

5 自己理解や精神面の課題

5 自己理解や精神面の課題

ここでは、自己理解や精神面で生じる、自己理解や働くことの意味の理解が十分でない、就業態度が適切でない、自己評価が適切でない、他者の指摘に適切に対応できない、ストレスに適切に対処できないといった課題を取り上げています。

自己理解や精神面の課題は、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、自己理解や精神面の課題全体では 18 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）自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

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

（２）自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

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

（３）ストレスコントロールができない

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

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 18 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することで、支援をカスタマイズして資料として役立ててください。

5 自己理解や精神面の課題

(1) 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

① 障害を受け入れられない

【具体的な課題例】

- 対象者自身の障害特性の理解が曖昧なため、障害に起因する諸課題に支援者が対応できない
- 障害者としての認識が薄く、自己中心的で頑固なことから、周りとの人間関係が悪い
- 障害についての自己認知・自己認識（得意、不得意の理解）ができていない
- 対象者が障害を受け入れることは、困難が大きい
- 過去の失敗経験から、自責感や他者に対する不信任・警戒心が強く、障害者として扱われることへの抵抗感がある

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

障害受容の必要性についての理解の状況を確認する

障害を受け入れることが困難な状況を把握する

＜例＞

- ・いきなり障害の有無や受容の話をするのではなく、まずは困り感を傾聴の姿勢で聞き取る
- ・自分の特性を正しく理解してもらうため、これまでに困った出来事等を分類しながら相談を行う。また、作業中に見られた行動について、対象者の困り感と関連づける形で特性の整理をする
- ・対象者を取り巻く環境やこれまでの生活状況について確認する
- ・家族面談で、それまでの環境や生活状況を確認する
- ・支援プログラムや他の利用者に対する不安や悩みを受け止める
- ・弱みだけでなく強みに着目して相談する
- ・過去の経験や現状の困り感に寄り添いながら障害理解を促す
- ・療育手帳を申請した場合、友人らが態度を変えるのではないかと不安を解消するため、友人らの考えを確認する
- ・何らかの困り感がある人が支援を利用することを前提としているため、障害を受け入れられない場合、支援や支援機関の利用を勧めない可能性もある

原因・課題の把握・整理
(p.27)

気づきの促し (p.28)

個別の相談や説明 (p.32)

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

障害受容の考え方、障害受容の必要性や重要性について説明する

＜例＞

- ・対象者に対して「障害」という捉え方ではなく、「●●という困り感があって、△△という支援を使うことによって、その困難さが軽減される」という理解を提案する
- ・障害理解だけでなく、具体的な対処法をセットで検討する
- ・障害者に対する支援制度を利用して求職活動を行うことに抵抗がある場合、一般求職のメリットとデメリット、並びに支援を利用した求職について説明する
- ・対象者の気持ちを尊重しつつ、周囲がどう解釈するか根気強く伝える

必要性・重要性の明示
(p.27)

具体化 (p.31)

気づきの促し (p.28)

自身の障害を理解し、苦手等に対処するための適切な行動を伝える

＜例＞

- ・定期的な相談で、他者の視点や捉え方を客観的に伝え、行動レベルで改善策を明確に助言する
- ・障害理解だけでなく、具体的な対処法をセットで検討する

提案や助言 (p.28)

具体化 (p.31)

▶ 目標の設定

自身の障害を理解し、受け入れられることを目標とする

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

障害の理解と受容を促すことを意識した、支援者による日頃の声かけ

声かけ (p.32)



特性理解を促すための情報提示の工夫

＜例＞

- ・対象者の具体的な課題について、ホワイトボードに図示するなど視覚的に示して説明する

図表・写真の利用 (p.30)

【体験的理解】

実際の場面や目標となる好事例との関わりを通じて体験的理解を促す

＜例＞

〔実際の場面を設定して理解を促す〕

- ・障害を開示しない場合と障害を開示して障害者に対する支援制度を利用する場合の求人応募について、模擬的な面接訓練を実施し、それぞれのメリットとデメリットを比較検討する
- ・支援を利用した場合の成功体験を積み重ねる
- ・具体的な作業やトラブルシミュレーションを実施する
- ・実習を通じて出来ることと出来ないことを実体験する
- ・特性の理解のため、得意な訓練科目と苦手な訓練科目を交互に実施する

体験 (p.36)

研修・練習 (p.35)

場面再現 (p.36)

成功体験 (p.36)

〔目標となる好事例との関わりを通じて自己理解を促す〕

- ・グループワークを実施する
- ・目標となる先輩当事者の体験を聞いてもらう
- ・自己理解を深めるとともに障害に対するハードルを下げるため、作業遂行面などにおいて対象者よりも適切に物事に取り組み、かつ障害を受け入れている方と行動をとる
- ・障害に対する構えを捨て、自分自身と向き合うことを可能にするため、仲間との交流を図り、「障害のある他の訓練生と話が合うこと」「彼らが障害者手帳を取得していること」、等を知る

研修・練習 (p.35)

場面再現 (p.36)

【振り返り】

振り返りやフィードバックを行う

＜例＞

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価の中でメモ帳やメモリーノートを活用しながら、日々の振り返り及びフィードバック（正答率の高い作業やミスが出る作業が何か、ミスの内容と補完手段の活用等）を行うことで、対象者自身の得意や苦手の特性を理解してもらう
- ・毎週、評価点・反省点及びその原因を考え反省し、職員、訓練生の前で発表してもらうとともに、グループ討議にてその原因と対策の検討を行い、障害の理解と今後の対策の立て方を身につけてもらう
- ・振り返りの際は職業適性や職業能力面の力不足を強調しつつも、対象者に対する全否定と受けとめられないように配慮する
- ・複数の支援機関との関わりや家族の協力がある場合は、ケース会議で一同を参集する形を取り、情報共有するとともに、異なる立場の関係者から同じ視点でフィードバックする
- ・定期的な相談で、他者の視点や捉え方を客観的に伝え、行動レベルで改善策を明確に助言する

振り返り (p.33)

フィードバック (p.33)

外部支援機関との連携 (p.39)

家族との連携 (p.39)

支援者間の情報共有 (p.39)

(p.39)

個別の相談や説明 (p.32)

周囲の理解促進と環境調整

家族への支援、家族と連携しての支援を行う

<例>

- ・訓練目的の中に「対象者自身の障害への理解を促しながら対処方法の習得を支援する」を含めること、そのために「必要な時には指導員と家族で連絡を取り合う」ことについて提案し、対象者、家族の了解を得る
- ・訓練期間中は、対象者の課題への取り組み状況について家族に連絡を取り、家庭での様子の聞き取りや家族によるフォローについての相談を重ねる

家族との連携 (p.39)
支援者間の情報共有
(p.39)

関係機関と連携して支援を行う

<例>

- ・障害を診断した医療機関等を交えてケース会議を行う。障害を開示せずにクローズで就職することのリスク等を整理した上で、医師の了解があればクローズでの就職活動を支援する
- ・診断した医師から対象者に直接説明してもらおう機会を設けるよう家族へ指導

医療機関との連携 (p.39)
家族との連携 (p.39)

5 自己理解や精神面の課題

(1) 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

② 自己評価と現実の乖離が大きい

【具体的な課題例】

- 仕事ぶりや出来高に対する自己評価が甘いことに気がつかないまま行動する
- 自分は良いと思っているので、周りの評価との乖離が埋まらない
- 場面理解が十分でないままにさまざまな意見表明をするため、「生意気な言動が多い」「自分に対して過大評価をする」「矛盾したことを平然と言う」などと周囲に評価される
- ミスに対して問題意識がなく、見直しの定着につながらない

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

適切な自己評価の必要性についての理解の状況を確認する

自己評価と現実の乖離の状況を把握する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

▶ 求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

適切な自己評価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>

- ・対象者の気持ちを尊重しつつ、周囲がどう解釈するか、根気強く伝える
- ・過大評価がある場合、個別相談（家族を含めて）で継続的に事実を伝える
- ・一般向けのテストを複数実施し、自己評価とテスト結果の差がなぜ生じているかを
つきあわせて現実認識を深めてもらうようくり返し指導する

気づきの促し (p.28)
個別の相談や説明 (p.32)
家族との連携 (p.39)

自身を評価するにあたって適切な思考方法を明確に伝える

<例>

- ・同じ作業量であっても日によってかかる時間が異なっているが、対象者が各作業に
どの程度時間を要しているかを認識できていない場合、図（時間帯グラフ）に表す
ことで作業にかかっている時間を分かりやすく示し、自ら目標時間を決められるよ
うに支援する

提案や助言 (p.28)
具体化 (p.31)
図表・写真の利用 (p.30)
目標の明示 (p.28)

▶ 目標の設定

適切な自己評価ができることを目的として、目標を設定する

目標の明示 (p.28)

<例>

- ・周囲の要求する職務結果及び対象者と他従業員の達成している結果について、それ
ぞれ数量で提示し、評価を受けられる（雇用継続となる）数値目標を定める

具体化 (p.31)
文字化 (p.30)

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

メモ等により自分で確認するよう助言

<例>

- ・指示内容を覚えられと考え、メモを取らずに作業でミスが生じている場合、常に
メモ帳を携帯してもらい、指示の際にメモを取ることを促す

文字による記録の利用
(p.37)
声かけ (p.32)

【指示の工夫】

声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・ミスや不適切な行動についてはその場で指摘する
- ・どういうミスが多いか、具体的に説明する
- ・即時フィードバックをくり返し、自己認識が深められるよう指導する



作業結果などを視覚的に示す

<例>

- ・同じ作業量であっても日によってかかる時間が異なっているが、対象者が各作業にどの程度時間を要しているかを認識できていない場合、図（時間帯グラフ）に書いて視覚的に確認できるようにする
- ・周囲の要求する職務結果及び対象者と他従業員の達成している結果について、それぞれ数量で提示し、評価を受けられる（雇用継続となる）数値目標を定める。量を基準に評価されることをくり返し確認し、それを達成するための具体的手段について助言を行う
- ・作業量の記録をもとに望ましい作業量を伝え、不足量についてフィードバックをしながら自己理解を促す
- ・過大評価について、ミス発生やスピード、対応できる範囲について数値的に示す
- ・過小評価がある場合、他機関（ハローワークや他の就労支援機関、事業所）からも、対象者が出来ている部分について数値的に提示し、複数の支援者からプラスの評価を行う
- ・「作業の内容や進め方を決めるのは自分」という考えや、ミスが出て「作業は正確にできた」と報告する者に対しては、作業の内容や進め方を決めるのは会社であり、ミスは1つあるだけで大きな問題であることを、口頭説明と視覚的な方法で伝える

声かけ (p.32)
フィードバック (p.33)

図表・写真の利用 (p.30)
文字化 (p.30)
目標の明示 (p.28)
個別の相談や説明 (p.32)
フィードバック (p.33)
正のフィードバック (p.33)

【体験的理解】

実際の場面との関わりを通じて体験的理解を促す

<例>

- ・模擬的就労場面を用いて職業評価（アセスメント）を行う
- ・職場実習等の体験を通してフィードバックを行うことを提案する
- ・過大評価について、体験実習の中で企業担当者から直接伝えてもらう
- ・対象者の希望だけではなく、さまざまな作業種について実際の職場に近い環境で体験する

場面再現 (p.36)
体験 (p.36)
フィードバック (p.33)
振り返り (p.33)

【振り返り】

相談による活動の振り返りを行う

<例>

- ・作業結果と感じたことを、その都度記録しながら作業を進め、最後に気をつけた点を振り返る
- ・模擬的就労場面を活用した職業評価の中でメモ帳やメモリーノートを活用しながら、日々の振り返り及びフィードバックを行う
- ・客観的な評価をフィードバックし、自己評価との摺り合わせを行う
- ・一般向けのテストを複数実施し、自己評価とテスト結果の差が何故生じているかを突きあわせて現実認識を深める

フィードバック (p.33)
気づきの促し (p.28)
文字による記録の利用 (p.37)
振り返り (p.33)

周囲の理解促進と環境調整

家族や他の支援機関と協力・連携して支援を行う

<例>

- ・複数の支援機関が関わっていたり、家族の協力がある場合は、ケース会議で一同を参集する形を取り、情報共有するとともに違う立場の関係者から同じ視点でのフィードバックをしてもらう

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

5 自己理解や精神面の課題

(1) 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

③ 働くことの意味が理解できていない

【具体的な課題例】

- 働くことのイメージができていない
- 他者の要求水準に応じることの意味が分からない
- 支援プログラムに参加することの意味が理解できず、無断欠勤の自覚もなかった（制服着用・タイムカードの印字や職場の役割の意味も日常からは想定できない行動であり、対応困難であった）
- 毎月、月の半分以上を欠勤する

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

働く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)

働くことについて理解できない原因を把握する

<例>

- ・対象者の興味や志向性、家族状況、経済状況など対象者の状況を把握する
- ・欠勤が多い場合、その背景にある原因や誘因を明らかにする

▶ 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

働くことの意味を説明し、働くことの必要性や重要性、基本的な知識やルールを伝える

必要性・重要性の明示
(p.27)

<例>

- ・職業準備のための支援プログラムへの参加を勧め、決められたルールを守る必要性を説明する
- ・さまざまな仕事の仕組みや仕事上の要求水準があることを伝える
- ・仕事自体の意味が理解できない場合、全体像の説明後、対象者が担当する仕事の範囲を伝える

ルールの明示 (p.29)
具体化 (p.31)

働くことを理解するための行動や考え方として優先すべきことを伝達する

<例>

- ・対象者の状況と収入の必要性を関連づける等により、働くことの意識化を図る
- ・就職について、まず対象者の希望をしっかり受け止め、信頼関係を築いた上で現実をフィードバックする
- ・模擬的就労場面を活用した体験的活動の取り組みを行う目的が理解できない場合には、限られた時間内での打合せや段取り・優先順位付け、作業スケジュールの進捗管理といった職業的課題への対処方法を検討するために実施することを具体的に説明する
- ・障害者雇用枠での就職を検討するために、障害者手帳の理解、履歴書作成、ハローワークの使い方等の就職活動支援を行い、対象者の障害受容を促しながら、障害の開示／非開示のメリット・デメリットを伝える

提案や助言 (p.28)
具体化 (p.31)
フィードバック (p.33)
必要性・重要性の明示
(p.27)
研修・練習 (p.35)

▶ 目標の設定

働くことの意味を目的として、目標を設定する

目標の明示 (p.28)

<例>

- ・対象者の希望や目標を聴き取りつつ、その目標を達成するための訓練課題を伝える

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・休みや遅刻が多い場合、対象者と信頼関係を築いている支援者の下、厳しい態度で注意する
- ・訓練での忘れ物が多い場合、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、反復訓練や声かけを行う
- ・遅刻が多い場合、家族に家を出発する時間を管理してもらう

声かけ (p.32)
くり返しの練習 (p.35)
家族との連携 (p.39)



理解を促進するため視覚的に示す

<例>

- ・対象者のイメージできる目標を軸にして、達成するまでのステップと目の前の活動とのつながりを視覚的に示す
- ・休憩後の遅刻が多い場合、休憩が終わる時間をメモにして対象者に渡す

視覚的提示 (p.30)
文字化 (p.30)

【体験的理解】

実際の場面や目標となる好事例との関わりを通じて**体験的理解**を促す

<例>

〔実際の場面を設定して理解を促す〕

- ・ワークサンプルの実施により、「働くこと」の具体的なイメージを持ってもらう
- ・模擬的就労場面を活用し、様々な仕事を体験してもらうとともに、事業所見学等を実施する
- ・模擬的体験でイメージできない場合、企業での体験実習を設定する
- ・働いた経験がなく、働いて賃金を得る必要性を感じていないことから、事業所で求められる作業量や規則に合わせて作業することへ納得ができないといった場合、福祉機関等を利用し、賃金を得る経験を通して、徐々に、社会に出ていく準備を整える

研修・練習 (p.35)
場面再現 (p.36)
体験 (p.36)

〔目標となる好事例との関わりを通じて理解を促す〕

- ・グループワークを通じて他者の視線に気づくことの必要性を伝える
- ・対象者と同様の悩みや課題を抱えている人をできるだけ集めてグループ化することで、自分の課題に向き合う機会を設ける
- ・事業主や就労した当事者による職業講話などを実施する

研修・練習 (p.35)

周囲の理解促進と環境調整

家族や支援機関と協力・連携して支援を行う

<例>

- ・複数の支援機関が関わり、家族の協力がある場合は、ケース会議で一同を参集する形を取り、情報共有するとともに違う立場の関係者から同じ視点でのフィードバックを行う
- ・就労支援機関と連絡を取り、家族や対象者に対し、くり返し指導し、態度や行動の改善を図る
- ・求職活動計画の確認や職種の選択などにあたっては、対象者の希望やニーズのみならず、職業評価の結果に基づき、関係機関で情報共有することで適切なマッチングを図る

外部支援機関との連携 (p.39)
家族との連携 (p.39)
支援者間の情報共有 (p.39)
作業・職務の選択 (p.38)

5 自己理解や精神面の課題

(1) 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

④ 適切な求職活動ができない

【具体的な課題例】

- 一般就労の希望が高いが、現実の自己認識が十分でない
- 対象者の職業イメージが乏しかったり、独特のこだわりから現実的でない職業を強く希望する。しかし、厳しい現実の指摘をすると、支援そのものの継続が困難になる可能性がある
- 準備が必要とわかっていても、求人があると給与が高いところに応募することを止められない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶ 課題の背景の確認

適切な求職活動を行う必要性についての理解の状況を確認する

原因・課題の把握・整理
(p.27)
具体化 (p.31)

適切な求職活動が出来ない背景を把握する

<例>

- ・対象者が希望する職務内容（要素）や労働条件を整理する

▶ 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

適切な求職活動を行う必要性や重要性を説明し、求職活動の基本的な知識について説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)
具体化 (p.31)

<例>

- ・求職活動の具体的な進め方を示す
- ・ハローワークでの相談においては、「ラインの仕事が苦手であること、細かい作業は苦手であること」等、自信のない点をはっきり示す必要があることを伝える
- ・障害を開示して求職活動を行う場合と障害を開示せずに求職活動を行う場合の、それぞれの具体的なメリット・デメリットを比較できるように伝える

求職活動する上で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)
個別の相談や説明 (p.32)

<例>

- ・対象者のこだわりを受けとめ、その理由を対象者の視点から分析しなおしつつ、代替案を提示する
- ・対象者の希望に沿った求職活動や職場体験実習を設定できるかについて情報収集を行い、求職活動の進め方についてコンセンサスを得る
- ・職業評価から、希望する職種への適性が不十分であることを伝える
- ・職業評価や職場実習のフィードバック（対象者の自己評価と他者評価の比較）、求職活動に失敗した際のフィードバックを行い、求職活動の進め方について一緒に検討する

▶ 目標の設定

適切な求職活動ができることを目標として設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【体験的理解】

家族や支援機関と連携しながら個別に相談・情報提供を行う

<例>

- ・障害の特性に対する配慮を受けて働くことや支援を利用することについて、具体的に説明するとともに、家族からも対象者への説明に協力してもらう
- ・給与が高い求人にこだわる場合、給与が高いところに求められる要件を、様々な支援機関から情報提供してもらい、段階的な理解を促す
- ・今、できることについて考えられるよう相談を継続することと並行して、他の支援機関と連携をとりながら同じ内容を伝える、主治医から求職活動について助言する等を検討する

個別の相談や説明 (p.32)

家族との連携 (p.39)

支援者間の情報共有
(p.39)

外部支援機関との連携
(p.39)

医療機関との連携 (p.39)

体験的理解を促す

<例>

- ・ハローワークの求人票を見せ、現実の求人状況を解説した上でハローワークに同行し、窓口や情報端末の利用方法について直接指導する
- ・職業準備のための支援メニューの中にある求職活動ガイダンスに参加することで、求職活動の仕組みについて理解を促す
- ・模擬的就労場面での職業評価の結果などから希望職種で作業についていくのは難しいと考えられても対象者が希望職種での求職活動にこだわる場合、期限限定という条件付きで希望職種での求職活動を行い、実際の結果について振り返る

体験 (p.36)

研修・練習 (p.35)

振り返り (p.33)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・負荷を増した作業を体験したうえで、自己評価をしてもらう
- ・希望職種で求職活動した結果について振り返る

振り返り (p.33)

体験 (p.36)

周囲の理解促進と環境調整

関係機関と連携して支援を行う

<例>

- ・求職活動の方針を関係する支援機関と共有する
- ・ハローワーク職員に対象者の特性を説明し、特性に配慮した求職活動支援（求人開拓、紹介、面接同行等）を行うよう依頼する。また、自機関においては、ハローワークや他の支援機関等と連携した求職活動支援を行う
- ・就労支援機関の紹介に繋ぐ。場合によっては関係者間のケース会議を設定し、どの機関が何の相談を受けるかについて役割分担をその都度確認する

外部支援機関との連携

(p.39)

支援者間の情報共有
(p.39)

対象者に合わせて職務を選択する

<例>

- ・業務に必要なタスクを分析し、対象者に合う業務内容を選定する

作業・職務の選択 (p.38)

5 自己理解や精神面の課題

(1) 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

⑤ 指示通りの仕事をしない

【具体的な課題】

- 指示された仕事に従わない（従わない理由は発言できる場合もある）
- 指示は理解していても、自分がやりたい気持ちを優先するため、指示を守れない
- 得意な作業はやりたいが、苦手な作業は回避／拒否する

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶ 課題の背景の確認

指示通りに仕事をす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)

指示通りの仕事をしない原因・理由を把握する

<例>

- ・指示に従わない場合、指示をどう理解しているかを確認する

▶ 求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

指示通りに仕事を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>

- ・対象者の苦手意識や辛さについて傾聴して受け止めるとともに、「仕事」として取り組むべき物事の必要性について説明する
- ・対象者の苦手な作業については、作業の必要性を説明し理解してもらう
- ・指示があってもやりたくない、という考え方に対して、講話を通して他者へ迷惑をかけてはいけないこと、会社のルールとして認められないことなどを伝える
- ・職場の先輩が自分よりも年下であることにこだわり、指示を無視するという行動について、職場のルールに反していることをくり返し説明する
- ・作業中の乱暴な行動や態度に対しては、作業態度は採用を左右すること、対象者の行動や態度は会社が求める態度ではないことを説明する

ルールへの明示 (p.29)

指示通りの仕事をする上で求められる行動や優先順位を伝える

<例>

- ・やりたいことが何かを面談で確認し、指示内容と対象者がやりたいことの双方を踏まえ、折り合いをつけた指示内容になるべく調整する
- ・指示通りに行わない理由を確認し、どのような支援を希望するかあらためて相談、対象者とコンセンサスをえた支援計画を検討する
- ・決められたことをきちんと行う等、対象者と作業上の約束事を取り交わす
- ・求められている作業結果の達成を目標とし、作業してもらう
- ・雇用の際の面談において、事業所内で取るべき行動についての誓約書の文案を対象者に作成してもらう

提案や助言 (p.28)

原因・課題の把握・整理
(p.27)

個別の相談や説明 (p.32)

ルールへの明示 (p.29)

目標の明示 (p.28)

文字化 (p.30)

▶ 目標の設定

指示通りの仕事ができることを目的とし、目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

メモにより自分で確認するよう助言

<例>

- ・指示内容を覚えられていると考えているが実際には忘れてしまい、指示通りの作業ができずに自己流になってしまっている場合、常にメモ帳を携帯して指示の際にメモをとることを促すとともに、作業中に必要に応じてメモを確認するよう助言する

文字による記録の利用
(p.37)
声かけ (p.32)

【指示の工夫】

声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・ミスや不適切な行動についてはその場で指摘する

声かけ (p.32)

↓
作業結果などを視覚的に示す

<例>

- ・チェックリスト、記録票などの活用により、指示通りの仕事をしないことによる問題（ミスの発生や作業量の低下など）を視覚化し、正しい方法での作業を促す

文字化 (p.30)

【体験的理解】

体験的な理解を促す

<例>

- ・苦手な作業について、対象者の苦手意識を聞くとともに「仕事」として取り組む必要性を相談で説明する。その際、相談での会話内容を記録して対象者の理解状況を確認しながら、相談に取り組む。また、相談とともに作業を複数回くり返し、作業手順に慣れてもらう

個別の相談や説明 (p.32)
視覚的提示 (p.30)
くり返しの練習 (p.35)

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・自己流と指示通りの手順とで作業を行った結果を比べ、後者の効率がよいことを示す

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>

- ・慣れていない作業では不適切な態度が観察される場合、対象者の同意を得て診断名とともに対象者の特性を伝え、指示通りの仕事をするのが難しいことに関連する対象者の特性を周囲に説明し、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を選択する

<例>

- ・対象者が安心して取り組むことができる作業を選択する

作業・職務の選択 (p.38)

5 自己理解や精神面の課題

(1) 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

⑥ 作業意欲が保てない

【具体的な課題例】

- 就労経験の不足や失敗経験により、作業に対するモチベーションが高まりづらい
- 就労についての知識・経験が乏しく、職業イメージが持てないことから、就労意欲が不足している
- 仕事に対する意欲や作業態度が日によってムラがあり、機械の操作や手順は確実に覚えたが、作業意欲が保てない場合、1時間あたりの作業量が5分の1から6分の1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

意欲を持って仕事に取り組む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)

やる気がない原因を把握する

<例>

- ・「やる気がないこと」、「作業意欲が保てないため作業量にムラがあること」について、背景にある理由を明らかにする
- ・意欲喪失の原因を検証する

▶ 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

意欲を持って仕事に取り組む必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

<例>

- ・働く動機を確認する
- ・就業開始当初の気持ちを確認（現在と比較）する

個別の相談や説明 (p.32)

やる気を出すために効果的な行動や方法を明確に伝える

<例>

- ・障害特性上、両手の協応運動（例：洗濯ものを干す際、左手で服をもち、右手で洗濯バサミを留める）が苦手であり、協応運動が必要となる作業が遅く、作業への意欲も低下している場合、回数をこなすことや対象者が行いやすい方法を工夫することで支援する

提案や助言 (p.28)

くり返しの練習 (p.35)

手順の調整 (p.38)

▶ 目標の設定

やる気を保つことを目的として目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

声かけをして意欲を高める

＜例＞

- ・よくできているところをほめる
- ・評価できる点はより意識して声をかけるとともに、修正してほしいことも積極的に伝える（伝え方は配慮する）

正のフィードバック

(p.33)

声かけ (p.32)

【体験的理解】

実際の場面を通じて体験的理解を促す

＜例＞

- ・就労に耐えられる体力と集団での適応力、就労態度を養うため、時間に追われ、忙しい作業において実習を行う。また、実習では、集団のルールや時間管理等の枠の設定を明確化し、聴覚的・視覚的にわかりやすく伝えると同時に、自己評価を適切にするための振り返りを定期的に行う。共同作業ではがきの作成を行い、仕事を終了後の達成感を体験してもらう
- ・模擬的就労場面での作業や実習を通じて、働いて自立することへの理解を深める
- ・すぐに就職するのではなく、福祉機関等を利用し、賃金を得る経験や、それに伴う厳しさを学んでもらい、就職への準備を整えるよう提案する
- ・作業やコミュニケーション面において積極性を育てるため、他の訓練受講者の作業結果をチェックしたり、手順書の加工作業などを担当してもらう等、他の受講者から感謝される経験を意図的に作り出す

体験 (p.36)

ルールの明示 (p.29)

視覚的提示 (p.30)

振り返り (p.33)

研修・練習 (p.35)

成功体験 (p.36)

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞

- ・個別相談で作業にムラがあることは採用につながらないことを伝えながら、遅くても安定してできるペースについて話し合って実行できるように振り返りを行う
- ・やる気が落ちた場合は、体調や日常生活面の変化等を確認の上で、就職の目標をあらためて相談する
- ・対象者を含めた従業員が評価の根拠を把握し、日々の業務に取り組めるよう、「振り返りシート」の情報をもとに人事考課を行う

振り返り (p.33)

個別の相談や説明 (p.32)

周囲の理解促進と環境調整

意欲を持って仕事に取り組むための環境づくり

＜例＞

- ・「昇給」や「正社員への登用（退職金制度あり）」への道を開くための人事制度を確認する

環境調整 (p.37)

対象者に合わせて作業を選択する

＜例＞

- ・訓練中にやる気みられない場合、モチベーションを上げるため、支援機関での訓練においても職場実習先と類似した作業を設定する

作業・職務の選択 (p.38)

家族への支援、家族と連携しての支援を行う

＜例＞

- ・家庭での家族との関わりが原因で対象者の作業意欲が低下し、生産性も落ちてしまう場合、家族に対して支援（家族教育等）を行う
- ・自立して働くことのイメージが持てておらず、意欲もみられない場合、自己表現の機会を多くし、自立する機会を多く経験してもらい、家族に頼らないことを指導し、家族との連携により、対象者が進んでいく道を確認する

家族との連携 (p.39)

5 自己理解や精神面の課題

(1) 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

⑦ 態度が適切でない

【具体的な課題例】

- 体調の悪い時、「めんどうくさい」といった独語やため息が見られた
- 苦手な課題については「無責任な態度」で「適当に」対応することが多い
- 話を聞いている最中にあくびをする、椅子に浅く腰かけ背もたれにもたれかかる等、態度が悪く見えてしまう振る舞いがある

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

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

態度が適切でない原因を把握する

<例>

- ・理由を確認し、どのような支援を希望するかについて、あらためて相談のうえ、対象者とコンセンサスを得た支援計画を検討する

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

適切な態度を取る必要性や重要性を説明する

<例>

- ・問題となる態度について指摘し、その理由を説明する。そのうえで、望ましい態度をモデルとして示す
- ・対象者の考えや訴えを聞きつつ、周囲からどのように見えるかを伝える

必要性・重要性の明示
(p.27)

正のフィードバック
(p.33)

気づきの促し (p.28)

適切な態度として見られる行動を明確に伝える

<例>

- ・「頬杖をつかない」等具体的な目標を設定する。問題が観察される度に細かく指導をくり返す
- ・話を聞く時には、相手を見ながら良い姿勢を保つよう指導する
- ・適切な態度で話が聞けていない場合は話を中断し、態度が改まってから話を再開することを申し合わせた上で、面談の際に毎回対応を徹底する

提案や助言 (p.28)

目標の明示 (p.28)

声かけ (p.32)

▶ 目標の設定

適切な態度を表せることを目的として目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

声かけをして適切な行動を伝える

<例>

- ・作業中や個別相談で横を向いたり猫背であるときに、支援者がその事実をすぐに伝え、対象者の気づきを促す
- ・「リーダー（指導員）の話を良く聞きなさい。話を聞くときは顔（目）を見なさい」と具体的に声かけする

声かけ (p.32)

気づきの促し (p.28)

具体化 (p.31)



理解促進のためにモデリングで示す

<例>

- ・姿勢が悪い時、その様子を支援者がその場でモデリング（実際にやってみせる）して、自覚を促す
- ・それぞれの行動について対象者に「悪い見本」として提示し、それが相手にどのような印象を与えるかを説明する。各々の不適切な行動の頻度が減少し、また不適切な行動の後に謝罪をする頻度が増える等の効果がある

モデリングで提示 (p.30)

気づきの促し (p.28)

他者の心情の解説 (p.28)

【指示の工夫】（続き）



理解促進のために文字や映像で視覚的に示す

<例>

- ・問題となる行動を列挙し、それぞれの何が「悪い」とされるのかを具体的に指摘し、解説したものを文書で提示して指導する
- ・ビデオに撮影して自分の姿勢を確認してもらう

文字化 (p.30)
映像で提示 (p.30)

【ツール等】

予定表の作成と活用

<例>

- ・なかなか課題に取り組もうとしない場合、スケジュール管理の方法を経験するため、スケジュール帳を購入してもらい、1週間ごとの面談で課題を確認する。スケジュール帳には締切日を記入するとともに、課題に取り組む日時を決め、書き込む。また、一日の生活パターンを書き出し、どのタイミングなら課題に取り組むことができるかを話し合い、対象者のこだわりや課題認識も考慮しながら、一番実行可能なスケジュールを組み立てていく

文字化 (p.30)
予定の明示 (p.29)

【体験的理解】

体験的活動を通した理解の促し

<例>

- ・相手はどう思うのかを伝え、関係がまずくならないために必要となる適切な態度のモデルを示して練習する
- ・体調が悪い時に「めんどくさい」と職場で言うことはソーシャルスキルの未熟さの問題であるにとらえ、SST（ソーシャルスキルトレーニング）等の支援を行う
- ・面接時にはどのような姿勢で受け答えをすればよいか、就職に必要とされる態度は何かといったことを対象者が理解するため、事業所面接の練習をした上で、集団面接に参加し実際の場面を経験してもらう
- ・すぐに就職するのではなく、福祉機関を利用し、賃金を得る経験や、それに伴う厳しさを学んでもらい、就職への準備を整えるよう提案する

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>

- ・適切な態度を表せたときにはほめる
- ・作業場面で（行動が）さらによくなるスキルについて、対象者と話し合い、支援者がそのスキルをモデリング（実際にやってみせる）する。さらにビデオで作業場面等の様子を撮影し、個別相談で自分の様子を振り返ることで実際に良くなっている行動を視覚的に振り返る取り組みを行う

正のフィードバック (p.33)
モデリングで提示 (p.30)
振り返り (p.33)

周囲の理解促進と環境調整

家族への支援、家族等と連携しての支援を行う

<例>

- ・問題行動を家族が許容している場合、家族にも併せて指導を実施する
- ・対象者が信頼している者に対し、対象者の態度で問題とすべき点をフィードバックし、働きかけを依頼する

家族との連携 (p.39)

5 自己理解や精神面の課題

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

① 自己評価が低い

【具体的な課題例】

- 当初は自己評価が低く、訓練の振り返りで「できなかった」と評価することが多い
- 自信が乏しく、常に不安を感じてしまう。前向きに取り組めない
- 曖昧な言葉づかいには不安が高く、説明を理解できているかどうかに対する不安も高いために、理解できているにもかかわらず自信をもてないことがある

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

適切な自己評価の必要性についての理解の状況を確認する

自己評価が低い理由を把握する

<例>

- ・対象者の自己評価の低さを話題にする際には、どうしてそのように思うのか、まずはよく話を聞く
- ・障害者やその家族は、その生育歴において、周囲からの障害への配慮に欠いた対応、叱責などネガティブな経験をくり返し、自尊心を必要以上に低下させていることがある。このため、まずは、「障害」の有無、「受容」についての話をするのではなく、対象者の「困り感」を丁寧に傾聴する。また、対象者の「弱さ」に着目するのではなく、「ストレングス（強み）」に注目した相談を行うことを通じて、対象者、家族とのラポール（信頼関係）の形成に努める
- ・自己評価が低く、支援者の言葉通りに行動しがちな場合、まずは、気持ちや希望の確認を行う。また、気持ちや希望の確認は、時間において2回実施する等の配慮を行う

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

適切な自己評価の必要性や重要性を説明する

<例>

- ・対象者自身が「障害」という捉え方で自己評価を低下させている場合には、「●●という困り感があって、△△という支援を使うことによって、その困難さが軽減される」という理解を伝える
- ・自己評価が低いことから対象者が不安を感じている場合、定期的な相談機会の設定やメールによる相談などにより、対象者がストレスを抱えないように配慮しながら、周囲からの適切な評価を伝えるなどして対象者の不安の解消に努める

必要性・重要性の明示
(p.27)

気づきの促し (p.28)

個別の相談や説明 (p.32)

ストレスの緩和 (p.35)

適切に自己評価するための考え方について明確に伝える

<例>

- ・対象者が自信のある作業や行動に着目する

提案や助言 (p.28)

▶目標の設定

適切な自己評価を目的として目標を設定する

<例>

- ・すぐに達成できる課題を目標にし、時間をかけて積み重ね、記録し、記憶されるよう工夫することにより成功体験を積み重ね、適切な自己評価ができるようにする

目標の明示 (p.28)

文字による記録の利用
(p.37)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

支援者からの声かけによる自己評価の確認と意欲向上

<例>

- ・作業の進捗が順調かどうか、必要以上に確認を求める場合は、自信を持って作業ができるまで指導する
- ・怒ったり、力で押さえつけるのではなく、焦らずにゆっくりとしたペースで作業ができるように配慮し、対象者の気持ちに共感することに努める

くり返しの確認 (p.32)

個別の相談や説明 (p.32)

【指示の工夫】（続き）

理解支援のためにモデリングで示す

<例>

- ・見本を見せながら部品の組立を行い、持続し、集中してやり遂げることを習慣化する

モデリングで提示（p.30）

理解支援のために視覚的に示す

<例>

- ・作業結果を記録に残すなど、自分ができていることを視覚的に確認できるようにする

文字化（p.30）

【体験的理解】

個別相談を行う

<例>

- ・訓練実施上の担当者、生活指導の担当者を決め、対象者との信頼関係に基づき、質問や相談がしやすいように配慮する
- ・支援者が悩み等の相談に対応する

支援者の明示（p.32）
質問の促し（p.34）
個別の相談や説明（p.32）

体験的活動・職場実習により自己理解を促す

<例>

- ・何事もやらせてみて、話を聞き、小さな成功体験や達成感を積み重ねることで、自信の回復を促す
- ・失敗のない作業を一定時間行うことを定期的に評価することで、前向きな就労イメージを作る

成功体験（p.36）
研修・練習（p.35）

【振り返り】

相談等を通して活動の振り返りやフィードバックを行う

<例>

- 〔相談による振り返りや正のフィードバック〕
- ・相談を通して、対象者の不安の整理や、できていることについての正のフィードバックを積極的かつ丁寧にくり返し行い、徐々に自信を取り戻してもらう
- ・支援者が「この場面でこのようにできていた」などと実際の場面を指摘しながらフィードバックすることをくり返す
- ・対人関係に不安を感じている場合、他者からの評価について、「他の人があなたのことをこんな風にほめていたよ」と説明することにより、安心して人間関係を作れるよう促す

個別の相談や説明（p.32）
正のフィードバック（p.33）

- 〔記録に基づくフィードバックや複数の支援者等からのフィードバック〕
- ・記録に残している作業量等をもとに、出来ている部分について、継続的にプラスのフィードバックを行う。また、複数の支援者から共通事項についてフィードバックを行う
- ・個別相談の振り返りでプラスのフィードバックをする以外にグループワークの中で他の利用者からプラスのフィードバックを行う。また、1日の中で自分で出来たことをまとめるノートを作成し、一緒に振り返りながら相談を行う

文字による記録の利用（p.37）
正のフィードバック（p.33）
支援者間の情報共有（p.39）

周囲の理解促進と環境調整

連携・協力した支援を行う

<例>

- ・就職後の一定期間においては、就労支援機関の支援者が対象者の訴えを聞き、必要に応じて企業担当者に確認を取り、適応支援として対象者にできていることをフィードバックする

外部支援機関との連携（p.39）

自己評価の低下を防ぐ環境づくり

<例>

- ・他者との作業ペースの違いを気にしすぎて自己評価を下げてしまう場合、作業中は個人スペースになるよう、座ると隠れる程度の高さのパーティションで区切り、他者との作業ペースの比較や他者の評価に気を取られないようにする
- ・指名して回答を求めるなどの、対象者を緊張させるような場面を作らない

環境調整（p.37）

5 自己理解や精神面の課題

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

② 失敗から受ける影響が大きい

【具体的な課題例】

- ミスをすると集中力が途切れてしまう
- ミスをした時には、慌てたりパニックになったりしやすく、謝る余裕がなくなる
- 失敗から方策を学ばず、ネガティブな感情のみ記憶するため、失敗を恐れる
- 過去の失敗体験のくり返しによって自信を失っている
- 指示された仕事が難しすぎて失敗し、自信を失ってやる気をなくしてしまう

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

失敗から影響を受けすぎ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

失敗を過剰に受け止める理由・原因について把握する

<例>

- ・ 障害者やその家族は、その生育歴において、周囲からの障害への配慮に欠いた対応、叱責などネガティブな経験をくり返し、自尊心を必要以上に低下させていることがある。このため、まずは、「障害」の有無、「受容」についての話をするのではなく、対象者の「困り感」を丁寧に傾聴する。また、対象者の「弱さ」に着目するのではなく、「ストレングス（強み）」に注目した相談を行うことを通じて、対象者、家族とのラポール（信頼関係）の形成に努める

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

失敗についての考え方、失敗から影響を受けすぎないようにする必要性や重要性を説明する

<例>

- ・ 「失敗ではなく体験を行う」としてチャレンジすることを促す
- ・ 失敗から得た利益に焦点をあて、「失敗」ではなく「学習」であると解説する

必要性・重要性の明示
(p.27)

失敗を正しく受け止めるための方法や、その後に求められる行動について明確に伝える

提案や助言 (p.28)

▶ 目標の設定

失敗が生じてでも正しく対応が出来ることを目的として目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

支援者から声かけを行う

<例>

- ・報告された際に、適切に対応できたことには、ほめ言葉を添えるよう心がける

声かけ (p.32)
正のフィードバック
(p.33)

【ツール等】

日誌の作成と活用

<例>

- ・過去の失敗体験から注意を受けることへの不安が強い場合、対象者・家族・職場の間で認識のずれが生じないよう、日誌を活用して、互いに確認する機会とすることを提案する

文字による記録の利用
(p.37)
家族との連携 (p.39)

失敗から影響を受けないようにするための補完手段を導入する

<例>

- ・失敗したときの気持ちの切り替え方として、楽しいことをたくさん書いたノートを見るなどを提案する
- ・パニックになった時の対処方法（場を外し深呼吸など）を確認する
- ・休憩して気分転換を図る
- ・ミスをした時には一旦休憩した上で再度取り組むことを徹底する

補完手段の利用 (p.37)
休憩の促し (p.34)

【体験的理解】

体験的活動・職場実習により自己理解を促す

<例>

- ・「ミスをする自分を否定的に捉える」考えの修正を図り、「ミスを修正できる自分」の良さを認め、肯定できる経験を積んでもらう。また、ミスを修正する具体的な方法を伝え、成功体験を増やす
- ・スモールステップで簡単なことから始めて成功体験を増やす
- ・成功体験が積み重ねられるよう、対象者にとって簡易な作業から設定し、できる体験をしてもらう。徐々に難易度を上げて、意欲を持って作業してもらう
- ・必要に応じて、「自尊心を回復させる」ケースワークを通じて、対象者自身が「障害」という捉え方ではなく、「●●という困り感があって、△△という支援を使うことによって、その困難さが軽減される」という理解に至るように支援を行う。その上で、「失敗」の捉え方について、「●●できない」ではなく、「△△という支援を使えば、●●できるようになった」といった対象者の認知を変える支援を行う

成功体験 (p.36)
スモールステップ (p.35)
具体化 (p.31)
研修・練習 (p.35)

【振り返り】

相談による活動の振り返り・フィードバックを行う

<例>

- ・相談を通して、できていることについて、正のフィードバックを積極的に行うとともに、対象者の不安を整理する
- ・自己評価や訓練の意欲を向上させ、少し難しい次の段階の作業にも自発的に取り組めるように、まずは対象者ができる簡単な作業から段階的に始め、できたことについてほめる

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

対象者に合わせて手順の変更、作業の選択を行う

<例>

- ・苦手とする作業は、成功体験を積めるよう手順を区切り、細分化して指示する
- ・（主に作業面における）失敗のない（少ない）課題を設定する
- ・自信回復のための段階的な作業を設定する

手順の調整 (p.38)
成功体験 (p.36)
作業・職務の選択 (p.38)

5 自己理解や精神面の課題

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

③ 対人関係面での強い不安がある

【具体的な課題例】

- 周囲の思惑が気になると円滑なコミュニケーションをとることが難しい
- 周囲の自分の評価（障害者であること）が気になる
- ソーシャルスキルの必要性は認めていたが、自信がないため、自分の言動が他者に失礼な印象を与えるとの過剰な不安感があり、他者との関係が持ちにくかった
- 特定の社員に苦手意識を持ち、声を聞くだけで不安定になる

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

過度な不安を感じずに対人場面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)

対人関係面での強い不安の原因・理由を把握する

<例>

- ・ 特定の個人に対する苦手意識から不安がある場合、不安の内容を聴き取り、不安の原因を確認しながら、事実と異なる思い込みの部分区分する
- ・ 人事異動等、組織上避けられない課題がある場合には、適応のための配慮事項と効果を聴取して、異動先での配慮事項等の再確認に活かす

▶ 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

職場での対人関係の基本や、過度な不安を感じずに対人場面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)

対人関係面で不安が起きないような行動、考え方を明確に伝える

<例>

- ・ 最低限必要な挨拶や返事以外はしなくてもいいこと、支援者から伝えるべき場面ではノートに書いて伝えること等を明示する
- ・ 接客に対する不安がある場合、行動をパターン化して伝える

提案や助言 (p.28)
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

対人場面においてスムーズに対応できることを目的として目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【体験的理解】

個別相談を行う

<例>

- ・ 支援者が悩み等の相談に対応する

個別の相談や説明 (p.32)

体験的活動により理解を促す

<例>

- ・ 対象者が安心してできる定型的なコミュニケーションの確認、練習から実施し、段階的にロールプレイで様々な状況を設定して、自信の獲得を図る（SST（ソーシャルスキルトレーニング）などの活用）
- ・ 対人関係面での対象者の目標設定に沿ってSST、個別相談を組み合わせる
- ・ 自分が受け入れられたと感じる場面として、自分の意見が共感を得たり、認められたりする経験をする。さらに、自分の言動が失礼と感じさせないと実感できるようになるために、ロールプレイで相手の反応を聞いたり、役を交代したりする

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

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）の活用によって、対象者自ら事業主に対して対人不安があることを伝え、接し方など配慮して欲しい事について事前に打ち合わせを行う
- ・対象者に対するSST（ソーシャルスキルトレーニング）と併せて、事業主に対して、接し方のモデリング（実際にやってみせる）を行う
- ・人との交流を避けているわけではなく、一人で過ごす時間を確保したいことを会社の同僚に伝え、理解を得る
- ・新しい場所で、他者とのコミュニケーションが上手く取れない（返事が頷き等のジェスチャーになってしまう）場合には、事業所に対して初めは緊張が強く、上手く受け答えができない可能性があることを伝える（対象者に対しては、受け答えが必要な場面で答え方の定型文を決めて、必要な受け答えができるように練習する）

周囲の理解促進（p.38）

個別の相談や説明（p.32）

ルールの明示（p.29）

対人関係面での不安が生じないような環境づくり

<例>

- ・多くの社員とのコミュニケーションにおいて、些細なことでも考え込むことがある場合、対象者に話しかけるのは所属部署の社員に限定する
- ・苦手な社員とは接点を少なくするため、新しい休憩スペースを作る対策をとる
- ・特定の社員に苦手意識がある場合、企業担当者と就労支援機関の支援者が相談し、その企業で可能な対応策と一緒に検討していただく。例えば、なるべく特定の社員と同じ担当にならないよう職務設定をしてもらう、対象者が不安になる時は企業担当者（キーパーソン）に相談してもらう等

周囲の理解促進（p.38）

環境調整（p.37）

外部支援機関との連携（p.39）

手順の調整（p.38）

対象者に合わせて職務を選択する

<例>

- ・なるべく対人接触がない職務とする

作業・職務の選択（p.38）

5 自己理解や精神面の課題

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

④ 作業面での強い不安がある

【具体的な課題例】

- 細かな作業は苦手意識が強く、不安・緊張が高まり、作業が進まない
- スケジュールを常に確認できないと不安でどうしようもなくなる
- 新しい作業を行うときは、不安・緊張が強く見られる
- 作業量を他者と比較し、必要以上に緊張・不安を感じて作業を進められない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶ 課題の背景の確認

不安を感じすぎずに作業を行う必要性についての理解の状況を確認する

作業面で強い不安が生じる原因や理由について把握する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

目標の明示 (p.28)

<例>

- ・ 作業面で不安を持つ状況を整理して、目標を押しつけることのないように注意しながら、目標を確認する

▶ 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

不安を感じすぎずに作業を行う必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

研修・練習 (p.35)

<例>

- ・ 訓練開始時のガイダンスで、期間中のスケジュールや訓練の受講に関する注意だけでなく、周囲の環境や昼食の取り方等について説明する
- ・ 新しい作業を行う前に事前説明と事前練習の機会を作る

作業において不安が生じないように優先すべき行動を明確に伝達する

提案や助言 (p.28)

<例>

- ・ スピードは求めず、自分のペースで進めていいことを伝える

▶ 目標の設定

作業中に不安が生じないことを目的として目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で確認できるように支援する

<例>

- ・ 予定を記録するメモ帳やメモリーノートを活用し、常にスケジュールを確認できる状態を作る

セルフチェック (p.34)
補完手段の利用 (p.37)

【指示の工夫】

タイミングを意識した声かけによる確認

<例>

- ・ 導入段階で気持ちを和らげる声かけをしたり、マニュアルを見て間違いがないかを確認する
- ・ スケジュールの見通しが持てないと不安になる場合、対象者のペースに合わせて作業を進めるとともに、予定変更の際には可能な限り早いタイミングで通知し、心の準備をするように伝える

予定の明示 (p.29)
声かけ (p.32)
確認・チェック (p.32)



【指示の工夫】（続き）

個別相談を行う

＜例＞

- ・対象者が新しい作業に慣れるまで不安を抱えている場合、支援者は日頃から対象者の変化に気を配る。「困ったら相談に来なさい」ではなく、変化に気付き次第、支援者から声をかけて、すぐに相談・援助する
- ・対象者の状況や体調を確認し、その日の仕事の配分を決めることで対象者が安心できるように、毎朝、作業前に5分間面談を実施する
- ・支援開始直後、対象者の不安をひとつひとつ解消するために個別相談を多用し、対象者がどんな不安を感じているかを聞き出すとともに、指導を担当するスタッフ全員で情報を共有し、同じ方針で対応できるようにする

声かけ (p.32)

支援者間の情報共有

(p.39)

個別の相談や説明 (p.32)

視覚的に示す

＜例＞

- ・聴覚からの情報処理が苦手な場合、トラブルを減らすため、電子メールのように視覚的で記録に残る情報を用いて予定を通知する
- ・ホワイトボード等を使って、時間をかけて具体的に説明する

文字化 (p.30)

具体化 (p.31)

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

＜例＞

- ・わからない時には「指示書を見る」「質問する」を目標として掲げて励行する

文字化 (p.30)

質問の促し (p.34)

補完手段を導入する

＜例＞

- ・予定変更があった場合や、イベントの事前通知を指定したタイミングでメールで受け取ることが可能な Web カレンダーを利用し、チームのメンバーだけで予定を共有する
- ・焦らないように深呼吸をしながら作業手順を確認する。できるところまでを正確にこなすことが大切という考え方を持つ
- ・作業に入る前に呼吸法を実施する
- ・休憩を取って気分を切り替える

道具の利用 (p.37)

補完手段の利用 (p.37)

休憩の促し (p.34)

【体験的理解】

体験的活動・職場実習により理解を促す

＜例＞

- ・模擬的就労場面を活用して、補完手段を検討し、「△△という支援があれば、●●という仕事が正確に出来る」という理解を促す
- ・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、複数の訓練場面において正しい手順をくり返し練習する
- ・簡単な作業から成功体験を積む
- ・ミスが出ないように段階を踏んで、自信がつくように作業を進める
- ・新しい作業を行う前に事前説明と事前練習の機会を作る
- ・未経験のことに直面すると極端に緊張してしまうので、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、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から本番に取り組む
- ・自身の作業量を他者と比較し、必要以上に緊張して作業が上手く進められない場合、作業上の目標を「作業量の向上」ではなく、まずは「正確な手順で作業を進めること」とする。時間を測らずに作業を実施し、緊張が溶けてくるのを見計らい、作業の見通しを立てるために時間を測ることが有効だと説明し、時間の計測を行ってもらう等、段階的に対応する

体験 (p.36)

研修・練習 (p.35)

くり返しの練習 (p.35)

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)

【振り返り】

振り返り・フィードバックを行う

＜例＞

- ・良い点を、その都度フィードバックする
- ・対象者には、適切に実施できた場合は正のフィードバックを行い、行動を強化する

正のフィードバック

(p.33)

周囲の理解促進と環境調整

作業面での不安が生じないような環境づくり

<例>

- ・不安定の要因分析などを通して対応を検討し、職場にはパニックやイライラがおこった時に落ち着くための専用の部屋を作る
- ・できていることについてのフィードバックを行うこと、不安解消のための随時の面談が必要かつ有効なこと等を事業主に助言する

環境調整 (p.37)

周囲の理解促進 (p.38)

正のフィードバック

(p.33)

個別の相談や説明 (p.32)

連携・協力して支援を行う

<例>

- ・新規作業を行う際は企業から連絡をもらい、就労支援機関の支援者が作業の習得を支援する

外部支援機関との連携

(p.39)

対象者に合わせて手順の調整、作業の選択を行う

<例>

- ・今やっているものを終えてから、次の作業に使うものを置くように手順を変更する
- ・1回の作業量を減らし、見通しを立てやすいように変更を行う
- ・不安・緊張が強い時は、新しい作業は避け、定型的な作業へ切り替える
- ・対応可能な作業から段階的に設定する

手順の調整 (p.38)

作業量の調整 (p.38)

作業・職務の選択 (p.38)

5 自己理解や精神面の課題

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

⑤ 指摘を素直に受け取れない

【具体的な課題例】

- 注意や指示を素直に受け入れられない
- 指摘を受け入れない
- 人前でミスを指摘されたくない考える
- ほめたことを素直に受け取れずに嫌味を言われたと勘違いしたり、「〇〇しないほうがいいと思うよ」等の言い方で混乱することが多い
- 他人の助言を悪意に取って誤解する
- 反省ができない（自分に非があることを理解できない）

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶ 課題の背景の確認

指摘を素直に受け入れ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)

指摘を素直に受け入れない原因・理由について把握する

＜例＞

- ・対象者が指摘を受け入れやすいようにするため、まずは、「障害」の有無、「受容」についての話をするのではなく、対象者の「困り感」を丁寧に傾聴する。また、対象者の「弱さ」に着目するのではなく、「ストレングス（強み）」に注目した相談を行うことを通じて、対象者、家族とのラポール（信頼関係）の形成に努める
- ・対象者に対して「障害」という捉え方ではなく、「●●という困り感があって、△△という支援を使うことによって、その困難さが軽減される」という理解を提案する

▶ 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

指摘を素直に受け入れ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＞

- ・不安が先行しがちなので、相手が怒っておらず、安心してよいことを伝えた上で指摘する

指摘を受け入れるための考え方や方法について明確に伝達する

提案や助言 (p.28)
家族との連携 (p.39)
外部支援機関との連携
(p.39)
ルールへの明示 (p.29)

＜例＞

- ・対象者の受け止め方を変える必要性や、ストレスを感じすぎないようにする方法を検討する。例えば、他者の評価ではなく、過去の自分と比較し改善点に注目するよう助言する
- ・家族、支援機関を交えたネットワーク会議を開き、対象者の課題を整理するとともに、対応方法を検討する（作業に集中できず、そのことへの指摘を受け入れない場合、集中力を低下させている原因となっている物の持ち込みを禁止するなど）

▶ 目標の設定

指摘を受け入れ反省・対応ができることを目的として目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

□頭で対象者の受け止め方に配慮して伝える

＜例＞

- ・指摘の仕方を工夫する（ネガティブな評価を直接的に伝えることは避けるなど）
- ・指示や助言の際は、手がかりを与えるに留めて達成感を与え、自尊心を傷つけたり自己評価を下げないように配慮する
- ・具体的、客観的な根拠に基づく指摘を心がける
- ・指摘する際は、できるだけその場で、わかりやすく、短く明確に伝える
- ・対象者にとって「心地よい距離感」を保ち、無用の混乱を回避するため、支援者は、善悪の基準がはっきりしない言い方や、安易に相手の興味のあることを尋ねたり、共感を求めるような話しかけは控える

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

【体験的理解】

体験的活動により理解を促す

＜例＞

- ・注意や指示を素直に聞けていないとどのような問題があるのかを言葉で説明するとともに、注意等の受け方についてSST（ソーシャルスキルトレーニング）を通して練習をする
- ・すぐに謝罪の言葉が出ず、言い訳やため息が出てしまう場合には、円滑なコミュニケーションが取れるよう、「先に謝罪をしましょう」と促し、行動修正を目指してロールプレイを行う。その際には、SSTで学んだことと関連付けて指摘をする
- ・まず自分をさらけ出して、失敗して怒られるという経験を積む
- ・注意や指示に従った方がうまくできる、という体験を積めるように配慮する

気づきの促し（p.28）
研修・練習（p.35）
場面再現（p.36）
体験（p.36）
成功体験（p.36）

【振り返り】

振り返りを行う

＜例＞

- ・指摘が当初の目標に沿った範囲であることを振り返るため、その都度、個別相談を行う

振り返り（p.33）
個別の相談や説明（p.32）

周囲の理解促進と環境調整

連携・協力した支援を行う

＜例＞

- ・複数の支援機関が関わっていたり、家族の協力がある場合は、ケース会議で一同が参集する形を取り、情報共有するとともに違う立場の方から同じ視点でのフィードバックを行う

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

対象者に合わせて手順の変更を行う

＜例＞

- ・苦手とする作業については、成功体験を積めるよう手順を区切り、細分化して指示する

成功体験（p.36）
手順の調整（p.38）

5 自己理解や精神面の課題

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

⑥ 指摘に対して言い訳や正当化する

【具体的な課題例】

- 指摘に対して言い訳をする
- 注意に対して言い訳や口答えをする
- ルールに沿っていないことを指摘されると、自らの行動の正当化を図る発言をする
- ミスを認めたくない気持ちが強く、失敗した時やそれを指摘されると強い口調で人のせいにする

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶ 課題の背景の確認

指摘を受け入れる必要性についての理解の状況を確認する

言い訳や正当化をする原因・理由について把握する

＜例＞

- ・対象者が指摘に対して言い訳や正当化せずに受け入れやすいようにするため、まずは、「障害」の有無、「受容」についての話をするのではなく、対象者の「困り感」を丁寧に傾聴する。また、対象者の「弱さ」に着目するのではなく、「ストレングス（強み）」に注目した相談を行うことを通じて、対象者、家族とのラポール（信頼関係）の形成に努める
- ・対象者に対して「障害」という捉え方ではなく、「●●という困り感があって、△△という支援を使うことによって、その困難さが軽減される」という理解を提案する

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

言い訳や正当化をせず指摘を受け入れる必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・対象者の主張や言い分は聞きつつ、その言い方が周囲にどのように受け取られるかをその都度説明するとともに、望ましい伝え方も加えて理解を促す
- ・遅刻をしてもすぐに謝らずに先に言い訳をする場合、支援者はその場面における、自分（対象者）や相手（他受講者や支援者）の気持ち、その後の状況を確認し、先に謝ることの必要性とそのタイミングを伝える。その後、同様の遅刻を謝る場面を設定し、対象者に実践してもらい、適切な理由の伝え方も確認する
- ・支援者の側が努めて落ちついて状況を整理し、非難ではなく事実を伝えるような働きかけを行う
- ・不安が先行しがちなので、相手が怒っておらず、安心して良いことを伝えた上で指摘する

必要性・重要性の明示

(p.27)

他者の心情の解説

(p.28)

具体化 (p.31)

場面再現 (p.36)

対象者に合わせた方法で

提示 (p.29)

言い訳や正当化せず、指摘を受け入れるための考え方や方法について明確に伝達する

＜例＞

- ・指摘するだけでなく、注意を受けないための方法、ルールに沿った行動を取るための方法を一緒に考える
- ・言い訳は聞いた上で行動をどう修正するかについて相談する

提案や助言 (p.28)

ルールの明示 (p.29)

▶ 目標の設定

言い訳や正当化をせず指摘を受け入れることを目的として目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

タイミングや口調を意識した声かけによる確認・指導

＜例＞

- ・指摘の仕方を工夫する
- ・「言い訳」や「他人のせい」にして指摘を避けたタイミングを逃さず、「間違った対応」であることを指摘し、過去の「より困った状況」がそのために生じたことを思い出しもらい、適切な対処方法をやり直す指導を実施する
- ・興奮しているようであれば、注意することを止める。その上で、注意や指示を素直に聞けていないとどのような問題があるのかを言葉で説明する

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)

【体験的理解】

体験的活動により理解を促す

＜例＞

- ・すぐに謝罪の言葉が出ず、言い訳やため息が出てしまう場合には、円滑なコミュニケーションが取れるよう、「先に謝罪をしましょう」と促し、行動修正を目指してロールプレイを行う。その際には、SST（ソーシャルスキルトレーニング）で学んだことと関連付けて指摘をする
- ・注意等の受け方についてSSTを通して練習をする

場面再現 (p.36)

研修・練習 (p.35)

【振り返り】

振り返りやフィードバックを行う

＜例＞

- ・他者からどのように映るのかをフィードバックしたり、対象者が信頼している他の利用者の行動をモデルとして同様に振る舞うことを求める

フィードバック (p.33)

モデリングで提示 (p.30)

周囲の理解促進と環境調整

連携・協力した支援を行う

＜例＞

- ・複数の支援機関が関わっていたり、家族の協力がある場合は、ケース会議で一同が参集する形を取り、情報共有するとともに違う立場の方から同じ視点でのフィードバックを行う

外部支援機関との連携 (p.39)

家族との連携 (p.39)

支援者間の情報共有 (p.39)

対象者に合わせて手順の変更を行う

＜例＞

- ・苦手とする作業については、成功体験を積めるよう手順を区切り、細分化して指示する

成功体験 (p.36)

手順の調整 (p.38)

5 自己理解や精神面の課題

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

⑦ 指摘されると固まる

【具体的な課題例】

- 厳しい言葉で注意されると、謝罪の言葉がすぐ出てこない
- 指摘されても、指摘されている内容が分からず、固まってしまう（茫然自失する）
- 検品により修正を指示される（ミスを指摘される）と、呆然として立ちすくむ

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

指摘を受け入れる必要性についての理解の状況を確認する

指摘されると反応ができない原因・理由について把握する

原因・課題の把握・整理
(p.27)

個別の相談や説明 (p.32)

<例>

- ・対象者が指摘に対して固まらずに受け入れやすいようにするため、まずは、「障害」の有無、「受容」についての話をするのではなく、対象者の「困り感」を丁寧に傾聴する。また、対象者の「弱さ」に着目するのではなく、「ストレングス（強み）」に注目した相談を行うことを通じて、対象者、家族とのラポール（信頼関係）の形成に努める
- ・対象者に対して「障害」という捉え方ではなく、「●●という困り感があって、△△という支援を使うことによって、その困難さが軽減される」という理解を提案する

▶ 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

指摘を受け入れ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>

- ・不安が先行しがちなので、相手が怒っておらず、安心して良いことを伝えた上で指摘する

指摘をまずは落ち着いて聞くための方法について明確に伝達する

提案や助言 (p.28)

▶ 目標の設定

指摘を落ち着いて聞くことを目的として目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

タイミングや口調を意識した声かけによる確認・指導

＜例＞

- ・指摘の仕方を工夫する
- ・間違いがあったら、その都度対象者に伝える。その際、感情的ではなく、簡潔に伝えることが対象者にわかりやすく伝わるポイントである（口調を荒げることはマイナス）。どのようにしたら良いか、改善すべき点を併せて伝えるとその後の行動がスムーズになる
- ・対象者の価値観から、良かれと思って行動している場合がある。間違いがあった時や改善すべき点があったら、具体的に伝えと良い（例：〇〇ではなく、□□にした方が良い）

対象者に合わせた方法で
提示（p.29）
声かけ（p.32）
指示の細分化（p.31）
具体化（p.31）

【ツール等】

指摘を受け入れるための補完手段を導入する

＜例＞

- ・指摘を受けた後、対象者が落ち着けるように間を取ってもらうようにする

補完手段の利用（p.37）

【体験的理解】

体験的活動により理解を促す

＜例＞

- ・不安や混乱が落ちつくのを待った上で振り返りを行い、適切な対応の仕方を練習してもらう

研修・練習（p.35）

【振り返り】

振り返りやフィードバックを行う

＜例＞

- ・指摘後の行動を支援者と一緒に確認し、適切な行動については、その評価をフィードバックする

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＞

- ・対象者の特性として受けとめ、対策を相談するとともに、どのように職場に伝えるかについて、ナビゲーションブック（p.16（注3）参照）の内容を検討する

周囲の理解促進（p.38）

連携・協力した支援を行う

＜例＞

- ・複数の支援機関が関わっていたり、家族の協力がある場合は、ケース会議で一同が参集する形を取り、情報共有するとともに違う立場の方から同じ視点でのフィードバックを行う

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

対象者に合わせて手順の変更を行う

＜例＞

- ・苦手とする作業については、成功体験を積めるよう手順を区切り、細分化して指示する

成功体験（p.36）
手順の調整（p.38）

5

(2)

⑦

5 自己理解や精神面の課題

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

⑧ 指摘に対し攻撃的な対応をとる

【具体的な課題例】

- ミスをした時は直ちに対処するために「ミスした時点で直ちに報告」と指導しているが、「怒られるのが怖い」「ミスを認めたくない」という気持ちから、作業終了報告まで報告がなかったり、ミスした物品を裁断廃棄箱に勝手に入れることがある
- 強く言われると、相手に対して敵意を感じる
- 指摘すると、過剰反応を示し、時に攻撃的な表現をする
- 自己中心的で攻撃的になってしまう

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

指摘を受けた後に適切な行動をとる必要性についての理解の状況を確認する

指摘に対し攻撃的な行動をとる原因や理由を把握する

<例>

- ・対象者が指摘に対して攻撃的な対応をとらずに受け入れやすいようにするため、まずは、「障害」の有無、「受容」についての話をするのではなく、対象者の「困り感」を丁寧に傾聴する。また、対象者の「弱さ」に着目するのではなく、「ストレンゲス（強み）」に注目した相談を行うことを通じて、対象者、家族とのラポール（信頼関係）の形成に努める
- ・対象者に対して「障害」という捉え方ではなく、「●●という困り感があって、△△という支援を使うことによって、その困難さが軽減される」という理解を提案する
- ・行き過ぎた攻撃性が見られた場合、確認した支援者は直ちに上司に報告する。その上で自己理解や自己認識を確認するための相談を行う、その際は反応を誘発した指摘内容やストレス状況を分析的に捉え、経験則で支援者が個別に判断して対応しないことを徹底し、必ず所内ケース会議において検討し、必要に応じて他の支援機関への協力を要請する
- ・行き過ぎた攻撃性がみられた場合は、できるだけその場で注意する。注意によりさらに攻撃的になったり、パニックになったりする場合は、クールダウンできるように訓練する

原因・課題の把握・整理

(p.27)

個別の相談や説明 (p.32)

支援者間の情報共有

(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

指摘を受けた後に適切な行動をとる必要性や重要性を説明する

<例>

- ・不安が先行しがちなので、相手が怒っておらず、安心して良いことを伝えた上で指摘する
- ・衝動性について説明し、穏やかに相手に伝える方法を提案する
- ・上手くコミュニケーションがとれる方法をアドバイスする
- ・伝えるべきことは伝え、守るべきルールを確認する
- ・自分の意に反した指摘を受けると、あからさまに不機嫌になり、物の扱いが雑になる（物に当たってしまう）。それらの行動は望ましくないことを伝え、指摘を受けた際のイライラ感への対処方法を相談し、実践してもらう。気持ちのコントロール方法として、ストレッチや小休憩をとる等を提案する

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)

気づきの促し (p.28)

補完手段の利用 (p.37)

休憩の促し (p.34)

攻撃的な行動を修正するために優先される行動を明確に伝える

<例>

- ・対象者が感情的になっても支援者は冷静に対応し、状況整理をした上で「どうすればよりよくなるのか」「対象者自身の工夫ができないか」を一緒に考えるよう働きかける。ただし、ある程度、対象者の興奮が冷めないと会話が成立しないので、クールダウンのための時間をおく必要がある

提案や助言 (p.28)

個別の相談や説明 (p.32)

外部支援機関との連携

(p.39)

▶目標の設定

指摘に対する攻撃的・反社会的な行動を修正することを目的として行動目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

タイミングや口調を意識した声かけによる確認・指導

＜例＞

- ・対象者が受け入れやすいように指摘の仕方を工夫する
- ・感情的にならず、冷静な対応を心がける
- ・対象者が起こしたトラブルについて、原因、背景、対処方法について、きめ細かく、分かりやすくその度ごとに指導し、妥協することや協調することを学んでもらう
- ・支援者に対してうそをつく場合、信頼関係が保てないことを伝え、厳しく指導する
- ・どんな些細なことも、指示されていないことに直面した時は全て報告・相談するよう促す。またミスを起こした事実を受け止め、修正や改善等の対応が重要であることをそのつど説明する

対象者に合わせた方法で提示 (p.29)

原因・課題の把握・整理 (p.27)

具体化 (p.31)

声かけ (p.32)

報告の促し (p.34)

【体験的理解】

個別相談を行う

＜例＞

- ・時間を決めた相談を設定し、対象者の気持ちを十分に聞くとともに、対象者の困り感を確認する。困っている事への対応策と一緒に検討し実施していくが、関係機関と役割分担をし、連携して進めていく

個別の相談や説明 (p.32)

外部支援機関との連携 (p.39)

体験的活動により理解を促す

＜例＞

- ・ミスは隠してもいずれ発覚することを体験してもらい、無意味な行動であることの認識を促す
- ・支援者からではなく、技能的に対象者よりも優れている年配の訓練生からの指摘により、トラブルを起こしてしまったことに気づいてもらう工夫をする

体験 (p.36)

周囲の理解促進と環境調整

連携・協力した支援を行う

＜例＞

- ・複数の支援機関が関わっていたり、家族の協力がある場合は、ケース会議で一同が参集する形を取り、情報共有するとともに違う立場の方から同じ視点でのフィードバックを行う

外部支援機関との連携 (p.39)

家族との連携 (p.39)

支援者間の情報共有 (p.39)

対象者に合わせて手順の変更を行う

＜例＞

- ・苦手とする作業については、成功体験を積めるよう手順を区切り、細分化して指示する

成功体験 (p.36)

手順の調整 (p.38)

5

(2)

⑧

5 自己理解や精神面の課題

(3) ストレスコントロールができない

① ストレスに対する特異な反応がある

【具体的な課題例】

- 緊張が極めて高く、作業によっては、速度の遅さに加え、ミスが多い
- 過度の負荷がかかると、情動のコントロールができなくなる（部屋を飛び出すなど）
- フラッシュバックをおこし、独語と、身体的なこわばりが出現する
- 苦手なことで行き詰まりを感じると深く考え込むが、考える内容はネガティブなものばかりで改善策が思いつかない

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶ 課題の背景の確認

ストレスに適切に対処する必要性についての理解の状況を確認する

職場でのストレスに対する特異な反応の原因・背景を整理して把握する

＜例＞

- ・ 同じことをくり返し考え込んでしまい、常に不安感を抱えている場合には、対応策の選択肢を支援者側で具体的に提示しつつ、どれが実行可能で効果があるかを話し合いながら課題を整理する
- ・ 目安を絶対的な指標にすることに固執する傾向があることを自覚してもらい、まずは「できるに越したことはない目標」であるという認識に切り替えるよう指導する

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

ストレスに適切に対処する必要性や重要性を説明する

＜例＞

- ・ ミスをするのではないかと不安を感じることで作業に対しての緊張が極めて高く、ストレスを抱えてしまう場合、ミスに対する具体的な対処方法を伝えるとともに、ミスを「失敗」ではなく「学習」であると考えるように説明する

必要性・重要性の明示
(p.27)

職場でのストレス対応のため優先される行動を明確に伝える

＜例＞

- ・ 改善策を一緒に考えて、ネガティブな思考とならないように配慮する
- ・ 支援開始の当初からストレスへの特異な反応が確認できている場合は、支援計画の中に職業準備のための支援利用（ストレス対処の研修や職場体験実習の活用を含む）を検討し、対策の検討を提案する

提案や助言 (p.28)
研修・練習 (p.35)
体験 (p.36)

▶ 目標の設定

職場でのストレスに上手く対応することを目的として目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で確認できるように支援する

<例>

- ・過度な焦りによりミスが生じてしまう場合、記入後に一つずつ照らし合わせるなどにより、必ず確認を行うよう助言する

セルフチェック (p.34)

【指示の工夫】

タイミングや口調を意識した声かけによる確認・指導

<例>

- ・緊張で口ごもるなど、円滑に質問ができない場合、支援者の側から言葉の手がかりを与え、待つ
- ・フラッシュバックが生じている場合、意識が過去にさかのぼっているので、現在にいることを思い出せるように声をかける
- ・ミスを伝える際、同時にミスを減らす工夫を伝える

声かけ (p.32)

具体化 (p.31)

【ツール等】

ストレスに対処するための補完手段を導入する

<例>

- ・耳栓や周囲が目に入らないようなパーティション（敷居板）を作ってストレスを軽減する
- ・一時的にその場を離れてクールダウンするための部屋を用意するなど、具体的な対処方法を検討する

道具の利用 (p.37)

補完手段の利用 (p.37)

【体験的理解】

体験的活動により理解を促す

<例>

- ・作業において緊張が極めて高い場合、短時間の作業に従事することで慣れてもらう

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、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「ストレスに対処することが苦手」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) 等に対象者自身の特性が記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることができ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)

ストレスへ適切に対処するための環境づくり

<例>

- ・「ストレスに対処することが苦手」という特性に配慮した環境調整を行う
- ・対象者や企業担当者と相談し、対応策を一緒に検討していく。例えば、周囲の声気が気になる場合は、耳栓の利用が可能か、席替えが可能かなど双方に提案し、調整を図る

環境調整 (p.37)

道具の利用 (p.37)

5 自己理解や精神面の課題

(3) ストレスコントロールができない

② ストレスにより体調不良が生じる

【具体的な課題例】

- 周囲に合わせようとすることで強いストレスを抱えてしまい、周囲に合わせることを意識しすぎて体調不良になることがある
- ストレスを抱えていることが自覚できず、胃痛・頭痛・体の重さ・思考停止等の体調不良が生じてしまう
- 夜寝る前に日常の些細な出来事に悩み、過去の出来事の記憶と相まって整理がつかず、睡眠不足となり、翌日ふらふらになって体調を崩してしまう

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

ストレスに適切に対処する必要性についての理解の状況を確認する
ストレスにより体調不良が発生する過程を詳細に把握する

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 ストレスに適切に対処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>

- ・ ストレス対処スキルの必要性和効果について伝える

ストレスによって体調を崩さないための優先事項や留意事項を明確に伝達する

<例>

- ・ 支援開始の当初からメンタルヘルス不全が確認できている場合は、支援計画の中に職業準備のための支援利用（ストレス対処の研修や職場体験実習の活用を含む）を検討し、体調不良への対策の検討を提案するほか、緊急時対応を含めて医療機関との連携も必ず盛りこむ
- ・ 周囲に合わせすぎることによってストレスを感じる場合、別室で休憩する等、他者との付き合いに距離を置いてもらう

提案や助言 (p.28)
研修・練習 (p.35)
体験 (p.36)
医療機関との連携 (p.39)
ストレスの緩和 (p.35)

▶ 目標の設定

ストレスによって体調を崩さないことを目的として目標・対策を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

自分で確認できるように支援する

<例>

- ・ 朝と帰宅後に疲労とストレスの自己チェックをつけてもらう
- ・ 体調管理表を活用して自己管理を行うとともに、定期的な相談を実施し、ストレスの内容と対応策を整理する
- ・ 体調が悪い時は無理せずに休むこととし、体調記録をつけてもらう

セルフチェック (p.34)
文字による記録の利用
(p.37)
個別の相談や説明 (p.32)
休憩の促し (p.34)

【指示の工夫】

状況を視覚的に示す

<例>

- ・ 就寝前の悩みが生活リズムを崩してしまうといった場合は、個別相談において、当時の状況を絵や図を使って整理した上で、否定的な自動思考を整理する

文字による記録の利用
(p.37)
個別の相談や説明 (p.32)

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

<例>

- ・睡眠に関しては、リラクゼーション等に加えて、対象者自身が睡眠マニュアルを作成し、個別相談でその後のフォローを行う

文字化 (p.30)

個別の相談や説明 (p.32)

ストレスに対処するための補完手段を導入する

<例>

- ・耳栓や周囲が目に入らないようなパーティション（敷居板）を作ってストレスを軽減する
- ・一時的にその場を離れてクールダウンするための部屋を用意するなど、具体的な対処方法を検討する

道具の利用 (p.37)

補完手段の利用 (p.37)

【体験的理解】

個別相談を行う

<例>

- ・日々の体調や気にかかることを書面に書きとめてもらい、支援者と共有し、重要事項については適宜相談を行うことでストレスの解消を図る

個別の相談や説明 (p.32)

図表・写真の利用 (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、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「ストレスに対処することが苦手」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) 等に対象者自身の特性が記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることができ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)

ストレスに対処することが苦手であることを踏まえた環境づくり

<例>

- ・「ストレスに対処することが苦手」という特性に配慮した環境調整を行う

環境調整 (p.37)

医療機関等と協力・連携して支援を行う

<例>

- ・医療機関へ相談し、必要の場合は服薬で改善を目指す
- ・薬を効果的に使う事が必要な場合、医療機関への相談を促す。対象者が自分の状態をうまく説明できない場合は診察に同席し、対象者の状態を主治医に確実に伝え、アドバイスをもらう

医療機関との連携 (p.39)

対象者に合わせて職務を選択する

<例>

- ・負担の少ない職務、勤務時間を設定する

作業・職務の選択 (p.38)

5

(3)

②

5 自己理解や精神面の課題

(3) ストレスコントロールができない

③ ストレスにより就労困難となる

【具体的な課題例】

- 年齢とともに会社から要求される業務水準が高くなる。若い頃はメモなどで工夫に工夫を重ね、神経を張りつめて対応してきたが、求められることが増えることができなくなることからストレスが重なり、ダウンしてしまう
- 家族との不和を機に気分が落ち込み、精神的に不安定な状態となる。それに加え、周囲との意思疎通の齟齬から体調不良をおこし、続けて休むこととなる
- 同僚とのメールに気分が落ち込み、精神的に不安定な状態となり、休みが続くこととなる。支援により一旦は出社したが、その後も数ヶ月に渡って調子を崩したり持ち直したりをくり返す

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

ストレスに適切に対処する必要性についての理解の状況を確認する

ストレスから就労困難となった経緯について詳細に把握する

<例>

- ・ ストレスから就労困難となった場合、改めて支援機関と情報と課題の共有を図る。対象者への説得でなく、まずは精神科への受診援助や家庭の状況把握、相談等の必要性を確認・依頼し、休職の必要性を検討する。復職後は、支援機関との定期的な相談、日頃からの声かけなどを行い、対象者の変化に気づけるよう工夫する。また勤務時間は一日5時間から1年半かけてフルタイムに移行するなど、短時間勤務を検討する。その間、対象者や支援機関と話し合いながら、体調や業務の負荷を考慮し業務内容の変更や時間を段階的に延ばすなど、状況に合わせた勤務態勢をとる
- ・ 一旦は就労支援機関の支援者の支援を経て職場定着したが、ストレスにより就労困難となった場合、家族や医療機関などにも情報収集を行い、医療機関を中心に中長期的な支援の方向性を検討し、まず就労先の事業所との休職や発生要因の分析等の調整を優先的にを行う
- ・ 職場の問題ではなく、家族との不和がストレスの原因となっている場合、他の支援機関とともにケース会議を開催するなどして情報を共有し、家族に対する支援を検討する。対象者に対しては、職場では家族関係のことを意識し過ぎずに仕事に集中するようルールを決めることも必要となる

原因・課題の把握・整理
(p.27)

支援者間の情報共有
(p.39)

医療機関との連携 (p.39)

家族との連携 (p.39)

声かけ (p.32)

作業・職務の選択 (p.38)

▶ 求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

補完手段の活用等によりストレスに適切に対処する可能性や重要性を説明する

<例>

- ・ 気分転換の仕方を一緒に検討するとともに、医療機関の受診を勧めたり、支援者との相談を促す

必要性・重要性の明示
(p.27)

医療機関との連携 (p.39)

ストレスや就労困難となる原因を除くために優先すべきことを明確化し、伝達する

<例>

- ・ 休職等によるストレスの緩和及びその間のストレス対処スキルの付与を検討し、職場環境の調整等を行う

提案や助言 (p.28)

ストレスの緩和 (p.35)

補完手段の利用 (p.37)

環境調整 (p.37)

▶ 目標の設定

ストレスがなく安定的に就労できることを目的として、目標を設定する

目標の明示 (p.28)

目指すべき行動につながる支援

【指示の工夫】

状況を視覚的に示す

<例>

- ・周囲との意思疎通の齟齬については、文字や図で視覚的に整理しながら状況を解説し、改善を図る

他者の心情の解説 (p.28)
視覚的提示 (p.30)

【ツール等】

ストレスに対処するための補完手段を導入する

<例>

- ・耳栓や周囲が目に入らないようなパーティション（敷居板）を作ってストレスを軽減する
- ・一時的にその場を離れてクールダウンするための部屋を用意するなど、具体的な対処方法を検討する

道具の利用 (p.37)
補完手段の利用 (p.37)

【体験的理解】

個別相談を行う

<例>

- ・支援機関と連携しながら面談等でストレスの解消を図る

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>

- ・模擬的就労場面を活用した職業評価、職業準備支援等の場面を活用して、対象者自身が、「ストレスに対処することが苦手」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）等に対象者自身の特性が記載され、対象者が事業主等へ環境調整の配慮を求めることができ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)

他の支援機関や医療機関等と連携・協力した支援を行う

<例>

- ・ストレスから精神的に不安定になり、休みが多くなる場合、他の支援機関とともにケース会議を実施し、欠席の頻度と訓練の受講可否について対象者との間に約束ごとを設ける
- ・抑うつ状態が生じている場合などは、医療機関との連携を取る
- ・ストレスにより就労困難となった場合、家族や医療機関などにも情報収集を行いつつ対象者の安全を確認した上で、医療機関を中心に中長期的な支援の方向性を検討する

外部支援機関との連携 (p.39)
ルールの明示 (p.29)
医療機関との連携 (p.39)

対象者に合わせて職務を選択する

<例>

- ・なるべく負荷のかからない職務を担当するよう職務を限定する

作業・職務の選択 (p.38)

