

2 対人関係・コミュニケーション

2 対人関係・コミュニケーション

ここでは、対人関係やコミュニケーションの場面において、質問や報告・連絡・相談が適切にできない、挨拶や意思表示が難しい、場面に応じたコミュニケーションが難しい、会話が適切にできないといった課題を取り上げています。

対人関係・コミュニケーションは、下記の（１）～（８）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、対人関係・コミュニケーション全体では 24 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）質問がうまくできない

- ① 質問できない
- ② 質問の方法・内容が適切でない
- ③ 質問のタイミングがわからない

（２）報告・連絡・相談ができない

- ① 報告・連絡・相談ができない

（３）挨拶や意思表示がうまくできない

- ① 意思表示がうまくできない
- ② 挨拶が適切でない
- ③ 発語が少ない
- ④ 視線を合わせることが苦手

（４）職場において、場面に応じて適切なコミュニケーションを取ることができない

- ① 職場（集団）の人間関係がうまくいかない
- ② 休憩時間に周囲とのコミュニケーションがうまくとれない
- ③ 場面理解が適切でない

（５）会話のルールが守れない

- ① 会話のタイミング・量・質が適切でない
- ② 独特な言動でうまくいかない
- ③ 確認や謝罪の頻度がわからない
- ④ 場にふさわしい言動ができない

（６）会話において、適切な発信を行うことが難しい

- ① 相手にわかるように説明できない
- ② 音量が適切でない
- ③ 適切に返事をすることができない

(7) 会話において、相手の意図や感情を適切に受け取ることが難しい

- | | |
|------------------|----------------|
| ① 相手の意図を理解できない | ④ 字義通りに理解してしまう |
| ② 相手の気持ちを理解できない | ⑤ 電話対応が苦手 |
| ③ あいまいな言葉が理解できない | |

(8) 会話において、情報交換がうまくできない

- ① 円滑に情報交換ができない

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 8・小分類 24 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。

2 対人関係・コミュニケーション

(1) 質問がうまくできない

① 質問できない

【具体的な課題例】

- 「後で聞けば何とかなる」と思い、すぐに質問しない。「自分でできる」と思い、質問しない
- 緊張して質問ができない
- 他者と適度な距離がとれず、質問等がスムーズにできない
- 「自分が分かっていること」を目線で訴え、気づいてもらえるのを待ってしまう
- 「何が分かっているのか」分からない。「何をどのように質問したらよいか」分からない。そのため、何もできずに固まってしまう
- 苦手な上司に質問しない
- 困ったことが起きると、職場から親に電話をして相談することをくり返す

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

質問の必要性についての理解の状況を確認する

質問ができない原因を把握する

<例>

- ・対象者が理解している範囲を支援者が把握した上で、適切な助言を行う
- ・質問ができない原因を把握し、対策を検討する

原因・課題の把握・整理
(p.27)
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 質問の必要性や重要性を説明する

<例>

- ・なぜ質問する必要があるかについて、研修で理由を十分に説明し、質問する意味や重要性について理解を深める
- ・「自分が分かっていること」を何も言わずに、相手に気づいてもらうことを期待している場合は、その限界を説明する
- ・すぐに質問せずに、自分で対応しようとして効率を悪くしている場合は、質問した方が早く問題を解決でき、効率的なことを助言する
- ・ミスをした際に質問をする機会を作り、今後はミスをする前に質問するよう促す

必要性・重要性の明示
(p.27)
個別の相談や説明 (p.32)
研修・練習 (p.35)

質問をする際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・「分からないときに質問する」ではなく、指示された内容の各段階で指示者に確認してもらうことを、ルール化する
- ・分からないことについては、「分かるまで何度でも質問する」ように指導する
- ・質問する際のセリフをあらかじめ伝える
- ・質問を受ける担当者を決めた上で、支援者から「困ったら〇〇さんに聞きましょう」とくり返し伝える
- ・緊張して質問できない場合は、リラックス方法を伝え、実践してもらう
- ・「分からないことをすぐ質問すれば、ほめられる」と思っている場合には、「まず最初の説明をしっかりと聞き、それでも分からなければ質問しなさい」と説明する

提案や助言 (p.28)
ルールへの明示 (p.29)
環境調整 (p.37)
支援者の明示 (p.32)
補完手段の利用 (p.37)

▶ 目標の設定

質問ができることを目標とする

<例>

- ・目標として、「わからないときは指示書を見る・質問する」を掲げて励行する

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】

質問の前に「分かっていること・分かっていること」を自分で確認する

＜例＞

- ・ 5W1Hの各項目を意識できるように、指示事項を各項目ごとにメモを取るよう練習をしたり、質問をする時に各項目を考えてから話をするように支援をする

セルフチェック (p.34)
文字による記録の利用
(p.37)

【指示の工夫】

支援者が「分かっていること・分かっていること」を確認する

＜例＞

- ・ 支援者から対象者へ声をかける
- ・ 質問の練習の初期段階では支援者から声かけし、慣れてきて自発性を持つようになるのを待つ
- ・ 質問のきっかけとなる言葉の手がかりを与え、質問するのを待つ
- ・ 作業開始前に指示の理解に齟齬がないか、確認する
- ・ 「△△のやり方はわかりましたか？」などと具体的に聞き、確認する
- ・ 「分からない時は質問してください」と伝えても、対象者は分かっていると思っていることがあるため、指示後に実際の行動を見ながら確認を行う
- ・ 支援者の誰にでも質問してよい（もしくは特定の人に質問する）ことを事前に伝える

声かけ (p.32)
確認・チェック (p.32)
具体化 (p.31)

文字や図など、視覚的情報を利用する

＜例＞

- ・ メモを活用するよう助言する
- ・ 支援者と交換ノートを作り、緊急性の低い質問事項はノートで共有する
- ・ 「何が分かっているのか」分からずに質問できない場合、できるだけ具体的に図解も交えながら説明する。状況に応じて判断が必要な作業や、抽象的な話題については、どういう場合にどうすればよいのか、など具体的かつ簡潔に説明したり、フローチャートで時系列に沿った手順の流れを明確にしたりすることで、理解の困難が低減される

文字による記録の利用
(p.37)
具体化 (p.31)
視覚的提示 (p.30)

【ツール等】

指示内容の理解のために補完手段を導入する

＜例＞

- ・ 「何をどのように質問したらよいのか」が整理できずに質問できない場合、携帯電話のテキストメモ機能やパソコン、デジタルメモを使ってその場で情報を入力し、話を整理・具体化・視覚化する。また、マッピングソフトで情報を図解すれば、情報間の関係を理解する助けになる
- ・ 一度聞いただけでは理解できず、「何が分かっているのか」分からずに質問できない場合、何度も聞き返すことができるように IC レコーダで録音し、聞き直す

道具の利用 (p.37)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・ロールプレイにより練習する
- ・練習の初期段階では、分からないことがあったら手を挙げて支援者に知らせるようにして、徐々に慣れてきたら最終的に支援者に質問できるよう、段階的に質問する練習を行う
- ・分かっていないことを質問せず、支援者から気づいてもらうのを待ってしまう場合、事前に質問の方法やいつでも質問してよいことを伝え、支援者からの声かけはせずに対象者から質問するのを待つことで、質問する経験を積んでもらう
- ・他人との身体的距離が近すぎる場合は、相手の感じ方（圧迫感）や適切な距離を指導し、練習する
- ・質問・相談によって問題が解決した経験や状況が好転した経験が少ない人には、質問等のメリットが理解できていない場合がある。職業準備支援等で質問による成功経験を積み、その必要性を感じてもらう

体験 (p.36)

場面再現 (p.36)

成功体験 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・向上ぶりを振り返ることで確認を行う
- ・支援者とともに、質問ができていたかを振り返り、できている場合は正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>

- ・対象者が診断と自身の特性を事業所に開示することにあわせて、対象者の特性や周囲の配慮などについて詳細な説明が必要な場合には、支援機関が職場に対して理解促進・啓発を行う

周囲の理解促進 (p.38)

外部支援機関との連携

(p.39)

質問できる・しやすい環境づくり

<例>

- ・支援者側が対象者からの質問を柔軟に受け入れるようにする

環境調整 (p.37)

周囲の理解促進 (p.38)

2 対人関係・コミュニケーション

(1) 質問がうまくできない

② 質問の方法・内容が適切でない

【具体的な課題例】

- 質問することで、「上司に“話を聞いていなかったのでは?”と思われ、怒られてしまう」と考え、質問するタイミングを逃してしまう
- 同じ質問をすると、「上司に“話を聞いていなかった”と思われる」と考え、質問しない
- 言葉尻や「同じことを何回くり返したか」等、細かな所にまでこだわって質問を連発する
- 常識的なことまで確認するため、質問された側が質問の意味を理解できない場合がある
- 相手の状況を考えずに、長々と確認してしまう

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

適切に質問をすることの必要性についての理解の状況を確認する

適切に質問ができないことの原因を把握する

<例>

- ・ 何に不安を感じて質問しているのか、例を挙げながら確認し、より具体的に説明する

原因・課題の把握・整理
(p.27)
個別の相談や説明 (p.32)
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

適切に質問をすることの必要性や重要性を説明する

<例>

- ・ なぜ適切に質問する必要があるかについて、研修で理由を十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

必要性・重要性の明示
(p.27)
研修・練習 (p.35)

質問をする際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・ 簡潔な伝え方（質問するためのセリフや合図を決めるなど）を助言する
- ・ 要点をまとめて要領良く伝えることが苦手な場合、時系列順に説明しながら、わからないことを確認するように助言する
- ・ 質問する時間を明示する
- ・ 指示を聞くときにメモを取っておき、あとでまとめて質問するよう指導する
- ・ 知らなくても作業遂行に影響のない事柄については、質問したいことをメモしておき、質問のタイミングを決めてその時にまとめて聞くように指示する

提案や助言 (p.28)
個別の相談や説明 (p.32)
具体化 (p.31)
ルール of 明示 (p.29)
文字による記録の利用
(p.37)

▶ 目標の設定

適切な方法・内容で質問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】

質問の前に「分かっていること・分かっていること」を自分で確認する

<例>

- ・ 指示されたことはメモを取り、その内容を復唱するよう指導する

セルフチェック (p.34)
文字による記録の利用
(p.37)

【指示の工夫】

対象者が「分かっていること・分かっていないこと」を確認する

＜例＞

- ・支援者が指示のポイントをまとめ、対象者へ確認する

確認・チェック (p.32)
焦点化 (p.29)



□頭で具体化・細分化して伝える

＜例＞

- ・細かな所にこだわって質問を連発する場合、指示は略称などを用いず、可能な限り具体的に言う

具体化 (p.31)
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＞

- ・上司や同僚に質問する際のセリフやタイミングを確認して、資料にする
- ・相談・質問のタイミング・セリフの具体例をカードで示し、それを携行してもらう
- ・支援者が対象者に指示内容の理解を確認すべきかどうか、判断が難しい場合は、まず、手順書を参照してもらい、独力で解決できるかどうか確認する。なお、解決できた事項は手順書に追記する

文字化 (p.30)
ルール明示 (p.29)
視覚的提示 (p.30)

【体験的理解】

研修・練習を行う

＜例＞

- ・質問するタイミングや質問を切り出すときの言葉をSST（ソーシャルスキルトレーニング）で練習する
- ・SSTの中で会話時の相手の話の受け方や自分からの伝え方、会話の終了の仕方を練習する
- ・質問時間を取りながら、モデリング（実際にやってみせる）を行う

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)
モデリングで提示 (p.30)

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞

- ・職業準備訓練場面において、質問の方法・内容が適切でなかったときには、即時にフィードバックし、適切な質問の方法・内容を伝える
- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）においてビデオ撮影を行い、不適切な質問の仕方を視覚的に理解できるようにする

振り返り (p.33)
フィードバック (p.33)
個別の相談や説明 (p.32)
映像で提示 (p.30)

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特性のひとつとして質問が苦手であることを職場側に伝え、必要に応じて対象者に合わせた質問の方法を認めることについて理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進 (p.38)
気づきの促し (p.28)

質問できる・しやすい環境づくり

＜例＞

- ・質問する際の対象者の不安について、上司や同僚に伝える機会を作る
- ・支援者を配置し、援助要請や相談をしやすい職場にする

環境調整 (p.37)
周囲の理解促進 (p.38)
支援者の明示 (p.32)

2 対人関係・コミュニケーション

(1) 質問がうまくできない

③ 質問のタイミングがわからない

【具体的な課題例】

- 相手の状況を考えず、気になった時点で質問する
- 気になって、不安になると質問せずにはいられず、何度も同じ質問を同じ人にしてしまう
- 質問したい相手が他の人と話をしている時や、話がなかなか途切れない時には、声をかけるタイミングや方法が分からない

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

質問することの必要性についての理解の状況を確認する

質問のタイミングがわからない原因を把握する

＜例＞

- ・適切なタイミングで質問ができなかったときには、相談時にその理由を対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

原因・課題の把握・整理
（p.27）

個別の相談や説明（p.32）

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

相手の状況を確認した上で質問することの必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・なぜ適切なタイミングで質問する必要があるかについて、研修で理由を十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

必要性・重要性の明示
（p.27）

研修・練習（p.35）

質問をする際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・「お忙しいところすみませんが…」「お話中よろしいですか？」等の質問を切り出すときの言葉を使うよう指導する
- ・即座に回答を要さないものは、メール等を活用して行うように支援をする。その場合は、回答までに時間がかかることを事前に伝える

提案や助言（p.28）

ルールの明示（p.29）

▶目標の設定

相手の状況を考えて適切なタイミングで質問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】

声かけをして質問するタイミングを示す

＜例＞

- ・質問のタイミングを具体的な場面を通して助言する

声かけ（p.32）

体験（p.36）

【ツール等】

チェック表やマニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞

- ・メモやチェック表等を用いて質問の内容を文字で整理し、すぐに質問する必要があることとまとめて質問すればよいことを分けて対処できるように支援を行う
- ・視覚化すると理解しやすいので、絵や写真を活用して、適切なタイミングや方法での質問の例と、不適切な例を対比して示し、一つ一つの事項を確認する

文字化（p.30）

具体化（p.31）

図表・写真の利用（p.30）

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・忙しくしている相手に声をかけて質問を切り出すときの時のセリフを決め、ロールプレイで練習をする
- ・質問する際に「今、質問してもよろしいでしょうか」など、質問しても良い状況なのかを支援者に確認することをくり返し練習する

研修・練習 (p.35)

場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・作業支援における質問場面において、適切な質問のタイミングであったのかどうか、その場ですぐフィードバックを行う
- ・適切なタイミングで質問ができたときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける
- ・何度も聞かれた時の相手の心境の確認と振り返りを行う
- ・突然の訴えは取り上げてもらえないことを、くり返し経験してもらう

フィードバック (p.33)

正のフィードバック
(p.33)

他者の心情の解説 (p.28)

振り返り (p.33)

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>

- ・対象者の同意を得て特性のひとつとして質問が苦手であることを職場側に伝え、必要に応じて対象者に合わせた質問の方法を認めることについて理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進 (p.38)

気づきの促し (p.28)

質問できる・しやすい環境づくり

<例>

- ・対象者が近づいてきたら、周りから声をかける
- ・基本的にいつでも質問を受けられるように環境を調整する

声かけ (p.32)

環境調整 (p.37)

2 対人関係・コミュニケーション

(2) 報告・連絡・相談ができない

① 報告・連絡・相談ができない

【具体的な課題例】

- 報告の内容やタイミング、連絡すべきかどうかの判断、何を相談すればいいのか等、分からないことが多くて戸惑ってしまう
- 報告の仕方、タイミングなどを伝えると定型的な報告はできるが、イレギュラーな事態（例：清掃作業で洗剤が無くなる）は報告できない
- 複数同じものを作るようなくり返し作業において、完成形や作業内容の成功・失敗を十分に報告・連絡・相談しないまま作業を進めてしまう
- 何の相談もせずに、作業のやり方を勝手に変えてしまう
- 他部署の従業員のルール違反について、気付くとすぐに指摘するが、違反者ではない人に言ってしまうトラブルになることがある

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

報告・連絡・相談の必要性についての理解の状況を確認する

適切に報告・連絡・相談ができない原因を把握する

<例>

- ・何が原因で報告・連絡・相談ができないのかを把握した上で、支援方法を決定する。例えば、どのような台詞で報告・連絡・相談すればよいか分からない人には、具体的な台詞を覚えてもらう

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 報告・連絡・相談の必要性や重要性を説明する

<例>

- ・報告・連絡・相談の重要性についてくり返し伝える
- ・作業開始前に、職場で報告が求められる意義について、対象者の思考の特徴と関連付けながらホワイトボードに記載して解説する
- ・対象者は他者のルール違反を直接指摘する立場にないことを説明する

必要性・重要性の明示

(p.27)

文字化 (p.30)

報告・連絡・相談をする際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・不定期に起こることの中でも「報告すべき項目」を明らかにした上で、報告の仕方を確認し、自発的に行えるようにする
- ・報告するタイミングをパターン化し、指導する
- ・「何を話してもいい」と言われると困ってしまう場合、話題を限定した方が対象者の負担は下がる。同様に、「いつ話をしたいか」ということも明示されていると、いつ話しかければよいか迷わずにすむ。どういう状況・状態であれば上司に話しかけて良いか、ルールを作っておくことが役立つ
- ・「報告を相手からかなり離れた場所から行ったり、歩きながら行う」という課題については、「相手の側まで近づいてから、しっかり止まって行う」よう助言する
- ・他者のルール違反を指摘する場合は、相手に直接言うのではなく、必ず上司に伝え、上司に対応してもらうよう指導する

提案や助言 (p.28)

目標の明示 (p.28)

ルールの明示 (p.29)

具体化 (p.31)

▶ 目標の設定

適切に報告・連絡・相談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】

報告・連絡・相談すべき内容を**自分で整理・確認**する

<例>

- ・作業指示のメモを取る時に、報告すべき事項も含めて記入してもらう
- ・整理して話すことが困難な場合、5W1H（いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのようにするのか）といった情報を整理して書き込むテンプレートを用いて話を整理する方法も効果的である

文字による記録の利用
(p.37)

【指示の工夫】

声かけをして質問するタイミングを示す

<例>

- ・報告・連絡・相談のタイミングを具体的な場面を通して助言する

声かけ (p.32)
体験 (p.36)

↓
文字化した資料の作成と活用

<例>

- ・上司や同僚に報告・連絡・相談する際の台詞やタイミングを確認して、資料にする

文字化 (p.30)
ルールの明示 (p.29)

【ツール等】

報告・連絡・相談内容を理解するための**補完手段の導入**

<例>

- ・報告・連絡・相談したい内容を整理できない場合、携帯電話のテキストメモ機能やパソコン、デジタルメモを使ってその場で情報を入力し、話を整理・具体化・視覚化する。また、マッピングソフトで情報を図解すれば、情報間の関係を理解する助けになる
- ・電子メールで報告・連絡・相談をする。対面でのコミュニケーションや口頭でのコミュニケーションが困難な場合には、電子メールを使うことで、時間をかけて伝えたい内容を視覚的に整理できるために、心理的な負担を下げるができる

道具の利用 (p.37)

【体験的理解】

研修・練習・体験学習を行う

<例>

- ・報告・連絡・相談するタイミングや切り出すときの言葉をSST（ソーシャルスキルトレーニング）で練習する
- ・意図的に、報告するタイミングがつかみにくい場面を設定して、報告の練習をする
- ・共同作業において、報告・連絡・相談のタイミングを具体的に助言する
- ・報告を要する場面で、必要に応じて支援者が「良い見本」のロールプレイをする
- ・終業の際に業務日報を提出する機会を利用し「報告を1分間でまとめる」練習を毎日行う

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)
体験 (p.36)
モデリングで提示 (p.30)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・不適切な言動のときに、即時フィードバックや相手の気持ちを図にして視覚的に示す
- ・適切なタイミングで報告・連絡・相談ができたときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

フィードバック (p.33)
他者の心情の解説 (p.28)
視覚的提示 (p.30)
正のフィードバック
(p.33)

2

(2)

①

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特性のひとつとして報告・連絡・相談が苦手であることを職場側に伝え、必要に応じて対象者に合わせた報告・連絡・相談の方法を認めることに理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進（p.38）

気づきの促し（p.28）

質問できる・しやすい環境づくり

<例>

- ・対象者の報告・連絡・相談する際の不安について、上司や同僚に伝える機会を作る
- ・「コミュニケーションタイム」という支援者との打合せをする時間を2週間に1度、15分程度確保することで、対象者の悩みや作業手法の提案を聞き出し、対象者が抱えている問題意識やイライラを解消し、仕事がより円滑に進むようにする。そこでの対象者の意見を取り入れることで改善されることもあり、対象者のモチベーションアップにつながる
- ・日々の感想や困っている事項を記入する日誌を活用して、コミュニケーションを図るように支援する
- ・作業の途中経過や終了の報告がないことで、事業所が対象者の業務の進捗を管理できず、適切な指示を出せない場合は、毎日、業務の進捗状況を作業日誌に記入して事業所に提出してもらう
- ・支援者（例えば、障害者職業生活相談員資格取得者）を配置し、対象者からのミスの報告を受けて作業改善を行う役割と併せて、対象者のメンタル面の配慮を担当することに理解と配慮を求める
- ・作業ミスの報告を躊躇しない雰囲気を作る。ミスの報告は「そのミスによる損害を企業外部に出さないことへの協力姿勢」としてほめるようにする

環境調整（p.37）

周囲の理解促進（p.38）

支援者の明示（p.32）

文字による記録の利用
（p.37）

対象者に合わせて作業手順を変更する

<例>

- ・くり返し作業で失敗した際に報告・連絡・相談することが難しい場合、指示された作業を1度に全て行うのではなく、はじめに1度練習をして、支援者に確認をしてもらい、了解を得てから同様の手順で作業を進める仕事の流れに変更する

手順の調整（p.38）

2 対人関係・コミュニケーション

(3) 挨拶や意思表示がうまくできない

① 意思表示がうまくできない

【具体的な課題例】

- 感情に合わせた意思の表出が難しい
- 決まり切った挨拶や報告以外は話すことが無く、表情も乏しい
- どう話していいか戸惑ってしまい、発言を求められる場面で固まってしまう
- 面と向かって話しかけられているのに、返事をしなかったり、答えない時がある
- 理解できているか否かの意思表示が難しい
- 作業途中でトイレに行くとき、作業指示者や周囲の同じ作業をしている人に声かけを行うことができない
- 不良品の受付窓口の仕事で、比較的作業習熟がよいので、担当している従業員の善意で接客など仕事を増やしていった。しかし、作業量が負担になっていることが言い出せず、ある時、身体不調を訴えて、長期休職となった

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

挨拶や意思表示の必要性についての理解の状況を確認する

適切に意思表示ができない原因を把握する

<例>

- ・個別面談を行い、対象者の不安や仕事の状況について聴き取りを行った上で、職場のルールやマナーについて就労支援機関や職場内の支援者から助言をする

原因・課題の把握・整理
(p.27)
個別の相談や説明
(p.32)
外部支援機関との連携
(p.39)

▶ 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挨拶や意思表示を行う可能性や重要性を説明する

<例>

- ・返事をする意味や必要性を伝える
- ・挨拶や意志表示をしないことで、相手がどんな気持ちでどう感じるか（不愉快等）を伝える

必要性・重要性の明示
(p.27)
他者の心情の解説
(p.28)

意思表示の際の適切な行動と優先順位を明確に伝える

<例>

- ・就労支援機関の支援者などの慣れた相手に伝えることとし、段階的に伝える相手を広げるよう助言する
- ・意思表示を切り出すときの前置きのセリフを決めておく
- ・トイレで持ち場を離れる等の特定の場面では、必ず伝達するようルール化する
- ・話された内容が理解できない時の伝え方を指導する

提案や助言 (p.28)
ルールの明示 (p.29)

▶ 目標の設定

適切に意思表示を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】

伝達内容を自分で確認する

<例>

- ・くり返し使える定型的なセリフを練習する。5W1Hの各項目を意識できるように、指示事項を各項目ごとにメモを取るよう練習をしたり、話さないといけない時には「何を話すか」各項目を考えてから話をするように支援をする

セルフチェック (p.34)
ルールの明示 (p.29)
文字による記録の利用 (p.37)

【指示の工夫】

支援者から伝達内容を確認する

<例>

- ・対象者と相談し、守るべきルールのカードを作成し、毎朝対象者と支援者で確認をする
- ・適宜、対象者に理解できているかを確認する

確認・チェック (p.32)
ルールの明示 (p.29)



口頭で対象者に合わせた方法で示す

<例>

- ・作業指示の際に、対象者の理解が追い付かなくても待ってほしいという意思表示が難しい場合、ゆっくりと手順の説明を行う

対象者に合わせた方法で提示 (p.29)



文字を利用した意思表示

<例>

- ・就業日誌に考えていることを記入（目標・感想・聞きたいこと・悩み事など）する
- ・例えば困っていることについて、どの程度困っているかを的確に伝えることができない場合は、日々の日誌を活用して、困っている程度を数字の大小で記述し、意思表示ができるようにする

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）の作成と活用

<例>

- ・既存マニュアルを用いて、必要なことを書き加えていく
- ・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
- ・体調不良を申し出ることができない場合、体調を示すカードを作り、カードに書いてある対処法を実施してもらう

文字化 (p.30)
図表・写真の利用 (p.30)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・午前、午後の1日2回、声に出して挨拶の練習を行う
- ・ロールプレイでの練習を実施する

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・意思表示がうまくできないときには、即時フィードバックや相手の気持ちを図にして視覚的に示す
- ・意思表示がうまくできたときや意思表示の試みがあったときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

フィードバック (p.33)
他者の心情の解説 (p.28)
視覚的提示 (p.30)
正のフィードバック (p.33)

2

(3)

①

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特性のひとつとして意思表示が苦手であることを職場側に伝え、理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す
- ・職場に対象者は意思表示が苦手であることを伝え、理解したことを実行・復唱してもらい、理解度の確認を行うように配慮を求める
- ・業務日誌に感想等を書いてもらい、対象者が考えていることが事業所に伝わるようにする
- ・事業所に、対象者は理解しているかどうかの意思表示が難しく、対象者の表情をみて判断しなければならないことも多いことを伝える

周囲の理解促進（p.38）

気づきの促し（p.28）

意思表示を引き出しやすい環境づくり

<例>

- ・事業所では、対象者の意思表示を引き出しやすいよう、作業を進めながら具体的な質問を引き出したり、対象者の意思表示の特徴をつかむなど工夫が必要であることを伝える
- ・対象者の意思表示をうまく引き出すことが難しい場合、就労支援機関の支援者から事業所に対して対象者に対する接し方を助言したり、日頃からの接点が多い家族と連携してコミュニケーションを図ったりする

環境調整（p.37）

外部支援機関との連携
（p.39）

家族との連携（p.39）

業務内容を変更する際の配慮や連携した支援

<例>

- ・業務が負担になっていることを対象者が自分から言い出せない場合、仕事を増やしたり変更したりする際のルール（対象者の意向を確認する、短期間に仕事を増やさない、上司や就労支援機関の支援者と協議した上で仕事を増やすなど）を設定する
- ・対象者の作業量を増やす際には、必要に応じて就業時間に配慮する

周囲の理解促進（p.38）

手順の調整（p.38）

外部支援機関との連携
（p.39）

2 対人関係・コミュニケーション

(3) 挨拶や意思表示がうまくできない

② 挨拶が適切でない

【具体的な課題例】

- 「挨拶や謝罪が大切」と指導をうけたら、過度にしてしまう
- 職員が大勢いる場合、自分の席に着くまでに一人一人に挨拶をする傾向にある
- 出勤時に挨拶するが、その後、更衣室、現場と会うたび同じ人に何度も挨拶をしてしまう
- 挨拶、返事が曖昧である

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

適切に挨拶することの必要性についての理解の状況を確認する

適切に挨拶できない原因を把握する

<例>

- ・適切に挨拶ができない原因を把握して対応策を検討する。施設内訓練では他の訓練生や職員に対してきちんと挨拶できるが、職場実習では慣れていない事業所の従業員に対して適切に挨拶できないなど、主な原因が「緊張」であることがある。環境に慣れてくれば克服できると考えられる場合、まずは定型的な挨拶（例：朝→「おはようございます」、帰り→「お疲れ様でした」）を再度意識して行うこととする
- ・挨拶が適当でないときには、挨拶の必要性についてどう理解しているか対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

原因・課題の把握・整理
(p.27)

ルールの明示 (p.29)

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 補完手段の活用等により適切に挨拶することの可能性や重要性を説明する

<例>

- ・なぜ挨拶をする必要があるかについて、研修で理由を十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

必要性・重要性の明示
(p.27)

研修・練習 (p.35)

挨拶する際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・研修で望ましい挨拶の仕方をビデオ等で確認する
- ・必ず挨拶しなければならないタイミングや場所を整理し、ルールを決める（例：職場では事務所の前で1度挨拶をするなど）
- ・場面ごとに、適切なセリフ・行動を伝え、実行できるように支援する
- ・会う人すべてに深々と頭を下げて挨拶をするのではなく、挨拶の留意事項（相手や場面で会釈だけでいい場面があること、追いかけてまですることではないこと等）があることを伝える

提案や助言 (p.28)

映像で提示 (p.30)

ルールの明示 (p.29)

▶目標の設定

適切に挨拶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】

支援者による挨拶の促し

<例>

- ・その都度、声かけする
- ・来客予定のある日は、直前に「元気な挨拶をすればお客様は喜ぶでしょうね」と話しておく
- ・挨拶の仕方（セリフや声の大きさなど）について、その都度適切な行動について徹底した指導を行う

声かけ (p.32)



適切な挨拶のモデリング

<例>

- ・好ましい挨拶や返事の仕方をモデリング（実際にやってみせる）し、具体的に指導する

モデリングで提示 (p.30)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・音量、タイミングをSST（ソーシャルスキルトレーニング）で指導する
- ・SST、ロールプレイでの練習を実施する
- ・慣れた人でないと適切な挨拶ができない場合、面識の少ない支援者に対して挨拶練習を行い、実際の場面を想定した支援を行う

研修・練習 (p.35)

場面再現 (p.36)

体験 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・対象者の挨拶が相手にどのような印象を与えているかフィードバックする
- ・対象者が自発的にお客様に挨拶をするなど、改善が見られた場合には、正のフィードバックを行い、少しずつ強化する
- ・場面に応じた挨拶をするように伝え、日々、実践できたかを職務チェックで自己評価し、時々支援者が他者評価をする
- ・全体でのマナー研修（参加型、テスト形式による）を実施し、毎回優秀者1名を表彰する、マナー研修の総合評価表を作成する、マナー研修を踏まえた個人面談を実施する等により改善を図る。なお、この研修及び総合評価表は、指導の一環という位置づけに加え、対象者の意欲が向上する機会となるよう、できるだけ良い点を見つけ、その点をコメントするよう配慮する

フィードバック (p.33)

正のフィードバック
(p.33)

確認・チェック (p.32)

振り返り (p.33)

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特性のひとつとして挨拶が苦手であることを職場側に伝え、理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進 (p.38)

気づきの促し (p.28)

挨拶できる・しやすい環境づくり

<例>

- ・支援者を配置し、援助要請や相談をしやすい職場づくりを提案する

環境調整 (p.37)

2 対人関係・コミュニケーション

(3) 挨拶や意思表示がうまくできない

③ 発語が少ない

【具体的な課題例】

- 話す際は、独り言のようにつぶやく程度である
- 発語が極めて少なく、会話は、興味のあることであれば成立する場合がある
- パターン化したことは言えるが、説明には苦手意識が強く、言葉が出ないことがある
- 質問したことには一言二言小さい声で答えることができるが、沈黙が長くなってしまう
- 慣れない相手に対しては発語が極端に少ない

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

発語の必要性についての理解の状況を確認する

発語ができない状況を把握する

＜例＞

- ・ 発語が少ない場面について、発語の必要性についてどう理解しているか対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

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 補完手段の活用等により適切に発語することの可能性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ 会話するうえで、自らも参加することの重要性について、研修で理由を十分に説明し、理解を深める

必要性・重要性の明示
（p.27）
研修・練習（p.35）

発語の際の留意事項や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 必要最低限の報告、連絡の仕方を指導する
- ・ 長文で話すことは難しいが、短文であれば話せる場合には、短文での伝え方について支援する

提案や助言（p.28）
ルールの明示（p.29）

▶ 目標の設定

業務に必要な発語を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】

伝達内容を**自分で確認**する

＜例＞

- ・ルールを説明した上で、壁にルールを明記した張り紙を貼って、対象者が確認できるようにする

セルフチェック (p.34)
文字化 (p.30)

【指示の工夫】

支援者から伝達内容を**確認**する

＜例＞

- ・支援者が話のポイントをまとめ、対象者に確認する

確認・チェック (p.32)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

＜例＞

- ・毎朝のミーティングで、必ず一人一話題ずつ話す経験を積み重ねる
- ・挨拶、謝罪、報告、相談等を、作業訓練を通して獲得してもらう。相手が対象者の応答を待つことで、場面に即した会話が成立する
- ・発語があるまで待つことを基本にしつつ、定型の挨拶や報告等を繰り返し練習することで安心感と自信を養成する支援を行う

体験 (p.36)
研修・練習 (p.35)
成功体験 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞

- ・発語がなく、応答が進まないときには、即時フィードバックや相手の気持ちを図にして視覚的に示す
- ・適切に応答できたときや応答の試みが認められたときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

フィードバック (p.33)
他者の心情の解説 (p.28)
視覚的提示 (p.30)
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＞

- ・対象者の同意を得て、会話内容が限られていることは特性のひとつであることを職場側に伝え、理解と配慮を求める
- ・対象者が興味を持つ事柄を周囲に伝え、周囲からの話しかけ方について助言する

周囲の理解促進 (p.38)

2

(3)

③

2 対人関係・コミュニケーション

(3) 挨拶や意思表示がうまくできない

④ 視線を合わせることが苦手

【具体的な課題例】

➤ 相手の方をきちんと向いて話すことができない

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

相手を見ながら話すことの必要性についての理解の状況を確認する

相手を見て話せない状況を把握する

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相手を見ながら話す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＞

- ・ 相手を見ながら話すことのメリットやそうしなかった場合に相手がどんな気持ちでどう感じるかなどについて、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

研修・練習 (p.35)

会話の際の留意事項や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 代替手段（相手の首当たりをみる）を教示する
- ・ 「顎のあたりを見る」や「視線の適度なそらし方」等を助言する
- ・ 相手の顔を見るのが難しい場合には、「相手の胸の上部、ネクタイの結び目等を見るように」といったように具体的な目標物を示して指導をする

提案や助言 (p.28)
具体化 (p.31)

▶ 目標の設定

相手のいる方向を見て話すことを目標とする

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＞

- ・ S S T（ソーシャルスキルトレーニング）の資料を確認し、マニュアルに留意点を書き加える

文字化 (p.30)

【体験的理解】

練習を行う

＜例＞

- ・ 日頃から接している支援者など、やりやすい人で練習する

研修・練習 (p.35)

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞

- ・ 相手を見ずに話すなどが問題となった際には、即時フィードバックや相手の気持ちを図にして視覚的に示す
- ・ 練習の成果が認められたときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

フィードバック (p.33)
他者の心情の解説 (p.28)
視覚的提示 (p.30)
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>

- ・視線を合わせることが特に苦手な場合、特性であることを職場に理解してもらうために、対象者の同意を得て、職場の担当者に障害特性についての説明を行う
- ・「視線を合わせるのが苦手である」という特徴を周囲に伝え、理解を求める

環境調整 (p.37)

周囲の理解促進 (p.38)

2

(3)

④

2 対人関係・コミュニケーション

(4) 場面に応じて適切なコミュニケーションを取ることができない

① 職場（集団）の人間関係がうまくいかない

【具体的な課題例】

- 色々な社員とのやり取りは苦手である
- 初対面の相手と慣れるのに時間がかかる
- 自分から相手に声をかけることができないため、声をかけてもらうのを待っている
- 相手が少し早口になると、「音が飛ぶ」ように途切れ途切れにしか聞こえない。相手が何を話しているのか推測しているうちに、話は進んでいるようで、結局相手が何を話しているのか、わからなくなる。「今の話、わかりますか？」と聞かれても「はぁ…」としか答えられない
- 人がたくさんいる場合、誰に挨拶したらよいかかわからない
- スタッフミーティングなど、1対多の会話は難しい。大勢の人が一度に話すと、全く話がわからなくなる

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

コミュニケーションの必要性についての理解の状況を確認する

人間関係がうまくいかない原因を把握する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

<例>

- ・場面ごとにストレスや疲労度の高さを対象者に合わせた方法で確認し（例：数字の大小で示してもらう）、コミュニケーションが困難な場면을把握する

▶ 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

補完手段の活用等により適切にコミュニケーションがとれる可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

研修・練習 (p.35)

<例>

- ・挨拶などコミュニケーションをとることのメリットやそうしなかった場合に相手がどんな気持ちでどう感じるかなどについて、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

コミュニケーションを取るため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)

具体化 (p.31)

ルールの明示 (p.29)

<例>

- ・業務に最低限必要な対人コミュニケーションを伝える
- ・人と関わる・声をかける場面について確認をして、どのような声のかけ方がよいか考えて、台詞を決めて練習をしてみる
- ・出勤・退勤時の挨拶だけは大きな声できるように、など可能な範囲で対応できる内容を相談し、実施してもらう
- ・時間帯や場面ごとに取るべき挨拶行動を具体的に決める。例えば、事務所に入った際に複数の従業員がいた場合は、「入口から2、3歩の位置でこの位の声の大きさで『〇〇』と声をかける」というように、具体的に行動についての助言を行う
- ・自己紹介や初対面の相手とうちとけるためのやりとりや話題のパターンを決めておく
- ・集団が苦手な場合、通勤時のラッシュを避けるため、遠回りしてでも座って通勤できるルートを提案する

▶ 目標の設定

必要なコミュニケーションを取れるようになることを目標にする

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】

コミュニケーションの改善のために**会話・指示の仕方を工夫**する

<例>

- ・可能な限り、1対少数の会話にようにする
- ・静かな場所で一対一で話をする。会議など多くの人が発言する場では、できるだけ静かな場所で一人ずつゆっくりはっきりと話をするだけで、ずいぶん聞き取りやすさが変わる場合がある
- ・指示を出す時は「〇〇さん」と対象者の名前を呼び、注目してもらってから指示を出す

環境調整 (p.37)
周囲の理解促進 (p.38)
注意の促し (p.29)

【ツール等】

コミュニケーションの改善のために**補完手段を導入**する

<例>

- ・ノイズキャンセリングヘッドフォンで周囲の環境音を聞こえないようにする。複数の音源がある場所でひとつの音に注意を向けることが困難で、そのために人の声がうまく聴き取れない場合、ノイズキャンセリングヘッドフォンを装着することで、機械的に周囲のノイズを取り除き、人の声だけを耳に入れることで、聴き取ることができるようになる場合がある
- ・集団に適応できない時は、耳栓をしたり、その場から離れるようにするなど、適応する方法を学んでもらう

道具の利用 (p.37)
補完手段の利用 (p.37)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・会話場面を設定し練習する（講習時、相談時、報告時等）
- ・話しやすい人を選んで声かけの練習をする
- ・雑談のヒントをSST（ソーシャルスキルトレーニング）のウォーミングアップに取り入れる
- ・対象者と特性が似ている人と一緒にグループ活動を経験させることで、自分と似ている他者の思いに触れてもらい、他人に対する興味や親しみやすさを高める。また、グループ活動の中で自分の思いを発言してもらい、他のメンバーから肯定的な評価を受ける経験をしてもらうことで、話すことに対する自信を持たせる

研修・練習 (p.35)
体験 (p.36)
場面再現 (p.36)
成功体験 (p.36)

集団から個別へ作業内容を変更する

<例>

- ・集団に入れない場合、訓練を少人数（1クラス5人）のコースとして、個々の進捗状況に合わせたペースで訓練をする
- ・訓練において集団指導になじめない場合、途中から個人指導に変え、その後、比較的個人作業の多いコースでの訓練に切り替える

作業・職務の選択 (p.38)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・自主的に他人に声をかけることができたなら、その行動を認めて、強化していく

正のフィードバック (p.33)

2

(4)

①

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>

- ・ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す
- ・就労支援機関の支援者から対象者の特性を事業所にくり返し伝え、集団に入りにくいことに対する職場からの理解を得る

周囲の理解促進（p.38）

気づきの促し（p.28）

コミュニケーションができる・しやすい環境づくり

<例>

- ・対象者から周囲の社員に相談する機会を作り、周囲との距離感を縮める
- ・「攻撃的に言われるのではないか」「早口で複数の指示があると混乱をする」といった不安の訴えがある場合は、事業所の担当者として温厚な性格の人を選んでもらうなどして、不明点は質問しやすい環境を整えたり、就労支援機関の支援者が訪問することで安心へと繋げる
- ・業務上の指示者を固定したり、援助者を選任し、対象者の窓口としてもらえるように事業所に協力を求める
- ・職場内にまず一人、対象者が安心して話ができるキーパーソンを決める。会話は原則として、キーパーソンのみをお願いする。そこから対象者が安心して話ができる人を増やす支援を行う

環境調整（p.37）

周囲の理解促進（p.38）

支援者の明示（p.32）

対象者に合わせて作業を選択する

<例>

- ・対象者に合わせた作業工程や手順とし、特に、作業における他者との関わりの範囲を明確化する
- ・配置転換を行う。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）

2 対人関係・コミュニケーション

(4) 場面に応じて適切なコミュニケーションを取ることができない

② 休憩時間に周囲とのコミュニケーションがうまくとれない

【具体的な課題例】

- 休憩時間は何をして過ごせばよいか分からずに困ってしまう
- 他の人といっしょに休憩室で時間を過ごすことに抵抗がある
- 休憩時間に同僚の輪には入っていても、話題についていけない（雑談等）
- 休憩時間を1人で過ごしていることについて、事業所が心配する

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

休憩の必要性についての理解の状況を確認する

休憩時間をうまく過ごせない原因を把握する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

＜例＞

- ・「休憩時間は他の従業員と一緒に過ごさなければならない」と思い込んでいる場合、状況によっては一人で過ごしてもよいこと等を伝える

▶ 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休憩時間をうまく過ごす可能性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

研修・練習 (p.35)

＜例＞

- ・休憩の目的や休憩時間に周囲とコミュニケーションをとるメリットなどについて、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

休憩時間に取り組むべき適切な行動や優先順位を明確に伝える

提案や助言 (p.28)

具体化 (p.31)

ルールへの明示 (p.29)

＜例＞

- ・無理に雑談に参加しなくてもよいことを伝える。その他の過ごし方について教示する
- ・「すべての話題について行く必要がない」という前提を確認した後、どのような関わりを対象者が希望するのか、確かめる
- ・休憩時間に周囲から話しかけられた際にどうすればよいか分からない場合、話の聞き方を具体的に助言する（例：あいづち、目線、表情、姿勢）
- ・休憩時間に周囲とコミュニケーションをとろうとしても何を話せばよいか分からない場合、誰とでも会話が成立する一般的な話題を提案する（例：今日のニュースや天気など）
- ・自己紹介や初対面の相手と会話するためのやりとりや話題のパターンを決めておく

▶ 目標の設定

休憩時間に、必要な場合には周囲とのコミュニケーションを取るなど、休憩時間をうまく過ごせることを目標にする

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】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）において、休憩時の話題を事前に決めておいたり、差し障りのない話題の作り方を練習する
- ・対象者が「声をかけられた時のみ対応したい」と希望する場合、応答の仕方を事前に練習する

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・休憩時間に周囲とのコミュニケーションがうまくとれたときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

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>

- ・対象者の同意を得て特性のひとつとして休憩時間に周囲とコミュニケーションをとることが苦手であることを職場側に伝え、必要に応じて対象者に合わせた休憩時間の過ごし方を認めることについて理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進 (p.38)
気づきの促し (p.28)

対象者に合わせた休憩時間の過ごし方ができるよう環境調整を行う

<例>

- ・休憩時間は一人で過ごす方が楽であったり、落ち着いて過ごせる、といった対象者の特性を事業所に説明し、一人で過ごせるよう配慮を求める
- ・休憩時間の過ごし方について事業所との間で調整し、リラックスできる過ごし方について支援する
- ・休憩時間の過ごし方について、細かくルールを決めるとともに、そのルールを職場の方にも理解してもらう支援を行う
- ・対象者が休憩時間は自分の好きな場所（例えば、車の中）で過ごしたいと希望する場合は、事業所と調整を行う

環境調整 (p.37)
周囲の理解促進 (p.38)
ルールの明示 (p.29)

2 対人関係・コミュニケーション

(4) 場面に応じて適切なコミュニケーションを取ることができない

③ 場面理解が適切でない

【具体的な課題例】

- 職場で状況の読み取り違いや勘違いが起きる
- 重要な話をしている最中にもかかわらず、休憩に入る
- 勤務時間中に雑談をする
- 支援機関の職員と事業所の担当者が他の利用者について話し合っている時に、間に割って入って会話を始める
- お客様と上司が会話中に笑っているのを見て一緒に笑ったところ、タイミングや場面が不適切だったため、上司から注意を受ける
- 職業準備支援のグループミーティングで、自分のこだわりや持論を訴え、周囲から浮いてしまう
- 支援者が作業の仕方を対象者に見せて教えていたところ、「作業の様子をプロジェクターに映すとよい」等、その場の目的と関係のないことを発言する

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

場면을適切に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

場面を誤って理解する原因を把握する

＜例＞

- ・「どのような場面で勘違いが起きやすいか」を把握する
- ・相談時にその言動が不適切であること、その理由を対象者に伝える。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする
- ・グループミーティングの場面で求められる発言に関する留意事項を整理し、自分の発言スタイルについて一つ一つ確認をすることを通して、発言の不適切さについての気づきを促す
- ・場面理解が適切でない場合、できるだけその場で状況について解説を行う

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

場면을適切に理解することの必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・場면을適切に理解して行動する必要性について、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める
- ・就労支援機関の支援者と事業所の担当者が他の利用者について話をする場合など重要な話をしている場合には、話に割って入ってはならないことをルールとしてその理由とともに伝える

必要性・重要性の明示
(p.27)

研修・練習 (p.35)

ルールの明示 (p.29)

場면을適切に理解するための適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ミーティングで場面を理解して発言することが苦手な場合、対象者が「伝えたいこと」や「結論」を意識して話を組み立てられるように支援をする
- ・「勤務中は業務に関係ないことは話さない」ことを約束させ、「雑談は休憩時間に行うこと」というルールを決める

提案や助言 (p.28)

具体化 (p.31)

ルールの明示 (p.29)

▶ 目標の設定

場면을適切に理解して行動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＞

- ・作業への集中がそれ、雑談をしている時は、声かけを行う
- ・作業の仕方をやって見せている時は「○番目の手順です」のようなキーワードを用いて作業に注目してもらうことで、場にそぐわない思考を防ぐ

声かけ (p.32)
注意の促し (p.29)



口頭で対象者が理解しやすいように伝える

＜例＞

- ・指示を出すだけでなく、指示の意味や理由についても説明を行い、状況を理解しやすいように支援する

対象者に合わせた方法で提示 (p.29)



対象者に合わせてモデリングで示す

＜例＞

- ・長い手順の作業を教える際にその場の目的に合わない思考などで集中できなくなってしまう場合、いくつかの工程に分けてやって見せることで、手順を覚えることに集中してもらい、場面を限定する

モデリングで提示 (p.30)
指示の細分化 (p.31)



場面や状況を視覚的に示す

＜例＞

- ・場面に合った会話の実際について、会話つきの絵で状況整理を行うことで、場面理解を支援する
- ・相手の気持ちを図にして視覚的に示す

他者の心情の解説 (p.28)
図表・写真の利用 (p.30)

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞

- ・不適切な行動をした場合にはその場で注意し、適切な行動を促す（即時のフィードバック）

体験 (p.36)
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特性のひとつとして場面理解が苦手であることを職場側に伝え、適切な行動をとるために状況を解説する必要があることについて、理解と配慮を求める

周囲の理解促進 (p.38)
環境調整 (p.37)

2

(4)

③

2 対人関係・コミュニケーション

(5) 会話のルールが守れない

① 会話のタイミング・量・質が適切でない

【具体的な課題例】

- 相手が作業中であっても、自分の用件のことで頭がいっぱいになり、急に話しかけてしまう
- 相手の都合を気にせず、延々と話し続けてしまったり、他者が話しているときに割り込んだりする
- 相手が話し終わる前に自分の話をかぶせてしまう
- 話している間に話題と別のことを思いつくと、その都度、論点がそれてしまい、結果、話が長くなってしまふ
- 興味のある話題になると、声が大きくなり、止められない
- 同僚に家族のことなど個人的なことを聞いてしまう

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

会話の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

会話のタイミング・量・質が適切でない原因を把握する

＜例＞

- ・話している間に論点がそれてしまう課題がある場合、作業ノートの活用により、会話で伝えたいことを上手く伝えられなかった場面を記録してもらい、面談の際に助言をする
- ・会話のタイミング・量・質が適切でなかったときには、相談時にその理由を対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする
- ・対象者の状況を客観的に伝え、適切な声のトーンと簡潔な伝え方を助言する
- ・声が大きくなりすぎてしまう課題がある場合、支援者の声の大きさと比較してもらい、適切な声の大きさに気づいてもらう

原因・課題の把握・整理
(p.27)

個別の相談や説明 (p.32)

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

会話のタイミング・量・質を適切にすることの必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・いきなり話しかけると相手に上手く伝わらないことを伝え、「すみません」と前置きしたり、主語を意識して話をするよう助言する
- ・話に割り込まれると困る旨を適切に伝える

必要性・重要性の明示
(p.27)

会話のルールや優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・発言の際のルール（許可を得てから話す、等）を決める
- ・「話したいことがあれば挙手する→支援者から指名を受ける→発言する」というルールを対象者と一緒に決め、実際に試してその流れの体得を目指す
- ・相手が話し終わるのを確認してひと呼吸（2秒くらい）おいてから話し始めるように助言する
- ・休憩時間等に話す際には、相手に今話しても良いか確認することと、何分だけ話すといったようにあらかじめ話す時間を決める
- ・休憩時間に話し始めると止まらなくなる場合、時間を決めて話をするよう助言する
- ・話題として取り上げて良いこと、いけないことを具体的に伝える
- ・「今、話をしてもよいですか？」等、前置きの言葉を活用する効果を説明するとともに、会話に活用できるように支援する

提案や助言 (p.28)

具体化 (p.31)

ルールの明示 (p.29)

▶ 目標の設定

会話のルールを守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】

会話のルールを自分で確認する

<例>

- ・会話のルールを説明した上で、壁にルールを明記した張り紙を貼って、対象者が確認できるようにする

セルフチェック (p.34)
文字化 (p.30)

【指示の工夫】

支援者から会話のルールを確認する

<例>

- ・対象者と相談し、守るべきルールのカードを作成し、毎朝対象者と支援者で確認をする

確認・チェック (p.32)
ルールの明示 (p.29)



会話の内容を視覚的に示す

<例>

- ・話している間に論点がそれやすい場合には、ホワイトボードや紙に論点を記載した上で相談を行う。論点がずれそうになった際には、そのホワイトボードや書面を対象者に見せて、当初の論点に引き戻す

文字化 (p.30)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・相手の様子をうかがうこと、会話を切り出すときの言葉等を用いて声をかけるなどをロールプレイで練習する
- ・適切な声量等をモデリング（実際にやってみせる）し、具体的に指導する

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)
モデリングで提示 (p.30)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・タイミングや声の大きさ、会話内容が適切であったときは、その行動を認めて強化していく

振り返り (p.33)
正のフィードバック (p.33)

2

(5)

①

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特性のひとつとして会話が苦手であることを職場側に伝え、必要に応じて対象者に合わせた会話の方法を認めることについて理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進（p.38）

気づきの促し（p.28）

適切な会話ができる環境づくり

<例>

- ・話が長すぎることに対象者自身では気づかないため、話し相手の方から合図を出して話を終えてもらうように支援する

環境調整（p.37）

周囲の理解促進（p.38）

不必要な会話が生じないための作業環境の調整を行う

<例>

- ・おしゃべりが一方的で止まらない場合、休憩を取る時間と場所を他の従業員と一緒にしないようにする
- ・集中しやすいように座席を前や端にしたり、隣を空席にしたりする

環境調整（p.37）

不必要な会話が生じないように作業を選択する

<例>

- ・暇な時間を作らないように、常に作業を与えるようにし、人にちょっかいを出さないように指導する
- ・注意が散らないように単独作業になるよう配慮し、話しかけない。また、作業用具を対象者の近くに配置し、移動を少なくする
- ・訓練をしないで話をしたがる場合は、個別カウンセリングに多めの時間を費やす

作業・職務の選択（p.38）

2 対人関係・コミュニケーション

(5) 会話のルールが守れない

② 独特な言動でうまくいかない

【具体的な課題例】

- 相手への配慮に欠けた独特な発言内容やタイミングであることが多い
- 口調が威圧的で、気になるところがあると質問攻めにするため、周囲から敬遠される
- 大げさな表現が多いため、対象者は丁寧に話しているつもりでも、相手に違和感を抱かせる
- 自分への評価についてこだわりが強く、作業でも他人と競争したり、出し抜こうという言動が目立つ

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

適切な言動をすることの必要性についての理解の状況を確認する

不適切な言動をする原因を把握する

＜例＞

- ・ 支援者は、対象者の考えや思いを、対象者が記載した書面から把握するとともに、職場で適応するために必要な事項について対象者と整理し、あらゆる場面でタイムリーで簡潔な指摘を心がける。その際に必ず、相手の気持ちや考えを補足し、対象者の納得を得にくい場合は、書面の利用や、平易な比喩の提示や、視点の転換を図る声かけ等の配慮を行う
- ・ 「自分の仕事を取られる」と感じる等、不安が強くなると攻撃的な発言が出てきやすいため、不安に感じていることを聞きとり、状況を説明するなどして不安の軽減を図る
- ・ 独特な言動が不適切であること、及びその理由を相談時に対象者に伝える。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

原因・課題の把握・整理
(p.27)

文字化 (p.30)

対象者に合わせた方法で
提示 (p.29)

声かけ (p.32)

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

適切な言動をすることの必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ 独特で不適切な言動をした場合に相手がどんな気持ちでどう感じるかなどについて、研修で十分に説明し、適切な言動をする意味や重要性について理解を深める

必要性・重要性の明示
(p.27)

研修・練習 (p.35)

会話のルールを守るための適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 場所に応じて言うことを避けるべき話題を説明する
- ・ 絶対に言うてはいけない発言については、あらかじめ禁止しておく
- ・ 自分の評価に対するこだわりが強く、周囲を出し抜こうとして不適切な言動がみられる場合、対象者に求められている要求水準や評価基準を具体的に整理して伝える

提案や助言 (p.28)

ルールの明示 (p.29)

▶ 目標の設定

不適切な言動をしないことを目標とする

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】

会話のルールを**自分で確認**する

＜例＞

- ・ルールを説明した上で、壁にルールを明記した張り紙を貼って、対象者が確認できるようにする

セルフチェック (p.34)
文字化 (p.30)

【指示の工夫】

支援者から会話のルールを**確認**する

＜例＞

- ・対象者と相談し、守るべきルールのカードを作成し、毎朝対象者と支援者で確認をする
- ・適宜、対象者に理解できているかを確認する

確認・チェック (p.32)
ルールの明示 (p.29)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

＜例＞

- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）等で練習する

体験 (p.36)
場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞

- ・不適切な言動をした場合にはその場で注意し、適切な行動を促す（即時のフィードバック）。その際、相手の気持ちを図にして視覚的に示す

フィードバック (p.33)
他者の感情の解説 (p.28)
視覚的提示 (p.30)

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＞

- ・職場の上司・同僚の理解を得るため、対象者の同意を得て、独特な言動が特性であることについて説明を行う。意図的に独特な言動をしているわけではないことを説明し、職場の理解を得る支援を行う

周囲の理解促進 (p.38)

独特な言動を理解する**環境づくり**

＜例＞

- ・独特な言動で対象者の伝えたいことが分かりにくい場合、対象者の言動の特性について周囲の理解を促進するとともに、必要に応じて対象者の伝えたいことをその都度具体的に確認する

環境調整 (p.37)

2 対人関係・コミュニケーション

(5) 会話のルールが守れない

③ 確認や謝罪の頻度がわからない

【具体的な課題例】

- 正しくできたか不安になり、何度も確認する
- 手書き文書を入力する際に、句読点までいちいち確認するため、上司がその対応に時間を取られる
- 何度も謝ることがあり、周囲からは本当に反省しているのかわからない
- 許容範囲のミスについて注意を促したところ、何度も何度も謝罪を繰り返してしまい、同僚が困ってしまう
- 何度も謝って、しつこいと言われたことがある。何回謝ればいいのかかわからない

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

適切な頻度で確認や謝罪をすることの必要性についての理解の状況を確認する
必要以上に確認や謝罪をする原因を把握する

<例>

- ・対象者が何に不安を感じているため質問しているのか、例を挙げながら確認し、より具体的に説明する

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

適切な頻度で確認や謝罪をすることの必要性や重要性を説明する

<例>

- ・確認行為が多すぎる場合に周囲がどんな気持ちでどう感じるのか、それによって職場で具体的にどのような影響があるかを説明し、適切な頻度で確認する意味や重要性について理解を深める
- ・謝罪が多すぎる場合に相手がどんな気持ちでどう感じるか（かえって相手の気分を害する）を説明し、相手に伝わったと思われるれば充分であることを伝えるとともに、具体的に相手に伝わったと思われるサインを例示して示す

必要性・重要性の明示
(p.27)
他者の心情の解説 (p.28)

確認や謝罪をする際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・場面に合わせた適切な謝罪の仕方を助言する
- ・謝罪をくり返してしまう心境を受け止めつつ、その場面で適切な謝罪の方法とその対処行動について整理を行い、気づきを促してくり返し支援を行う
- ・確認や謝罪は1回のみ等、基準を決める
- ・自分が失敗した場合には謝罪することが大切であるが、一度謝罪をしたら、どのような対処をとれば良いのか、次の指示を仰ぐようにする
- ・質問するタイミングを決めて、まとめて聞くことにする

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

必要に応じて適切な確認や謝罪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】

会話のルールを自分で確認する

<例>

- ・ルールを説明した上で、壁にルールを明記した張り紙を貼って、対象者が確認できるようにする
- ・行動や工程のチェックリストを使うことにより、確認の頻度を減らす

セルフチェック (p.34)
文字化 (p.30)

【指示の工夫】

支援者から会話のルールを確認する

<例>

- ・対象者と相談し、守るべきルールのカードを作成し、毎朝対象者と支援者で確認をする
- ・適宜、対象者に理解できているかを確認する

確認・チェック (p.32)
ルールの明示 (p.29)

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

<例>

- ・作業手順の確認の頻度が多い場合、自ら作業手順書を完成できるよう支援し、完成物に対する承認を行う

文字化 (p.30)
補完手段の利用 (p.37)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・その場面での相手の気持ち（恐縮する）を伝え、気づいてもらう
- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）などで練習する

他者の心情の解説 (p.28)
研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・不適切な言動のときに、即時フィードバックや相手の気持ちを図にして視覚的に示す
- ・適切な確認や謝罪ができたときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

フィードバック (p.33)
他者の心情の解説 (p.28)
視覚的提示 (p.30)
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>

- ・対象者の同意を得て特性のひとつとして確認や謝罪が苦手であることを職場側に伝え、必要に応じて状況を解説することについて理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進 (p.38)
気づきの促し (p.28)

2 対人関係・コミュニケーション

(5) 会話のルールが守れない

④ 場にふさわしい言動ができない

【具体的な課題例】

- 予期せぬことや自分の希望と違うことが起きた時に、「それは聞いていない」「えー！いや、それはちょっと」等、自分の思いをはっきりと口に出してしまう
- 苦手な作業を指示された時に「やりたくありません」と答える、他者からの質問に「それについてはお話ししたくありません」と回答する等、自分の意志をストレートに伝えてしまう。また、突っぱねるような口調で、語尾に力を入れて話すため、相手に拒否的な印象を与えやすい
- 周囲と摩擦を起こす。自分の考えを全てストレートにぶつけ、ストレートに答えを求める。婉曲にとか、「例えば話」というニュアンスがわからない。同僚の言うジョークを本気にする
- 言語理解の弱さと自分の思い込みから状況を正しく理解できず、相手に攻撃的な発言をする
- 先輩従業員に遠慮せずものを言い、トラブルとなる
- 相手を不快にさせてしまう内容でも、気になってしまうと話さずにはいられなくなり、相手に指摘をしてしまう
- あまり聞いてはいけないことを追及してしまう
- ルールにこだわり、杓子定規に話すためトラブルが発生する
- 視線を合わせられない、逆に相手をじっと見すぎてしまうなど、言動が適切でない

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

適切な言動をすることの必要性についての理解の状況を確認する

不適切な言動をする原因を把握する

<例>

- ・ 場面に合わせて適切な会話の整理を行い、場面理解の支援を行う。併せて、攻撃的な言動に関して指導し、感情的な爆発をクリアできる代替手段（例：感情が高ぶった場合は、その場を離れ、トイレに行く等）を検討する
- ・ 上から目線の言葉づかいをする場合、SST（ソーシャルスキルトレーニング）の場面を活用し、どのような言葉づかいが上から目線の印象を持たれてしまうのか気づきを促す。その上で、具体的なセリフや口調、態度についての支援を行う

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)
優先順位の明示 (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適切な言動をすることの可能性や重要性を説明する

<例>

- ・ 対象者の発言により、周囲に嫌な印象を与えると対象者の立場が悪くなることを説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)
他者の心情の解説 (p.28)

適切な言動・不適切な言動を明確に伝える

<例>

- ・ その場の状況と相手の気持ちを伝え、場にふさわしい適切な言い方（セリフ、トーン、声の大きさ）や表現方法（視線は顎のあたりを見る、適度にそらす等）を具体的に助言する
- ・ 「ちょっとよろしいでしょうか？」等をクッション言葉として挿入することで、相手の印象が変わることを提示する。理解が難しい場合、会社内では一般的にそのような言い方をすることを補足説明する
- ・ 対象者の意図とは違う拒否的・反抗的な印象を相手に与えないよう、「作業を断る際には、やんわりと断った上で、作業ができない理由を説明する」といった相手に丁寧な印象を与える対人スキルについて説明する
- ・ 職場でのマナーとして、「聞いていない」「できないと思う」とすぐに口に出すのではなく、「どうすればいいか」と質問するように助言する
- ・ 先輩従業員に遠慮せずものを言うってトラブルが発生した際は、支援者が両者と面談を行い、距離感のとり方についての助言を行う

提案や助言 (p.28)
具体化 (p.31)
ルールの明示 (p.29)
他者の心情の解説 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

状況が理解できるよう視覚的に示す

<例>

- ・状況を正しく理解できるように、ホワイトボードを使い丁寧に説明する

視覚的提示 (p.30)



適切な言動をモデリングで示す

<例>

- ・適切な表現を提示して、練習してもらう
- ・他者の表現方法を観察し学ぶことを助言する

モデリングで提示 (p.30)

【ツール等】

文字化した資料の作成と活用

<例>

- ・マナーを書面化し、個別に指導する
- ・個別相談時に手帳にはさめるサイズの資料を用意して、相手に与える印象を説明する
- ・会話を切り出すときの言葉についての資料を携帯してもらい、スキルの定着が不十分な場合には、対象者にそれを参照するよう促す

文字化 (p.30)

声かけ (p.32)

不適切な言動をしないための補完行動を導入する

<例>

- ・予期せぬことや自分の希望と違うことが起きてパニックになりそうな時や感情が爆発しそうになった時は、その場から離れて落ち着くための対応をしてもらう

補完手段の利用 (p.37)

【体験的理解】

研修・練習・体験学習を行う

<例>

- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）を通じて、基本的な対人面のマナーについての意見交換やロールプレイを経験し、場面に合った適切な発言や相手の表情の理解について、くり返し練習する
- ・研修の中で、会話時の相手の話の受け方や自分からの伝え方、怒りや不愉快な気持ちの伝え方を学ぶ機会を設ける
- ・「作業を頼まれた時の断り方」というテーマでSSTを実施し、支援者の演技を観察した上で、ロールプレイを体験してもらう。次に、作業場面において、対象者が「苦手な作業を指示される」状況を計画的に設定し、トレーニングで学習したスキルを活用できるかについて把握し、その結果に基づいて、作業場面でくり返しスキル付与支援を実施する

研修・練習 (p.35)

体験 (p.36)

場面再現 (p.36)

他者の心情の解説 (p.28)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・攻撃的な発言や場にふさわしくない会話があった際に、その都度、どこがおかしかったのか、なぜ問題なのか、どう謝ればよいのかなどを納得いくように解説をする
- ・相手を不快にさせてしまう発言があった際に、その発言による相手の心境の変化等についてフィードバックを行い、対象者の適切な行動について考える機会を持つことで気づきを促し、発言する前に一歩踏みとどまれることを目標に支援する
- ・映像によるフィードバックを行い気づきを促す
- ・個別相談の場面で、支援者がSST（ソーシャルスキルトレーニング）中の対象者の様子をロールプレイで再現する等の方法により、対象者が自身の特性や課題についての自己理解をより深められるよう支援する

フィードバック (p.33)

具体化 (p.31)

他者の心情の解説 (p.28)

気づきの促し (p.28)

映像で提示 (p.30)

2

(5)

④

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>

- ・事業所に対し、対象者の同意を得て、対象者の特性として適切でない言動があるかもしれないことを伝え、不適切な言動があった時は指導してもらうようお願いする

周囲の理解促進 (p.38)

不適切な言動をしないための環境づくり

<例>

- ・不満がある場合は職場の同僚ではなく、支援者に話すようにする等、ストレスの原因となることを話して良い場を作る
- ・人間関係の距離が上手く取れるよう、支援者が面談を行い、話を聞くことでストレス軽減を図る

環境調整 (p.37)

個別の相談や説明 (p.32)

2 対人関係・コミュニケーション

(6) 会話において、適切な発信を行うことが難しい

① 相手にわかるように説明できない

【具体的な課題例】

- 遅刻の事情を説明できない
- 相手にわかるように状況等を説明することができず、話がそれたり、長くなったりする
- 面談の中で質問に対してその答えに至る経過を必要以上にさかのぼって説明を始めるため、なかなか本題に入れない
- 情報を取りまとめて報告することが苦手である
- 自分の行動意図を説明しない

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

適切に情報を伝えることの必要性についての理解の状況を確認する

適切に情報が伝えられない原因を把握する

＜例＞

- ・「私なら〇〇な場合に、そのような行動を取るが、あなたも同様か」など、例を挙げながら確認する

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適切に情報を伝えることの可能性や重要性を説明する

＜例＞

- ・報告・連絡・相談の必要性を助言する
- ・自分の行動について説明や報告をしない場合、対象者をとがめるのではなく、心配していることを説明する
- ・自己判断してしまうことで起こる事柄（仕事の流れ、周囲との関連性、危険度等）を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

情報を伝える際の留意事項や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・わかりやすい話し方を教示する
- ・報告の項目や言い方を決め、正確に伝わるようにする
- ・冗長になっていることを伝え、その場の状況（忙しい、話中、電話中）を踏まえた上で適切に表現する（5W1Hの利用、簡潔に伝える）よう助言する
- ・話したいことを一方的に話したり、会話の内容がずれてしまう場合、「話が長くなったり、内容がずれてしまう時は、会話を止めて下さい」と事前に相手に伝えてから会話するように支援する

提案や助言 (p.28)
ルールへの明示 (p.29)
支援要請の促し (p.34)

▶ 目標の設定

効率よく的確に情報を伝え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】

説明する内容や方法を**自分で確認**する

<例>

- ・5W1Hの各項目を意識できるように、指示事項を各項目ごとにメモを取るよう練習をしたり、伝えたい内容について各項目を考えてから話をするように支援する
- ・報告のセリフをメモに記入してもらい、作業の際に参照してもらう

セルフチェック (p.34)
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）の作成と活用

<例>

- ・マニュアル作成時に、報告のセリフやタイミングまでを手順として記入する

文字化 (p.30)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）等で練習する

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・報告を受ける際の相手の気持ちや状況を、絵や図にして視覚化して説明する
- ・相手にわかるように説明できた、もしくは説明しようとしたときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

フィードバック (p.33)
他者の心情の解説 (p.28)
視覚的提示 (p.30)
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>

- ・対象者が時系列に説明する傾向があることを周囲に伝え、効果的に聞きとりをしてもらうように調整を行う

周囲の理解促進 (p.38)

対象者に合わせて**職務を選択**する

<例>

- ・まとめて報告することは難しいが、特定の内容の検索やリストアップといった補助的作業は得意な場合、得意な作業を切り出し、場面を限定することにより、例えば、情報検索業務などを担当してもらう

作業・職務の選択 (p.38)

2 対人関係・コミュニケーション

(6) 会話において、適切な発信を行うことが難しい

② 音量が適切でない

【具体的な課題例】

- 場面に応じた声量の調節ができず、個室での相談中でも、室外に聞こえる声量で話してしまう
- 相手のそばで声を張り上げてあいさつを行う
- 遠くから大声で質問や報告を行う
- 報告の音が小さい
- 何を話したらよいか自信がないためか、声が小さくなってしまう

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

適切な音量で話すことの必要性についての理解の状況を確認する

発話する際の音量が適切でない原因を把握する

<例>

- ・音量が適切でなかったときには、話をする際の音量についてどう理解しているか対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

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

適切な音量で話すことの必要性や重要性を説明する

<例>

- ・なぜ適切な音量で話す必要があるかについて、研修で理由を十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める
- ・話したい相手から離れているときは、周囲に配慮する必要があること、自らが動く必要性について説明する

必要性・重要性の明示
（p.27）
研修・練習（p.35）

発話する際の留意事項や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・場面によって音量を調整することが苦手な場合、具体的な場面や時間によって声の大きさを変えるように支援する
- ・見直しの際に、どうしても大きめの声を上げる必要がある場合には、場所を変えて作業を進める
- ・雇用に際し、目標を作成する。目標には、対象者が事業所内で取るべき行動（声の大きさを抑える（いわゆるボリューム1））について、対象者自らが記載する

提案や助言（p.28）
具体化（p.31）
ルールの明示（p.29）

▶目標の設定

場面に応じて適切な音量で発話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】

適切な音量をモデリングで示す

<例>

- ・望ましい声量について、具体的にモデリング（実際にやってみせる）して指導する
- ・相手との距離、音量を支援者がモデリングを行い、練習する

モデリングで提示 (p.30)
具体化 (p.31)
研修・練習 (p.35)



適切な音量を視覚的に示す

<例>

- ・音のレベルを図と数字で示し、指導する
- ・声量の大きさの段階がわかるようスケールを使って、助言する

視覚的提示 (p.30)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・手本を示しながら、ロールプレイでの練習を実施する
- ・遠くから大声で話しかける場合には、相手に近づいて伝えるという流れを説明し、意図的に場面を設定する
- ・声が小さい場合、その都度聞こえないことを伝え、報告し直してもらう等、練習をしてもらう

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・声の音量を1～5程度のランクをつけて、「今の声は1だから3くらいになるように頑張ろう」というように支援する
- ・声の大きさが適切でないことに気づくことが難しい場合、支援者が対象者と同じ音量で話し、どのように聞こえるか実際に体験してもらうことで、適切な音量を理解してもらう

フィードバック (p.33)
具体化 (p.31)

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特性のひとつとして適切な音量で話すことが苦手であることを職場側に伝え、会話の際の音量が適切でない場合があることについて理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進 (p.38)
気づきの促し (p.28)

不適切な音量での会話を防ぐための環境調整を行う

<例>

- ・近くに人がいると、アピールのため声を上げてしまうことがある場合、あえて離れることで問題の出現を抑える

環境調整 (p.37)

2 対人関係・コミュニケーション

(6) 会話において、適切な発信を行うことが難しい

③ 適切に返事をする事ができない

【具体的な課題例】

- 指示を受けた後に「はい、分かりました」と返事をするが、実際に取り組むと理解できていないことが多い
- 十分に理解していない場合でも返事をしている場面がある
- まだ話の途中であるにも関わらず、自分でわかったと思いこんだら「はい、分かりました」と返事をしてしまう
- 作業中の返事ができない

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

適切に返事をする事の必要性についての理解の状況を確認する

適切に返事ができない原因を把握する

<例>

- ・ 分かっていないのに「分かりました」と答えてしまう要因を分析し、指導する
- ・ 対象者の気持ちを丁寧に聞き取る。吃音があるために、発言する前にリハーサルをしていることから、すぐに返事ができないなど、周囲の理解に繋がる情報が得られる場合がある
- ・ 返事をしなかったときには、返事の必要性についてどのように理解しているか対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

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

適切に返事をする事の必要性や重要性を説明する

<例>

- ・ 返事の必要性を助言する
- ・ 質問することの重要性を説明する
- ・ ミスから作業の進み方やズレが出ることを伝え、分からない時は「分からない」と言えることの必要性を説明する
- ・ 分からなくても反射的に「分かった」と返事をしてしまう場合、分からないまま実施してしまうことによる影響について説明を行った上で、「分かりません。もう一度お願いします」と返答することの重要性を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

返事をする際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・ 対象者と相談の上、「相手の話を最後まで聞く」というルールカードを作り、毎朝ルールの確認をする
- ・ すぐに対応できないときのルール（「少々、お待ち下さい」と言う）を指導する
- ・ 緊急を要する場合（今、している作業の変更を伝えたいなど）もあるため、必ず、手を止めて返事することを指導する

提案や助言 (p.28)
ルールの明示 (p.29)

▶ 目標の設定

適切に返事をする事を目標とする

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】

指示内容を**自分で確認**する

<例>

- ・指示内容を理解できたとしても、必ず指示内容を復唱・確認することの意識付けを行う
- ・後で確認できるように指示内容をメモすることを促す

セルフチェック (p.34)
文字による記録の利用 (p.37)

【指示の工夫】

支援者から指示内容を**確認**する

<例>

- ・指示に対して対象者が「はい、分かりました」と言った後に、指示内容を復唱するよう対象者に伝え、その通りに実行してもらう
- ・指示をした後で5W1H等の各項目について、理解度を対象者に質問して確認する

確認・チェック (p.32)



適切な返事を**モデリング**で示す

<例>

- ・支援者が見本を示し、対象者にも練習してもらう

モデリングで提示 (p.30)
研修・練習 (p.35)



指示内容を**視覚的に示す**

<例>

- ・支援者があらかじめ書面にした指示内容を渡す、などの配慮をする

文字化 (p.30)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）で場面設定をして、適切な返事や返答のセリフについてロールプレイによりくり返し練習する

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・指示を出して直ぐにその場を離れず、対象者が指示をどの程度理解できているかを、作業の実施状況により確認し、できていればほめ、できていなければその場で修正を指示する

フィードバック (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>

- ・対象者の同意を得て特性のひとつとして返事をするのが苦手であることを職場側に伝え、返事が適切でない場合の理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) の作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進 (p.38)
気づきの促し (p.28)

適切に返事をする**ことができないことを踏まえた環境調整**を行う

<例>

- ・対象者が「わかりました」と返事をした場合でも、実際の行動を見て理解度を確認するように事業所へ配慮を依頼する
- ・対象者には理解できていない時は返事をしないことを助言した上で、周囲から理解度を確認してもらうように調整する
- ・作業中の返事ができない場合、声かけをするタイミングについては、支援者側が配慮する

周囲の理解促進 (p.38)
環境調整 (p.37)

2 対人関係・コミュニケーション

(7) 会話において、相手の意図や感情を適切に受け取ることが難しい

① 相手の意図を理解できない

【具体的な課題例】

- 自分の考えや思いを伝えることはできるが、相手の話を聞くことが難しい
- 言語表現は得意でなく、聞かれたことに答えるのに一生懸命で、時に質問の意味が分からなくなる
- 質問の意図がつかめず、質問の中の一部の言葉に反応して答えてしまうため、答えがちぐはぐになる
- 相手の言葉の本来の意図を理解することができず、大げさに受け取り過剰に反応してしまう
- 自分の思いやこだわりと異なることについては、そこに固執して相手が伝えようとしている意向や考えを理解することができない。時に適切でない言い訳をしてしまう
- 社内の業務連絡や新たな作業指示を受ける際に、言外の意図がくみ取れなかったり、表面的な理解に留まり、勘違いをしていたり、些細なことで誤解をしていることが多い

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

相手の意図を適切に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

相手の意図を適切に理解できない状況を把握する

<例>

- ・相手の意図が理解できていないときには、相手の言葉をどのように理解しているか対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

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 補完手段の活用等により相手の意図を適切に理解することの可能性や重要性を説明する

<例>

- ・会話において相手の意図を適切に理解することのメリットや相手の意図を理解せずに返事をした場合に相手がどんな気持ちでどう感じるかについて、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

必要性・重要性の明示
（p.27）

研修・練習（p.35）

相手の意図を理解するための適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・言葉の意味が分からないために相手の意図を理解できないことがある場合、語彙を増やすための手段（読書、他者観察等）について助言する
- ・余裕がない状況で相手の意図を受け止められない場合には、その事情を相手に伝えるように助言する。その際のサインを決めておき、周囲と共有しておく
- ・相手の本来の意図を理解できずに過剰に反応してしまうことがある場合、相手の言動により感情が爆発しそうになった時は、リラックス方法を実践するよう助言する

提案や助言（p.28）
支援要請の促し（p.34）
ルールの明示（p.29）
周囲の理解促進（p.38）
補完手段の利用（p.37）

▶目標の設定

相手の意図を理解できるようになること、理解できない場合には質問するなど適切に対応でき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

【対応の確認】

相手の意図を自分で文字を利用して確認する

<例>

- ・メモの取り方に対してアドバイスを行う、メモを取った内容を支援者が確認することで、メモを活用して相手の意図を確認できるように支援する

セルフチェック (p.34)
文字による記録の利用
(p.37)

【指示の工夫】

支援者から対象者の理解を確認する

<例>

- ・支援者がポイントをまとめ、1つ1つ対象者に質問して確認する
- ・勘違いや誤解しやすいポイントを確認する
- ・解釈のくいちがいがいがないよう、どのように理解したのかを確認する
- ・対象者が聞き漏らした情報については、その場で補足する

確認・チェック (p.32)

↓
□頭で細分化や焦点化して示す

<例>

- ・対象者に伝える情報量や内容をコントロールする
- ・見学などで見聞きすべき情報については、事前にポイントを限定して、予告しておく

指示の細分化 (p.31)
焦点化 (p.29)

↓
発言意図や指示の実施意図について文字で示す

<例>

- ・書面により理解してもらう
- ・一定箇所に「掲示板」をつくり、連絡事項の実施意図が明確に理解できるよう、実行すべきことや変更事項がある場合は、「理由」を明確に掲載する

文字化 (p.30)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・受信の仕方（うなずきやあいづち）を助言し、SST（ソーシャルスキルトレーニング）で確認、練習、個別に相談をする

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)
個別の相談や説明
(p.32)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・不適切な言動のときに、即時フィードバックや相手の気持ちを図にして視覚的に示す
- ・相手の意図をくみ取ることができた、もしくはくみ取ろうとしたときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

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)

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>

- ・ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）を作成し、周囲から自分の特性として理解が得られるようにする
- ・対象者の同意を得て事業所へ特性の説明を行い、「選択肢を提示しながら聞くようにする」「短い言葉で聞いてもらう」などの配慮を依頼する
- ・事業所の協力を得て、対象者への指示内容は率直かつ簡潔にするようにする
- ・周囲に対象者が対応できるキャパに関して助言し、情報過多とならないように区切りながら話をしてもらうように調整を行う

周囲の理解促進（p.38）

気づきの促し（p.28）

対象者に合わせた方法で

提示（p.29）

指示の細分化（p.31）

誤解を防ぐとともに、生じた誤解を解消するための環境づくり

<例>

- ・毎朝の全体朝礼後に、4～5名ずつ支援者の所へ集まり、「ミニ朝礼」を行う。業務連絡や指示内容の再周知を行った後、誤った理解がないか確認するため、対象者に復唱してもらい、詳細説明も行う
- ・対象者のこだわりについて直接指摘をしてもなかなか受け入れられず、時に激昂してしまう場面では、落ち着いてから、その場面や相手の意図等について解説する
- ・相手の意図を理解できず過剰に反応してしまう場合、対象者や必要に応じて相手から具体的な状況の説明を聞き、理解を適正化する

環境調整（p.37）

確認・チェック（p.32）

個別の相談や説明

（p.32）

2 対人関係・コミュニケーション

(7) 会話において、相手の意図や感情を適切に受け取ることが難しい

② 相手の気持ちを理解できない

【具体的な課題例】

- 人の感情や表情が理解できない
- 表情や声のトーンなど、非言語的なコミュニケーションで相手の気持ちを察することが苦手である
- 相手を不快にさせてしまう内容でも、気になってしまうと話さずにはいられなくなり、相手に指摘をしてしまう

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

相手の気持ちを適切に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

相手の感情を読み誤る原因を把握する

<例>

- ・相手の気持ちを読み誤ったときには、相手の気持ちをどのように理解しているか対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

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

補完手段の活用等により相手の気持ちを適切に理解することの可能性や重要性を説明する

<例>

- ・会話において相手の気持ちを適切に理解することのメリットや相手の気持ちを理解せずに返事をした場合に相手がどんな気持ちでどう感じるかについて、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

必要性・重要性の明示
(p.27)

研修・練習 (p.35)

相手の感情を理解するための適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・面談等の場面で、その場の相手の気持ちや状況について解説を行う
- ・多くの人はそのような場面や言動でどのような感情を抱くか、具体的に説明して指導する
- ・対象者がその気持ちを想像しやすいような例を考え、説明する
- ・対象者に必要以上の理解を求めることはせず、周囲の最低限度の許容範囲に対応できるよう指摘するにとどめるよう助言する
- ・相手を不快にさせるような不適切な話題の内容を具体的に伝える

提案や助言 (p.28)

個別の相談や説明 (p.32)

具体化 (p.31)

ルールの明示 (p.29)

▶ 目標の設定

補完手段の活用等により相手の気持ちを理解できるようになること、理解できない場合でも相手を不快にする言動をしないことを目標とする

目標の明示 (p.28)

2

(7)

②

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

他者の気持ちについて視覚的に示す

<例>

- ・相手の気持ちや状況を絵や図にして視覚化して説明する

図表・写真の利用 (p.30)

【体験的理解】

研修・体験学習を行う

<例>

- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）で、非言語的なコミュニケーションにも注目するよう促す。また、会話における相手の反応（GOサイン、NO-GOサイン）について研修を行う

場面再現 (p.36)

研修・練習 (p.35)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・相手がどのような気持ちで伝えたのか、個別相談等を通じて状況場면을振り返り分かりやすく解説を行う
- ・相手を不快にさせてしまう発言があった際に、その発言による相手の心境の変化等についてフィードバックを行い、自分の適切な行動について考える機会を持つことで気づきを促し、発言する前に一歩踏みとどまれることを目標に支援する

振り返り (p.33)

個別の相談や説明 (p.32)

フィードバック (p.33)

他者の心情の解説 (p.28)

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>

- ・ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) を作成し特性を周囲に伝えることで、周囲から自分の特性として理解が得られるようにする。具体的には、職場の人に対して、気持ちや感情についてあいまいな表現は避け、具体的かつハッキリと伝えてもらえるように依頼する

周囲の理解促進 (p.38)

2

(7)

②

2 対人関係・コミュニケーション

(7) 会話において、相手の意図や感情を適切に受け取ることが難しい

③ あいまいな言葉が理解できない

【具体的な課題例】

- あいまいな言葉が不安を高めてしまい、過度に確認をしてしまう傾向がある
- 言葉を選んで説明する必要がある。あいまいな言葉や抽象的な言葉は誤解を生じることがある（例：「頑張って作業をする」というあいまいな言葉→要求水準を明確に示さないと理解できない、「これ、そこ、あそこ」という指示語を含む抽象的な言葉→具体的に示さないと理解できない）

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

相手の言葉を適切に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
言葉を誤解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

補完手段の活用等により相手の言葉を適切に理解することや、あいまいな言葉への対応の仕方を知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)
研修・練習 (p.35)

＜例＞

- ・ 会話において相手の言葉を適切に理解することのメリットや相手の言葉を理解せずに返事をした場合に相手がどんな気持ちでどう感じるかについて、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

言葉を理解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)

＜例＞

- ・ 支援者は具体的に分かりやすい言葉で伝えるとともに、言葉の意味が分からない場合には、対象者からいつでも質問してよいことを伝える

▶ 目標の設定

相手の言葉をできるだけ理解し、理解できない場合は質問するなど適切に対応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】

相手の意図を自分で確認する

＜例＞

- ・ 対象者が会話内容の5W1Hを意識できるよう、要点をメモするように助言する。メモを利用して整理した上で、理解できない内容については、質問するように促す

文字による記録の利用
(p.37)
質問の促し (p.34)

【指示の工夫】

口頭で具体化・明確化して示す

＜例＞

- ・ 指示や声かけをする場合は、具体的にわかりやすく伝えることで、期待する行動につながりやすくなる
- ・ 5W1Hを明確に伝えるようにして、あいまいな判断を求められるような場面を少なくする配慮をすると共に、対象者からも適切に確認ができるようくり返し支援を行う

具体化 (p.31)
明確化 (p.31)
確認の促し (p.34)



モデリングで示す

＜例＞

- ・ 作業内容等は、可能な限りモデルや実演など目に見えるものを示しながら説明する

モデリングで提示 (p.30)

【指示の工夫】（続き）



指示内容や他者の言葉の意味について視覚的に示す

<例>

- ・視覚的な教示により、あいまいな判断を求められるような場面を少なくする配慮をする
- ・相手の気持ちや状況を絵や図にして視覚化して説明する

視覚的提示 (p.30)

図表・写真の利用 (p.30)

他者の心情の解説 (p.28)

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

<例>

- ・視覚化すると理解しやすいので、絵や写真を活用した手順書を作成し、良い例と悪い例を対比して一つ一つの事項を確認する

文字化 (p.30)

図表・写真の利用 (p.30)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・不適切な言動のときに、即時フィードバックや相手の気持ちを図にして視覚的に示す
- ・あいまいな表現に対して内容の確認をすることができたときには、相談時に対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

フィードバック (p.33)

他者の心情の解説 (p.28)

視覚的提示 (p.30)

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>

- ・ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) を作成し特性を周囲に伝えることで、周囲から自分の特性として理解が得られるようにする。職場の人に対して、抽象的な指示は避け、具体的に伝えてもらえるように支援する

周囲の理解促進 (p.38)

あいまいな指示が生じないための環境づくり

<例>

- ・事業所の協力を得て、対象者への指示内容は率直かつ簡潔にするようにする
- ・作業指示は、決められた担当者が対応し、新しい仕事のやり始めはマンツーマンで対応するなど、レベルをゆっくり上げてゆき、声かけを頻繁にしてきめ細かな支援をする。あやふやな指示では作業ができないため、常に具体的な指示を心がけるように事業所へ配慮を求める

環境調整 (p.37)

周囲の理解促進 (p.38)

指示の細分化 (p.31)

スモールステップ (p.35)

声かけ (p.32)

具体化 (p.31)

2 対人関係・コミュニケーション

(7) 会話において、相手の意図や感情を適切に受け取ることが難しい

④ 字義通りに理解してしまう

【具体的な課題例】

- 入社直後に先輩社員から（トイレ休憩等は）「許可を取らなくて良い」と聞き、勤務時間中に何も言わず、休憩用ベッドで寝てしまう
- 勤務時間を字義通り捉えて、「トイレにはあらかじめ定められた休憩時間にしか行ってはいけない」と勘違いする
- 「年休は前もって届けるように」と言われ、繁忙期にも関わらず、周囲に相談せずに遠慮なく届を出してしまう
- 「指定された以外の用具や消耗品は使わないで下さい」という上司の指示を間違えて受け止めて、「指定された以外の物品は自費で購入しなければならない」と勘違いする
- 母親と言い合いになった際、「そんなに自分の好きにしたいなら、一人で住みなさい」と言われたのを「出ていけ」と言われたと思い、悩んでしまう
- 作業のミスで「それではダメですね」と言われて「自分はダメなんだ」と過度に落ち込んでしまう（ネガティブな言葉には過度に自分のことと捉えてしまう）
- 「そんな仕事ぶりじゃ困るよ。来なくても同じだよ（だから、もっと頑張ってください）」という上司の叱咤激励に「自分はクビになったのだろうか。明日出勤してもよいのだろうか」と思い悩んでしまう
- 会話の表面的な意味は分かるが、会話の中の比喩、ユーモア、皮肉、暗黙の前提、省略を読み取ることが苦手である

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

相手の言葉を適切に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

言葉を誤解する原因を把握する

<例>

- ・字義通りに解釈したことで起こった問題については、会話の意味をどのように解釈しているか対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック（p.16（注3）参照）に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

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

相手の言葉が字義通りの意味だけではない場合もあることを説明するとともに、補完手段の活用等により相手の言葉を適切に理解することの可能性や重要性を説明する

<例>

- ・会話において相手の意図を適切に理解することのメリットや相手の意図を理解せずに返事をした場合に相手がどんな気持ちでどう感じるかについて、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

必要性・重要性の明示
（p.27）

研修・練習（p.35）

言葉の意味を理解するための適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・体調が悪く休みたいときは、必ず上司に報告し、判断をしてもらうことが必要であることを説明する
- ・年休を届ける前に上司に相談するようにルールを決める

提案や助言（p.28）

ルールの明示（p.29）

▶目標の設定

言葉の意味をできるだけ理解し、確認のために質問するなど適切な対応をと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】

口頭で他者の言葉の意味について**具体的に示す**

＜例＞

- ・取り違えている内容について、具体的に説明して理解を促す
例えば、「トイレにはあらかじめ定められた休憩時間にしか行ってはいけない」と勘違いしている場合、勤務時間中でも、必要であれば、トイレに行ってもよいことを対象者に伝達する
また、「そんな仕事ぶりじゃ困るよ。来なくても同じだよ」という上司の叱咤激励の意味は、「対象者の作業内容が要求水準に達していないこと」を意味しているが、解雇を意味しているわけではないことを伝える。同時に、どのようにしたら要求水準に達するのかについて、具体的に伝える

具体化 (p.31)



他者の言葉の意味について**視覚的に示す**

＜例＞

- ・言われたセリフと上司の発言の意図の違いが見えるように、会話の内容を文字にして時系列で図示することで、状況理解を助ける支援を行う

視覚的提示 (p.30)

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞

- ・作業の場面を振り返って、「ミスの指摘は適正な作業遂行への期待であり、人格の否定ではない」ことを確認するとともに、その対処方法等もセットで検討する

振り返り (p.33)

提案や助言 (p.28)

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＞

- ・ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) を作成し特性を周囲に伝えることで、周囲から自分の特性として理解が得られるようにする。具体的には、「やる気がないなら今すぐ帰りなさい」等、対象者にとって意味の取り違えが起こる可能性のある表現について一例を紹介し、どのような言い方が字義通りに受け取られてしまいやすいか、イメージしやすいように伝える

周囲の理解促進 (p.38)

字義通りに理解してしまうことを踏まえた**環境づくり**

＜例＞

- ・事業所に対して、対象者の同意を得て特性を説明し、指示や説明の言葉について配慮をしてもらうよう説明する
- ・家族とのトラブルにより、対象者が悩んでいる場合は、家族に連絡をとり、事実関係を確認した上で対象者と相談する。対象者には家族の意図を伝え、過剰に受け止めすぎないよう助言し、家族には対象者の特性を伝え、過剰に受け止められるような言葉は極力使わないよう依頼する

環境調整 (p.37)

周囲の理解促進 (p.38)

家族との連携 (p.39)

2 対人関係・コミュニケーション

(7) 会話において、相手の意図や感情を適切に受け取ることが難しい

⑤ 電話応対が苦手

【具体的な課題例】

- 事務職を希望しているが、電話応対等の対人対応は避けたい
- 会社からは、他部署との業務連絡についての電話応対ができるようにとの要求が出ている。元来、口数が少ないうえにコミュニケーションを苦手としている
- 電話をしながらメモを取ることが苦手である
- 伝えたいことをスムーズに伝えられない
- 相手を敬った言葉づかいができない

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

適切な電話応対の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)

適切に電話応答ができない原因を把握する

▶ 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

補完手段の活用等により適切な電話応対を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)

<例>

- ・ 適切に電話応対する必要性について、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

研修・練習 (p.35)

電話応対の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)

▶ 目標の設定

適切に電話応対を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】

文字化した資料の作成と活用

<例>

- ・ 5W1Hのメモの取り方について練習を行うと共に、基本的な電話対応の台詞を整理して記載した資料を作成する
- ・ 電話対応の応答マニュアルを作成するなどによって、電話対応能力の改善を目指す

文字化 (p.30)
研修・練習 (p.35)

対象者に合わせた補完手段の利用

<例>

- ・ 電話の代替手段として、事業所の理解を得て、メールでのやり取りとする

道具の利用 (p.37)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・ SST（ソーシャルスキルトレーニング）で電話連絡の練習をする
- ・ 遅刻した時などの電話が必要な場面を想定し、練習を行う

体験 (p.36)
場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・ 不適切な電話対応のときに、即時フィードバックや相手の気持ちを図にして視覚的に示す
- ・ 電話対応で適切に回答できたときや記録が取れたときなどには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

フィードバック (p.33)
他者の心情の解説 (p.28)
視覚的提示 (p.30)
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>

- ・ 対象者の同意を得て特性のひとつとして電話対応が不得手であることを職場側に説明し、理解と配慮を求める
- ・ ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) を作成し特性を周囲に伝えることで、周囲から自分の特性として理解が得られるようにする。具体的には、極力電話対応業務は避けるなど、環境調整を行うための支援を行う

周囲の理解促進 (p.38)

特性を踏まえた業務内容の調整を行う

<例>

- ・ セリフを具体的に決め、対応範囲を限定する等の配慮を周囲に求める
- ・ 職場に電話対応の業務から外してもらうなどの配慮を依頼する

職務・作業の選択 (p.38)
周囲の理解促進 (p.38)
ルールの明示 (p.29)

2 対人関係・コミュニケーション

(8) 会話において、情報交換がうまくできない

① 円滑に情報交換ができない

【具体的な課題例】

- 話の内容を掴みながら、言葉を交わしていくことは難しい
- 相手の質問の意図を適切に読み取ることができず、的外れな返答をしてしまう
- 話が一方方向になりがちで、双方向の情報交換の為に伝え方や受信方法を工夫する必要がある

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

情報交換の必要性についての理解の状況を確認する

適切に情報交換ができない原因を把握する

<例>

- ・会話において情報交換に失敗したときには、相手の言葉をどのように理解しているか、また、どのように返事をしたのか対象者に確認する。そこで学んだことをナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) に記載することで、社会的なルール、マナーについて一つずつ積み重ねをする

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 補完手段の活用等により会話においてうまく情報交換をする可能性や重要性を説明する

<例>

- ・会話においてうまく情報交換をする必要性について、研修で十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

必要性・重要性の明示
(p.27)

研修・練習 (p.35)

情報交換の際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・話が長くなならないよう簡潔に伝えるようにする
- ・話題を1つずつ整理しながら、返事をするようにする

提案や助言 (p.28)

▶ 目標の設定

相手に情報を効率よく的確に伝え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】

支援者から伝達内容を**確認**する

<例>

- ・適宜、対象者に理解できているかを確認する

確認・チェック (p.32)



口頭で**細分化・具体化**して示す

<例>

- ・作業指示は、文章をできるだけ短く、具体的にしよう心がける
- ・1つ1つ確認をしながら、相談を進める
- ・一度に多くのことを伝えたり、あれこれと内容が違うことを話すと、特に円滑に情報交換が出来にくいことから、例えば、多くのことを話す場合は、途中で話を区切ったり、話を要約したり、対象者の理解の程度を確認するなどの支援を行う

指示の細分化 (p.31)

具体化 (p.31)

確認・チェック (p.32)



伝達内容を**視覚的に示す**

<例>

- ・必要に応じて、板書やメモなど目に見える形で話の内容を書き出す
- ・個別の相談やグループミーティングの場面では、ホワイトボード等を活用して発言内容やその関連性等を図示して説明を行う

文字化 (p.30)

図表・写真の利用 (p.30)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）等で練習する

体験 (p.36)

場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・情報交換でつまづいたときには、即時フィードバックや相手の気持ちを図にして視覚的に示す
- ・よりよい情報交換ができたときには、対象者に正のフィードバックを行い、自信を高めるよう心がける

フィードバック (p.33)

他者の心情の解説 (p.28)

視覚的提示 (p.30)

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>

- ・無理のない情報交換の範囲（人と内容）を周囲に伝える
- ・短文で端的に話をしてもらうよう、職場側に配慮を求める

周囲の理解促進 (p.38)

特性に合わせた**環境調整**を行う

<例>

- ・仕切りなどの物理的な環境の整備により、一人で作業できる空間を用意し、作業指示は各自の能力に合わせてパソコンからメールで行い、サーバー上に各自のフォルダを設けて作業をする

環境調整 (p.37)

道具の利用 (p.37)

手順の調整 (p.38)

対象者に合わせた**業務内容の調整**を行う

<例>

- ・作業自体には、会話を必要としない作業を選択する

作業・職務の選択 (p.38)

