業にどうしても自信が持てず、何度も確認ややり直しを繰り返してしまう場合には、対象者と相談し、カリキュラムを変更する。「不良品を出す」心配がなくなり、作業速度が他の訓練生と同等となれば、対象者は訓練意欲を取り戻すことができる

原因・課題の把握・整理（p.27）
個別の相談や説明（p.32）
作業・職務の選択（p.38）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

不器用さがあっても、補完手段等を活用して作業に対応することの可能性や重要性を説明する

不器用さを踏まえて、作業に対応するための適切な行動や優先順位を伝える

＜例＞
・入力しやすい方法を用いて、正確さを優先して作業を進めることを重視する

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
優先順位の明示（p.28）

▶目標の設定

不器用さを踏まえて、苦手な作業に対応できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

言い回しを工夫して伝える

＜例＞
・ＰＣ作業でダブルクリックが苦手な場合、「カチカチ」と口頭でクリックするリズムを伝えながら進める

対象者に合わせた方法で提示（p.29）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・三つ折りや封入などの軽作業は、実際に作業する動作（見本）を見せる

モデリングで提示（p.30）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・入力作業で伝票をめくるのに手間取る場合、指サックや滑り止めクリームを活用
・PC 作業でダブルクリックが苦手な場合、対象者専用の PC であれば、PC の設定でクリックの速度を調整する
・三つ折りの作業が苦手な場合、補助具（A４の紙を三つ折りにする場合は、A４の１／３の厚紙）を使用する

道具の利用（p.37）

【体験的理解】

訓練や練習を行う

＜例＞
・失敗しないよう段階を追って教えて、何度も練習してもらう。できたらほめる
・入力作業で伝票をめくるのに手間取る場合、対象者のやりやすいめくり方を何度も練習する。その際、事業所と同じタイプの伝票を購入し、支援機関内で補完訓練を実施する。最初は伝票を指でめくるだけの訓練課題をくり返し、くり返しの技能訓練によりスピードが向上する

くり返しの練習（p.35）
正のフィードバック（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・精神的な安定に対する配慮が必要となるため、障害特性に関する周囲の理解が「継続的」に得られるようにする

周囲の理解促進（p.38）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・ＰＣ作業でダブルクリックが苦手な場合、ダブルクリックは用いず、「右クリック＋開くをクリック」へと手順を変更する

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・器用さを求められるような細かな作業や、巧緻性を要する作業など、苦手な作業に配置することは避け、対象者に対応可能な作業を設定する
・危険を伴わない作業を選択する
・対象者と相談し、分解作業に加え、手先の巧緻性を必要としない作業として、入荷部品の検品や出荷準備、搬入作業、機器の洗浄といった作業を選択し、技能訓練を重点的に取り入れる
・精度や仕上がり具合を問われる作業ではなく、精度を問われない分解作業や倉庫内の物流作業等、対象者の能力・適性に合う職域を探索する
・しばらく練習しても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の構造化という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）

作業・職務の選択（p.38）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
（12）苦手な作業がある
⑤　空間認知（位置・方向・大きさ・形など）が苦手

【具体的な課題例】

➢空間認知が苦手なため、道を間違えて目的地にたどり着けない

➢台車に荷物を崩れないよう積むことができない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業に対応する必要性についての理解の状況を確認する

空間認知が苦手な状況を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

空間認知が苦手であっても、補完手段等を活用して作業に対応することの可能性や重要性を説明する

空間認知の苦手に対応するための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

空間認知が苦手であっても、補完手段の活用等により作業に対応できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

視覚的に示す

＜例＞
・建物内の見取り図や作業道具の配置図・所定位置の目印を表示する
・清掃の掃き掃除をする場所と掃く方向について図示する
・「仕上がり像」を写真や実物で提示してイメージが崩れないように留意する

視覚的提示（p.30）
図表・写真の利用（p.30）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・実際の風景写真が見られるＷｅｂの地図サービスを利用する。Ｗｅｂの地図サービスでは道路とその周辺の風景まで写真で見ることのできるものがあり、初めての場所に行くことが不安で強いストレスを感じる場合、このようなもので事前に経路と目的地を確認することでストレスが軽減されることもある
・携帯電話のナビゲーションサービスを利用する。目的地の住所さえわかれば、携帯電話のＧＰＳを利用したナビゲーションサービスを使うことで、目的地まで案内してもらうことができる

道具の利用（p.37）

周囲の理解促進と環境調整

職場環境を整備する

＜例＞
・作業環境を分かりやすく、構造化する（例：間仕切りなどを用いて、作業の範囲を視覚的に分かりやすくするなど）
・空間認知をあまり要さない作業環境、職場環境を設定する。荷物を置く場所の床にテープを貼り、テープの箇所に荷物を置く

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・苦手な作業（形態をイメージする必要がある作業）は外す
・道順をしっかり教えても、知らない場所に外出する行為自体に対象者が強いストレスを感じる場合、外出の機会を減らすように職務を調整することも効果的な対応になる
・しばらく練習しても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の構造化という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）

作業・職務の選択（p.38）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
(12) 苦手な作業がある
⑥　対人業務が苦手

【具体的な課題例】

➢電話は相手の顔が見えず、瞬時に答えないといけないため、要領を得ないものになりがちである

➢電話応対や気配りができず職務に対応できない

➢接客ができない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

業務に対応する必要性についての理解の状況を確認する

対人業務の苦手の状況を把握する

＜例＞
・難解な専門用語を多用した独特の言い回しや見下すような表現で誤解を招いていることと誤解される内容を対象者へフィードバックし、場面ごとにふさわしい伝え方の台詞を練習してもらう

原因・課題の把握・整理（p.27）
気づきの促し（p.28）
研修・練習（p.35）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

対人業務が苦手であっても、補完手段等を活用して業務に対応することの可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

対人業務の苦手に対応するための適切な行動を伝える

＜例＞
・言葉づかいを定型化する
・応答マニュアルを作成し、マニュアルにない事項は、他の人に引き継ぐことにする
・対象者の業務を限定し、最低限の台詞（例：少々お待ち下さい、社員を呼んで参ります）を決めて他の社員に引き継ぐなどルール化する

提案や助言（p.28）
手順の明示（p.37）
文字化（p.30）
作業・職務の選択（p.38）
ルールの明示（p.29）

▶目標の設定

対人業務が苦手であっても、必要な業務に対応できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【体験的理解】

業務の**進捗を確認して、個別に相談**する

＜例＞
・出来事とその出来事による結果や影響を結びつけて対象者へフィードバックする

個別の相談や説明（p.32）

練習を行う

＜例＞
・応答マニュアルを作成し、ロールプレイで練習する

文字化（p.30）
場面再現（p.36）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・具体的に細かく聞きながら振り返る。先に気づいた点を記入しておき、それに基づいて振り返りを行うなどもよい

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について**周囲の理解を促進**する

＜例＞
・対象者の同意を得て、会社に障害と特性への理解と配慮を求める説明文書を支援者と一緒に作成する
・事務系の職務でも外部電話には対応しないことを事業所に了解してもらう

周囲の理解促進（p.38）
作業・職務の選択（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・対人業務や接客が不要な職務に従事してもらうよう調整する
・実習中の名札を作ってもらい、客から声をかけられる機会を減らす。業務をバックヤード中心にしてもらう
・基本的に訓練をしても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の構造化という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）

作業・職務の選択（p.38）
道具の利用（p.37）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
（12）苦手な作業がある
⑦　身体操作の困難

【具体的な課題例】

➢動作が非常に緩慢で作業速度が遅い

➢身体の動きがぎごちなく作業が遅い。よく机の角等に身体をぶつける

➢筋力に課題があるため、重量物を扱う作業は苦手である

➢握力不足のため、トイレ清掃用ブラシの保持が不安定。その結果、仕上がりにムラがあり、作業に時間がかかる

➢立ち作業になるとじっとすることができず動いてしまう

➢見直しの際、声量をコントロールできずに大きめの声でデータを読み上げてしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業に対応する必要性についての理解の状況を確認する

身体操作の困難の状況を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

身体操作が苦手であっても、補完手段等を活用して作業に対応することの可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

身体操作の困難に対応するための適切な行動を伝える

＜例＞
・声の大きさを段階に分けて示し、場に相応しい声の大きさを理解できるようにする

提案や助言（p.28）
具体化（p.31）

▶目標の設定

身体操作の困難を踏まえ、苦手な作業に対応できるようにすることを目標とし、目標を明確化・具体化する

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

身体操作の基準などを**視覚的に示す**

＜例＞
・立ち作業では、床に印をつけ立ち位置を示す

視覚的提示（p.30）

【ツール等】

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・トイレ清掃作業の場合、握力不足については、短期間での改善は困難であることから、使用するブラシに着目する。ブラシの持ち手が細く、握力の弱い対象者にとって滑りやすい場合には、改善策として自転車のハンドル用グリップを取り付ける。安定した作業ができるようになれば、仕上がり・作業時間ともに改善される

道具の利用（p.37）

【体験的理解】

訓練を行う

＜例＞
・筋力面での課題については、職業訓練期間を通じて大きく改善することはできないが、巧緻性については、単純な作業であればくり返し訓練課題を行うことで徐々に改善される
・訓練を行うことで作業スピードの向上が見込める場合には、目標時間を設定して訓練を行う。その際、対象者が作業時間を自分で計測・記録するなどにより、作業時間の短縮度合を自己評価し、自分の仕事ができる力を客観的に理解できるようにする。また、作業スピードの課題点を明確にし、作業スピード向上のためには何が必要なのか自分で考えるよう支援するとともに、支援者や周囲からのアドバイスも踏まえて目標を立て、訓練に臨むよう支援する

くり返しの練習（p.35）
気づきの促し（p.28）
提案や助言（p.28）

【振り返り】

適切な身体操作ができたか確認するための**振り返り**を行う

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

職場環境を整備する

＜例＞
・身体の使い方がぎこちなく、バランスをとりにくい場合には、対象者に合わせて作業環境を調整する（例：作業コンテナを床から腰の位置の高さへ変更して配置し、作業中にしゃがんだり立ったりする動作を減らす）
・見直しの際に、声量がコントロールできない場合には、場所を変えて作業を進める。また、近くに人がいると、アピールのため大きな声を上げてしまうことがある場合には、あえて離れているようにする

環境調整（p.37）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・苦手な業務を外してもらう
・基本的に訓練をしても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の構造化という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）

作業・職務の選択（p.38）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
(12) 苦手な作業がある
⑧　読み・書き・計算の困難

【具体的な課題例】

➢読字障害があるため入力に時間がかかる。周囲に尋ねることはできるが、あまり頻繁だと気兼ねしている

➢読むことに困難はないが、意味理解に支援が必要である

➢書字の問題があることからお客様からの注文を聞いて正確にすばやく記録するという作業が苦手である。そのため厨房に間違った注文を伝えたり、途中で分からなくなってスタッフを呼ぶなど混乱してしまうことが多くある

➢計数や計算が必要な作業でミスが出やすい

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

作業に対応する必要性についての理解の状況を確認する

読み・書き・計算の困難の状況を把握する

＜例＞
・単語の意味を理解することが苦手で、会話の理解に影響を与える場合には、理解がスムーズに進まない際に、対象者の会話の解釈を確認したうえで、単語の正しい意味を説明したり、正しく意図が伝わるように対象者が理解している表現に置き換えて理解を促す
・苦手な状況を把握の上、個別に対応。例えば、暗算が苦手な場合は、計算機を使用する又は計算しない業務とする

原因・課題の把握・整理（p.27）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
道具の利用（p.37）
作業・職務の選択（p.38）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

読み・書き・計算が苦手であっても、補完手段等を活用して作業に対応することの可能性や重要性を説明する

読み・書き・計算の困難に対応するための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

読み・書き・計算の困難があっても、補完手段の活用等により業務・作業に対応できるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**声に出して確認**するよう助言する

＜例＞
・注文を受けたら最後に確認することを指導すると、ほとんどミスはなくなり、自分の仕事に自信を持てるようになる

セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

口頭で**具体化して**伝える

＜例＞
・指示はできるだけ具体的にしたり、項目ごとに整理して簡潔に伝えたりする

⇩

指示の内容を**視覚的に示す**

＜例＞
・目で見て分かる指示をする
・図を利用する

具体化（p.31）
指示の細分化（p.31）
視覚的提示（p.30）
図表・写真の利用（p.30）

【ツール等】

マニュアル（**作業手順書**）の作成と活用

＜例＞
・本来のマニュアルを対象者のために分かりやすく編集する
・作業マニュアルの作成に際しては、図表やイラストを多用した視覚的に理解しやすいマニュアル作成を行う
・漢字が苦手な場合には、マニュアル、座席表、掲示物などはひらがなにしたり、ルビ（読みがな）を振ったりする

文字化（p.30）
対象者に合わせた方法で提示（p.29）
図表・写真の利用（p.30）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・補完手段（例：電卓）やツール、支援機器（音声読み上げソフトなど）を活用する
・計算が苦手な場合は計算機を、書字が苦手な場合はパソコンを使う等の代替手段を考える
・漢字が苦手な場合には、PC の漢字ソフトや手書き入力検索を利用してもらう
・書字の問題がある場合には、書字の負担をできるだけ少なくするため、文字（数字）を記入する部分を省き、該当する物にすべて丸を付ければ事足りるような注文票を採用し、時間縮減と注文ミスの削減を図る
・正確な計数が出来ず、ずれが出てくる（50 枚数えるところで 49 枚や 51 枚になってしまう）場合には、10 ずつのグループを 5 回数えるためのツール（そこに置けば正しい数になるもの）を作成

道具の利用（p.37）
文字化（p.30）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・複数人による複数回のチェックをすることで対処する
・分からない時のために、「分からないものボックス」を作り、わからないものはそこに入れることにより支援者が個別に対応する

確認・チェック（p.32）
道具の利用（p.37）
くり返しの確認（p.32）

周囲の理解促進と環境調整

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・集計、照合の業務は一度に大量に行わず、小分けにしてチェックを行うことでミスを防止する

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・書字や判読を要する業務を可能な限り避ける
・筆記しなくてよい環境とする
・日付の前後の判断が難しい場合は、製造日の早いものを手前に陳列する作業は避ける
・レジ操作はできても暗算が苦手な場合はレジは受け持たせないようにする
・基本的に訓練をしても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の構造化という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）

作業・職務の選択（p.38）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
（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

【具体的な課題例】

➢必ず入力ミスが出る

➢入力の際に、行や列、キーがずれる

➢余分なスペースを入力してしまう

➢半角／全角の入力規則、無意味なアルファベットのつづりでミスが出やすい

➢メールアドレス等、特定項目に入力ミスが多く見られる。その部分に留意するように伝えると、今度は他の部分でミスが生じやすくなる

➢文字を扱う作業（文書入力、修正等）では、誤字・脱字等の入力ミスが出やすい
「思い込み・早とちりが原因かもしれない」

➢パソコンを使って在庫管理の仕事をしていたときに対象者が周りの人よりミスをする機会が多いことに気がつく。単純な入力ミスや数字の読み間違い、参照データ箇所の間違いが多く、よく注意される。対象者はミスしないように注意しているが、どうしてもミスがなくならない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

正確に入力作業を行う必要性についての理解の状況を確認する

入力のミスが生じる原因を把握し、対象者に伝える

＜例＞
・入力ミスが生じている場合には、ミスがあることを伝え、「単位」を「単価」と間違えて入力する等、原稿の読み取り段階で間違った思い込みをしているなど、原因を把握する
・何度も確認する。ミスの傾向をフィードバックする
・ミスの傾向を一緒に考え、対処方法を検討する

原因・課題の把握・整理（p.27）
提案や助言（p.28）
気づきの促し（p.28）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

正確に入力作業を行う必要性や重要性を説明する

入力のミスを防ぐための適切な行動や優先順位を伝える

＜例＞
・セルフチェックを行うよう意識付けを行い、習慣化してもらう
・入力しやすい方法を用いて、正確さを優先して作業を進めることを重視してもらう
・データの見直しは、手順が抜けやすいため、あらかじめ見直しまでを手順として組み込んで伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
セルフチェック（p.34）
手順の明示（p.37）
優先順位の明示（p.28）

▶目標の設定

正確に入力作業を行うことを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**声に出したり、文字を利用して確認**するよう助言

＜例＞
・見直しによる確認を行うこととし、確認する際の意識を向けるポイントを助言する
・こまめに対象者がチェックする
・パソコン画面上と紙面上での２回の見直しを行う
・目視だけではミスに気づくことができない場合には、読み上げて確認したり、指さし確認を行う

セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**確認**を行う

＜例＞
・間違いやすい部分をあらかじめ対象者と確認した上で、入力作業を開始してもらう

確認・チェック（p.32）

⇩

入力のポイントを**視覚的に示す**

＜例＞
・複数の留意ポイントに意識が向くように、ポイントを一覧にして PC の空いているスペースに貼る

視覚的提示（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・基礎的な操作の理解が困難な場合については、細かな手順書を作成し、１つ１つ手順に沿って操作を行う
・確認方法（ダブルチェックなど）を示した手順書を作成する。確認行為をうっかり忘れてしまうあるいは確認の方法がよくわからないのであれば、そのような情報まで含めた手順書を利用することが有効である

文字化（p.30）
手順の明示（p.37）
セルフチェック（p.34）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・次のような補完手段を活用し、できるだけ入力するデータを把握しやすくなるような工夫を行う
　例えば、どの行を入力しているかマーキング（色つけ、拡大表示等）をする等見落としを防ぐ工夫をする、ルーラー（定規等）を使用する、画面表示サイズを調整する、原稿の位置を目線の高さに合わせるなど
・読み上げソフトで入力内容を確認する。ミスを防ぐひとつの方法として、ミスがないかどうか、確認する際の方法を変える。例えば、データ入力や文書作成作業において、入力内容を音声で読み上げてくれる「読み上げソフト」を使えば、視覚的な確認に加えて、聴覚的にもミスがないかどうか確認することができる。ミスを防ぐには、単純に確認の回数を増やすことよりもむしろ、確認のタイミングや方法を変えることが有効
・Ｗｅｂサービスのリマインダ機能で注意を促す。確認することを忘れることが、ミスに繋がることがある。確認の時間や内容が決まっている場合には、パソコンを使ったＷｅｂサービスや携帯電話のアラーム機能などを用いて、指定した時間に確認作業と内容を思い出させてくれるようなツールが有効になる場合がある

道具の利用（p.37）
焦点化（p.29）

【体験的理解】

練習を行う

＜例＞
・入力練習による習熟を図る

研修・練習（p.35）

業務の**進捗を確認**する

＜例＞
・複数人による複数回のチェックを行うことで、早期にミスを発見し、対象者が気づける仕組みを作る
・確認作業を誰かほかの人に頼む。努力だけでミスをなくすことが難しい場合、ほかの人にチェックを任せることができれば、対象者も安心で、結果としてトラブルになる可能性も減らすことができる

確認・チェック（p.32）

【振り返り】

正確に入力作業ができるようになったか確認するための**振り返り**を行う

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・入力作業を長く継続することが苦手な場合、こまめに休息を取る

休憩の促し（p.34）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・データを区切って入力する
・一度にたくさんの見直しを行うと見落としが多くなるため、「少量の入力→見直し」を交互に行うという、作業ルーチンを組むようにする
・文書入力でフォントや文字の種類、微妙に位置を間違えることがある場合には、プレビュー画面を活用しプリントアウトしたものとの見比べを行うように手順を変更する

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・苦手な入力作業のある業務を避け、別の業務を検討する
・職務内容を見直す。いくら注意してもミスしてしまう場合、ミスしてはいけない職務は向いていない。そのような場合、上司と相談したうえで、職務内容を調整・変更してもらうことが有効になる

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
(13) 文書の入力・記述・作成・照合がうまくできない
②　照合ができない

【具体的な課題例】

➢事務課題では見落としによるミスが多い

➢複雑な書類の作成になると、見直しをしてもミスがなくならない

➢画面と紙面の両方を見てデータの照合をすることが困難で、入力ミスに気がつきにくい

➢漢字の読みが困難。人名や地名で、変換して異なる漢字になっていても、入力ミスに気がつかない

➢照合の際に、見るべき行や列がずれる

➢類似している英字や同音漢字、数字に照合のミスが出やすい

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

照合作業を正確に行うことの必要性についての理解の状況を確認する

照合ができない原因を把握し、対象者に伝える

＜例＞
・ミスの箇所は色を変えて表示し、ミスがあることを対象者へ伝えた上で、対処方法を対象者と共に考える

原因・課題の把握・整理（p.27）
気づきの促し（p.28）
提案や助言（p.28）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

照合作業を正確に行うことの必要性や重要性を説明する

照合ができるようにするための適切な行動を伝える

＜例＞
・データの見直しは、手順が抜けやすいため、あらかじめ見直しまでを手順に組み込んで伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
手順の明示（p.37）

▶目標の設定

照合ができるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で**声に出したり、動作や文字を利用して確認**するよう助言する

＜例＞
・声を出して読み上げる、複数回のチェックを行う等の見直しの方法を習慣化する
・指さし確認等、確認のポイントを助言する
・一文字ずつ原稿と入力画面または印刷した書面を照合確認するような方法で確認してもらう

セルフチェック（p.34）

【指示の工夫】

支援者から**確認**を行う

＜例＞
・似た英字を間違える等、特定のミスのパターンが見られる場合には、対象者にそれらを書き出してもらい、作業前に支援者と確認した上で、作業に入ってもらう

確認・チェック（p.32）

⇩

【指示の工夫】（続き）

文字で記録するよう助言

＜例＞
・照合の際の留意点やそれまでにミスが生じた点をメモしておき、照合作業の前に確認する
・ミスの対策を覚えておくことは難しいと考えられる場合には、重要メモとしてメモ帳やメモリーノートへの記入を促す。照合作業の際にはいつも目に着くように、重要メモを開いたまま机に置いて作業を行う

文字による記録の利用（p.37）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）やチェック表の作成と活用

＜例＞
・照合の際の方法を示した手順書を作成する。照合の方法がよくわからないのであれば、そのような情報まで含めた手順書を利用することが有効である
・見直しのチェックポイント表を作成し、チェックしながら見直しを行う

文字化（p.30）
セルフチェック（p.34）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・見える範囲を絞って作業することでミスがなくなる
・次のような補完手段を活用し、できるだけ照合するデータを把握しやすくなるような工夫を行う
　例えば、ＰＣの画面に下敷きやルーラー（定規等）を当てて１行ずつ確認を行う、画面表示サイズを拡大して見直すなど
・どの行を照合しているかマーキングをする等、見落としを防ぐ工夫をする
・元の数字と照合する数字がずれたり、短期記憶が難しい場合は、他の数字を紙で隠す、黒い小窓の付いたガイドを使用する等工夫をする

道具の利用（p.37）
焦点化（p.29）

周囲の理解促進と環境調整

必要に応じて**休憩を取れるよう配慮**する

＜例＞
・照合作業を長く継続することが苦手な場合、こまめに休息を取る

休憩の促し（p.34）

対象者に合わせて**作業手順を調整**する

＜例＞
・データを区切って入力
・確実に注意を向けることができる桁数に区切って入力する
・一度にたくさんの見直しを行うと見落としが多くなるため、「少量の入力→見直し」を交互に行うという、作業ルーチンを組む
・少数（例えば５件程度）のデータを入力し終える毎に内容を見直し、印刷したものを支援者にも提出して、確認してもらっている間に気分転換を行う
・英字は一文字ずつ見直す、同音漢字等は意識して入力するなど、ミスをしやすい部分は対策をとる
・二人で見直しをし、競争形式でミスを探す

手順の調整（p.38）
確認・チェック（p.32）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・照合作業を外してもらう
・見直してもミスがなくならない作業（メールアドレスの入力）がある場合は、その作業は外して作業を行うように変更する

作業・職務の選択（p.38）

1　業務遂行
（13）文書の入力・記述・作成・照合がうまくできない
③　メモが取れない

【具体的な課題例】

➢口頭指示を対象者がメモを取るが、正確性、効率性に課題がある

➢支援者が説明した通りの語句でしか記述できない

➢あいまいな表現の説明について記述できない

➢指示が長いと最初の方の言葉しか覚えていない

➢忘れそうだからと、たくさんの内容を書きすぎてしまい、どこを見たらいいのか分からない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

正確にメモを取る必要性についての理解の状況を確認する

メモを取れない原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

正確にメモを取る必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

＜例＞
・手順をメモする際に、メモの正確性に課題がある場合、対象者になぜ示された手順のとおりにすべきかの理由を説明し、正確にメモする必要性を伝える

メモを取るための適切な行動を伝える

提案や助言（p.28）

▶目標の設定

正確にメモを取れるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者から**声かけ**を行う

声かけ（p.32）

＜例＞
・メモを取ることが必要な際は、周囲が促す

⇩

口頭で**細分化、具体化して**伝える

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
指示の細分化（p.31）

＜例＞
〔対象者に合わせて細分化等により説明する〕
・記入できるペースに合わせて、ゆっくりと手順の説明を行う
・全体説明後に、個別的に対象者に対して説明を加える
・短めのことばで説明する

〔メモする内容を具体的に示す〕
・ここだけ書いてください等、メモを取る部分やメモの内容を具体的に指示する
・メモを書く内容を対象者任せにせず、支援者から指示し、簡潔明瞭にする

具体化（p.31）

⇩

モデリングにより伝える

モデリングで提示（p.30）

＜例＞
・メモを取るタイミングやメモの取り方についてモデリング（実際にやってみせる）で示す
・モデリング時に、手順の意味について説明を加えながら行う

【指示の工夫】（続き）

⇩

メモすべき内容を**視覚的に示す**

＜例＞
・手順のポイントを書き出して視覚的に示す
・メモを取る段階で伝えた内容と異なった内容で記載される場合には、支援者がメモの内容を文面で伝え、書き取ってもらう
・図式化して示す

視覚的提示（p.30）
文字化（p.30）
図表・写真の利用（p.30）

【ツール等】

メモやマニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・対象者ではなく、支援者がメモし、対象者に手渡す
・対象者がメモを取らなくてもいいように環境調整する（手順書の作成。事業所担当者によるメモ作成）
・既存マニュアルを用いて、デジカメを用いる等、書き加えていく形式とする
・手順書へ書き込んでもらい、後から記載した内容がどこの部分と関連があるのか、わかりやすくなるようにする
・チェック欄を活用する

文字化（p.30）
図表・写真の利用（p.30）
セルフチェック（p.34）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・メモ帳の中で何がどこに書いてあるかを視覚的に分かりやすくする（例：大切な部分にマーカーを引く、インデックスを付けるなど）
・メモをとるべき内容が分かるようにメモ帳を工夫する（例：５Ｗ１Ｈ を記入する様式とする、選択肢を設定しておく、必要事項を〇で囲めるようにするなど）
・IC レコーダで指示を録音したり、ポイントを吹き込んでもらう。書いてメモすることが困難であれば、指示をそのまま録音して、聞き返すことができる。自分で内容を整理することが困難であれば、ポイントをまとめて録音してもらう方法も有効である
・携帯電話やデジタルメモ機を使ってテキストデータでメモを取る。テキストデータとしてメモを残せば、順番を入れ替えたり、不必要な部分を自由に消すことができるので、内容が整理しやすくなる。また、文字を書く行為自体が苦手な人にとってもテキストの入力であればメモを残すことが可能となる。また、指示をメールで受けることができれば、そのままメモとして残せるので便利でもある
・マッピングテクニックを活用する。メモの内容を文章化することが困難であれば、マッピングテクニックやマッピングソフトを用いて整理することも有効である

道具の利用（p.37）
焦点化（p.29）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・書き取ったメモをもとに、書き取った内容を対象者から説明してもらうことで、メモの不十分な点を明らかにし、不十分な点を更に書き加えるように促す

確認・チェック（p.32）

練習を行う

＜例＞
・１～２週間程度の実習期間を設けて、慣れるまではくり返し質問してもよいことを対象者と周囲で確認する

研修・練習（p.35）
質問の促し（p.34）

周囲の理解促進と環境調整

対象者が適切にメモを取るための**環境づくり**

＜例＞
・対象者の同意を得て、対象者の特性として正確に手順をメモすることが苦手であることを事業主に説明し、手順を明確・簡潔に示す必要があることを助言する

周囲の理解促進（p.38）
明確化（p.31）

1　業務遂行
（13）文書の入力・記述・作成・照合がうまくできない
④　入力や記述が遅い・雑になる

【具体的な課題例】

➢メモの記入が遅いために、きちんとしたメモを取れない

➢スタッフの言った文章は書けるが字が乱雑で読みにくく、不注意による手順の見落としが見られる

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

入力や記述を早く正確に行うことの必要性についての理解の状況を確認する

入力や記述が遅かったり雑になる原因を把握する

原因・課題の把握・整理（p.27）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等により入力や記述を早く正確に行うことの可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）

＜例＞
・メモをとっても字が乱雑で読みにくい場合、対象者に何のためにメモをとるのか理由を説明し、後で読めるように丁寧な字で書く必要性を伝える

入力や記述を早く正確に行うための適切な行動を伝える

提案や助言（p.28）

▶目標の設定

入力や記述を早く正確にできるようにすることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

支援を要請するよう助言

＜例＞
・作業を指示された時に、メモを取る時間を待ってもらうよう対象者から申し出る

支援要請の促し（p.34）

【指示の工夫】

口頭で対象者に合わせて**工夫して**伝える

＜例＞
・メモが取れる速度で説明する、メモが取れるまで待つ

対象者に合わせた方法で提示（p.29）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・説明後に見本の動作を示す、というように説明を分けて行う

モデリングで提示（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・記述があまりに遅い場合は、既存のマニュアルに追加する形にする
・対象者に合わせて記述の時間を多めにとることで、読みやすいメモやマニュアルを作成できるようにする
・長い文章での記述を避け短い文章でまとめること、マニュアルにチェックボックスをつけてもらうことで見落としを減らすことができる

文字化（p.30）
手順の調整（p.38）
指示の細分化（p.31）
セルフチェック（p.34）

業務を支援する**道具を導入**する

＜例＞
・チェック項目としてメモを用意しておく
・一問一答形式の記入用紙を使用する

道具の利用（p.37）
セルフチェック（p.34）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞
・具体的に細かく聞きながら振り返る

振り返り（p.33）

周囲の理解促進と環境調整

対象者が適切にメモを取るための**環境づくり**

＜例＞
・メモとりの時間を与える
・口頭指示を対象者がメモを取る際に、書き取る、書き起こすスピードが遅い場合には、対象者が書き終わるまで待つ時間を延ばす

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・メモを取る場面の少ない作業に従事する
・メモを必要としない作業を職務にしてもらう
・基本的に訓練をしても習熟が見られないものについては、職種のマッチング、職場環境の構造化という観点を重視して支援を行う（期待される達成水準は目標としながら“課題”として強調しすぎない）

作業・職務の選択（p.38）
環境調整（p.37）

1　業務遂行
（13）文書の入力・記述・作成・照合がうまくできない
⑤　マニュアルが作れない

【具体的な課題例】

➢書き取ることが苦手で、複数手順を説明すると一部記述が抜けてしまう

➢下書きから清書に写す際に、作業手順の項目が抜けてしまう

➢留意事項の説明をしても、作業手順以外は記述しない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

マニュアル作成の必要性についての理解の状況を確認する

マニュアルが作れない原因や関連する対象者の特性を把握する

＜例＞
・対象者のマニュアル作成能力を踏まえて助言する

原因・課題の把握・整理（p.27）
提案や助言（p.28）

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

マニュアル作成の必要性や重要性を説明する

マニュアル作成のための適切な行動を伝える

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）

▶目標の設定

マニュアルが作れることを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

口頭で**段階的にしたり、細分化**して伝え、記述してもらう

＜例＞
・ゆっくりと手順の説明を行う、１回の説明では１手順の説明とする、短めのことばで説明するなどにより、記述してもらう

対象者に合わせた方法で提示（p.29）
段階的提示（p.31）
指示の細分化（p.31）

⇩

モデリングにより伝える

＜例＞
・何をどのように記述すればよいのかを説明しながら、マニュアルの作り方を示す

モデリングで提示（p.30）

⇩

視覚的に示す

＜例＞
・視覚的な手段（デジカメ、図）を用いてマニュアルを作成する

視覚的提示（p.30）
図表・写真の利用（p.30）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の工夫

＜例＞
・既存マニュアルを用いて、書き加えていく形式とする
・作業手順と留意事項を書く欄を設けた別様式を用意し、そちらに記載してもらう

焦点化（p.29）

【体験的理解】

業務の**進捗を確認し、個別に支援**する

＜例＞
・対象者の作ったマニュアルで作業を実施してもらい、マニュアルの内容を更新する方法で関わる

体験（p.36）
確認・チェック（p.32）

訓練を行う

＜例＞
・職業準備支援の中でマニュアル作成のトレーニングを行う。能力的にマニュアル作成が無理な場合、支援者がマニュアルを作成する（マニュアルによる支援が合う人も合わない人もいる）

研修・練習（p.35）
文字化（p.30）

周囲の理解促進と環境調整

支援を受けられるよう調整する

＜例＞
・マニュアルが作成できない場合は、就労支援機関の支援者や事業所でマニュアルを作成する

環境調整（p.37）

1　業務遂行
（13）文書の入力・記述・作成・照合がうまくできない
⑥　適切なコンピュータの利用や文書作成ができない

【具体的な課題例】

➢下書きの文章を消して、その上に清書を書こうとする

➢文書を書く際、独特の言い回しをするため、対象者、特定の支援者以外には意味が良く分からない（「何事も自分一人で上達、勝利、支配することが多かった」、「社会的、普遍的一人が多い」等）

➢作業中に手すきの時間があるとインターネットを検索したりゲームをやってしまう

➢作業終了時に、メッセージが出ても、保存を行わずに終了してしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

コンピュータの利用や文書作成を適切に行う必要性についての理解の状況を確認する

原因・課題の把握・整理（p.27）
手順の明示（p.37）

コンピュータの利用や文書作成が適切にできない原因を把握する

＜例＞
・対象者がその言葉などをどう解釈しているか、他の言葉で表現してもらう等で探っていくが、元々のコミュニケーション能力の限界を踏まえてパターン化していく
・職業評価により対象者の能力を測定する。習得可能性があれば必要な支援を行う。文書作成は定型的なものに限る

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等によりコンピュータの利用や文書作成を適切に行う可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示（p.27）
提案や助言（p.28）
優先順位の明示（p.28）

コンピュータの利用や文書作成のための適切な行動や優先順位を伝える

＜例＞
・入力しやすい方法を用いて、正確さを優先して作業を進めることを重視する

▶目標の設定

コンピュータの利用や文書作成を適切に行うことを目標とする

目標の明示（p.28）

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者による**確認**を行う

＜例＞
・文書の下書きが完成したら、内容や言葉の意味について、支援者と確認する

確認・チェック（p.32）

⇩

コンピュータ作業の留意点を**視覚的に示す**

＜例＞
・ＰＣ作業終了時に保存を行わない場合、「終了する前に保存」と書いた付箋をキーボードの目に付きやすい場所に貼っておく

視覚的提示（p.30）
注意の促し（p.29）

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞
・基礎的な操作の理解が困難な場合については、細かな手順書を作成し、１つ１つ手順に沿って手順書を確認し、作業してもらう

文字化（p.30）

【体験的理解】

研修を行う

＜例＞
・研修の実施や外部の研修（公民館講座など）の情報提供

研修・練習（p.35）

周囲の理解促進と環境調整

対象者に合わせて**作業を選択**する

＜例＞
・事務作業など苦手な業務を避け、別の業務を検討する
・文字を扱う作業が苦手な場合、数字を取り扱う作業のように、ミスが発生しにくい作業に従事する
・職務内容を見直す。いくら注意してもミスしてしまう場合、ミスしてはいけない職務は向いていない。そのような場合、上司と相談したうえで、職務内容を調整・変更してもらうことが有効になる
・入力作業が職種として適当でないことも考えられることを対象者へ伝える

作業・職務の選択（p.38）