

### 3 ルール・マナー

### 3 ルール・マナー

ここでは、職場におけるルールやマナーが求められる場面において、ルールやマナーが適切に守れないといった課題を取り上げています。

ルール・マナーは、下記の(1)・(2)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、ルール・マナー全体では14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) 職場のルールが守れない

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| ① 就業時間が遵守できない       | ⑤ 職場の上下関係が理解できていない  |
| ② 就業態度が適切でない        | ⑥ 情報セキュリティのルールが守れない |
| ③ 業務命令に違反してしまう      | ⑦ 物品管理のルールが守れない     |
| ④ 職場の安全・衛生のルールが守れない | ⑧ 通勤のルールが守れない       |

#### (2) 職場のマナーが守れない

- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| ① 対人マナーやルールが守れない | ④ 職場にふさわしくない非常識な言動が目立つ    |
| ② 言葉づかいが適切でない    | ⑤ 休憩のマナーが守れない             |
| ③ 挨拶のマナーが守れない    | ⑥ 他企業が入っている建物の中でのマナーが守れない |

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2・小分類14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けることで、支援をカスタマイズして資料として役立ててください。



### 3 ルール・マナー

#### (1) 職場のルールが守れない

##### ① 就業時間が遵守できない

【具体的な課題例】

- 作業時間が終わると、自分の判断で勝手に作業を終えてしまう
- 時間がきたら自分で（勝手に）仕事を始めるが、時間がくるとやはり勝手に終わる
- 無断欠勤が多い
- 深夜までゲームをするため、遅刻が続く
- 遅刻が多く、遅刻の際に連絡ができない
- 仕事と休憩のけじめがつきにくい

#### 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

時間を守る必要性についての理解の状況を確認する

作業開始・終了時間を守らない、遅刻・無断欠勤の原因を、聴取等により把握する

<例>

- ・起床から入社時間までの行動を聞きとり、改善策を一緒に考える
- ・何故遅刻・欠勤するのか、原因について確認する。深夜までゲームや携帯電話を使用するなど、生活リズムに課題がある場合は、生活リズムチェック表を記入することで意識の改善が図れるように支援する

原因・課題の把握・整理  
(p.27)  
提案や助言 (p.28)  
文字による記録の利用  
(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

時間厳守は会社の基本ルールであること、報告・連絡・相談の必要性、自分で勝手に判断してはならないことを説明する

時間厳守、電話連絡の重要性を助言する

決められた時間を守る、遅刻・無断欠勤をしないための適切な行動や優先順位を説明する

<例>

- ・5分前行動をするようルール化し、できるかどうか観察する
- ・家を出る時間、電車に乗る時間、タイムカードを押す時間などについて細かく時間を設定する
- ・始業時間よりかなり早く出勤する場合には、適切な入社時間に到着するよう出勤経路と自宅出発時間を検討する
- ・自分の判断で勝手に作業を終えてしまう場合、仕事の開始・終了時には、支援者に報告して指示を仰ぐことをルールとして決める

必要性・重要性の明示  
(p.27)

提案や助言 (p.28)  
ルールの明示 (p.29)

##### ▶ 目標の設定

就業時間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】

#### 自分で時間を確認する

<例>

- ・遅刻しないという目標を書面化し、実行出来たか否かをカレンダー等を用いて対象者が自分で確認する

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】

#### 支援者がその都度声かけをして確認する

<例>

- ・目覚ましをセットする時間、就寝時間、家を出る時間、電車の時間を対象者に書いてもらい、毎日支援者もチェックするくり返しの指導を行う

確認・チェック (p.32)  
文字による記録の利用 (p.37)



#### 守るべき時間を視覚的に示す

<例>

- ・仕事と休憩のけじめがつきにくい場合、就業時間やタイムスケジュール表を表示して確認を促す
- ・対象者に時間が書かれた具体的なメモを渡し、家族にも家を出発する時間を伝えて一緒に協力してもらう

文字化 (p.30)  
家族との連携 (p.39)

### 【ツール等】

#### 文字化した資料の作成と活用

<例>

- ・遅刻の連絡ができない場合、例えばポケットブックなどの常に対象者が携帯する資料を作成する。その一部として“遅刻しそうになったら”“出勤したら”などの場合の取るべき行動手順やTel 番号を明記する。電話をする時間や場所、連絡の際のセリフなど細かくルールを作る

文字化 (p.30)  
ルールの明示 (p.29)

#### 時間遵守を支援する補完手段の利用

<例>

- ・目覚ましやタイマーの活用を助言する

道具の利用 (p.37)

### 【体験的理解】

#### 仕事と休憩の切り替えをロールプレイで訓練

場面再現 (p.36)

### 【振り返り】

#### 目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

<例>

- ・必要なマナーや業務スキルの向上について「目標」としてあげ、その目標を守れたかどうかについて、期間を設定して定期的に振り返りを行う

## 周囲の理解促進と環境調整

#### 家族の協力を得ながら時間厳守を指導

<例>

- ・遅刻の連絡ができない場合、家族に協力を依頼し、対象者から連絡するよう働きかけてもらう

家族との連携 (p.39)

#### 対象者に合わせた作業スケジュールの調整

<例>

- ・対象者の遂行力に合わせた作業スケジュールを立てる
- ・時間がくると勝手に仕事を終えてしまう場合、作業スケジュールから時刻を外し、時間による進捗状況の報告ではなく、作業量の区切りで報告するようにシステムを変える

手順の調整 (p.38)

### 3 ルール・マナー

#### (1) 職場のルールが守れない

#### ② 就業態度が適切でない

【具体的な課題例】

- 業務中にあくびをする、立ち作業中に脚が痛そうな顔をする
- 業務中に居眠りをする
- 業務中に私語が多く、業務に集中しない
- ニュースが気になり、業務中頻りに携帯電話を見てしまう
- 業務量が少ないと退社時間に合わせてゆっくり作業を行う
- 厳しく接する上司に対する言葉づかいが適切ではない。上下関係は理解できているが適切に振る舞えない

#### 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

職場における規則・ルールを遵守する必要性についての理解の状況を確認する  
就業態度が適切で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

職場における規則・ルールを説明し、規則・ルールを遵守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>

- ・勤務時間中の携帯電話使用や私語の禁止をルールとして明確化し、指導する
- ・初日にルール（携帯電話は、作業中はロッカーに入れ、緊急時以外使用不可）を資料・口頭で説明する
- ・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（出勤時に携帯電話を所定の場所に置き、退勤時に受け取る）について対象者自らが記載し、文書を作成する
- ・職場での人間関係の維持のために、相手の対応に関わらず職場での適切な振る舞いをする必要があることを説明する
- ・ミスの報告ができない場合、なぜミスをすぐに報告しなくてはならないか（「会社全体の損失となる」「対処方法を教えたり、一緒に考えることができない」）を伝えたいので、適切な行動を指導する

ルールの明示 (p.29)

適切でない就業態度を防ぐための適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・業務中にあくびをする場合、対象者の態度が周囲にどのような印象を与えるかを確認し、「口を押さえる」「トイレに行く」など適切な行動を提案する
- ・状況に関わらず自分の事情を優先してしまう場合、「トイレは事前にすませる」「必要なティッシュは用意しておく」などの個別のルールを対象者と周囲が了解する
- ・私語をした時にどう思われるかを考えてもらう

提案や助言 (p.28)  
気づきの促し (p.28)  
ルールの明示 (p.29)

##### ▶ 目標の設定

適切でない就業態度を取ら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】

適切な態度を自分で確認する

<例>

- ・ルールに沿った態度を書面化し、実行できたかどうか、対象者が自分で確認する

文字化 (p.30)  
セルフチェック (p.34)

### 【指示の工夫】

その都度声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・その都度私語を抑えるよう伝える
- ・仕事に集中していない時にはその場ではっきりと注意する

声かけ (p.32)

↓  
適切な行動を視覚的に示す

<例>

- ・ルール（携帯電話は、作業中はロッカーに入れ、緊急時以外使用不可）を紙に書いて壁に張る
- ・模範となる作業態度と適切でない作業態度について、視覚的に明示して理解を促す

文字化 (p.30)  
視覚的提示 (p.30)

### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

<例>

- ・業務日誌に業務量と所要時間を記入し、帰社時に上司に確認してもらう
- ・適切な作業態度の場合は振り返り相談で肯定的なフィードバックを行う

振り返り (p.33)  
文字による記録の利用 (p.37)  
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

就業態度の改善につながる環境づくり

<例>

- ・ミスの報告ができない場合、ミスの報告を促す環境をつくる（「報告しやすい雰囲気をつくる」「ミスしたことそのものについては責めずに受けとめ、報告したことを評価する」）
- ・立ち作業の場合、事業所の協力を得て、足腰への負担を軽減するマットを敷くなどして対応する

環境調整 (p.37)

就業態度の改善につながる作業スケジュールの変更

<例>

- ・作業スケジュールが気になるあまり、朝礼を早く終わってほしいと主張する場合、対象者は朝礼の一部に参加しなくてもよいことにするなど、スケジュールの配慮を行う
- ・業務中の居眠りが生じる場合、作業スケジュールとしてPC作業の合間に動きのある軽作業を入れることでメリハリをつけたり、深呼吸や背伸び、トイレでの洗顔等の小休止を効果的に入れたりする

手順の調整 (p.38)  
適度な小休止 (p.34)

### 3 ルール・マナー

#### (1) 職場のルールが守れない

##### ③ 業務命令に違反してしまう

【具体的な課題例】

- 業務命令に違反してしまう
- 作業効率を上げるために安全装置を外して作業をしようとする
- ミスを隠す
- 社内で大量のメール便の誤配が生じ、その原因は、業務指示を守らずにメール仕分けを速さ優先ですさんに行ったことのほか、意図的に誤配をしていたこともあった

#### 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

職場における規則・ルールを遵守する必要性についての理解の状況を確認する  
業務命令に従わない、ミスを隠す等の原因を、聴取等により把握する

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

職場における規則・ルールを説明し、規則・ルールを遵守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>

- ・会社から就業規則のどの部分に抵触するかを説明してもらい、会社にとってミスを隠すことはよくないことであり、ミスについての報告では叱責は受けないことを説明する
- ・不適切な行動が改善されない場合には雇用は継続できないことを伝える

ルールの明示 (p.29)

業務命令に従う、ミスは隠さないよう説明する

提案や助言 (p.28)

<例>

- ・ミスは隠さず、必ず報告することをルール化して指導する
- ・叱責を恐れていることが要因だったので、ミスについての報告では叱責は受けないことを説明する
- ・ミスを隠した時の問題点をフィードバックする

ルールの明示 (p.29)

気づきの促し (p.28)

##### ▶ 目標の設定

業務命令には従う、ミスをしたら報告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】

適切な行動を自分で確認する

<例>

- ・日誌に守るべきルールを箇条書きにして示し、守ることができるかどうかをチェックしてもらう

ルールの明示 (p.29)  
文字化 (p.30)  
セルフチェック (p.34)

### 【指示の工夫】

その都度声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・その場でミスを指摘する

声かけ (p.32)



ルールを文字や図などにより視覚的に示す

<例>

- ・職場の規則やルールを明文化し、文書や図にして示す

視覚的提示 (p.30)  
ルールの明示 (p.29)

### 【体験的理解】

研修・訓練を行う

<例>

- ・意図的な業務命令違反があった場合、家族の理解と協力を得て、就労支援機関において一定期間（例えば、1週間）の訓練と指導を実施する

家族との連携 (p.39)  
外部支援機関との連携 (p.39)  
研修・練習 (p.35)

### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかどうかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

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やルールを守れないことに関連する特性を伝えることで、ルールを守れるようにするための協力や理解を求める

周囲の理解促進 (p.38)

対象者に合わせて作業手順を変更する

<例>

- ・分からないときだけに確認するのではなく、指示した内容の各段階で指示者から確認してもらうことを、事業所の協力を得てルール化する
- ・事業所の協力を得て、一度に全ての作業を行うのではなく、まずは練習をして支援者が状況を確認したうえで、同様の手順で作業を進めることとする

手順の調整 (p.38)

### 3 ルール・マナー

#### (1) 職場のルールが守れない

#### ④ 職場の安全・衛生のルールが守れない

【具体的な課題例】

- 接客業に従事するにも関わらず、髪や髭が伸びている
- 台車を使って運搬を行う際に、エレベーターの正面に立ちドアが開くとすぐに入ろうとするため、乗り降りする人とぶつかる
- 作業中に「室内を走らない」というルールを守れない
- 重い荷物を運搬する際に複数人で運ぶことが決められているが、単独で運ぼうとしてしまう
- 職場内での移動の際に、ミシンのボタンを押す、エレベーターの中でジャンプするなどしてしまう
- 通勤途上や業務中に走ってしまい危険である
- 汚れたエプロンを使用する

#### 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

安全・衛生のルールを遵守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)

安全・衛生のルールを守れない原因を、聴取等により把握する

<例>

- ・対象者がどの作業でどの道具を使えばよいかを十分理解していないまま、作業に対応していたことを確認する

##### ▶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

安全・衛生のルールを遵守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)

ルールの明示 (p.29)

<例>

- ・接客業では身だしなみを整えることは大切であることを説明する
- ・危険性、周囲への配慮の必要性、作業が滞る状況を説明し、助言する
- ・「業務中走ること」を禁止事項として指導するとともに、走ると起こる具体的なリスクを分かりやすく助言する
- ・「他の利用者とぶつかる可能性があるので、歩くこと」がルールであることを指摘する
- ・汚れたエプロンを使用すると、食中毒などの危険性があるため、食中毒防止の説明書により、衛生面に気をつける必要性を説明する

安全・衛生のルールを示し、違反しないための適切な行動を伝える

提案や助言 (p.28)

<例>

- ・作業ごとにどの道具を使うか、適切な対応方法を説明する

##### ▶目標の設定

安全・衛生のルール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】

適切な行動を自分で確認する

<例>

- ・毎朝、鏡で寝ぐせをチェックすることについて習慣化する
- ・洗濯する日を決める

セルフチェック (p.34)  
ルールへの明示 (p.29)

### 【指示の工夫】

その都度声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・対象者が実際に走っている場面で直接指摘する
- ・職場の廊下を走っている場合には、都度、対象者になぜ走ってはいけないか理由を説明する

声かけ (p.32)

↓  
ルールを視覚的に示す

<例>

- ・禁止行為を表示し、より意識しやすくなるよう指導する
- ・「手は常に清潔にする」「エレベーターの中でジャンプしない」等、対象者に守ってほしい項目を、文書で作成し、示す
- ・身だしなみのチェック項目を提示する

文字化 (p.30)  
ルールへの明示 (p.29)

### 【ツール等】

文字化した資料で適切な行動を伝える

<例>

- ・通勤途中で走ってしまい、危険な場合、駅から勤務場所までの通勤経路を写真撮影し、交差点など気をつけるポイントをまとめ、対象者が携帯する連絡ノートに添付する
- ・「目標達成シート」を活用し、ミスなく1ヶ月間作業を行えたら、次のステップとして対象者のやりたい作業を取り入れることを約束する

文字化 (p.30)

### 【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・ルールであることを指摘しても反論して守らない場合、作業中に対象者がルールを破ったことによってトラブルが生じ、片づけに時間がかかることとなった際の、対象者からの「やはりルールを守るといことは大切なのですね」との発言をとらえ、そのことを肯定する

体験 (p.36)  
正のフィードバック (p.33)

適切な行動の練習・訓練を行う

<例>

- ・エレベーターの乗り降りの際に人とぶつかってしまう場合、エレベーター内やエレベーターホールでの立ち位置を決め、乗り降りの手順を練習することで、人にぶつかることを防止する

研修・練習 (p.35)  
ルールへの明示 (p.29)

### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

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やルールを守れないことに関連する特性を伝えることで、ルールを守れるようにするための協力や理解を求める

周囲の理解促進 (p.38)

### 3 ルール・マナー

#### (1) 職場のルールが守れない

##### ⑤ 職場の上下関係が理解できていない

【具体的な課題例】

- 社長や店長以外の人の指示をなかなか聞こうとしない
- 社長や所属長等明確な立場にいる人には敬語を話すが、同じ職場の先輩は業務内容が同じのため友達のような言葉づかいをする
- 職場の指導担当者のことを上司と理解できず、自分と同等または下であるかのような発言をする
- 特定の担当者の言うことしか聞かない。上司や同僚、取引先の人などへの言葉の使い分けができない
- 同僚であっても、相手によって態度を変える

#### 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

上下関係を踏まえた適切な態度を取る必要性についての理解の状況を確認する  
上下関係を考慮しない態度の状況・原因を、聴取等により把握する

<例>

- ・会社の中での組織図を対象者・事業所・支援者で確認する
- ・相手によって態度が違う場合、その事実を指摘し、相手との関係をどのように理解しているか確認する

原因・課題の把握・整理  
(p.27)  
図表・写真の利用 (p.30)  
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 会社組織・ルールについて説明し、上下関係を踏まえた適切な態度を取る必要性 や重要性を説明する

<例>

- ・会社組織の階層や社内外との関わりについて解説を行う
- ・職場の上下関係やルール・マナーについての研修を実施し、具体的な事例を交えて説明する

必要性・重要性の明示  
(p.27)  
研修・練習 (p.35)

上司・同僚等、それぞれに対してとるべき態度、言葉遣いについて説明する

<例>

- ・対象者・事業所・支援者でとるべき態度について検討する
- ・相手によって態度が違う場合、対象者が相手との関係をどのように理解しているかによって、適切な関わり方を助言する
- ・対象者に求められる対応、言葉づかいや取るべき行動について伝える
- ・職場の上下関係やルール・マナーについて具体的な事例を交えて説明した上で、実際の職場で適切な上司等への振る舞いについて支援する

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

職場の上下関係を踏まえた言葉づかい・態度を取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】

その場で声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・ 不適切な言動のときに、即時フィードバックを行う
- ・ 相手によって態度が違う場合、態度が違う事実を個別にフィードバックする

声かけ (p.32)  
気づきの促し (p.28)

↓  
指示方法を統一する

<例>

- ・ 店長不在時の指示系統を決め、店長から不在時に誰の指示を聞くかを伝える

指示者の固定 (p.38)  
ルールへの明示 (p.29)

↓  
組織やルールを視覚的に示す

<例>

- ・ 対象者にとって分かりにくい上下関係（役職や勤続年数など）を図示して視覚化し、理解を促す
- ・ 職場の人間関係をツリー構造で図示し、壁に貼って、職場内での対象者のポジションが理解できるよう支援する
- ・ 指示を出す側と出される側の関係を図で示し、関係性を理解してもらう

視覚的提示 (p.30)  
図表・写真の利用 (p.30)

### 【体験的理解】

職場の上下関係を理解するための研修・練習を行う

<例>

- ・ 会話場面を設定し、上司や同僚との話し方（言葉づかい、話題とする内容）について練習する
- ・ SST（ソーシャルスキルトレーニング）などで練習し、その際の上司や同僚の気持ちを解説する

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

### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができていないかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

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上下関係の理解が苦手であることを職場側に伝え、上下関係を理解できていないため適切でない行動や発言が出た場合の理解と配慮を求める

周囲の理解促進 (p.38)

### 3 ルール・マナー

#### (1) 職場のルールが守れない

##### ⑥ 情報セキュリティのルールが守れない

【具体的な課題例】

- 業務上、取り扱う顧客の個人情報の機密の厳守を徹底しているが、対象者が個人情報を取り扱う業務中にメモを取る行動がみられたため上司から注意を受ける
- 他の職員が記入している書類をのぞき込んで見ってしまう

#### 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

情報管理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)

不適切な情報取扱と思われる行動の原因を、聴取等により把握する

##### ▶ 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 情報管理の必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示  
(p.27)

<例>

- ・会社の情報管理についてはコンプライアンス研修で「会社での出来事を電車やバスの中で話してはいけない」等の具体的事例を挙げながら、対象者が理解できるようにわかりやすい言葉で説明する
- ・職場のルールについての研修を実施。研修の実施とともに、テストを年2回実施することで、適切な行動の確認と理解を促す

具体化 (p.31)  
ルールへの明示 (p.29)  
研修・練習 (p.35)  
くり返しの確認 (p.32)

適切な情報取扱等の留意点について説明する

提案や助言 (p.28)

##### ▶ 目標の設定

情報セキュリティのルール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】

情報セキュリティのルールを自分で確認する

<例>

- ・情報管理のルールを説明した上で、壁にルールを明記した貼り紙を貼って、対象者が自らの行動を確認できるようにする

文字化 (p.30)  
ルールへの明示 (p.29)

##### 【指示の工夫】

声かけをして適切な行動を伝える

声かけ (p.32)

<例>

- ・失敗したりトラブルがあった時にはその都度注意する

↓  
ルールを視覚的に示す

具体化 (p.31)  
文字化 (p.30)

<例>

- ・実事例を基にした〇×形式の“職場のルール”を作成する

##### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができていないかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

対象者に合わせて職務を選択する

<例>

- ・重要・社外秘などの情報を扱わない業務に配置するよう事業所の協力を得る

作業・職務の選択 (p.38)

周囲の理解促進 (p.38)

### 3 ルール・マナー

#### (1) 職場のルールが守れない

##### ⑦ 物品管理のルールが守れない

【具体的な課題例】

- 備品や消耗品を私的に利用してしまう
- 清掃用具を所定の位置に戻さないため、使用する際に道具を探すことがたびたび起こる

#### 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

物品管理のルールを遵守する必要性についての理解の状況を確認する

物品管理のルールが守れない状況・原因を、聴取等により把握する

<例>

- ・対象者がどのような行動をしたのか、対象者の口から説明してもらい、出来事を振り返る

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

物品管理のルールを遵守する必要性や重要性を説明する

<例>

- ・会社の備品を私的に利用する場合、社会ではそのような行為は認められないものであるということを説明し、指導する

必要性・重要性の明示  
(p.27)  
ルールの明示 (p.29)

物品管理のルールを守るための適切な行動について説明する

<例>

- ・対象者の行動を振り返り、自分の行動が正しいか、間違っていたかについて対象者が判断したのを確認し、「その場合は〇〇ですよ」とアドバイスを行う

提案や助言 (p.28)  
気づきの促し (p.28)

##### ▶ 目標の設定

物品管理のルール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】

適切な物品の管理を自分で確認する

<例>

- ・道具を所定の位置に戻さない場合、作業手順の中に道具を元の場所に戻す工程を入れ、自分でチェックするようにする

手順の調整 (p.38)  
セルフチェック (p.34)

##### 【指示の工夫】

その都度声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・その都度、ルールを徹底して指導する
- ・共同備品の使い方のルールが守れない場合、必要に応じて「他の人が急いで使いたいこともあるので、使用したら所定の場所に戻しておく必要がある」などと具体的に説明する

声かけ (p.32)  
ルールの明示 (p.29)  
具体化 (p.31)

↓  
ルールを視覚的に示す

<例>

- ・実際に起こったことを基にした〇×形式の“職場のルール”を作成する

具体化 (p.31)  
文字化 (p.30)

##### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

適切に物品が使用できるよう**管理方法や使用手順の調整**を行う

<例>

- ・会社の備品はまとめて箱に入れ、ロッカーから箱ごと出し入れするようにする

環境調整 (p.37)

手順の調整 (p.38)

### 3 ルール・マナー

#### (1) 職場のルールが守れない

##### ⑧ 通勤のルールが守れない

【具体的な課題例】

- 就業時間より1時間早く出勤してしまう
- 申請した通勤経路、通勤方法を守れない
- 公共交通機関での通勤が決まっているのに近隣の大型商業施設の駐車場に車を停めて通ってくる
- 駐車禁止の場所に駐車して出勤する

#### 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

通勤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

原因・課題の把握・整理  
(p.27)

決められた通勤方法を守らない原因を、聴取等により把握する

##### ▶ 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

決められた通勤のルールを守ることの必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示  
(p.27)

<例>

- ・なぜ通勤経路、通勤方法を守る必要があるのか説明する
- ・通勤災害時にトラブルとなるため、通勤方法等は守らなければならないことを指導する

ルールの明示 (p.29)

決められた通勤方法を守るための適切な行動を説明する

提案や助言 (p.28)

<例>

- ・会社のルールを守らないことで、どのようなことが想定されるのかについて整理をして伝えると共に、対象者の気持ちとどのように折り合いをつけていくかについて相談をしていく
- ・出勤時に乗る電車を決める

ルールの明示 (p.29)

##### ▶ 目標の設定

決められた通勤方法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】

通勤のルールを自分で確認する

<例>

- ・正しい通勤のルールを書面化し、実行できたかどうか、表などを用いて対象者が自分で確認する

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】

声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・初日にルールを説明。守れていない時に、その場で遵守する理由を再度説明し、理解と遵守を促す

ルールの明示 (p.29)  
声かけ (p.32)



ルールを視覚的に示す

<例>

- ・禁止行為を表示し、より意識しやすくなるよう指導する

視覚的提示 (p.30)

### 【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・ルールであることを指摘しても守らない場合、対象者がルールを破ったことによってトラブルが生じ、対応に時間や労力がかかることを通して、ルールを守ることの必要性を知ってもらう

体験 (p.36)

### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

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やルールを守れないことに関連する特性を伝え、通勤のルールを守りやすくするための協力や理解を求める

周囲の理解促進 (p.38)

支援機関と連携しながら対応する

<例>

- ・生活面の支援を行う支援機関を利用する。  
例えば、週1回程度の割合で、対象者が支援機関を訪れ、職場を含めた生活全般について相談を行い、その中で通勤のルールを守ることにについて支援機関からアドバイスをもらえるようにする

外部支援機関との連携  
(p.39)  
個別の相談や説明 (p.32)

### 3 ルール・マナー

#### (2) 職場のマナーが守れない

##### ① 対人マナーやルールが守れない

【具体的な課題例】

- その場の状況や相手との関係性に応じて、適切な会話の内容や態度を選ぶことが難しい
- 人に話しかける時のマナーがわからない
- 相手の発言に被せるように発言をしてしまう。悪気はないのであるが、相手の言動で気になったことをすぐに指摘してしまうために相手に不快な思いをさせてしまう
- 女性が不快に感じる性的言動をする等、場に適した会話の内容を選ぶことができない
- 人から聞いた話をそのまま他の人に伝えてしまい、トラブルに巻き込まれることにつながったりしてしまう
- 職場で嫌いな人にぶつかった時に謝らない
- 横柄な態度を取ることがある
- 悪気はないが、相手を傷つけてしまうことがある
- 場にそぐわない態度をとったり返事をしないことがある

#### 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

対人マナー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  
不適切な対人態度や言葉づかいをした状況を把握する

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 社会生活のルールを説明し、ルールを守ることの必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示  
(p.27)

<例>

- ・ 人が不快に感じる言動について具体的に説明し、そのような言動を取らないよう指導する
- ・ 通勤途中のバスの中で見知らぬ女性に声をかけるなど、問題に発展する恐れがある場合には、「通勤中も仕事の一部であること」「通勤途中で見知らぬ人に声をかけることは好意があっても不適切な行為であること」等を、場面に合わせた適切な行動について意見交換をしたり、○×問題等をつくって、理解できるように支援する
- ・ 社会生活のルールを学ぶ機会として従業員全員に向けた研修を実施する。併せて、個別対応にてやってはいけないことを明確に伝える
- ・ ルール（指示や声かけに返事をする）を資料や口頭で説明する
- ・ 自分の態度を客観的に見るとどのように感じるか、周囲にはどう見えているかを考えてもらい、対人場面での適切な態度をモデリング（実際にやってみせる）する
- ・ 対象者の発言により、周囲に嫌な印象を与えることで立場が悪くなることを説明する

具体化 (p.31)  
気づきの促し (p.28)  
ルールの明示 (p.29)  
研修・練習 (p.35)  
文字化 (p.30)  
モデリングで提示 (p.30)

対人マナーやルールを守るための適切な行動を具体的に説明する

<例>

- ・ 職場にふさわしい話題やふさわしくない話題を具体的に伝える
- ・ 話しかけるタイミングとその時の声の大きさやトーン、姿勢を助言する
- ・ コミュニケーションを円滑に行うための言葉の使い方など、どのように話しかけるかを教示する
- ・ 場面を振り返り、相手の気持ちを傷つけてしまった事実の確認と適切な伝え方の助言を行う

提案や助言 (p.28)

具体化 (p.31)  
振り返り (p.33)  
気づきの促し (p.28)

▶目標の設定

対人マナーや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

【指示の工夫】

その都度声かけをして指摘する

<例>

- ・不適切な言動のときに、即時フィードバックを行う

声かけ (p.32)

視覚的に示す

<例>

- ・「人と人がぶつかった後、お互いに謝っている様子」を絵に描いて見せ、職場では気持ちよくみんなで仕事をしようと指導する
- ・対人的な距離が不適切なケースに対して、対象者を中心とした円で距離感を示すことで視覚化し、知人・上司・同僚・親しい友人・家族等各々の距離感について理解を促す
- ・相手の気持ちを図にして視覚的に示す

図表・写真の利用 (p.30)  
他者の心情の解説 (p.28)

【ツール等】

補完行動を導入する

<例>

- ・場にそぐわない態度が対象者なりのストレス反応でもある場合には、別の行動に置き換える（トイレに行く等）

補完手段の利用 (p.37)

【体験的理解】

適切な言動の練習・訓練を行う

<例>

- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）による練習を行う
- ・場面設定し個別に練習する
- ・「良い例」を実演しながら、ロールプレイでの練習を実施する

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

【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

<例>

- ・相手を不快にさせてしまう発言があった場合、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
- ・不適切な行為の際の経過を対象者に文章で書いてもらい、自分の行為について「振り返り」を行ってもらう

振り返り (p.33)  
他者の心情の解説 (p.28)  
気づきの促し (p.28)  
文字による記録の利用 (p.37)

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対人マナーやルールを守ることが苦手であることを職場側に伝え、対人マナーやルールを理解していない行動が出たときの対応について配慮を求める

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>

- ・人とのやり取りが多く発生するような業務を避け、トラブルが発生する可能性の少ない業務に配置するよう事業所の協力を得る

作業・職務の選択 (p.38)  
周囲の理解促進 (p.38)

### 3 ルール・マナー

#### (2) 職場のマナーが守れない

##### ② 言葉づかいが適切でない

【具体的な課題例】

- 話し相手に対して、不適切な言動を取ることがある
- 常識外れの不適切な言動がある
- その場にそぐわない発言や言葉づかいをする
- 尊敬語や謙譲語の使い分けができない
- 敬語が使えない
- 言葉づかい（会社の同僚と上司の使い分け）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

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

場にそぐわない言葉づかいや常識外れの言葉づかいの原因を、聴取等により把握する

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

社会生活のルールを説明し、ルールを守ることの必要性や重要性を説明する

<例>

- ・職場での適切な言葉づかいを学ぶ機会として、従業員全員に向けた職場のマナーについての研修を実施する。併せて、個別対応にて不適切な言葉づかいを明確に伝える
- ・対象者の発言により、周囲に嫌な印象を与えることで対象者の立場が悪くなることを説明する
- ・対象者が周囲から不適切な言葉づかいをされるとどのように感じるかを考えてもらい、対象者が不適切な言葉づかいをした場合の周囲の感じ方や気持ちについて解説する

必要性・重要性の明示  
(p.27)  
研修・練習 (p.35)  
気づきの促し (p.28)

不適切な言葉づかいをしないための適切な行動を具体的に説明する

<例>

- ・望ましい言葉づかいについて具体的に説明
- ・その場面で求められる発言や言葉づかいについて、定型のセリフをつくる
- ・日常的に職場でよく使われるフレーズについては、具体的な言い方を伝え、セリフとして習得してもらう
- ・場面ごとに使う敬語を助言する。使い分けが難しい場合は、すべて「です」「ます」を付けて敬語で対応をするように支援する
- ・必要な行動については支援者が例を示し提示する
- ・やってはいけない言動などは具体的に伝え、禁止する

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

適切な言葉づかいが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】

正しい言葉づかいを自分で確認する

<例>

- ・正しい言葉づかいを文書にして示し、実行できたかどうかについては、チェック表などを用いて対象者が自分で確認する

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】

その都度声かけをして指摘する

<例>

- ・言葉づかいや話し方はその都度、具体的に説明し、注意する
- ・不適切な言動のときに、即時フィードバックする

声かけ (p.32)

### 【体験的理解】

練習を行う

<例>

- ・セリフ、フレーズをくり返し練習する
- ・周りの訓練生や同僚の言葉づかいを見て良いものを取り入れ、個別に練習する
- ・言葉づかいの「良い例」を実演しながら、ロールプレイでの練習を実施する

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

### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

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言葉づかいをすることが苦手であることを職場側に伝え、対人マナーやルールを理解していない行動が出たときの対応について配慮を求める

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>

- ・人とのやり取りが多く発生するような業務を避け、トラブルが発生する可能性の少ない業務に配置するよう事業所の協力を得る

作業・職務の選択 (p.38)  
周囲の理解促進 (p.38)

### 3 ルール・マナー

#### (2) 職場のマナーが守れない

##### ③ 挨拶のマナーが守れない

【具体的な課題例】

- 毎日の挨拶ができない
- 「挨拶の必要性が分からない」と来所時の挨拶はせずに相手から声をかけてもらうのを待っている
- 「挨拶をしないのは挨拶が返ってこなかったらつらいからだ」と考えて挨拶をしない
- 客に対する挨拶のタイミングが悪い（しないことがある）
- 指導員には挨拶できるが、他の訓練生や来客には挨拶ができない
- 挨拶のマナーが守れない
- 遠くから上司が歩いてくことに気付いたが、その場合、どのぐらいの距離から挨拶・会釈をすればよいかわからない
- 適切なお辞儀の角度がわからない。すべての人に深々とお辞儀をしてあいさつをしてしまう

#### 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

挨拶の必要性についての理解の状況を確認する

挨拶の仕方が適切で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

挨拶の必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示  
(p.27)

<例>

- ・ 挨拶は社会人の基本、コミュニケーションの基本であることを説明する
- ・ 職業人として求められるソーシャルスキルの全体像を視覚的に示し、併せて、求められる役割を遂行することで給料を得る、という基本的な考え方を助言する。さらに、挨拶等の行動がその「役割の遂行」に入ることを解説し、必要性の理解につなげる
- ・ 挨拶した場合とそうでない場合を実演し、対象者の印象を確認することで、職場で挨拶をすることの必要性を説明する

視覚的提示 (p.30)  
モデリングで提示 (p.30)

挨拶のマナーを守るための適切な行動について具体的に説明する

<例>

- ・ 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はないこと等）をいっしょに整理する
- ・ 出勤時及び退勤時も含め、挨拶が必要な場面について、挨拶する相手やタイミング、台詞を書き出して対象者に渡す
- ・ どの場面で挨拶するのかを明確にルールとした上で、挨拶のタイミングが分かるように支援する
- ・ 「近い距離で大きな声のあいさつでは相手が驚くので、声を小さくあいさつする」「遠い距離ですれ違う人にはあいさつしなくてもよい」「誰にあいさつをしたらよいか判断できない時は、“全体を見渡せる位置で大きな声で一度だけ言う”」など「毎日の挨拶の仕方」に関して具体的に例示して指導し、習慣化を図る
- ・ グループ内討議で、適切な距離感、お辞儀の適切な角度などを助言する

提案や助言 (p.28)  
具体化 (p.31)  
文字化 (p.30)  
ルールの明示 (p.29)

##### ▶ 目標の設定

挨拶のマナーを守れ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】

正しい挨拶の方法を自分で確認する

<例>

- ・正しい挨拶の仕方を文書にして示し、実行できたかどうかについては、チェック表などを用いて対象者が自分で確認する

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】

その都度声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・個別に挨拶の状況をフィードバックし、実施を促す
- ・挨拶が不適切である場合には、即時フィードバックを行う

声かけ (p.32)

↓  
実際の場面でモデリングにより示す

<例>

- ・実際の場所で支援者がモデリング（実際にやってみせる）を行い、対象者には実際に挨拶が必要な場面でモデリングのとおり実践してもらう
- ・見本を見せ、対象者にも一緒に声を出してもらうことでタイミングを理解してもらう
- ・時間帯や場面ごとに異なる挨拶の方法を具体的な行動のレベルで伝え支援する

モデリングで提示 (p.30)

### 【体験的理解】

練習を行う

<例>

- ・挨拶の「良い例」を実演しながら、ロールプレイでの練習を実施する

モデリングで提示 (p.30)  
場面再現 (p.36)

### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

適切な挨拶ができるようにするための環境づくり

<例>

- ・「お客様とすれ違ったら挨拶」が難しい場合、店内で挨拶をする場所を決め、少なくともそこでは挨拶をすることにする

ルールの明示 (p.29)  
周囲の理解促進 (p.38)

3

(2)

③

### 3 ルール・マナー

#### (2) 職場のマナーが守れない

#### ④ 職場にふさわしくない非常識な言動が目立つ

##### 【具体的な課題例】

- 上司や同僚に対する態度に問題が多い
- 取引先に確認したいことがあったので、アポイントも取らず取引先を訪問した。受付を通さず、担当者を直接尋ねると、アポイントも取らず、挨拶もせず、常識がないのかと怒られてしまった
- 相手の話の途中でも、自分にとって興味がない話題の時は「その話はもういいでしょう」と言って遮ってしまうなど、人とのやり取りの中で非常識と思われる言動が目立つ
- 作業の場面で、歩きながら報告をしたり、作業用紙を指示者に渡すときにも、顔を向けることなく片手で渡したりしていた。これらのことについて、支援者が口頭で指示しても、見本を見せてもなかなか改善が図れなかった
- 「对人的な距離のとり方」や「こだわり」があり、関わりの機会が少ないパート社員との間にコミュニケーションのずれが生じやすかった

#### 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

職場のルール・マナーを守ることの必要性についての理解の状況を確認する  
職場での非常識な言動の原因を、聴取等により把握する

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

職場のルール・マナーを指導し、ルール・マナーを守ることの必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示  
(p.27)

##### <例>

- ・ 職場のルール・マナーについての研修を受けてもらう
- ・ ビデオ学習を通して、職業人としてのマナーを学んでもらう
- ・ 対象者の発言により、周囲に嫌な印象を与えることで対象者の立場が悪くなることを説明する

研修・練習 (p.35)  
ルールの明示 (p.29)  
映像で提示 (p.30)  
気づきの促し (p.28)

##### 非常識と取られる言動をしないための適切な行動を具体的に説明する

##### <例>

- ・ 非常識と取られる言動が相手に与える影響や心証は、対象者にとってデメリットが大きいことを確認し、その時の対応方法について検討を行う
- ・ 対象者が取った非常識な言動について、何が問題かを具体的に説明して理解を促す
- ・ 職場での相応しい振る舞いと、相応しくない振る舞いを例示する
- ・ 上司の間違いを指摘をする、髪型を率直に批評する等の言動に対して、ひとつずつルールを決めて取るべき言動を助言する

提案や助言 (p.28)  
気づきの促し (p.28)  
具体化 (p.31)  
ルールの明示 (p.29)

##### ▶ 目標の設定

非常識と取られる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

##### 【指示の工夫】

その都度声かけをして適切な行動を伝える

声かけ (p.32)

##### <例>

- ・ 不適切と思われる場面が見られたら、そのつど同じ部署の職員が指摘や修正を行う。職場の中に「暗黙のルール」として存在するものを言葉で表現し望ましい行動を伝える
- ・ 不適切な言動のときは、即時にフィードバックする

【指示の工夫】（続き）

↓  
文字や図などにより視覚的に示す

<例>

- ・ 暗黙のルールを明文化し、対象者だけでなく職場の人全員で共有する
- ・ 立場の違いをふまえた話しかけ方のトラブルに対しては、関連部署の序列を共有し、職務上の立場の違いを明示する
- ・ 不適切な言動に対する相手の気持ちを図にして視覚的に示す

文字化 (p.30)  
 ルールの明示 (p.29)  
 図表・写真の利用 (p.30)  
 他者の心情の解説 (p.28)

↓  
具体的な言動をモデリングで示す

<例>

- ・ 「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をする。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

モデリングで提示 (p.30)

【ツール等】

補完手段を導入する

<例>

- ・ 社外での打合せの際に場にそぐわない服装をしてしまうなど場面に合わせたふさわしい服装がわからない場合、どういう上下の組み合わせをしても無難な服（黒やグレーの色の服など）やスーツ、制服を会社に置いておく
- ・ 対面ではコミュニケーションのずれが生じやすい場合、電子メールでやり取りをする。視覚情報であること、人と対面せずすむこと、読み返しができるので誤解が生じにくいこと、回答するための時間がとれること、等のメリットがある

補完手段の利用 (p.37)

【体験的理解】

研修・体験学習を行う

<例>

- ・ どのような報告の仕方がよいのか研修や個別の相談で確認し、ロールプレイを実施する
- ・ ロールプレイで、気づきがある場面の居心地の良さを体験してもらう。「ストレスの多い職場よりも居心地の良い職場で働きたい」との対象者の発言を引き出し、居心地の良さを作り出すためには、自分からも気づきを示すことが有効であると説明する
- ・ 場面に合わせた意見交換で、対象者の言動に対する周囲の感じ方を解説して、場面に応じた具体的な言動の改善を促す

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

【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができてきているかの振り返り（定期的な確認）を行う

<例>

- ・ マナーの確認のために、日報を使用する。日報を通して毎日毎日振り返りをして、そのなかで、対象者のマナーの向上を目指す

振り返り (p.33)  
 文字による記録の利用 (p.37)

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、対象者の特性を事業所に説明し、理解を得る
- ・ 对人的な距離のとり方がわからず、「こだわり」がある場合、適切な距離を助言するとともに、「こだわり」の種類を整理し、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) に記入する
- ・ 対象者特有の課題等については、関わる従業員間での情報共有ツールとしてナビゲーションブックを活用し、円滑な対応に役立てる

周囲の理解促進 (p.38)  
 支援者間の情報共有 (p.39)

### 3 ルール・マナー

#### (2) 職場のマナーが守れない

##### ⑤ 休憩のマナーが守れない

【具体的な課題例】

- 自動販売機でジュースを頻繁に買いすぎる
- 支援利用中や勤務してから、喫煙の回数（1時間に1回程度）が多く、周囲の従業員から煙草臭いとの苦情がある
- 休憩時に出されたお菓子をたくさん食べてしまう。お茶を入れてもらってもお礼が言えない
- 始業前にトイレを済ますように指示をしているが、直前にトイレへ駆け込んでいる

#### 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

職場のルールを守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)

休憩の過ごし方が適切でない状況を把握する

##### ▶ 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

休憩の過ごし方にもルールがあることを説明し、ルールを守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>

- ・ 暗黙のルールについて助言し、適切な振る舞いについて具体的に助言する
- ・ 喫煙の臭いに対して周囲の従業員から苦情があるなど、対象者が理解できるように説明する

ルールの明示 (p.29)  
具体化 (p.31)  
気づきの促し (p.28)

休憩のマナーを守るための適切な行動を具体的に説明する

<例>

- ・ 休憩時間の過ごし方のスケジュールやルールを決めるための支援を行う
- ・ 喫煙やジュースを飲む回数や時間について、具体的なルールを作り、それを守るよう指導する
- ・ 1日に吸う煙草の本数を事前に決めて、決められた本数だけ持っていくことを提案する

提案や助言 (p.28)  
ルールの明示 (p.29)

##### ▶ 目標の設定

マナーを守り適切に休憩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

### 【対応の確認】

休憩のマナーを自分で確認する

<例>

- ・望ましい休憩の仕方を文書で示し、実行できたかどうかをチェック表などを用いて対象者が自分で確認する

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】

その都度声かけをして指摘する

<例>

- ・不適切な言動のときに、即時フィードバックを行う

声かけ (p.32)

↓  
ルールを視覚的に示す

<例>

- ・禁止行為を表示し、より意識しやすくなるよう指導する

視覚的提示 (p.30)  
ルールの明示 (p.29)

### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

周囲の理解を促進する

<例>

- ・休憩時にお菓子を食べ過ぎてしまう場合、支援者も休憩に入り、食べ方等をルール化する。また、可能な時には対象者分として渡してもらうよう周囲の方に配慮を依頼する

ルールの明示 (p.29)  
周囲の理解促進 (p.38)

支援機関と連携しながら対応する

<例>

- ・生活面の支援を行う支援機関を利用する。例えば、週1回程度の割合で、対象者が支援機関を訪れ、職場を含めた生活全般について相談をし、支援機関からアドバイスをしてもらえようとする

外部支援機関との連携  
(p.39)  
個別の相談や説明 (p.32)

3

(2)

⑤

### 3 ルール・マナー

#### (2) 職場のマナーが守れない

##### ⑥ 他企業が入っている建物の中でのマナーが守れない

【具体的な課題例】

- 他企業が入っている建物の中でのマナーが守れない
- エレベーター内でのマナーや、声の大きさの調整に課題があった
- 昼休みの空き時間になると、従業員の中に、他企業のフロアに出歩く、従業員同士が些細なことで口論する等の様子が見られるようになった

#### 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

ルールを守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)

建物内での不適切な言動の状況を把握する

##### ▶ 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

基本的なルールを説明し、ルールを守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>

- ・ビルの中に他の会社も入っていること、他の会社のフロアには立ち入ってはならないことを説明する
- ・ビルのエレベーターは公共物であることを伝えとともに、公共の場で守るべきルールやマナーについて具体的に説明する
- ・事業所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

ルールへの明示 (p.29)  
研修・練習 (p.35)  
個別の相談や説明  
(p.32)

マナーを守るための適切な行動を具体的に説明する

提案や助言 (p.28)  
ルールへの明示 (p.29)  
視覚的提示 (p.30)

<例>

- ・休憩時間を過ごす場所を固定化する、他企業フロアへの立ち入りを禁止するなどのルールを作り、適切な行動ができるよう指導する
- ・敷地内の行動範囲のルールを決める、導線を決める等の対応を行う
- ・エレベーター内での声の大きさが不適切な場合、声の大きさについて図と数字で示し、適切な大きさを指導する

##### ▶ 目標の設定

他企業が入っていることも踏まえ、マナーを守れ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】

建物内でのマナーを自分で確認する

<例>

- ・ビル内でのマナーを文書で示し、実行できたかどうかをチェック表などを用いて対象者が自分で確認する

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】

その都度声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・個別の事項について、その都度適切な行動について徹底した指導を行う
- ・現状をフィードバックし、より適切な声の大きさを助言し、実践してもらう

声かけ (p.32)

↓  
ルールを視覚的に示す

<例>

- ・禁止行為を表示し、より意識しやすくなるよう指導する

視覚的提示 (p.30)  
ルールの明示 (p.29)

### 【体験的理解】

研修・練習を行う

<例>

- ・良い例をモデルとして見せ、実際の場面（エレベーター等）も活用しながら、ロールプレイを行う
- ・「ひとりSST（ソーシャルスキルトレーニング）」を実施。具体的には、課題改善のための目標を設定し、テキスト方式で学習を深めると共に、宿題を課し業務中に練習をくり返す

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

### 【振り返り】

目標の達成、適切な行動ができているかの振り返りを行う

振り返り (p.33)

## 周囲の理解促進と環境調整

マナーを守るための環境づくりを行い、対象者の特性について周囲の理解を促進する

<例>

- ・エレベーターでの問題行動を改善するため、指導担当の従業員が個別指導を行う。同時に、対象者の不審な行動の原因について理解を得るため、対象者の性格や特性を周囲の従業員に伝える

くり返しの確認 (p.32)  
周囲の理解促進 (p.38)

