

4 行動面の課題

4 行動面の課題

ここでは、行動面で生じる、変化への対応や時間の管理が苦手、行動特性や感覚特性による課題、生活面の課題といった課題を取り上げています。

行動面の課題は、下記の（１）～（３）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、行動面の課題全体では 29 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）変化への対応や時間の管理が苦手

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

（２）行動特性や感覚特性による課題がある

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

（３）生活面の課題がある

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

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 3・小分類 29 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。

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

① 予定変更が苦手

【具体的な課題例】

- 急な仕事の変更や残業に対して混乱する
- 予定されていた訓練時間割が、行事の開催や指導体制の変更などで変わったとき、予定が変わった理由を聞くだけでは納得いかず、なぜそのような変更をせざるを得ないのかということ納得いくまで毎回質問し、できれば変更して欲しくないということを訴える
- 勤務時間の変更や超過勤務があると、通勤・帰宅に不安を抱く傾向がみられる

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

予定変更に対応する必要性についての理解の状況を確認する

予定変更が苦手となる原因を把握する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

<例>

- ・ 口頭やメモのみでどの程度までの予定変更が可能かを把握する

▶ 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

予定変更に対応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>

- ・ 変更（業務の変更、残業・休日出勤等の勤務日・時間の変更、納期の変更等）の可能性のあることをあらかじめ伝える
- ・ 変更の幅を事前に明確に伝える

予定変更に対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

提案や助言 (p.28)
文字化 (p.30)
予定の明示 (p.29)

<例>

- ・ 口頭やメモでの対応が可能であれば以後はその手段で伝える
- ・ 仕事のタイムスケジュール化を行う
- ・ 仕事をしている時に発生する可能性のあること（残業など）を全て書き出し、一つ一つへの対応方法を対象者と一緒に作成する。その他の状況が発生した時にはキーパーソン（複数設定）に確認することで混乱を回避してもらう

▶ 目標の設定

予定変更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

【対応の確認】

文字で記録するよう助言

文字による記録の利用
(p.37)
質問の促し (p.34)

<例>

- ・ 予定の変更はあり得るので、変更後のスケジュールをメモする等、対処の必要性を伝える。変更に伴い、確認の質問が多く出る場合には、不安に思っていることや質問内容をメモに書いてまとめ、頻繁に質問するのではなく、1度に聞けるように助言する

【指示の工夫】

口頭により対象者に合わせた方法で伝える

対象者に合わせた方法で
提示 (p.29)
目標の明示 (p.28)

<例>

- ・ 予定変更がある際には可能な限り早く通知し、気持ちを整理する時間を設ける
- ・ 予定変更があった場合、本来の予定がどうなったかについては気にしなくてもいいことを伝える
- ・ 作業を始める前に、「何時までに、どのくらいの作業をするのか」を明示し、対象者の不安を軽減する
- ・ 超過勤務への対応が苦手な場合、超過勤務については、会社との相談時に説明を受けて了解していたことを対象者に確認する

【指示の工夫】（続き）

↓ モデリングにより伝える

<例>

- ・作業では、初期場面での不安の軽減や見通しを立てやすくするために、モデリング（実際にやってみせる）を行い、作業結果を先に見てもらうという配慮を行う

モデリングで提示（p.30）

↓ 予定を視覚的に示す

<例>

- ・スケジュール表を作成し、予定を視覚化し、見通しを示す
- ・電子メールのように視覚的かつ後日の確認が可能な情報で予定を伝える
- ・1日のタイムスケジュールと1週間の行事予定などを含めたスケジュールを手渡し、突発的な出来事はできるだけ、前日もしくは当日の朝に伝える
- ・あらかじめ書面で提示しておき、変更する場合には朝礼時に板書して伝える
- ・予定が変更される理由を丁寧に説明し、変更後のタイムスケジュールを視覚的に分かる形で提示する

視覚的提示（p.30）

予定の明示（p.29）

文字化（p.30）

対象者に合わせた方法で提示（p.29）

【ツール等】

予定変更に対処するための補完手段を導入する

<例>

- ・Webカレンダーで予定を共有し、携帯電話から確認できるようにする
- ・事前に予定変更を伝えるよう周囲に働きかけるとともに、パニックを回避するため「予定変更＝ストレス」と認識できるようにするとともに、ストレス対処法の習得を支援する
- ・急な変更に対して混乱が起こる場合は、別室でのクールダウンで対応する

道具の利用（p.37）

ストレスの緩和（p.35）

補完手段の利用（p.37）

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・作業の見通しが立たないと不安になる場合、作業の区切りごとに報告を義務づけ、支援者がその作業の評価をし、スムーズにできていればほめることで、対象者の不安を解消する

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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「予定変更が苦手」であることの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）等に対象者の特性として、記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・急な変更や残業については、事前に（わかった段階でなるべく早く）対象者に伝達することを事業所に依頼する
- ・勤務時間の変更や残業への対応が難しい点について、固定した時間で勤務できるよう、事業所に配慮を依頼する

気づきの促し（p.28）

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>

- ・「予定変更が苦手」という特性に配慮し、予定変更への対応が必ず求められる職務は避ける
- ・変更の少ない職務内容を設定する
- ・残業がないように配慮する

作業・職務の選択（p.38）

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

② 初めての作業に取り組むことが苦手

【具体的な課題例】

- ルーティン作業であっても手順の習得に時間がかかる。習慣をつくれない
- 経験したことのない作業（手順）に対しては緊張と不安が極めて高く、「混乱」が起こることが多い

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

初めて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

初めての作業が苦手となる原因を把握する

<例>

- ・ どういった不安や緊張を抱えているかを対象者に確認し、現実的に起こり得る問題なのかを検討する
現実的に起こり得る問題であれば、確認し、心配する必要の有無について対象者に説明する
- ・ 新しい作業を開始した際には、不安等に襲われ、作業ミスの発生等の可能性が高いことを把握する
- ・ 次第に、落ち着いて作業に取り組む力が回復すること等の見通しを与え、対象者の不安等を軽減できるかどうか検討する

原因・課題の把握・整理
(p.27)
個別の相談や説明
(p.32)
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初めての作業に対応する可能性や重要性を説明する

<例>

- ・ 新しい作業を担当することがあることを伝える
- ・ 初めての作業を行うときには、オリエンテーションや研修を行うことを伝える

必要性・重要性の明示
(p.27)
研修・練習 (p.35)

初めての作業に対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・ 従事する作業についてあらかじめ伝えておくとともに、作業指示は対象者のペースに合わせて行い、慣れるまでは確認をするようにする
- ・ 自分で作業結果を適宜確認してもらい、ミスが出ないようにする

提案や助言 (p.28)
対象者に合わせた方法で
提示 (p.29)
確認・チェック (p.32)

▶ 目標の設定

初めての作業に対応できることを目標とする

<例>

- ・ 「初めての作業に取り組むことが苦手」であることについて、起こり得る問題について確認する
次第に、落ち着いて作業に取り組む力が回復すること等の見通しをもって仕事に取り組む

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>

- ・初めての作業に対して緊張や不安が高い場合、作業前に対象者の緊張がほぐれるような話題を出したり、当初は練習と考えて失敗があっても大丈夫であることを伝えたりする。また、作業開始後は、手順を見ながら肯定的な声かけを多く行うとともに、一区切りごとに作業の結果を肯定的に伝える
- ・初めての場所が苦手な場合、①場所を覚える、②その部屋の使い方を1工程ずつ確認するというように、一つずつ数日にわたって体得できるよう声かけする

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）の作成と活用

<例>

- ・初めての作業を行う場合に、時間をかけてオリエンテーションを行うよう周囲に働きかけるとともに、作業手順書の作成等を支援する
- ・いつ、どのタイミングで、誰に、どのような報告をするか定め、手順書に加える

文字化 (p.30)
対象者に合わせた方法で
提示 (p.29)
報告の促し (p.34)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・作業手順の明示、具体的な手順の説明、練習、実際の作業の実施というように手順を踏んで、対象者の不安を解消しながら、作業に取り組んでもらう
- ・練習する機会を作り、自信を持つという確認のステップがあると不安は解消できる。模擬的就労場面における行動様式の獲得のトレーニングが役立つ
- ・予定行動のスケジュールを作成し、できたことを蓄積し、習慣化へのモチベーションをあげる
- ・スモールステップでできることを体験してもらい、なるべく緊張や不安を軽減できるようにする
- ・未経験のことに直面すると極端に緊張してしまう場合、初めての作業では先行して取り組んでいる人の作業を見学してもらい、練習から始める、とはっきり伝えて練習を重ね、到達可能な作業段階を示して、目標達成に取り組んでもらう

研修・練習 (p.35)
予定の明示 (p.29)
成功体験 (p.36)
スモールステップ
(p.35)
モデリングで提示
(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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「初めての作業に取り組むことが苦手」であることの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・「初めての作業に取り組むことが苦手」という特性に配慮した環境調整を行う

気づきの促し (p.28)
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>

- ・仕事に慣れるまでに時間がかかることを事業所に伝え、初めは1日同じ作業を担当してもらう等の調整を行う

作業・職務の選択 (p.38)
周囲の理解促進 (p.38)

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

③ 臨機応変の対応が苦手

【具体的な課題例】

- 予期しない出来事や変化への対応を求められると、「無理です」と拒絶することで課題への対応を回避することが多い
- 報告したい人が近くにいない場合はどうしたらよいかわからない
- 知らない人に声をかけられるとリズムが崩れてしまう
- 予期できないトラブルへの対応（電車のトラブル等）が苦手
- いつもと違う時間で電車を利用しないとなくなくなり、不安と混乱を抱く

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

臨機応変に対応する必要性についての理解の状況を確認する

臨機応変の対応が苦手と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

臨機応変に対応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)
個別の相談や説明 (p.32)

<例>

- ・変更の可能性があることを伝える
- ・事前に変更の幅を明確に伝える
- ・生じ得る出来事に対する複数の対応策についてはあらかじめ相談し、整理することで対処できることを伝える

臨機応変の対応に関する適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・警報発生時には連絡した上での欠席を認めているが、直接影響のない遠隔地の波浪警報でも休んでいいと判断する等が起こる場合には、出勤が前提であること、「連絡の上指示を受ける」ことが基本であること等をくり返して指導する
- ・通勤途上で想定できるトラブルに対して準備する（例えば、自転車の故障に備えて修理先の場所の確認、遅刻時の連絡する人と話す内容の定型化など）。トラブル想定は支援者が行い、実際の準備は家庭で行う
- ・花の状態を見て水やりの判断をすることができない場合、パターンを決める。（aは水たっぷり・bは3秒ずつ・cは水やりなし）パターン化により「今日はaをお願いします」と伝える

提案や助言 (p.28)
具体化 (p.31)
ルール of 明示 (p.29)
家族との連携 (p.39)

▶ 目標の設定

臨機応変に対応できることを目標とする

目標の明示 (p.28)
個別の相談や説明 (p.32)

<例>

- ・起こり得る出来事に対する複数の対応策をあらかじめ相談し、整理する

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

<例>

- ・ 予定外のことが起こることで、作業のペースが一定しない場合、作業量のチェックで自己管理ができるようにする
- ・ いつもと違う時間で電車を利用する場合、まず、自分で調べることに取り組む。自身で調べたことをもとに十分でないところを補足し、対象者用の時刻表を支援者と一緒に作成する

セルフチェック (p.34)
文字による記録の利用 (p.37)

文字記録により確認する

<例>

- ・ 作業日報をつけることにより、作業上の注意事項を理解していることを確認する

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】

指示者を固定する

<例>

- ・ 仕事の指示を出す人は1人に特定する

指示者の固定 (p.38)



文字化して示す

<例>

- ・ 報告する上司が不在の場合の対応として、報告する上司（代理）の順番を紙に書いて整理する

文字化 (p.30)
ルールの明示 (p.29)

【ツール等】

臨機応変に対応するための補完手段を導入する

<例>

- ・ 混乱する事態には落ち着くために深呼吸することを定着してもらい、その上で、定型的な言葉（「これはどうしたらいいでしょうか？」）と支援者に聞くようにする。また、その対応方法を日誌に書き留めておくことで振り返れるようにする

補完手段の利用 (p.37)
ルールの明示 (p.29)
文字による記録の利用 (p.37)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・ 支援者と対象者とで簡単なロールプレイを行って問題状況を再現する
- ・ SST（ソーシャルスキルトレーニング）研修において、視線の合わせ方や話す速度が良くなっていることをくり返しフィードバックする。前向きな姿勢が生まれると、臨機応変な対応について「無理です」と発言することがなくなる
- ・ 実際の作業現場で教えながら体験してもらう
- ・ 予期せぬ出来事について、自分で対応を試みることで経験を積んでもらう
- ・ 報告のタイミング・対象が決まっている等の点で構造化されている定型作業の課題を設定し、これらが対象者にとって無理なくできる作業環境の要件であることを対象者と確認する。その後、訓練内で想定外の事態（非構造化場面）に直面し、円滑な対処に苦慮したとしても、先に「構造化された環境下での成功体験」があれば、自信を低下させずに独力で対処困難な作業環境の要件であることを客観的に受け止めることができるようになる
- ・ 職業準備支援において同時並行課題のプログラムの受講を提案し、気持ちの切り換え等の対処方法の習得を支援する

場面再現 (p.36)
研修・練習 (p.35)
正のフィードバック (p.33)
体験 (p.36)
成功体験 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・ 対応できなかった出来事について振り返り、対応方法を積み上げる

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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「臨機応変の対応が苦手」であることの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる

気づきの促し（p.28）

周囲の理解促進（p.38）

臨機応変の対応が苦手なことを踏まえた環境づくり

<例>

- ・報告したい人が不在の場合の対応をあらかじめ決め、対象者と会社で共通認識が持てるようにする（他に報告や質問をする人を決めて、対応できるようにする）
- ・報告したい人が不在の場合、メモを置く、メールで連絡する、他の人に伝言を頼む等、どういった方法であれば会社として問題ないかを確認し、現実的に対処が可能かどうかを確認し、実践する
- ・人の動きが必要以上に気になる場合、人の見えない位置や別の部屋へ移動してもらう

ルールの明示（p.29）

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を選択する

<例>

- ・「臨機応変の対応が苦手」という特性に配慮し、臨機応変の対応が必ず求められる職務は避ける

作業・職務の選択（p.38）

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

④ 作業内容や環境の変化に対応できない

【具体的な課題例】

- 作業環境や指示者の変更への対応が苦手である
- 作業内容の変化への抵抗が強い
- 工程変化に対応できない。作業を途中で変更することに抵抗が強い。このため、バックヤードで洗い物作業を担当していると、それを継続することに固執するが、業務の繁閑によってはホールでの作業も担当しなくてはならなくなる
- 普段使っている用紙がないと、実習先でマニュアルを作成できない
- 場所が変わると、コツをつかむまでに時間がかかる

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

作業内容や環境の変化に対応する必要性についての理解の状況を確認する

仕事内容や環境の変化への対応が苦手となる原因を把握する

<例>

- ・ 作業内容に抵抗する背景を確認し、どの程度の変化であれば対応可能かを検討する
- ・ 仕事や環境の変化があると、不安等に襲われ、作業ミスの発生等の可能性が高いことを把握する
- ・ 次第に、落ち着いて作業に取り組む力が回復すること等の見通しを与え、対象者の不安等を軽減できるかどうか検討する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

必要性・重要性の明示
(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

作業内容や環境の変化に対応する必要性や重要性を説明する

<例>

- ・ 仕事や環境は変わることがあることを伝える

必要性・重要性の明示
(p.27)

仕事内容や環境の変化に対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・ 変更が起こる場合の優先順位の明確化や変更理由の説明を行う
- ・ 障害特性として捉え、初めての作業ではマニュアルの活用、くり返し of 指示、作業定着までの確認を行う
- ・ 新しい作業を始める前には対象者と相談を行い、新しい作業が用意されていることを伝えとともに、作業当初にミスが発生した場合の具体的な対処方法や、作業に慣れてくればミスは減るので落ち着いて作業に取り組むこと等の見通しを与えて、対象者の新しい作業に対する不安等を軽減する

提案や助言 (p.28)

優先順位の明示 (p.28)

文字化 (p.30)

確認・チェック (p.32)

個別の相談や説明 (p.32)

▶ 目標の設定

仕事内容や環境の変化に対応できることを目標とする

<例>

- ・ 模擬的就労場面における職業評価の対応状況をフィードバックする、職場体験実習の目標として取りあげる等により支援を行う

目標の明示 (p.28)

フィードバック (p.33)

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

<例>

- ・ 作業工程などについてメモを取り、作業前に分からないところは質問し、メモを確認しながら作業手順をくり返すという流れについて具体的に助言し、作業や環境の変化に対応できるよう支援する

セルフチェック (p.34)

文字による記録の利用
(p.37)

質問の促し (p.34)

【指示の工夫】

支援者から声かけを行う

<例>

- ・作業内容や環境に変化が生じる際には、支援者から声かけをして注意を促す
- ・仕事の切り替えに気をつかう。例えば、どうしても接客に回らなければならないとき、洗い物からホールへの切り替えが必要なときは、来客の様子に応じて指示者がホールに出るように直接指示を行う。対象者が自分自身でタイミングを見計らって切り替えることが難しい場合、声をかけることが必要である

声かけ (p.32)



口頭で対象者に合わせた方法で伝える

<例>

- ・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)



指示方法を統一して伝える

<例>

- ・指示の出し方は指示者によって変えたりせず、パターン化して伝えるようにする。慣れた段階で、あいまいさを含めて変化をつけて対応できるかどうか見極める
- ・別の場面でも、同じ指導員が働きかける

指示内容の統一 (p.38)
手順の明示 (p.37)
指示者の固定 (p.38)

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

<例>

- ・〇〇の場合は△△する等、工程変化を含めた手順書を作成する
- ・既存マニュアルを用いて、書き加えていく形式をとる
- ・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

文字化 (p.30)
図表・写真の利用 (p.30)

【体験的理解】

練習を行う

<例>

- ・新しい環境で作業する際には覚えることが増えるため、実際に何回か練習してもらう

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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「作業内容や環境の変化に対応できない」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・対象者の同意を得て、特性のひとつとして作業内容や環境の変化に対応することが苦手であることの理解を会社に求め、会社は習熟を見守り、待つ
- ・「作業内容や環境の変化に対応できない」という特性に配慮した環境調整が必要であることを伝える

気づきの促し (p.28)
周囲の理解促進 (p.38)

作業内容や環境の変化に対応できないことを踏まえた環境づくり

<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)
提案や助言 (p.28)

対象者に合わせて作業を選択する

<例>

- ・作業内容の固定化を図る

作業・職務の選択 (p.38)

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

⑤ 時間の見積もりができない

【具体的な課題例】

- 次の予定を踏まえて作業を進めることができない
- 職業準備支援内の作業で、終了時間までに片づけが終わらない
- 時間がギリギリになりやすい
- 待ち合わせ時間まで余裕があると別のことをしてしまい、結果的に遅刻する
- コンビニで立ち読みして遅刻する
- 多忙であるにも関わらず、パソコンスクールに申し込む

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

時間の見積もりをして行動する必要性についての理解の状況を確認する

時間の見積もりが苦手となる原因を把握する

<例>

- ・対象者とともに「課題分析」を行う
- ・「遅刻したくない」ために始業1時間前に出社する習慣があるが、一般ルールとして「始業10分前」到着が基本であることをくり返し指導し、家族にも同様の対応を依頼する
- ・資格に対する思い込みやこだわりが強く、パソコンスクールの受講を申し込むなどの行動が見られたが、前向きな姿勢は評価しつつも現在の対象者の業務を確実に遂行するよう伝える

原因・課題の把握・整理
(p.27)
ルールの明示 (p.29)
家族との連携 (p.39)
正のフィードバック
(p.33)

▶ 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

時間の見積もりをして行動する必要性や重要性を説明する

<例>

- ・行動を確認しながらタイムスケジュールを作成する必要性を確認する
- ・働くことと趣味の時間のバランスの講話を行う
- ・やりたいことややるべきことの優先順位を確認する

必要性・重要性の明示
(p.27)
研修・練習 (p.35)

適切な時間の見積りに関する行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・月間、週間のスケジュール作成、日課のスケジュールの基本型を作成する
- ・働くことと趣味の時間のバランス、やりたいことややるべきことの優先順位の確認を行う
- ・趣味に費やす時間のルール作りをする
- ・待ち合わせをする際は、対象者とともに家を出る時刻を決める
- ・遅刻しない具体的な方法に対象者と一緒に考え、それを行動パターンに組み込む
- ・時間までに作業を終えるには、何時頃から片づけ作業に取りかかると良いかを相談し、片づけ作業に取りかかる時間を設定する

提案や助言 (p.28)
予定の明示 (p.29)
優先順位の明示 (p.28)
ルールの明示 (p.29)
個別の相談や説明 (p.32)

▶ 目標の設定

時間の見積もり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】

自分で確認する

<例>

- ・スケジュールを作成し、自分の行動を視覚的に確認できるようにする。行動上のルールを検討する

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

【指示の工夫】

支援者からの確認をルール化する

<例>

- ・作業終了 10 分前になったら、指示を仰ぐようにルールを決める。それでも作業を続ける状況があれば、作業開始時に作業を終える時間を決めてから作業を始めるようにする

ルールの明示 (p.29)
確認・チェック (p.32)

【ツール等】

予定表の作成と活用

<例>

- ・行動を確認しながらタイムスケジュールを作成する

文字化 (p.30)

補完手段を導入する

<例>

- ・あらかじめスケジュールを記載してチェックできるようにした表を利用する
- ・携帯のアラームを使う

道具の利用 (p.37)

【体験的理解】

体験学習を行う

<例>

- ・予定行動のスケジュールを作成し、できたことを蓄積し、早めに行動することへのモチベーションを上げる

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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「時間の見積もりができない」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・パソコンスクールの受講を希望している場合、そのニーズを相談により丁寧に確認し、仕事を続けながら、パソコンの技能を獲得したいという対象者のニーズに応じられる現実的かつ具体的な方策を相談し、希望の実現に向けて支援する（その方策は、事業主にも理解・配慮可能な内容である必要がある）

気づきの促し (p.28)
周囲の理解促進 (p.38)

時間の見積もりができないことを踏まえた環境づくり

<例>

- ・「時間の見積もりができない」という特性に配慮し、対象者が時間を確認できるように、スケジュールや時間を明示する、必要に応じて周囲から時間を知らせるといった環境調整を行う

環境調整 (p.37)

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

⑥ 日課や期限の管理ができない

【具体的な課題例】

- 日課（例：作業台の片づけ）を忘れる
- 日課に取り組むための準備ができない
- 提出物の期限を忘れてしまう
- 期限までに就職活動の方向性を自分で考えてくるよう決めていたが「約束を忘れていた」と決定を先延ばしする
- 提出期限を設けられているが、期限に間に合わず、その報告も自主的に行えない

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

日課や期限を管理する必要性についての理解の状況を確認する

日課や期限の管理ができない原因を把握する

＜例＞

- ・提出したくない、自分で就職活動の方向性を決めたくない、という気持ちが背後にあることを確認し、相談を行う

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

補完手段の活用等により日課や期限を管理する可能性や重要性を説明する

＜例＞

- ・行動を確認しながらタイムスケジュールを作成する必要性を確認する
- ・「期限を守る」や「報告」の必要性について説明する。併せて期限に間に合わないとうなるか、報告しないとうなるかについて会社に確認し、対象者の理解能力に合わせた説明を行う
- ・やりたいことややるべきことの優先順位を確認する

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)
優先順位の明示 (p.28)

日課や期限の管理に関する適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・期限のある仕事に関しては途中のチェックポイントを明確化する

提案や助言 (p.28)
予定の明示 (p.29)

▶目標の設定

日課や期限の管理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】

自分で確認する

＜例＞

- ・予定を記載するメモ帳やメモリーノートを活用して、覚えておくべきことをメモし、1日の中で定期的に読み返すようにする
- ・メモ帳を実効的に活用できるよう個別に指導を実施する。必ず毎朝、内容を確認する習慣をつけ、重要事項は色ペン、付箋を貼って目立つようにして「忘れる」「抜ける」がないように指導する
- ・口頭ではなく期限を記載するカードを使って、自己管理できるようにする
- ・持ち物チェック表を作成することで、前日に準備する習慣の定着を図る
- ・名札の付け忘れや返し忘れがある場合、タイムカードの脇に名札に関する注意事項を貼り、朝礼と夕礼時にチェックシートを渡し、対象者にチェックを求める

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

【指示の工夫】

予定を視覚的に示す

<例>

- ・業務を依頼する際、必ずメールや手書きメモで知らせる

文字化 (p.30)

【ツール等】

予定表の作成と活用

<例>

- ・予定表の作成・活用を進める
- ・「付箋を活用した重要度表」（過去に注意されたことや重要事項を、色分け、カテゴリー分けの上付箋に記載し貼り付けたもの）、「カレンダーを活用した TODO リスト」（依頼された業務の締切日をカレンダーに記載し、終了した業務に線を引いたもの）等を活用する
- ・予定を記載するメモ帳やメモリーノートを活用し、「作業日程表」や「To-do list」の習慣化に取り組む

文字化 (p.30)

予定の明示 (p.29)

道具の利用 (p.37)

補完手段を導入する

<例>

- ・携帯電話のアラームを活用する

道具の利用 (p.37)

【体験的理解】

体験学習を行う

<例>

- ・予定行動のスケジュールを作成し、できたことを蓄積し、早めに行動することへのモチベーションを上げる

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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「日課や期限の管理ができない」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる

気づきの促し (p.28)

周囲の理解促進 (p.38)

日課や期限の管理ができないことを踏まえた環境づくり

<例>

- ・「日課や期限の管理ができない」という特性に配慮し、スケジュールを定型化する、日課や期限の確認のために、必要に応じて指示を出すようにする等の環境調整を行う

環境調整 (p.37)

予定の明示 (p.29)

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

⑦ 見通しを立てて行動できない

【具体的な課題例】

- ギリギリになって、当日キャンセルや休みにする
- 作業の見通しを立てることが苦手で、自己判断で不要な作業手順を増やしたり、逆に重要な手順を削ってしまう
- 自分で工夫して行うことや、目標時間を自発的に設定することが難しい

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

見通しを立てて行動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)

見通しを立てて行動できない原因を把握する

＜例＞

- ・目標時間を自発的に設定することが難しい場合、自立的な実施が可能か模擬的就労場面で確認する。複数の作業課題を使って1日のスケジュールを組み立てるよう指示し、始めから自分で立てられるか、最初に支援があれば自分で立てられるか、支援が必要かを判断する

▶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

見通しを立てて行動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＞

- ・行動を確認しながらタイムスケジュールを作成する必要性を確認する
- ・必要となる「見通し」について整理する
- ・自己判断で作業手順を変えてしまう場合、決められている作業手順を通して、何が確認できるようになっているのか等、手順の必要性について説明する。また、手順を増やすことで無駄な時間が出やすくなることから、手順を増やす場合には必ず、上司の許可を得るように伝える

見通しを立てて行動するうえで適切な行動や優先順位を明確に伝える

提案や助言 (p.28)
予定の明示 (p.29)
個別の相談や説明 (p.32)
目標の明示 (p.28)

＜例＞

- ・対象者の特性に応じて、スケジュールを示したり、やるべきことを示し、スケジュールリングを促す
- ・出社までの時間を逆算して表にした結果、起床時間を10分早くする必要があることを確認する
- ・時間までに作業を終えるために、何時頃から片づけ作業に取りかかると良いかを相談し、片づけ作業に取りかかる時間を設定する
- ・作業への指示や目標設定を援助する
- ・何にどの程度の時間を要したかを記録しておくとともに、過去に経験のあることについては、記録を参考に目標時間を設定する

▶目標の設定

見通しを立て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】

対象者に合わせて**指示方法を工夫する**

対象者に合わせた方法で
提示 (p.29)

<例>

- ・複数の仕事を同時に指示しない



予定を**視覚的に示す**

視覚的提示 (p.30)

<例>

- ・スケジュールを視覚的に確認できるように表示する

【体験的理解】

支援者が**確認し、継続的に支援する**

くり返しの確認 (p.32)

<例>

- ・自発的に見通しを立てて行動できない場合は、支援者や周囲がフォローする

体験学習を行う

体験 (p.36)

<例>

- ・予定行動のスケジュールを作成し、できたことを蓄積し、習慣へのモチベーションをあげる

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**

気づきの促し (p.28)
周囲の理解促進 (p.38)

<例>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「見通しを立てて行動できない」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる

見通しを立てて行動できないことを踏まえた**環境づくり**

環境調整 (p.37)
予定の明示 (p.29)

<例>

- ・「見通しを立てて行動できない」という特性に配慮し、スケジュールを定型化する、目標達成のために、必要に応じて指示を出すようにする等の環境調整を行う

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

⑧ 見通しが立っていないとストレスが大きい

【具体的な課題例】

- 作業の見通しが立たないとストレスになり、イライラする
- 見通しがたらずストレスをためて訴える
- 作業の見通しが立たないとストレスになり、不信感につながりやすい

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

ストレスを緩和することの必要性についての理解の状況を確認する

見通しが立っていないことによるストレスを把握する

<例>

- ・自分で決めたくない、という気持ちが背後にあることを確認し、相談を行う

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

見通しが立たないことによるストレスを緩和することの必要性や重要性を説明する

<例>

- ・見通しが立たないことがあることを伝える
- ・行動を確認しながらタイムスケジュールを作成する必要性を確認する

必要性・重要性の明示

(p.27)

見通しを立てることに関する適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・スケジュールを明確に伝えることで、見通しがもてるように配慮する
- ・予測できない「定型外業務」が発生することにより、対象者が混乱したりストレスを感じたりする場合、業務について、以下のような手順と方法を定めることを伝える
- ① 出勤後、「定型業務」を実施する。※この間、それ以外の業務ははさまない。急ぎの業務も「定型業務」が終わってから実施する
- ② 「定型業務」が終了したら「定型外業務」を実施する
- ③ 「定型外業務」は、カレンダー上に優先順に示し、当該業務の担当職員（業務の指示者）を明示する
- ④ 退勤時は、「定型外業務」の進捗状況を支援者に報告する
- ⑤ 支援者は、残った「定型外業務」を翌日のカレンダーの一番上に転記する
- ・時間までに作業を終えるには、何時頃から片づけ作業に取りかかると良いか相談し、片づけ作業に取りかかる時間を設定する
- ・ストレス対処の対象の選定を支援した上で、スモールステップの目標を設定する

提案や助言 (p.28)

予定の明示 (p.29)

視覚的提示 (p.30)

目標の明示 (p.28)

スモールステップ (p.35)

▶目標の設定

見通しを持って行動すること、見通しが立ってなくてもストレスに対処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】

対象者に合わせて指示方法を工夫する

＜例＞

- ・見通しを示すまでの期限を約束する
- ・変更がある時は理由も同時に伝える

対象者に合わせた方法で
提示 (p.29)
予定の明示 (p.29)



予定を視覚的に示す

＜例＞

- ・スケジュール表を作成し、予定を視覚化し、見通しを示す
- ・ホワイトボードに予定表を書き、予定変更はできるだけ早めに伝える
- ・視覚的指示を活用する。ホワイトボードや自分で記入する作業日程表で確認できるようにする

視覚的提示 (p.30)
予定の明示 (p.29)

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞

- ・長時間の作業で見通しが持てず、作業が持続しない場合、作業手順書により、注意が途切れてもやり残しを防げるように支援する

文字化 (p.30)

補完手段を導入する

＜例＞

- ・イライラが高まった場合の具体的な対処方法を伝える

補完手段の利用 (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＞

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「見通しが立っていないとストレスが大きい」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる

気づきの促し (p.28)
周囲の理解促進 (p.38)

見通しを立てて行動できないことを踏まえた環境づくり

＜例＞

- ・見通しの立てられる範囲で対象者に対して説明してもらうよう、事業所のキーパーソンに配慮を求める。
- 一方で、予想外の対応が必要となる場合には、対応できなくなることを避けるうえで、あえて見通しを伝えない方がよい場合があることについても対象者・事業主に説明する

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を選択する

＜例＞

- ・「見通しが立っていないとストレスが大きい」という特性に配慮し、対象者自身に能動的・自律的に作業の見通しを立てることを求める職務への配置は避ける
- ・できるだけ日々の作業内容を一定にする
- ・なるべく見通しの立つ仕事を担当してもらう
- ・作業の見通しが持てずに不安になる場合、作業内容は、対象者自身ができているかどうか、すぐに分かる明解なものとする

作業・職務の選択 (p.38)

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

⑨ ルールの変更ができない（一度覚えたことを変更できない）

【具体的な課題例】

- 職場のルールと学校生活での規則が異なる場合に、校則を優先して行動する
- 支援機関におけるルールを受け入れず、他の場所（環境）で教えられたルールを頑なに守ろうとする
- 自分のルールを優先するため、指示違反が増える結果となる
- 一度覚えたことを変更することが苦手なため、店頭での接客について、定型パターンのみでの対応となる

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

ルールの変更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
ルールの変更ができ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

ルールの変更に対応す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＞

- ・ 環境によってルールは違うことを伝える
- ・ 会社には会社のルールがあることを伝える
- ・ ルールの背景や優先順位を伝え、ルールの考え方を説明する

ルールの明示 (p.29)
優先順位の明示 (p.28)

ルールの変更に対する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)
文字化 (p.30)
具体化 (p.31)
外部支援機関との連携
(p.39)

＜例＞

- ・ 環境によってルールは違うこと、職業準備支援では職業準備支援の、職場では職場のルールを守るように明文化して指導し、ルールの切り替え（転換）を明確に示す
- ・ ルール導入時には正確に伝達する
- ・ 場面に応じた適切なルールを具体的に示すなど、対象者の特性に配慮した理解の促進支援を行う
- ・ 一度決めたことの変更にあたっては、ケース会議等で多面的に助言する

▶ 目標の設定

ルールの変更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

【対応の確認】

ルールを自分で確認する

<例>

- ・会社で求められているルールをノートに書きとめるなど明確化する

文字による記録の利用
(p.37)

【体験的理解】

練習・体験学習を行う

<例>

- ・職場で問題となっている場面を特定し、(例えば、勤務時間終了後)にその場面のロールプレイを行う。正しくできたかどうかについては、チェック表に○を付けるなどして自己確認できるようにする
- ・すでに習得した定型パターンの対応方法について復習したうえで、「品出しの際に質問を受けた場合」、「他の従業員に援助要請する必要がある場合」、「同時に質問を受けた場合」、「すぐに対応する必要がある場合」といった具体的な場面を設定してロールプレイを行う

場面再現 (p.36)
セルフチェック (p.34)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・対応できなかった出来事について振り返り、対応方法を積み上げる
- ・職場での行動については、企業担当者の協力を得て評価を行う

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

対象者の特性について周囲の理解を促進する

<例>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「ルールの変更ができない」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・「定型パターンのみでの対応」しかできないといった評価ではなく、「定型パターンの接客はできる」といったストレングス (強み) に視点を置く

気づきの促し (p.28)
周囲の理解促進 (p.38)

ルールの変更ができないことを踏まえた環境づくり

<例>

- ・自分が納得しないといつまでも引きずってしまうので、疑問に感じたことは必ず上司に相談し、納得できるまで相談できるよう直属上司に協力を依頼する。また、仕事以外の部分については外部の支援機関での定期相談で同様の相談対応ができるように調整する

環境調整 (p.37)
外部支援機関との連携
(p.39)

対象者に合わせて作業を選択する

<例>

- ・「ルールの変更ができない」という特性に配慮し、臨機応変の対応が必ず求められる職務は避ける
- ・あまり頻回にルールを変更しない職場・職務を選択する

作業・職務の選択 (p.38)

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

⑩ 休憩時間をうまく過ごせない

【具体的な課題例】

- 集団で昼休憩をとることが苦痛である
- 休憩すると落ち着かない
- 休憩時間に、他の人に必要以上に話しかけるため、休憩できていない（他の人も十分に休めない）
- 昼食後の30分を自席で正面を見て腕組みをしたまま過ごしているが、昼休みの過ごし方に困っている

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

休憩時間をうまく過ごすこと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>

- ・対象者の望む休憩スタイルを聞きとり、支援機関や事業所での許容範囲と折り合いのつけられる範囲で対応できる方法を検討する（対象者にすり合わせた提案を複数提示し、選択する）

▶ 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

休憩時間をうまく過ごす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>

- ・休憩時間の意味を説明するとともに、実際の過ごし方について、対象者のニーズを確認する
- ・休憩中にやって良いことの範囲を明確化する

ルールへの明示 (p.29)

休憩時間の過ごし方に対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

提案や助言 (p.28)
ルールへの明示 (p.29)

<例>

- ・休憩時間に何をして過ごすか、何時までに仕事場に戻るかを対象者と相談する
- ・周囲に迷惑にならない過ごし方について選択肢を示し、対象者が選択したもので過ごす（ヘッドフォンステレオ等で好きな音楽を聴く／一人で読書をする／ゲームをする／車内で過ごす）
- ・休憩時間の過ごし方を決め、守られたかどうかをチェックする
- ・物をバラバラに置くために、休憩後すぐに作業を再開できない場合、物を常に定位置に置いて休憩に入るようにする

▶ 目標の設定

休憩時間をうまく過ごすことを目標とする

目標の明示 (p.28)

<例>

- ・休憩時間に何をするかを決め、休憩中には目標とする行動をとるようにする

目指すべき行動につながる支援

【ツール等】

補完手段を導入する

<例>

- ・アラーム機能付きの時計や携帯電話等を活用し、休憩時間が終了する時には作業に戻るようにする

道具の利用 (p.37)

【体験的理解】

体験学習を行う

<例>

- ・休憩時間のスケジュールを作成し、できたことを蓄積し、習慣へのモチベーションをあげる

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>

- ・職場のルールの中で対象者にとって有効な休憩時間の過ごし方を周囲に説明する

周囲の理解促進 (p.38)

休憩時間をうまく過ごせないことを踏まえた環境づくり

<例>

- ・休憩場所の確認・提供を行う
- ・休憩できる場所の確保を事業主と協議するなどの環境調整を図る
- ・休憩中にやって良い範囲を明確化して環境調整を行う
- ・昼休みを45分間に短縮する(60分を確保する)など、休憩時間の取り扱いを事業主と協議するなどの環境調整を図る

環境調整 (p.37)

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

① 作業に集中するために、環境面の対応が必要

【具体的な課題例】

- 周りの作業音、話し声、人の動き、外の景色が気になり、作業に集中できない
- 視覚的・聴覚的な刺激に敏感で、周囲の人の動きが気になって気が散ってしまう
- 臭いや天気、気温、湿度が気分や体調に影響する
- 他の人の仕事の進捗が気になる
- フラッシュバックで作業に集中できない

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

作業に集中する必要性についての理解の状況を確認する

作業に集中するために環境面の対応が必要となる原因を把握する

＜例＞

- ・ 刺激を感じる程度や作業での支障を対象者から聴き取ったうえで、対処方法を講じる
- ・ 注意がそれる原因となるような刺激を取り除くために、パーティションの設置に加え、視聴覚の刺激を減らすツールを使う等、作業に集中できる要件を確認する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

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

作業に集中するために、環境面の対応を行う必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ 作業集中を妨げる特性に対応する方法を伝える
- ・ 特性に対応する方法を試行すれば、落ち着いて作業に取り組む可能性があること等の見通しを与えて、対象者の不安等を軽減する

必要性・重要性の明示
(p.27)

作業に集中するための環境面の対応や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 障害特性への対処方法の選択と作業の安定までの確認を行う
- ・ 障害特性として捉え、対処方法を選択する

→ 聴覚（大きな音・声、空調音等）では、打合せスペースから離れたところへの移動など配置場所の検討、一時的に離席を願い出る他、対象者の集中を妨げないよう、耳栓の着用、ノイズキャンセリングヘッドフォンやイヤーマフの使用、パーティションで環境整備をするなどとともに、周囲の展示物なども最小限にする、など

→ 視覚（蛍光灯、パソコン画面等）では、作業台（机）の向きの調整や自然光が入る場所への移動、窓のブラインドを閉める、パーティションを活用する、パソコン画面を暗くする、画面表示のサイズを調整する、用紙やルーラー（定規等）等を淡色に変更他、サングラスの着用、こまめな休憩、目を水で冷やす、など

→ その他（におい、風など）では、換気に気を付けたり、マスクを使用する、同じチームのメンバーは香水をつけないよう配慮する、エアコンの設定に気を付け、ミニ扇風機を併用する、など

→ フラッシュバックが生じる場合、対象者の特性に合わせてフラッシュバックが生じにくい作業内容（例：単純反復作業など）に限定する、など

提案や助言 (p.28)

環境調整 (p.37)

補完手段の利用 (p.37)

道具の利用 (p.37)

休憩の促し (p.34)

作業・職務の選択 (p.38)

▶ 目標の設定

環境面の対応をして作業に集中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
- ・対象者が安心出来るよう常に声をかけ、対象者の不安の軽減につなげる

声かけ (p.32)

【ツール等】

作業に集中するための補完手段を導入する

<例>

- ・不安緊張や聴覚過敏への対処として、作業開始前に3分間の呼吸法を取り入れる。また、離席する、飲み物をのむ、軽くストレッチする、落ち着ける言葉を小声で呟くなど気分転換を考える
- ・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、休憩を挟むようにする
- ・体調によって集中時間が左右される場合、必要に応じて休憩を取る

補完手段の利用 (p.37)
適度な小休止 (p.34)
休憩の促し (p.34)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・対象者のストレスの状態を把握して、状態に応じた対処方法を活用することにより、安定して作業に取り組めることを確認する。ストレスの状態を把握する際には、ストレスの強さを数字の大小で表現する、ストレスの状態を絵や図で示すカードを利用するなどの工夫が有効である
- ・職場見学や職場の作業体験を経て課題を確認し、特性に配慮した環境調整の課題を確認する

道具の利用 (p.37)
成功体験 (p.36)
体験 (p.36)
環境調整 (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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、「対処方法を用いれば行動や感覚の特性による課題に対応できる」「必要に応じて特性の理解を求める」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・対象者の同意を得て、対象者の特性への理解と環境面の配慮を会社に求め、会社は習熟を見守り、待つ

気づきの促し (p.28)
周囲の理解促進 (p.38)

作業に集中するための環境づくり

<例>

- ・初めは集中できなくても、あえてブラインドを全開にするなど、実際の職場環境での可能性を確認する
- ・苦手な刺激について、どこまでのストレスが耐えられるのか対象者と相談しながら確認する
- ・補完手段については、職場で行うことが可能かを企業担当者と就労支援機関の支援者が調整する

環境調整 (p.37)
補完手段の利用 (p.37)
外部支援機関との連携 (p.39)

対象者に合わせて作業を選択する

<例>

- ・作業内容を調整し、数十分単位で区切りが付けられるようにする。例えば、10分程度で集中が途切れるなら、10分程度で区切りが付くような仕事内容に調整するということが有効な場合がある。集中できる長さにあわせて作業内容を調整することで、無理なく集中して作業をすることができる。これは対象者の工夫だけでなく、会社の協力が必要。また、このときタイマーを用いて作業時間の区切りを意識することで、モチベーションを高めることも有効である
- ・対象者にできる作業を何点か作り出し、順次、継続してできるように別の作業を用意する

作業・職務の選択 (p.38)
手順の調整 (p.38)
周囲の理解促進 (p.38)
道具の利用 (p.37)

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

② 感覚過敏への対応が必要

【具体的な課題例】

- パソコン画面のコントラストが強いと、目がチカチカする
- 満員電車では、人がどんどんと視界に飛び込んでくる感覚があり、とても辛い。自分と人の距離の近さや、人と身体が触れること、うるさいことに耐えることが辛く、通勤が苦痛で仕方ない
- 職場の人々のざわめきやコンピュータ等の機材から生じる騒音に強いストレスを感じることもある
- 音（聴覚）、光（視覚）、におい（嗅覚）、身体接触（触覚）について感覚過敏がある

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

感覚過敏に対応する必要性についての理解の状況を確認する

感覚過敏への対応が必要となる原因を把握する

＜例＞

- ・ 刺激を感じる程度や生活上の支障を対象者から聴き取ったうえで、対処方法を講じる
- ・ 家族とも連絡を取り合い、医学的な情報収集等を行いつつ、感覚過敏の状況や今後の対応等について共通理解を持つ
- ・ 感覚過敏への対応の要件を確認する

原因・課題の把握・整理
(p.27)
家族との連携 (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

感覚過敏に対応する必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ 感覚過敏の特性に対応する方法や配慮を伝える
- ・ 特性に対応する方法を試行すれば、落ち着いて作業に取り組む可能性があること等の見通しを与えて、対象者の不安等を軽減する

必要性・重要性の明示
(p.27)

感覚過敏に対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 特性への対処方法の選択と生活上の安定までの確認を行う
- ・ 障害特性として捉え、対処方法を選択する

→ 聴覚（大きな音・声、空調音等）では、打合せスペースから離れたところへの移動など配置場所の検討、一時的に離席を願い出る他、対象者の集中を妨げないよう、耳栓の着用、ノイズキャンセリングヘッドフォンやイヤーマフの使用、パーティションで環境整備をするなどとともに、周囲の展示物なども最小限にする、など

→ 視覚（蛍光灯、パソコン画面等）では、作業台（机）の向きの調整や自然光が入る場所への移動、窓のブラインドを閉める、パーティションを活用する、パソコン画面を暗くする、画面表示のサイズを調整する、用紙やルーラー（定規等）等を淡色に変更他、サングラスの着用、こまめな休憩、目を水で冷やす、など

→ その他（におい、風など）では、換気に気を付けたり、マスクを使用する、同じチームのメンバーは香水をつけないようにする、エアコンの設定に気を付け、ミニ扇風機を併用する、など

→ ラッシュの環境については、フレックスタイム制度等通勤時間の変更や通勤経路の変更等で苦手な環境を回避する、など

提案や助言 (p.28)
環境調整 (p.37)
補完手段の利用 (p.37)
道具の利用 (p.37)
休憩の促し (p.34)

▶ 目標の設定

感覚過敏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>

- ・対象者が安心出来るよう常に声をかけ、対象者の不安の軽減につなげる
- ・不調になると予想される場面や場所では、支援者が傍らに着き、声かけを行う

声かけ (p.32)

【ツール等】

感覚過敏に対応するための補完手段を導入する

<例>

- ・不安や緊張、聴覚過敏への対処として、作業開始前に3分間の呼吸法を取り入れる。また、離席する、飲み物をのむ、軽くストレッチする、落ち着ける言葉を小声で呟くなど自分なりの気分転換を考える
- ・対象者から、スキンシップにより落ち着けるとの情報があり、支援者の手や肩等に触れることで不安を軽減する（スキンシップについては、触覚に過敏性がある場合などには、逆の効果となることもあるので、注意を要する）
- ・不調になった場合には、その状況に応じて「静かな部屋へ移動して落ち着くのを待つ」、「個別で対象者の興味のある話題等を交えて相談し緊張をときほぐす」、「健康管理室や寮の自室で静養してもらう」、「帰宅し自宅で静養してもらう」という対応を行う

補完手段の利用 (p.37)
適度な小休止 (p.34)
休憩の促し (p.34)
個別の相談や説明 (p.32)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・対象者のストレスの状態を把握して、状態に応じた対処方法を活用することにより、安定して作業に取り組めることを確認する。ストレスの状態を把握する際には、ストレスの強さを数字の大小で表現する、ストレスの状態を絵や図で示すカードを利用するなどの工夫が有効である
- ・不調の際の休憩の効果を確認する
- ・職場見学や職場の作業体験を経て課題を確認し、特性に配慮した環境調整を行う

道具の利用 (p.37)
成功体験 (p.36)
休憩の促し (p.34)
体験 (p.36)
環境調整 (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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、「対処方法を用いれば行動や感覚の特性による課題に対応できる」「必要に応じて特性の理解を求める」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・対象者の同意を得て、対象者の特性への理解と感覚過敏への配慮を会社に求め、会社は習熟を見守り、待つ

気づきの促し（p.28）

周囲の理解促進（p.38）

感覚過敏に対応するための環境づくり

<例>

- ・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するよう、対象者と相談しながら確認する（特に、身体接触を苦手とする場合、体に触れないように気を付けるだけでなく、どの位置からの接近なら気にならないかを確認する）
- ・補完手段の導入や通勤の配慮、スキンシップを避けることなどについては、職場で行うことが可能かについて企業担当者と就労支援機関の支援者が調整する
- ・あらかじめ、訓練スケジュールを示すとともに、不調になった場合の予備の訓練予定を組んで対応することを伝え、安心感を与える
- ・対象者が職場に安心して入っていけるような職場内の関係作りに配慮する

環境調整（p.37）

補完手段の利用（p.37）

外部支援機関との連携
（p.39）

予定の明示（p.29）

対象者に合わせて手順を調整し、作業を選択する

<例>

- ・訓練については作業環境、内容、時間等ストレスのかからない状況を設定し、はじめは半日から段階的に訓練時間を延ばし、徐々に終日の訓練に移行することをめざす
- ・作業が一人で完結できるよう、作業工程を組み替える

環境調整（p.37）

作業・職務の選択（p.38）

手順の調整（p.38）

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

③ パニックを起こして周囲に迷惑をかけてしまう

【具体的な課題例】

- 大声を出す、突然泣き出す、物に当たるなどの行動が起こる
- 混乱すると、他の訓練生に対する批判や乱暴、職員の指示に不満な態度を取るなどが起こる
- 一見、問題ないトラブルでも、フラッシュバックにより、過去の嫌な出来事が想起されると、仕事が手につかなくなる
- 一人での作業時に手順を間違えたり、訓練機器を壊してしまった行為がきっかけとなりフラッシュバック（過去の嫌な記憶が無意識に鮮明に蘇る）が起き、パニックになる
- 「感情のコントロール」と「注意の転換」に課題があり、時に、職場で突発的かつ時間の制限なく泣き続け、仕事に手がつかない状態になる
- 仕事自体の習得は比較的順調に進んだものの、上司や同じ建物で作業している他の従業員の反応を過度に気にする、大きな音に反応するなどでストレスが高まると、自傷行為がみられる
- 集団訓練を前提としたカリキュラムにより訓練を開始したが、特定の訓練生の声に過敏に反応し、その度にパニックを起こし、訓練を続けられない状況となる
- 後輩の入社時に指導しなければならないという意識が強すぎて、業務マニュアルを作成中に自分自身がパニックを起こす。同じ障害を持つ人であることで、さらに緊張が増す
- 他の受講生と話が十分にできず、寂しくなって泣いてしまう
- 急な訓練スケジュール変更や、指示が不十分だった時など、支援者の対応でパニックになる
- 突発的なアクシデント（例：バスに乗り遅れる、バスが時間通り来ない、忘れ物をする等）で混乱し、大声で「うるさい」と言ったり、ドアを大きな音を立てて開け閉めしたり、作業場を歩き回る等、落ち着きのない行動が発生する

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

パニックに対応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)
家族との連携 (p.39)

パニックの原因を把握する

＜例＞

- ・パニックになった原因、誘因を分析し、課題分析を行う
- パニックとなる場面を整理する、パニックを誘発しないための対策を決めて実践的に実践し、工夫を積み重ねる
(注意をされる／同僚・後輩を意識する／突発的な出来事や変更に対応できない／自分の思い込みを現実として捉える／作業ペースがつかめない／苦手な作業がある／忘れ物をしてしまう／苦手な人・苦手な声がある／フラッシュバックがある／睡眠不足がある等への対処を考える等)

▶ 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

パニックに対応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＞

- ・パニックに対応する方法や配慮を伝える
- ・パニックに対応する方法を試行すれば、落ち着いて作業に戻る可能性があること等の見通しを与えて、対象者の不安等を軽減する

パニックが起こった時の適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・落ち着かせる場所を設定。その環境と人に慣れる
 - ・障害特性として捉え、対処方法を選択する
- パニックとなる場面を整理する、パニックを誘発しないための対策を決めて実践的に実践し、工夫を積み重ねる
- 対象者の障害特性に対する理解が深まり、パニックの原因や前兆を察知すること、対応策を対象者と一緒に考えること、を通して未然に防ぐ
- 職場で泣き出す場合に対象者がとるべき行動の整理を行い、自己対処に関する行動目標を、“泣かない”ではなく、“泣く時は、一定のルールを守る”に設定することを決めて支援を行う。手続きの例としては、(1)泣くという行動に移ることを宣言するための「休憩札」を提示する、(2)更衣室に移動する、(3)泣く時間を10分単位で自ら決め、アラームをセットする、(4)アラームが鳴ったら作業に戻る、などである
- 注意をされることで起こるパニックへの対処：落ち着かせる配慮をしながら個別に注意をする
- 同僚・後輩を意識することへの対処：同じ業務は避ける、デスクの配置も引き離す、業務内容を一人で完結できるように変更する、慣れるまで指導スタッフが同席する
- 突発的な出来事への対処：その都度対応方法を伝える（例えば、バスに乗り遅れた場合は、職場に連絡してから、次のバスで出社すればよい 等）
- 自分の思い込みを現実として捉えることへの対処：話を聞いて確認する
- 作業ペースがつかめないこと／苦手な作業があることへの対処：作業工程を見直す（例えば、一度に入力するデータ数を少なくし、約30分で5データの入力と2回見直し、休憩を挟んで、再び5データ入力を行う、という一連の作業ペースをつかむ、業務マニュアルを作成する 等）
- 苦手な人や声があることへの対処：特定の人との接点をできるかぎり少なくすると共に、1人で休憩できるスペースを設け、休憩時間はそこで過ごす
- フラッシュバックへの対処：相談できる体制を対象者とともに検討し、気持ちの切り換えをする（休憩の方法・場所の確認、提供 等）
- 睡眠不足への対処：家族の協力のもと、帰宅してから就寝までのスケジュール表を作成し、出来るだけスケジュール通りに行動し睡眠を確保する

▶目標の設定

パニックに対応できることを目標とする

<例>

- ・対象者がとるべき行動の整理を行い、自己対処に関する行動目標をもつ

提案や助言 (p.28)

原因・課題の把握・整理
(p.27)

目標の明示 (p.28)

補完手段の利用 (p.37)

道具の利用 (p.37)

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】

自分で対処できるよう支援する

<例>

- ・ストレスの強さを数字で表すなどにより対象者が自分でストレスレベルを確認し、それに応じたリラクゼーション方法を実施する
- ・自身でイライラを感じた場合は、休憩を申し出る、使用していない部屋で休憩する、トイレに行く、水分補給をする等、リフレッシュできる発散方法を実施してもらう
- ・自分自身がパニックの兆候を感じた際、自分から持ち場を離れる許可を求めたり、戻った際に報告ができるよう声かけや指導をくり返すことで、徐々に自発的にパニックの兆候への対応ができるようにする

セルフチェック (p.34)
ストレスの緩和 (p.35)
補完手段の利用 (p.37)
休憩の促し (p.34)
報告の促し (p.34)

【指示の工夫】

支援者から声かけを行う

<例>

- ・パニックの兆候が見えた際は洗面所に行くよう指示したり、廊下のソファにしばらく座って休むよう指示し、落ち着きを取り戻してもらう

声かけ (p.32)
休憩の促し (p.34)

【ツール等】

パニックに対応するための補完手段を導入する

<例>

- ・休憩の方法・場所の確認、提供（気分を落ち着かせるために、時間と空間を隔離する。落ち着いたら仕事を促す）
- ・リラクゼーションスキルの付与（パニックとなった際は、決められたスペースで落ち着くまで過ごすことをルール化する）
- ・自傷行為のきっかけとして、大きな音（前職場での嫌な場面を想起させてしまう状況）がある場合、耳栓の使用を試みる
- ・「パニックになったら、落ち着いて、ゆっくりと支援者に相談する」、「パニックになりそうになったら、支援者にSOSを出す」等、事前にパニックに対する対処法を示し、安心感を与える。また、メモを身の回りの見やすいところにおき、随時そのメモを見るように習慣づけ、必要なときにはすぐに援助を求められる環境を作る

休憩の促し (p.34)
補完手段の利用 (p.37)
ルールの明示 (p.29)
道具の利用 (p.37)
個別の相談や説明 (p.32)
文字による記録の利用 (p.37)
支援要請の促し (p.34)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・パニックへの対処方法を活用することにより、作業に戻ることができることを確認する

成功体験 (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>

- ・ 模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、「対処方法を用いれば行動や感覚の特性による課題に対応できる」「必要に応じて特性の理解を求める」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）等に対象者の特性として、記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・ 対象者の同意を得て、対象者の特性への理解と配慮を会社に求め、会社は安定を見守り、待つ

気づきの促し（p.28）
周囲の理解促進（p.38）

パニックに対応するための環境づくり

<例>

- ・ 補完手段等については、職場で行うことが可能かを企業担当者と就労支援機関の支援者が調整する
- ・ パニックの原因となる行為は極力避けるよう配慮する
- ・ 職場内でゆっくりと話をしにくい場合、月1回週末に就労支援機関にて定期面談が行えるような配慮を事業所に依頼する
- ・ 家庭からの支援が困難な場合、通勤寮等の自立生活訓練の利用を提案する

周囲の理解促進（p.38）
補完手段の利用（p.37）
外部支援機関との連携（p.39）
環境調整（p.37）

パニックを起こしてしまうことを踏まえて連携した支援を行う

<例>

- ・ 医療機関と連携する。薬の処方も含めて主治医の判断を確認する

医療機関との連携（p.39）

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

④ 攻撃的な行動などの問題行動がある

【具体的な課題例】

- 清掃業務に従事する同僚が清掃中に舌打ちのような音を出すことから、これを耳障りに感じた対象者が同僚の作業着に傷を付けてしまう。音への対応として耳栓を使用しても精神的不安定は収まらず、不適応が続く
- 立ち話をしている人を自分の通行の妨げと受けとめ、声を荒げたものの、道をあけてくれなかったために、さらに相手を鞆で叩く
- 他の利用者に対する差別発言など、場にそぐわない発言をする

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

問題行動を起こさない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)

攻撃的な行動などの問題行動の状況を把握する

<例>

- ・ 問題となる行動に至った背景にある「困り感」を分析する
- ・ 対象者自身の問題意識を確認のうえ、対策を支援計画として整理する

▶ 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

攻撃的な行動などの問題行動を起こさない必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

<例>

- ・ 社会的に許されない行動と許されない理由を伝える
- ・ 問題行動によっては、解雇等の扱いになることを伝える

ルールへの明示 (p.29)

適切な行動や優先順位を明確に伝える

提案や助言 (p.28)
ルールへの明示 (p.29)

<例>

- ・ 対象者自身の問題意識を確認し、対策を支援計画として整理するが、問題行動は決して容認されないことを伝える

▶ 目標の設定

攻撃的な行動などの問題行動への対応を目標とする

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>

- ・問題が発生した場合は、当初に対象者と確認した方法でリアルタイムに行動や言動を注意することをくり返すとともに、必ず支援者は上司に報告し、改善傾向がみられない場合は、速やかに医療機関や支援機関等を交えたケースカンファレンスを行う

声かけ (p.32)

医療機関との連携 (p.39)

外部支援機関との連携
(p.39)



問題行動の結果を視覚的に示す

<例>

- ・問題行動を起こした後の結果が予測出来ない場合は、紙面で整理し、結果を予測できるようにする（機能分析のシート等を活用）

視覚的提示 (p.30)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・問題行動への対応については、企業では解雇等の扱いになることも多いため、訓練場面においても訓練を一時的に休止し、何らかのペナルティを科すことで、体験的な理解を図る

体験 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・業務面での課題については、日誌の使用を開始し、その日の振り返りを行うことによって適度の緊張感やモチベーションを維持できるよう図る

振り返り (p.33)

周囲の理解促進と環境調整

問題行動の背景を踏まえた環境づくり

<例>

- ・行動に至った背景にある対象者の「困り感」を分析し、環境の調整等を行う（問題行動の前提条件（例えば、苦手な他者との関係 等）と結果に対する対象者の認識が確認された場合、前提条件を調整する（配置を換える 等）ことで問題行動を回避できるかについて検討する）

環境調整 (p.37)

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

⑤ 職場での不適切な言動がある

【具体的な課題例】

- 作業中に突然大声を出す
- イライラすると、無意識に乱暴な言動を発する
- 作業が思い通りに進まない時や指摘を受けた時に、「自分は駄目だ」と言いながら、頭を打ち付ける
- 怒りや不満をため込みやすく独語として表出する
- 忘れていたことを思い出すと、急に部屋を飛び出す
- 自分が好意を寄せている異性に対し、必要以上に話しかけたり、待ち伏せしたり、デートの約束を交わそうとする
- 興味を引くものには没頭するが、苦手なものは耐性がなく、アトピーの掻きむしりや暴言が出やすい

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

職場で不適切な言動をしない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)

職場での不適切な言動の状況を把握する

<例>

- ・ 問題となる行動を確認する
- ・ 対象者自身の問題意識を確認のうえ、対策を支援計画として整理する

▶ 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

職場で不適切な言動をしない必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

<例>

- ・ 職場にふさわしくない行動をあげてその理由を伝える
- ・ 適切な言動をとることにより、適応可能性が高まること等の見通しを与えて、対象者の不安等を軽減する

適切な言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)
正のフィードバック
(p.33)
ルールへの明示 (p.29)

<例>

- ・ 場面ごとに、適切な行動や相手への依頼方法や質問方法を伝える
- ・ 表情、態度、言い方などを含めて「どのようにすべきか」具体的に教え、うまくできたらほめる
- ・ 対象者自身の問題意識を確認し、対策を支援計画として整理するが、不適切な言動は決して容認されないことを伝える

▶ 目標の設定

不適切な言動への対応を目標とする

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>

- ・問題が発生した場合は、当初に対象者と確認した方法でリアルタイムに行動や言動を注意することをくり返すとともに、必ず支援者は上司に報告する。改善傾向がみられない場合は、速やかに医療機関や関係機関等を交えたケースカンファレンスを行う（例えば、不随意に出現するコプロラリア（汚言症）等は職場でも問題になり易いため、ストレス時の対処方法を精神科主治医等と連携して検討し、実施する／大声を出す問題への対応については、支援機関間で支援方法を統一する）

声かけ (p.32)

医療機関との連携 (p.39)

外部支援機関との連携

(p.39)

ストレスの緩和 (p.35)

適切な行動を視覚的に示す

<例>

- ・社会的な場面と適切な行動をセットで文章等により伝える
- ・何かを思い出すと急に部屋を飛び出すといった行動を伴う場合、見ていた人がどう思うか図式化して説明し、対策を考える

文字化 (p.30)

他者の心情の解説 (p.28)

図表・写真の利用 (p.30)

【ツール等】

不適切な言動をしないための補完手段を導入する

<例>

- ・気持ちが落ち着くまで、休憩室等一人で静かに過ごせる場所で休む。落ち着いたところで、問題となる行動以外の行動が可能かどうかについて、対象者と相談を行う

休憩の促し (p.34)

個別の相談や説明 (p.32)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・問題行動への対応については、対象者にその成果をフィードバックするとともに、対応方法について体験的な理解を図る
- ・支援者と対象者とでその場に相応しい行動についてロールプレイを行って問題状況を再現する

フィードバック (p.33)

体験 (p.36)

場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・業務面での課題については、日誌を活用してその日の振り返りを行うことによって適度の緊張感やモチベーションを維持できるよう図る
- ・独語の表出により対人関係のトラブルに発展する場合には、相手の感情を伝達する（解説する）ことに加えて、「ふりかえりシート」やメモに自分自身の思いを書き留めること等の助言を行う

振り返り (p.33)

他者の心情の解説 (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>

- ・独語の影響が小さい環境（例えば、機械音が大きい職場）であれば、対象者の特性として周囲が配慮する可能性を検討する

周囲の理解促進 (p.38)

不適切な言動に対して連携した支援を行う

<例>

- ・好意を寄せている異性に対し必要以上に話しかけたりする場合、相手の希望も踏まえ、断り方や距離の取り方等については、原則として当事者間で対象者に伝えることが望ましい。併せて、家族に連絡し、状況について共有して必要な協力を依頼することも検討する

家族との連携 (p.39)

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

⑥ こだわりによって問題が現れる

【具体的な課題例】

- 自分が親しみを覚えた人物に対しては過剰に話しかける特性があり、このようなこだわりがエスカレートすると、業務に支障がでるのみならず、昼休みや勤務後に電話をかける、訪問するなどの執拗な行動に至る
- 常同行動（例えば、ピックアップリストをポケットから出し入れする動き等）により、ピックアップ件数実績が全体平均の50%に低下、業務全体の進行に影響が出る

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

こだわりによる問題が生じないようにする必要性についての理解の状況を確認する

こだわりによる行動の状況を把握する

＜例＞

- ・ 常同行動が増えた原因、背景について、職場の同僚や上司、家族等を含めて確認する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

家族との連携 (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

こだわりによる問題が生じないようにする必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ 常同行動やこだわりによる行動があることを伝える
- ・ 常同行動やこだわりによって職場にふさわしくない問題が起きていることを伝える

必要性・重要性の明示
(p.27)

気づきの促し (p.28)

こだわりに対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 障害特性として捉え、対処方法を選択する

→ 問題となる場面を整理して、対応方法を決めて実験的に実践し、工夫を積み重ねる

→ 対象者がこだわる行動が増えた要因を捉え、必要に応じて作業手順や職務内容の再検討をする

→ 自己評価が低いことに対して否定をするのではなく、まず対象者の話を良く聞き、共感することに努める

→ 対人距離の取り方や接触頻度についてはルールを決め、接近行動を制限する／常同行動（業務と関係のない動き）については、業務への影響に関する気づきを促す

→ 常同行動は、発生する場面を整理して、対象者と一緒に対処方法を決め、対処方法が定着するように支援を行う

提案や助言 (p.28)

原因・課題の把握・整理
(p.27)

手順の調整 (p.38)

作業・職務の選択 (p.38)

個別の相談や説明 (p.32)

ルールの明示 (p.29)

気づきの促し (p.28)

▶ 目標の設定

こだわりに対応できることを目標とする

＜例＞

- ・ 対象者がとるべき行動の整理を行い、自己対処に関する行動目標を決める

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】

こたわりによる行動をしないための補完手段を導入する

＜例＞

- ・ピッキング作業中に常同行動が発生する場合、専用カートを導入し、一連の作業工程をカートにPOP表示する（専用カートの導入により、リストをくり返し確認することなく、視覚的に作業方法を理解する）
- ・リラクゼーションスキルの付与（周囲の音がうるさいことに対しては、耳栓をつける等）を行う

補完手段の利用 (p.37)
視覚的提示 (p.30)
道具の利用 (p.37)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

＜例＞

- ・対処方法を意識することにより、業務に集中できることを確認する

成功体験 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞

- ・常同行動がある状態の作業量のスピードと行動を指摘した後の作業量を比較し、対象者に提示し、併せて、目標設定を行う
- ・対象者の作業中の様子をビデオに撮影して、見てもらう

フィードバック (p.33)
目標の明示 (p.28)
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、対象者の特性への理解と配慮を会社に求め、会社は安定を見守り、待つ

周囲の理解促進 (p.38)

こたわりによる行動をしないための環境づくり

＜例＞

- ・常同行動が増えた原因、背景について、職場の同僚や上司、家族等を含めて明らかにし、その内容に応じた環境調整等を行う

原因・課題の把握・整理 (p.27)
家族との連携 (p.39)
環境調整 (p.37)

こたわりによる問題に対して連携した支援を行う

＜例＞

- ・就職後に課題や問題行動が生じた場合、直ぐに支援機関と相談できるようにあらかじめ対象者等との関わり方について確認する

外部支援機関との連携 (p.39)

対象者の特性に合わせて手順を調整し、作業を選択する

＜例＞

- ・対象者がこたわる行動が増えた要因を捉え、必要に応じて作業手順や職務内容の再検討をする

手順の調整 (p.38)
作業・職務の選択 (p.38)

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

⑦ ルールを杓子定規に解釈することで問題が現れる

【具体的な課題例】

- ルール通りでなければ気が済まず、少しのズレも許すことができない
- ルールに非常に厳格で、（暗黙のルールなど）その場に応じて柔軟に対応することが難しい

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

ルールに適切に対応する必要性についての理解の状況を確認する

ルールを杓子定規にとらえる状況を把握する

＜例＞

- ・ 現れた問題の原因、背景（ルールの解釈）について、職場の同僚や上司、家族等を含めて確認する

原因・課題の把握・整理
(p.27)
家族との連携 (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ルールに適切に対応する可能性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ ルールを杓子定規にとらえることによって、職場にふさわしくない問題が起きていることを伝える
- ・ ルールに対する対象者の解釈を確認した上で、適切な解釈を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)
気づきの促し (p.28)

杓子定規にとらえるルールに対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 障害特性として捉え、対処方法を選択する

- 問題となる場面を整理して、対応方法を決めて実験的に実践し、工夫を積み重ねる
- 対象者がこだわるルールについて、作業手順や職務内容の再検討をする
- ルールの解釈を修正する／暗黙のルールの範囲を具体的に設定する／明文化されていないルール等の確認を行う

提案や助言 (p.28)
原因・課題の把握・整理
(p.27)
手順の調整 (p.38)
作業・職務の選択 (p.38)
ルールの明示 (p.29)
具体化 (p.31)

▶ 目標の設定

ルールに適切に対応できることを目標とする

＜例＞

- ・ 対象者がとるべき行動の整理を行い、自己対処に関する行動目標を決める

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】

体験的な理解を促す

<例>

- ・対象者がこだわるルールの解釈について、グループワークのテーマとして取りあげる
- ・独自のこだわりのルールに外れた行動をしても問題ないことを体験するとともに、ルールの解釈の見直しを行う

研修・練習 (p.35)

体験 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・対象者へフィードバックするとともに、対応方法を相談する

フィードバック (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>

- ・周囲からの対象者の特性への理解を促し、環境を調整する
- ・対象者の同意を得て、対象者の特性への理解と配慮を会社に求め、会社は安定を見守り、待つ

周囲の理解促進 (p.38)

環境調整 (p.37)

ルールを杓子定規に解釈しすぎないための環境づくり

<例>

- ・事業所担当者との話し合いを行い、暗黙のルールの範囲を具体的に設定する
- ・ルールに対する対象者の解釈を確認したうえで、就労支援機関の支援者と事業所担当者がともに対象者に説明する時間と場を設定する

周囲の理解促進 (p.38)

具体化 (p.31)

個別の相談や説明 (p.32)

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

⑧ 思い込みにより問題が現れる

【具体的な課題例】

- 会社を休んではいけないという意識が強く、無理して出勤して体調をさらに崩してしまう
- 仕事が早く終わっても、（時間に対するこだわりが強いため）5時を過ぎるまで帰ろうとしない
- 客観的には及第点の仕事をしていても、少しでも誤りがあると自分は仕事ができいないと思い込み、精神的に不安定となる
- 上司が他の人と話しているだけで「解雇されるのではないか」と思い込む
- 職種へのこだわりから「大卒でないと事務職になれない」と思い、大学の教養講座受講修了を単位取得として履歴書に書く
- 他の受講者が質問したいと思い込み、自分が分かっているにあえて質問する
- エレベーターが来たら（一番先に乗らなくてはならないというこだわりから）前の人を倒してまで乗ろうとする

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

思い込みによる問題に対処する必要性についての理解の状況を確認する

思い込みによって発生する問題の状況を把握する

＜例＞

- ・ 自分自身の考え方の特徴やこだわりについては、他人から見た視点や企業での慣習を伝達することで、思考の特徴に対する気づきを図る
- ・ 現れた問題の原因、背景（ルールの解釈）について、職場の同僚や上司、家族等を含めて確認する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

気づきの促し (p.28)

家族との連携 (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

思い込みによる問題に対処する必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ 思い込みによって、職場にふさわしくない問題が起きていることを伝える
- ・ ルールに対する対象者の解釈を確認した上で、適切な解釈（ルールの背景や理由）を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

気づきの促し (p.28)

思い込みに対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 障害特性として捉え、対処方法を選択する
- 問題となる場面を整理して、対応方法を決めて実験的に実践し、工夫を積み重ねる
- 対象者がこだわるルールについて、作業手順や職務内容の再検討をする
- ルールの解釈を修正する／ルールの再設定を行う（5時までに仕事が終われば、終わった段階で上司に報告して退社する等）／明文化されていないルール等の確認を行う

提案や助言 (p.28)

原因・課題の把握・整理
(p.27)

手順の調整 (p.38)

作業・職務の選択 (p.38)

ルールの明示 (p.29)

具体化 (p.31)

▶ 目標の設定

思い込みを修正できることを目標とする

＜例＞

- ・ 対象者がとるべき行動の整理を行い、行動目標を決める

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>

- ・学歴や職種へのこだわりから履歴書が作成できない場合、個別指導をくり返し、思い込みの修正と正しい履歴書作成への指導を実施する（下書きが完成したら、支援者と内容について、言葉の意味について確認する）

確認・チェック (p.32)



対象者に合わせて指示方法を工夫する

<例>

- ・質問しなければならないといった思い込みが強すぎるために、かえって質問できなくなっている場合、対象者が質問するためのセリフや合図を決めておく
- ・分かっているがあえて質問してしまう場合、質問に関するモデリング（実際にやってみせる）を行う

ルールの明示 (p.29)
モデリングで提示 (p.30)



ルールを視覚的に示す

<例>

- ・職場にふさわしくない言動については具体的に禁止事項を書面で示す
- ・体調が悪くても自覚なく出社してしまう場合、どういう状態が体調が悪いのかを図や状況で説明する
- ・チェックリスト、記録票などの活用により、問題を視覚化し、正しい方法での作業を促す

ルールの明示 (p.29)
文字化 (p.30)
図表・写真の利用 (p.30)
手順の明示 (p.37)

【体験的理解】

研修や体験学習を行う

<例>

- ・対象者がこだわるルールの解釈について、グループワークのテーマとして取りあげる
- ・新入従業員研修で休暇の取り方を説明する
- ・支援者と対象者として簡単なロールプレイを行って問題状況を再現する
- ・場面に応じた適切な行動を具体的に示すなどにより、対象者との相談による支援を実施する
- ・思い込みのルールに外れた行動をしても、問題ないことを体験するとともに、思い込みのルールの見直しを行う

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

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・対象者にフィードバックをするとともに、対応方法を相談する
- ・完璧主義で自分の仕事ができているとの思い込みがある場合、「目標」の捉え方が限定的すぎることを指摘するとともに、数値の向上が対象者の努力の結果であることを解説したうえで、目標未達成でも以前との対比で向上があればほめて激励する
- ・資格が必要という思い込みが強い場合、精神的に不安定となる原因である可能性に配慮し、現在の対象者の業務を評価することで安定を図る

フィードバック (p.33)
個別の相談や説明 (p.32)
目標の明示 (p.28)
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、対象者の特性への理解と配慮を会社に求め、会社は安定を見守り、待つ

周囲の理解促進 (p.38)

環境調整 (p.37)

思い込みにより問題が生じないための環境づくり

<例>

- ・ルールに対する対象者の解釈をしっかりと確認した上で、解釈を就労支援機関の支援者と職場でともに対象者に説明する時間と場を設定する
- ・思い込みから通常の入出口を利用できなくなってしまう場合、別の入出口からの出入りを認める
- ・作業に必要な道具に思い込みがあり、全てそろっていないとイライラする場合には、作業に応じて準備物を整える

外部支援機関との連携
(p.39)

環境調整 (p.37)

手順の調整 (p.38)

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

⑨ 管理すべき物の管理ができない

【具体的な課題例】

- 自分が置いたモノの場所を忘れ、家族に聞いて回る。場所を決めても戻さない
- 物を置きっぱなしにしてしまう、忘れ物がある、落とし物がある
- 自分が落とした物を他者の落とし物として届けるなど、個人仕様でないものでは自他の物の区別が付かない
- 配付されたプリントをファイルに綴らないため、落としたり失くしたりする

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

物を管理する必要性についての理解の状況を確認する

管理が苦手となる原因を把握する

<例>

- ・物の管理ができない状況を対象者から聴き取ったうえで、対処方法を講じる
- ・注意を喚起するよう、ツールを使うことで、適切に管理ができることを伝える

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

物を管理する必要性や重要性を説明する

<例>

- ・管理すべき物があることを伝える
- ・特性に対応する方法をとることにより、物の管理ができること等の見通しを与える

必要性・重要性の明示
(p.27)

適切な物の管理や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・障害特性として捉え、対処方法を選択する

→ ツールを使う（メモ帳やメモリーノート・持ち物リスト・持ち物チェック表・携帯電話やWebサービスのリマインダー など）

→ メモをとる

→ その他（ルールを作る）：一つ一つの作業に区切りをつけて、必ず物品を所定の場所にもどしてから次の作業に移る／社員証については、紐付きで携帯している財布に入れる など

提案や助言 (p.28)
道具の利用 (p.37)
文字による記録の利用
(p.37)
ルールへの明示 (p.29)

▶目標の設定

物の管理ができることを目標とする

<例>

- ・障害特性への対処方法を選択し、物の管理を行う

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】

自分で確認できるよう支援する

<例>

- ・メモ帳やメモリーノート、携帯電話のメモ機能などに記録し、参照する
- ・提出物など忘れないよう、メモ帳に記入する。メモ帳はひとつを決めて使い、指示者は記入内容の確認をする
- ・忘れ物については、メモをとることをルールとして決める。自分からメモを取る時間を要請することについてもルールとし、反復的に取り組む
- ・夜寝る前に落ち着いた環境で翌日の準備をする

セルフチェック (p.34)
文字による記録の利用 (p.37)
確認・チェック (p.32)
ルールの明示 (p.29)
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>

- ・自発的なメモ帳への記入行動が難しい場合は、メモに書くよう指示を出す

声かけ (p.32)

【ツール等】

物を管理するための補完手段を導入する

<例>

- ・携帯電話やWebサービスのリマインダーを活用する。持ち物に関しては、必ず所有する携帯電話にチェックリストを作成しておき、出発前に確認する。持ち物の写真のような付加情報が同時に閲覧できると、混乱はより少なくなる。また、普段は持っていないようなものを用意する必要がある際には、携帯のリマインダー機能やWebサービスに登録しておくことで、指定時間に必要事項の連絡を受けるよう設定する

道具の利用 (p.37)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・対処方法を活用することにより、物が管理できることを確認する
- ・配付物のファイリングを数回一緒に行うことを通じて、ルールに従って単独でファイリングができることを確認する
- ・職場見学や職場の作業体験を経て課題を確認し、特性に配慮した環境調整を行う

体験 (p.36)
研修・練習 (p.35)
環境調整 (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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「管理すべき物の管理ができない」ことについて自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・対象者の同意を得て、特性のひとつとして物の管理が苦手であることの理解を会社に向け、会社は習熟を見守り、待つ

周囲の理解促進 (p.38)
環境調整 (p.37)

物の管理ができるような環境づくり

<例>

- ・補完手段については、職場で行うことが可能かについて、企業担当者と就労支援機関の支援者が調整する
- ・部屋の鍵等の置き場所を固定し、使用後は必ずその場に戻す

外部支援機関との連携 (p.39)
補完手段の利用 (p.37)
ルールの明示 (p.29)

4 行動面の課題

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

⑩ 注意されたことを忘れる

【具体的な課題例】

- 同じことを何度も注意される、あるいは同じミスを何度も繰り返す
- 注意されたことなどを、すぐに忘れてしまう

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

注意されたことを忘れないようにする必要性についての理解の状況を確認する

注意されたことを忘れる原因を把握する

＜例＞

- ・ 注意されたことを忘れる状況を対象者から聴き取ったうえで、対処方法を講じる
- ・ 注意を喚起するよう、ツールを使う／メモをとることで、適切に行動できることを伝える

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

注意されたことを忘れないようにする必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ 注意されたことを忘れることについては、その都度伝える
- ・ 特性に対応する方法をとることにより、注意されたことを忘れないこと等の見通しを与える

必要性・重要性の明示
(p.27)
気づきの促し (p.28)

注意されたことに対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 障害特性として捉え、対処方法を選択する

→ ツールを使う（メモ帳やメモリーノート・持ち物リスト・持ち物チェック表・携帯電話やWebサービスのリマインダー など）

→ メモをとる

提案や助言 (p.28)
道具の利用 (p.37)
文字による記録の利用
(p.37)

▶ 目標の設定

注意されたことに対して適切に行動できることを目標とする

＜例＞

- ・ 障害特性への対処方法を選択し、くり返し注意を受けることを減らす

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】

自分で確認できるよう支援する

＜例＞

- ・ 一度注意されたことは、メモ帳やメモリーノート、携帯電話のメモ機能などに記録し、見返すようにする
- ・ 1日の始まりの時に必ずメモを見て臨むように促す
- ・ 注意を受けたことをその場でメモ帳に記入する。メモ帳はひとつを決めて使い、指示者は記入内容の確認をする
- ・ 注意されたことは、メモをとることをルールとして決める。自分からメモを取る時間を要請することについてもルールとし、反復的に取り組む

セルフチェック (p.34)
文字による記録の利用
(p.37)
確認・チェック (p.32)
ルールの明示 (p.29)
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>

- ・自発的なメモ帳への記入行動が難しい場合は、メモに書くよう促す

声かけ (p.32)



口頭で細分化、具体化などにより伝える

<例>

- ・口頭の指示では、作業指示を細分化して、具体的な例を挙げて指示する
- ・くり返し伝える

指示の細分化 (p.31)

具体化 (p.31)

対象者に合わせた方法で
提示 (p.29)



注意されたことを忘れないよう視覚的に示す

<例>

- ・注意事項をカードに記入し、文書で残るようにするなど、作業する際に見える場に置いて作業を進めるようにする
- ・注意されたことと、ミスを防ぐポイントについて合意したことをメモ化し、見えるところに置く／後で振り返られるようにする

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>

- ・手順書をすぐ見られるように手元に配置し、自由にくり返し確認するとともに、自分で手順書を修正する

文字化 (p.30)

注意されたことを忘れないための補完手段を導入する

<例>

- ・スケジュールを視覚化して提供するとともに、音声再生型の会話補助装置などを活用する

視覚的提示 (p.30)

道具の利用 (p.37)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・対処方法を活用することにより、さらなる注意を受けないで行動できることを確認する
- ・仕事を教わること、やってみること、確認を求めること、覚えること、飽きずに正確に行うことを様々な作業を通し反復して身に付ける
- ・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、作業訓練をくり返し行う
- ・職場見学や職場の作業体験を経て課題を確認し、特性に配慮した環境調整を行う

体験 (p.36)

くり返しの練習 (p.35)

環境調整 (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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「注意されたことを忘れることが多い」ことについて自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・対象者の同意を得て、特性のひとつとして注意されたことを覚えていることが苦手であることの理解を会社に求め、会社は習熟を見守り、待つ

周囲の理解促進 (p.38)

環境調整 (p.37)

注意されたことを忘れないための環境づくり

<例>

- ・補完手段については、職場で行うことが可能かについて、企業担当者と就労支援機関の支援者が調整する

外部支援機関との連携
(p.39)

補完手段の利用 (p.37)

4 行動面の課題

(3) 生活面の課題がある

① 生活リズムを管理できない

【具体的な課題例】

- 興味ある活動や固執する活動に影響され、不規則な生活になる
- 夜更かしから就業中にくり返し眠気を訴える、居眠りをする
- 早起きが苦手であり、8:00の出勤は生活リズムにあわない。3交替制でさらに生活リズムが崩れ、入職10年目に精神科を受診（うつ病と診断されて7ヶ月休職）
- 昼夜逆転を解消できない

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

生活リズムを管理することの必要性についての理解の状況を確認する

生活リズムを管理できない原因を把握する

＜例＞

- ・ 自宅の同室で生活する弟の就寝時間が遅く、照明のまぶしさで寝付けなくなっていることについて、母親に事情を伝え、対象者のベッド（2段ベッドの下段）にカーテンを設置するなどにより就業中の眠気を改善する方法を提案する
- ・ 夜更かしの原因となっている携帯電話を家族に預けるなどの対応を行う

原因・課題の把握・整理
(p.27)
家族との連携 (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

生活リズムを管理することの必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ 規則正しい生活リズムへの意識を高める
- ・ 昼と夜の適切な行動を明確にする
- ・ 日常生活、作業面で支障がある状態を具体的に伝え、趣味に使える時間の限度について伝える
- ・ 生活リズムやスケジュールを確認する

必要性・重要性の明示
(p.27)
具体化 (p.31)
個別の相談や説明 (p.32)

生活リズムの管理に対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 譲れるもの、譲れないものを整理（例、深夜のTV・ラジオ視聴）。譲れないものについては、それを織り込んだ生活リズムの問題を共有する
- ・ 携帯電話の使用は夜9時まで、仕事の日の朝は使用しない、業務中は禁止などのルールを決める。必要に応じて家族や医療機関との連携により支援する

提案や助言 (p.28)
ルール of 明示 (p.29)
家族との連携 (p.39)
医療機関との連携 (p.39)

▶ 目標の設定

生活リズムを管理できることを目標とする

＜例＞

- ・ 生活リズムの安定を図る

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】

生活リズムを自分で確認する

<例>

- ・メモ帳やメモリーノートを活用し、日課表や to-do リストを作成する
日課表や to-do リストには、職業訓練の予定や重要メモの他、生活面も含めた一日の予定を書き込み、生活リズムも記録することとし、訓練場面以外についても次にとる行動について予定を確認、自発的なスケジュール管理ができるようにする
- ・生活記録票を作成し、自己認識を促し、起床時間、就寝時間、勤務時間を固定化する

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>

- ・規則正しい生活を心がけるように声かけをする

声かけ (p.32)

【ツール等】

予定表の作成と活用

<例>

- ・平日の1日の活動時間記録表の作成・活用を行う
- ・日常生活のスケジュールについて、週間活動記録票などを活用し、対象者の希望を踏まえて生活リズムを作成する
- ・1日の過ごし方を記入する生活管理表を用いて生活パターンを視覚的に確認する。
趣味等は時間を決めて行うようにルール化する
- ・生活記録をつけることで睡眠時間などを視覚的に提示し、生活リズムを意識してもらい、睡眠の安定を図る

文字化 (p.30)
予定の明示 (p.29)
視覚的提示 (p.30)
ルールの明示 (p.29)

【体験的理解】

体験学習を行う

<例>

- ・予定行動のスケジュールを作成し、できたことを蓄積し、行動のモチベーションを上げる（相談時に予定を記載するメモ帳やメモリーノートを持参し、個別相談における生活リズムやスケジュールの確認に活用する。自発的なスケジュール管理を行うことができた際には、並行利用している他の支援機関においても、「できたことを評価する」）

体験 (p.36)
正のフィードバック
(p.33)

周囲の理解促進と環境調整

生活リズムを管理できないことを踏まえて連携した支援を行う

<例>

- ・夜更かしする習慣がある場合、決まった時間に就寝するよう、家族に協力を求める
- ・日課のスケジュールを決めて生活習慣の定着を促すとしても、行動化、習慣化には長期にわたる支援が必要であることが予想されることから、主治医や家族、支援機関とも共有して支援する

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

対象者に合わせて予定を調整する

<例>

- ・生活リズムが整っても居眠りが取れにくいなどの場合、休憩をこまめにとるなど対象者に合わせて作業時間を調整することの必要性を検討する

作業量の調整 (p.38)

4 行動面の課題

(3) 生活面の課題がある

② 眠れない

【具体的な課題例】

- 睡眠がとれない（気になること、不安なことがあるとなかなか寝付けない）
- 不安なことがあると眠れなくなる
- 昼間寝ているので、夜眠ることができない

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

不眠に対処することの必要性についての理解の状況を確認する

眠れない原因を把握する

＜例＞

- ・ 具体的にどのような睡眠障害が起きているのか、相談する（早朝覚醒、中途覚醒、入眠困難のタイプなど）。職業面、生活面でのストレス発生の状況など丁寧に聴取し、具体的な事案に関する悩みや不安に誘発された睡眠障害であれば、その問題への対応を検討する（例：新しく採用されたパート職員から毎日厳しく指導されている場合など）
- ・ 全体の睡眠時間と眠れない状況について、昼寝や日中活動の少なさが要因でないかを確認する。活動の増加で解決する場合は、対象者と活動内容や方法について相談する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

個別の相談や説明 (p.32)
ストレスの緩和 (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 不眠に対処することの必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ 昼と夜の適切な行動を明確にする
- ・ 生活リズムの確認、ストレッサー（ストレスの要因）の確認を行う
- ・ 疾病の影響（疾患としての睡眠障害）が疑われる場合は、医療機関の受診等を勧める等情報を提供する

必要性・重要性の明示
(p.27)

原因・課題の把握・整理
(p.27)
医療機関との連携 (p.39)

不眠に対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

＜例＞

- ・ 相談を行い、環境や作業及び人間関係に慣れることで軽減されるものなのか、医療の助けがあった方がいいのか等を見極め、それに応じた提案を行う
- ・ 夜眠れなくて困ることが頻繁であれば、病院で医師に相談することも大切である。何事も自分の努力で改善しようとするよりも、専門家や薬の力を借りることの方がうまく問題を解消できることがある

提案や助言 (p.28)

個別の相談や説明 (p.32)
医療機関との連携 (p.39)

▶ 目標の設定

不眠の状況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

【対応の確認】

生活リズムを自分で確認する

<例>

- ・メモ帳やメモリーノートを活用し、日課表や to-do リストを作成する
日課表や to-do リストには、職業訓練の予定や重要メモの他、生活面も含めた一日の予定を書き込み、生活リズムも記録することとし、訓練場面以外についても次にとる行動について予定を確認、自発的なスケジュール管理ができるようにする
- ・生活記録票を作成し、自己認識を促し、起床時間、就寝時間、勤務時間を固定化する

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>

- ・規則正しい生活を心がけるように声かけをする

声かけ (p.32)

【ツール等】

予定表の作成と活用

<例>

- ・1日の過ごし方を記入する生活管理表や活動時間記録表を作成して、生活パターンを視覚的に確認する。それを踏まえて、趣味等は時間を決めて行うようにルール化する
- ・日常生活のスケジュールについて、週間活動記録票などを活用し、対象者の希望を踏まえて生活リズムを作成する
- ・生活記録をつけることで睡眠時間などを視覚的に提示し、生活リズムを意識してもらい、睡眠の安定を図る

文字化 (p.30)

予定の明示 (p.29)

視覚的提示 (p.30)

ルールの明示 (p.29)

補完手段を導入する

<例>

- ・職場での仮眠を認める（どうしても昼間に眠くなって、作業ができないのであれば、職場での短時間の仮眠を認めてすぐに仕事に復帰するほうが、作業が進む場合もある）

休憩の促し (p.34)

周囲の理解促進と環境調整

眠れないことに対処するための環境づくり

<例>

- ・日中の運動や寝室の騒音や照明、温度や湿度、寝具などの環境調整、ストレッチを試してみる。改善が見られない場合には医療機関への相談を提案する

補完手段の利用 (p.37)

環境調整 (p.37)

医療機関との連携 (p.39)

眠れないことを踏まえて連携した支援を行う

<例>

- ・昼と夜の適切な行動を明確にして生活習慣の定着を促すとしても、行動化、習慣化には長期にわたる支援が必要であることが予想されることから、主治医や家族、支援機関とも共有して支援する

医療機関との連携 (p.39)

家族との連携 (p.39)

外部支援機関との連携

(p.39)

支援者間の情報共有

(p.39)

4 行動面の課題

(3) 生活面の課題がある

③ 身だしなみが適切でない

【具体的な課題例】

- 身だしなみ（ネクタイや清潔な服装、シャツのボタン、シャツの裾をはみ出さないなど）は、注意をしているが行き届かないことがある
- 身だしなみを整えることができない（ひげの剃り残しが多いなど）
- ひげのそり残し等の身だしなみの問題を指摘しても、どう直してよいか分からない
- 一般社会人として、化粧や服装が適切でない

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

身だしなみを整えることの必要性についての理解の状況を確認する

身だしなみが適切で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

身だしなみを整え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>

- ・企業から見た視点と企業の顧客から見た視点で、どのように映る可能性があるかを説明する
- ・就職に際し、明らかに周囲の人に不快感を与えるものについて指摘する
- ・トイレなど他の従業員に迷惑がかけられない場所で身だしなみを整えるなど、指摘の反映に関する注意事項を伝える

気づきの促し (p.28)

適切な身だしなみや優先順位を明確に伝える

<例>

- ・身だしなみのポイントを写真や絵で示し、どういうところに気を付ければいいのか、どういう身だしなみが会社で求められるのかを伝える
- ・ビジネスマナーに関する研修等の実施を通して、自分で気を付けることを伝える
- ・面接や就業時等の場面に応じた服装について確認し、年齢や状況、場面に応じた適切な範囲を具体的に示して指導するほか、ビジネスマナーの外部講師から職業人としての服装とは何か、具体的に提示する
- ・「身だしなみ」については、レストランのウェ이터などでは清潔感を意識し、顧客に不信感を抱かせないような身だしなみが求められるが、他方、例えば建設業・土木業などでは、こと細かな指摘は受けないことがある。そのため、当該事業所で求められる身だしなみについて、場面に応じて具体的に示すなどにより理解を促す
- ・化粧が派手か否かについては、個人的な主観が影響する部分が大きいため、「明らかに」周囲に不快感を与えるものを支援の対象とする
- ・TPOに応じた服装については、持っている衣服の組み合わせや選び方等を支援する

提案や助言 (p.28)
図表・写真の利用 (p.30)
研修・練習 (p.35)
具体化 (p.31)

▶目標の設定

身だしなみを整えることを目標とする

目標の明示 (p.28)

<例>

- ・身だしなみを適切に整える

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

<例>

- ・出勤前の行動をまとめた「チェックリスト」を自室の扉に貼付し、毎朝マーカでチェックしてから出勤する
- ・一般的な社会人として相応しい身だしなみのチェック表を活用する。朝出かける前、トイレ等でのチェックを習慣化してもらう

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>

- ・適切な身だしなみを心がけるように声かけをする

声かけ (p.32)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・余暇と仕事の時の区別を付けることで、適切な化粧や服装が整えられるように練習する
- ・身だしなみやTPOにあわせた服装について、できたことを蓄積し、行動のモチベーションを上げる
- ・髭剃りの手順に沿って一緒に練習する
- ・研修カリキュラムで意識づけを行い、具体的な指示を出す

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身だしなみを整えることが苦手であることの理解を求め、周囲は一定の理解を示す
- ・自己理解を促すため、身だしなみの問題について対象者の行動特性と結びつけて指摘する

周囲の理解促進 (p.38)

気づきの促し (p.28)

身だしなみが適切でないことを踏まえて連携した支援を行う

<例>

- ・家族に協力を依頼するとともに、職場のキーパーソンに依頼して身だしなみが不適切な場合の指導を依頼する
- ・会社に所属する場合は、就労支援機関の支援者や事業所から注意と身だしなみを整える必要性を説明し、必要に応じて家族にも協力を求める

家族との連携 (p.39)

支援者の明示 (p.32)

外部支援機関との連携 (p.39)

4

(3)

③

4 行動面の課題

(3) 生活面の課題がある

④ 健康管理ができない

【具体的な課題例】

- 寒くなっても、薄着のままているなど、季節に合わせた適切な衣服の選択ができない
- 衣服による体温調節の自己管理ができない
- 過食（健康管理上の課題）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

健康管理の必要性についての理解の状況を確認する

健康管理ができない原因を把握する

<例>

- ・「衣類」へのこだわりが背景にある可能性があるため、家族や生活支援を担当する支援者と連携し、課題分析を行う
- ・過食や拒食は、背景にストレス（ストレスの要因）の存在が想定されるため、ストレスの有無を確認し、その内容に応じた支援を行う

原因・課題の把握・整理
(p.27)

家族との連携 (p.39)

外部支援機関との連携

(p.39)

ストレスの緩和 (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

健康管理の必要性や重要性を説明する

<例>

- ・食事と健康に関する資料を提供する
- ・薄着であり、結果として風邪を引いたことについて、フローチャート化し、繋がりを説明する
- ・家族を含めた話し合いの場をもち、健康意識高揚を図る

必要性・重要性の明示
(p.27)

図表・写真の利用 (p.30)

家族との連携 (p.39)

適切な健康管理や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・健康管理を目標とした場合の効果や具体的な方法を共有できるよう相談し、必要に応じて医療機関の利用を助言する
- ・家族へ協力を依頼する

提案や助言 (p.28)

具体化 (p.31)

医療機関との連携 (p.39)

家族との連携 (p.39)

▶ 目標の設定

健康管理ができることを目標とする

<例>

- ・適切に健康管理を行う

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>

- ・衣服による体温調節ができない場合、一枚余分に羽織った方が良い、とか、一枚脱いだ方が良い、といったことをその都度伝える

声かけ (p.32)

周囲の理解促進と環境調整

健康管理ができないことを踏まえて連携した支援を行う

<例>

- ・家族に課題を伝え、出勤時の衣服などの確認を依頼する。また、支援機関に健康と生活に関する支援を依頼する

家族との連携 (p.39)
外部支援機関との連携
(p.39)

4 行動面の課題

(3) 生活面の課題がある

⑤ 余暇の過ごし方が適切でない

【具体的な課題例】

- 休日に多くの予定を入れてしまうと、翌日に疲れが残り、欠勤につながることもある
- 何もせずに休日を過ごすと、休日明けの作業開始が円滑にいかない

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

余暇を適切に過ごす必要性についての理解の状況を確認する

余暇の過ごし方が苦手となる原因を把握する

<例>

- ・ 土日を自分の遊びに使って月曜に疲れてしまう状況があり、1日は休息に充てるよう指導し、実際に体験してもらい、振り返りの中でメリットの有無を確認する
- ・ 日中、体調が崩れ、自身が不利益を被ったという自覚が出た際に、フローチャート化し、理解を促す

原因・課題の把握・整理
(p.27)
体験 (p.36)
気づきの促し (p.28)
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

余暇を適切に過ごす必要性や重要性を説明する

<例>

- ・ 規則正しい生活への意識を高める
- ・ 休日の適切な行動を明確にする
- ・ 日常生活、作業面で支障がある状態を具体的に伝え、趣味に使える時間の限度について確認する
- ・ 生活リズムやスケジュールを確認する

必要性・重要性の明示
(p.27)
気づきの促し (p.28)
予定の明示 (p.29)

適切な余暇の過ごし方や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・ 対象者の興味・関心を聴取し、提案できる活動を示す
- ・ 地域活動、支援機関の余暇支援への参加を促す
- ・ 余暇に係る支援機関の情報を提供する

提案や助言 (p.28)
外部支援機関との連携
(p.39)

▶ 目標の設定

無理なく余暇を過ごせることを目標とする

<例>

- ・ 休日の過ごし方の安定を図る

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】

余暇の過ごし方を自分で確認する

<例>

- ・起床時間、就寝時間、余暇活動の時間を固定するとともに、生活記録表に記入することを通して確認できるようにする

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】

支援者から声かけを行う

<例>

- ・規則正しい生活を心がけるように声かけをする

声かけ (p.32)



余暇を含めた生活リズムを視覚的に示す

<例>

- ・日常生活のスケジュールについて、週間活動記録票などを活用し、対象者の希望を踏まえて生活リズムを作成する
- ・休日の過ごし方を記入する生活管理表を用いて生活記録をつけることで、余暇活動の時間などを含む生活パターンを視覚的に確認する。それを踏まえて、趣味等は時間を決めて行うようにルール化する

文字化 (p.30)
ルールの明示 (p.29)
図表・写真の利用 (p.30)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・休息の必要性和趣味や楽しみのバランスについてグループワークで取りあげる
- ・休日に何もスケジュールを入れない日を作ると、体調を維持しやすくなる。ただし、連休の場合、どこかで活動をする方が、連休明けに仕事に取りかかる際に集中力が高まりやすいことがわかる

研修・練習 (p.35)
体験 (p.36)

周囲の理解促進と環境調整

余暇の過ごし方が適切でないことを踏まえて連携した支援を行う

<例>

- ・余暇活動を提供できる支援機関を紹介する
- ・支援機関との連携により余暇活動支援を行う
- ・日課のスケジュールを決めて適切な余暇活動の定着を促すとしても、行動化、習慣化には長期にわたる支援が必要であることが予想されることから、主治医や家族、支援機関とも共有して支援する

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

4 行動面の課題

(3) 生活面の課題がある

⑥ 周囲への配慮ができない

【具体的な課題例】

- 他の人が作業を手伝ってくれても、お礼が言えず、無視するような態度をとってしまう
- 支援者（スタッフ）を独占し続けることで、周りのメンバーが困ることに気づかない
- 部屋に人がいるのに電気を消して自分だけ出て行ってしまったり、注意が行き届かない
- 食事の最中もテレビ番組が気になると、テレビの方に移動する

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

周囲に配慮する必要性についての理解の状況を確認する

周囲への配慮ができない原因を把握する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

<例>

- ・周囲への配慮が求められる行動について、対象者とともに「課題分析」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

周囲に配慮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>

- ・周囲への配慮が求められる行動を指摘する
- ・ひとつひとつの問題行動に対して適切な行動を伝える

気づきの促し (p.28)

適切な周囲への配慮や優先順位を明確に伝える

提案や助言 (p.28)

<例>

- ・場面に応じて周囲に配慮した適切な行動をテーマにグループワークを行う（必要に応じて、家族を交えた相談の場を設定する）
- ・支援者を独占し続ける場合、支援者の時間が限られていること、他のメンバーと共有する時間の再配分が必要であることを伝える
- ・昼食の際の過ごし方について、テレビのチャンネルを勝手に変えない、食事が終わったら場所を移動しても良い等、ルールを決める

体験 (p.36)

家族との連携 (p.39)

ルールの明示 (p.29)

▶目標の設定

周囲に配慮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】

ルールを自分で確認する

<例>

- ・ルールを決め、守れば○を付けるようなチェック表を作成して自己確認できるようにする

セルフチェック (p.34)
 ルールの明示 (p.29)

【指示の工夫】

支援者から声かけを行う

<例>

- ・配慮のない言動に対して、その都度の声かけと声かけの理由を伝える

声かけ (p.32)

【体験的理解】

個別相談を行う

<例>

- ・必要に応じて相談を行う

個別の相談や説明 (p.32)

体験的な理解を促す

<例>

- ・配慮のない言動については、その都度指摘し、正しい言動のロールプレイを実施する（定着までには時間がかかることもある）

研修・練習 (p.35)
 場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・対応できなかった出来事について振り返り、対応方法の実施例を積み上げる

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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価や、職業準備支援等の場面を活用して、「周囲への配慮ができない」ことの自己理解を促す取り組みを行う。就職活動時点で、ナビゲーションブック (p.16 (注3) 参照) 等に対象者の特性として記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることが出来ることが支援目標となる
- ・対象者の同意を得て、特性のひとつとして周囲に配慮することが苦手であることへの理解を求め、周囲は一定の理解を示す

気づきの促し (p.28)
 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>

- ・対象者の周囲への配慮が苦手な特性に配慮し、対象者に合わせた職務とする（例えば、臨機応変に周囲への配慮が求められるような職務は避け、一定のパターンに従って対応できる職務とする）

作業・職務の選択 (p.38)

4 行動面の課題

(3) 生活面の課題がある

⑦ 一人暮らしや共同生活をうまく営めない

【具体的な課題例】

- 生活面の力が不足しており、一人暮らしが難しい状況にある
- 起床・余暇・就寝など同室の人との生活ペースの違いが、強いストレスになる

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

一人暮らしや共同生活に対応する必要性についての理解の状況を確認する

一人暮らしや共同生活がうまく営めない原因を把握する

<例>

- ・「一人暮らしや共同生活をうまく営めない」状況と原因を確認する
- また、対象者に「●●の支援があれば、一人暮らしや共同生活をうまく営むことができる」と課題と対処方法を併せて認識してもらうような視点を重視して支援する

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

一人暮らしや共同生活に対応する必要性や重要性を説明する

<例>

- ・自立的な生活に必要な行動を明確にする
- ・生活支援を行う機関の情報を提供する

必要性・重要性の明示
(p.27)
外部支援機関との連携
(p.39)

一人暮らしや共同生活に対する適切な行動や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・生活支援を行う機関の利用を助言する
- ・支援機関との連携により生活面の支援を行う

提案や助言 (p.28)
外部支援機関との連携
(p.39)

▶目標の設定

一人暮らしや共同生活に対応できることを目標とする

<例>

- ・支援を利用して一人暮らしや共同生活の安定を図る

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】

ルールを自分で確認する

<例>

- ・ルールを決め、守れば○を付けるようなチェック表を作成して自己確認できるようにする

セルフチェック (p.34)
ルールの明示 (p.29)

【指示の工夫】

支援者から確認を行う

<例>

- ・生活支援を行う機関の利用の状況を確認する

確認・チェック (p.32)

周囲の理解促進と環境調整

一人暮らしや共同生活をうまく営めないことを踏まえて**連携した支援**を行う

<例>

- ・行動化、習慣化には長期にわたる支援が必要であることが予想されることから、家族や生活支援を行う機関等とも問題を共有して支援する
例えば、定期的に対象者の自宅へ訪問する、個室やサロンのある寮の新設を機に、居住空間を調整する 等

外部支援機関との連携
(p.39)

支援者間の情報共有
(p.39)

個別の相談や説明 (p.32)
環境調整 (p.37)

4 行動面の課題

(3) 生活面の課題がある

⑧ 金銭管理が適切にできない

【具体的な課題例】

- 金銭管理が適切にできない
- 家族と相談して決めた小遣いの額では足りず友人に借金する
- 独特な経済観念があり、お金の使い方に周囲から理解しにくいこだわりがある

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶ 問題行動の背景の確認

金銭管理を適切に行う必要性についての理解の状況を確認する

金銭管理ができない原因を把握する

<例>

- ・「金銭管理が適切にできない」状況と原因を確認する
また、対象者に「●●の支援があれば、金銭管理が適切に出来る」と課題と対処方法を併せて認識してもらうような視点を重視して支援する
- ・手元にお金があれば全て使ってしまう、計画的な管理ができないという自覚に乏しく、周囲や家族が注意しても修正が困難で、家族が折れて小遣いを渡す状況が続いている場合、家族や生活支援を担当する支援者と連携し、課題分析を行う

原因・課題の把握・整理
(p.27)

気づきの促し (p.28)

家族との連携 (p.39)

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

金銭管理を適切に行う必要性や重要性を説明する

<例>

- ・金銭管理に関する資料を提供する
- ・家族含め、話し合いの場をもち、金銭管理に関する意識高揚を図る

必要性・重要性の明示
(p.27)

家族との連携 (p.39)

適切な金銭管理や優先順位を明確に伝える

<例>

- ・支援機関と連携。小遣い帳をつけて計画的な使い方ができるよう支援する
- ・お金がなくても高額な商品を買ってしまい、借金を増やしてしまう等の課題を明確にし、必要以上の出費をしないために明文化して示す
- ・家族へ協力を依頼する

提案や助言 (p.28)

外部支援機関との連携
(p.39)

文字による記録の利用
(p.37)

ルールの明示 (p.29)

文字化 (p.30)

家族との連携 (p.39)

▶ 目標の設定

金銭管理ができることを目標とする

<例>

- ・適切に金銭管理を行う

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】

ルールを自分で確認する

<例>

- ・ルールを決め、守れば○を付けるようなチェック表を作成して自己確認できるようにする
- ・1か月の給料を用途別に分けて、自由に使える金額について、1日ごとに渡す、1週間ごとに渡す、対象者が自分で収支表を付けるなどにより管理し、期間を延ばしていく

セルフチェック (p.34)
ルールの明示 (p.29)

【指示の工夫】

支援者から確認を行う

<例>

- ・目標の達成状況を確認する
- ・家族の支援や生活支援の利用状況を確認する

確認・チェック (p.32)

周囲の理解促進と環境調整

金銭管理ができないことを踏まえて連携した支援を行う

<例>

- ・家族に課題を伝え、確認をしてもらう。計画的な使い方を支援することや自立的な管理が困難であれば、生活支援におけるサービスの利用を提案する
- ・家族や支援機関における支援だけでなく、必要に応じて成年後見制度^(※)も視野に入れた支援を考える

家族との連携 (p.39)
外部支援機関との連携 (p.39)

※成年後見制度

物事を判断する能力が十分でない人に対し、権利を守る援助者を選ぶことで、法律的に支援する制度のこと。判断能力が不十分になる前に、対象者が自ら援助者（任意後見人）とその援助内容をあらかじめ契約により決めておく「任意後見制度」と、判断能力が不十分になってから、家庭裁判所に審判の申し立てを行い、家庭裁判所によって援助者として成年後見人等（判断能力が全くない場合は成年後見人、判断能力が著しく不十分な場合は保佐人、判断能力が不十分な場合は補助人）が選ばれる「法定後見制度」に分かれる。

成年後見人等の役割は、対象者の意思の尊重、および、身体の状態や生活状況への配慮のもとで、対象者に代わり財産管理や契約などの法律行為を行い、対象者を保護・支援することである。

【参考文献】

法務省民事局：成年後見制度 成年後見登記制度, <http://www.moj.go.jp/content/000114891.pdf>

家庭裁判所：成年後見制度一詳しく知っていただくために, http://www.courts.go.jp/vcms_lf/kokenP120806.pdf

4 行動面の課題

(3) 生活面の課題がある

⑨ 公共交通機関が適切に利用できない

【具体的な課題例】

- 通勤時間帯の混雑した場所で、歩行者は右側を歩くこと、エスカレーターはステップに立ち止まって利用すること、といった教えられたルールどおりに行動していたら、周囲とぶつかりそうになったり周囲の流れを止めてしまったりした
- 通勤途上に走るために、危険行為であることを指摘された

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

公共交通機関を適切に利用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)

公共交通機関の利用ができない原因を把握する

<例>

- ・「交通機関を適切に利用できない」状況と原因を確認する
- ・「通勤途上で走る」ことの理由を検討する（怖い中年男性が立っていたから、いつも見ている好きな路線バスが走ってきたから等）

▶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

公共交通機関を適切に利用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>

- ・交通手段利用のルールを確認する
- ・明文化されていない通行ルール等を確認する
- ・家族も含め、通勤に関する注意事項を伝える

ルールの明示 (p.29)
家族との連携 (p.39)

適切な公共交通機関の利用や優先順位を明確に伝える

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)
文字化 (p.30)
家族との連携 (p.39)
外部支援機関との連携
(p.39)

<例>

- ・「通勤途上で走る」等の理由に応じて、課題分析を行い、「走らなくて済む」あるいは「走っても危険はない」ことを確認する
- ・支援者とともに初めて使う駅における明文化されていない通行ルール等の確認を行う
- ・他の客に迷惑がかかることについては、具体的に禁止事項を書面で示す
- ・通勤方法を検討する（自転車、バイク、車）
- ・家族からの支援や生活支援を行う機関の利用を助言する

▶目標の設定

公共交通機関を利用できることを目標とする

目標の明示 (p.28)

<例>

- ・適切に公共交通機関を利用する

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>

- ・通勤におけるルールの遵守を心がけるように声かけをする

声かけ (p.32)



ルールを**視覚的に示す**

<例>

- ・安全面の確保から、走ってはいけない理由を説明すると共に、駅から勤務場所までの通勤経路を写真撮影し、交差点等気をつけるポイントをまとめ、連絡ノートに添付する

ルールの明示 (p.29)
図表・写真の利用 (p.30)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・危険性の無い通勤経路があるかについて確認する。必要に応じて通勤練習を行い、ポイントを伝える

研修・練習 (p.35)

周囲の理解促進と環境調整

公共交通機関が適切に利用できないことを踏まえて**連携した支援**を行う

<例>

- ・家族に課題を伝え、出勤時の確認をしてもらう。生活支援におけるサービスを利用する

家族との連携 (p.39)
外部支援機関との連携 (p.39)

