

3 想定される課題と 対応や工夫 (就職初期～定着期)

●**発達障害の特性は一人ひとり異なりますが**—
周りの人や環境によって、
強みになることも、弱みになることもあります

職場研修事業の受入側の経験を
『想定された課題』と『対応・工夫』に整理し、
就職初期と定着期に分けて紹介します

また、受入部署の担当者の経験談や
気づきを12のエピソードとして
紹介します

1 職場研修事業の受入初期に『想定された課題』と『対応・工夫』

	＜想定された課題＞	＜対応・工夫＞
1) 職場環境に固有の課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職場の性質上、外仕事が多く担当者がいつも在席していない。 → キーパーソンを固定しづらい。 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 複数の担当者制にする、始業時にその日の担当者を伝える。加えて、その職場環境に合わせて“担当がいなかったら”、“困ったら”、どうすれば良いかなど、を予めメモに記して、本人に伝えておく。 → エピソード1「〇〇の時は□□してください」
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新しい環境で働く。 → 職場環境による負荷がかかっているのではないか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 業務の振り返り書式に環境面についての項目を設けて本人に評価してもらった上で「数値が〇である理由を教えてください」など追加質問をして本人の受止めを確認する。 → エピソード2「通勤時のストレス確認」 → エピソード3「始業前の過ごし方」 → 資料5：評価表 P40-42
2) 作業の指示 作業の遂行	<ul style="list-style-type: none"> ■ 口頭指示の理解や記憶の苦手さ、抽象的な表現や曖昧な指示は戸惑いやすい。 → どのような対応や工夫が考えられるか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 口頭で指示を伝える際のポイント ① 比喩はさけて、② 具体的に、③ 必要に応じ視覚的に分かる形で伝える（例：実物や見本を示す）。 → エピソード4「掃除範囲の見える化」 → エピソード5「臨機応変さが求められる作業」 → エピソード6「ある程度でOKな簡単な作業」
3) 職員とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ■ コミュニケーションの苦手さがある。 → その場その場で本人からの質問や確認がしやすい環境づくりや、困り事がないかの把握をどのように行えばよいか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 「何か困ったら相談して」と促すよりも、一日の仕事の振り返る日誌を用意し、選択式で答えることができる項目を設けて把握する。 → 資料3：日誌 P37-38 → エピソード1「〇〇の時は□□してください」 → エピソード7「日誌内容の取扱い（例）」
4) 体調面の把握モチベーション維持	<ul style="list-style-type: none"> ■ 過度に集中してしまったり、こまめな休憩をとるなどのペース配分が苦手な面がある。 → 体調面をどのように把握すればよいか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ★ その職場で認められている休憩方法や休憩場所などを伝えておくとともに、小休止や気分転換にもなる作業のはさみ方などを話し合う。 → エピソード8「自分にあった休憩方法①」 → エピソード9「自分にあった休憩方法②」 → 資料4：体調チェック表 P39

	<想定された課題>	<対応・工夫>
1) 職場環境に 固有の課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ ある程度慣れてきた様子が窺えるので、少しずつ業務量を増やしたり、複数の仕事を担当してもらいたいが、受入部署のみで作業を捻出することにも限界がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 他部署や他課からも作業も請け負う。受注に際しては受入部署担当者が窓口を担い、本人の得手不得手や経験のある作業などの説明を行う。 ★ 他部署や他課から発注する際の工夫として、最初は少しの作業量にしておき、できそうであれば追加をお願いして、その都度発注者から労いの声をかける。 <p>➡ 資料7：業務発注チラシと業務依頼書 P44-45</p>
2) 作業の指示 作業の遂行	<ul style="list-style-type: none"> ■ 複数の仕事を同時進行したり、優先順位を考えることに苦手さがあることに対し、複数の作業を担当してもらうにはどのような対応や工夫が考えられるか？ また、指示を聞きながらメモをとることへの苦手さに対して、どのような対応や工夫が考えられるか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 「何を・どれだけ・いつまでにしたらいいか」を記入するカードを作成して作業指示の時に用いる。 ★ 最初は作業を依頼する職員が書いて渡し、慣れてきたら本人が書いて職員に確認していくことで、本人自身が使えるツールにしてもらう。 <p>➡ 資料6：業務依頼カード P43 ➡ エピソード10「業務依頼内容の見える化」</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 作業のミスがあった際に、訂正をどのように伝えたらよいか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 「ここ間違っていますよ」と注意するより、「～のところを、△△に直してください」、「△△にするともっと正確にできるよ」など、どのようにすれば良いかを伝える。
3) 職員との コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本人の思いと受入側の思いとのギャップが生じる可能性があることに対し、本人の思いを聞くにはどのような工夫が考えられるか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 困ってから面談の時間をとるよりは、無理のない頻度におさえながら、定期的な面談の機会をもつことにより、予防的に対処する。 <p>➡ ワークシート「振り返りミーティング」 P22-23</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本人の自己評価と受入側の客観的評価とのズレが生じる可能性があることに対し、どのようにすり合わせていけばよいか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 本人と受入側とで同じ評価表を用い、ズレがある点について話題に挙げる。 <p>➡ 資料5：評価表 P40-42 ➡ エピソード11「評価のすり合わせのポイント」</p>
4) 体調面の把握 モチベーション維持	<ul style="list-style-type: none"> ■ 疲れをためない工夫について、どのような対応や工夫があるか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 本人の疲れのサインを受入側も知っておき、そのサインが出た際にはペースダウンを検討したり、疲れる時間帯がある程度特定される場合は、休憩時間を決めてみる。 <p>➡ エピソード9「自分にあった休憩方法②」 ➡ エピソード12「疲れのサイン」</p>

エピソード 1

「〇〇の時は□□してください」

キーパーソン（担当者）を決めておく体制はとったものの、出張が多く、側についてサポートすることが難しい部署でした。

そこで、「だれに・どのように」話しかけるかを見える化し、「〇〇の時は□□してください」と、『場面（状況）と望ましい振る舞い』を整理し、「お助けメモ」を作成しました。

また、職場によって職員数や役職のある方の人数など、環境は様々です。そういった点を踏まえながら、まず誰に尋ねるのがベターなのか、例えば『尋ねない方が良い人』という表記で伝えてみました。

研修生

「“困ったら”、“担当がいなかったら”の欄をよく見ます。」

「お助けメモ」

お助けメモ(困ったら確認してください)

・のどが乾いたら、適宜お茶を飲んでください。

・トイレなど部屋を出る際は担当に、「少し席をはずします」と言って出てください。

・困ったら担当に「ちょっといいですか」と言って尋ねてください。担当がいないう場合は、デスクワークをしている他の職員に尋ねてください。

※1 尋ねないほうがいい人（課長、副課長、電話をしている職員、他の人と話している職員）

※2 課の職員が、みんな※1の状態の場合は自分の席で待ち、尋ねられる人ができたら尋ねてくださいね。

・一つの作業が終わったら、終了を担当に伝えてください。

・体調が悪くなったら、我慢せず担当か他の職員に伝えてください。

県特別支援教育課作成

エピソード 2

「通勤時のストレス確認」

研修序盤に「通勤について」に「2」がついていたので、「2」の理由を聞いてみると、バス通勤の際に、どこで「次、降ります」ボタンを押したらいいか、いつも迷ってまして」とのことでした。サポート役の就労支援機関の担当者と本人で、ボタンを押す目安となる建物を決めておくよう話し合ってもらいました。

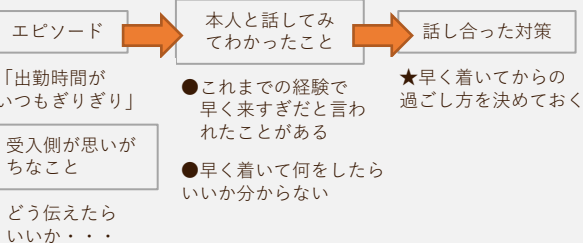
「仕事以外の環境に慣れているかを把握するための書式例」 月間評価表より

(1) 通勤について 今回の通勤手段やルートに無理がなかったか等	大変ではなかった 1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	大変だった
(2) 体調を保つことについて(自宅での生活) ※研修時間内については(4)で記入	大変ではなかった 1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	大変だった
(3) 研修時間について 7月: 9時 ~ 15時	さほど負担ではなかった 1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	負担だった
(4) 休憩時間の過ごしや、作業中の小休憩(リフレッシュ)などについて	休めた 1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	休めなかった
(5) 職場環境について 音・人の出入り・空調など気になる刺激はなかったか	気になることはなかった 1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	気になることがあった

エピソード 3

「始業前の過ごし方」

いつも始業時間ぎりぎりの時間に出勤してきます。受入側としては、どのように伝えるか悩んでいました。本人の受け止めに聞いてみると、これまでの職場で早く到着しすぎたことを注意された経験があることが分かりました。また、早く着いても、始業時間までどう過ごせば良いかが分からないということでした。これらのことを踏まえ、早く着いてからの過ごし方について話し合いました。



エピソード 4

「掃除範囲の見える化」

出勤後のルーティン業務として掃除をしていただきました。研修生の出勤時には周りの職員は、既に仕事を始めている状況でした。そのため、**在席している席の周辺は『どの範囲まで』掃除をするかが曖昧な部分でした。**

そこで、事務所内の図を作成し、『**はき掃除を行う範囲**』の見える化をして伝えました。

研修生から、「**空気を読むことが苦手で、人がいないから掃く、いるから掃かないと、その場にに合わせて動くのは苦手です**」との声があがったので、床にテープを貼って掃除のエリアが分かるようにしました。



エピソード 5

「臨機応変さが求められる作業」

新聞記事を縮小コピーしてスクラップする作業を担当してもらった際、**記事の大きさが様々であり、その都度縮尺を考えなければいけない要素**が含まれており、研修生も苦戦していました。また、複数の職員が「そのままコピーしたらよい」、「ある程度縮小してコピーしてください」と異なる指示をしたことで、本人を混乱させてしまいました。

振り返りミーティングで話し合い、**以後はコピー作業を省き、そのまま切り抜いてスクラップするよう工程を見直しました。**

エピソード 6

「ある程度でOKな簡単な作業」

割り印を押してもらった作業を依頼しました。私自身も自分の仕事に追われていたので、**すぐに終わるだろうと思って、その様子を見ずに時間が経過して**いました。ところがしばらく経っても作業が終わっていませんでした。

後で研修生に声をかけると、**割り印を押す中央位置の目安が決め切れず、私が忙しそうにしていたので質問にも行きそびれていた状況**があったことが分かりました。振り返りミーティングで話し合い、以後は担当者以外でも質問に行くよう伝えました。

研修生の声「**どの程度のクオリティーが求められるのかが分からず戸惑いました。**今後は、一つ作業をしたら、『**こんな感じでよろしいでしょうか？**』と職員さんに**まず確認してから作業を進めよう**と思います」

受入部署の担当者の声「**研修生がどんなところで戸惑うかが分かりました。**簡単な作業だったので私もざっくりとした指示しかしてなかったのが反省点ですね」

エピソード 7

「日誌内容の取扱い（例）」

本人から質問があって、その場で対応案を話し合えたと思っていたら、日誌には「今日は、□□なことがあって、とっても困りました。」と書いてありました。気になった記載だったので、5分ミーティングで確認してみました。

困った後の展開を話題にあげ、どのような対応案を話し合い、やってみてどうだったかなどを聞いてみたところ、その後は困らずに対応できたと本人が感じていることが分かりました。担当者としても安心しました。

「困りごとを把握するための書式例」日誌より

(4)今日の総合評価: 5 4 3 2 1 (※5が最も良い評価)
その理由(※迷ったことや困ったことでも構いません)
退庁時間(:)

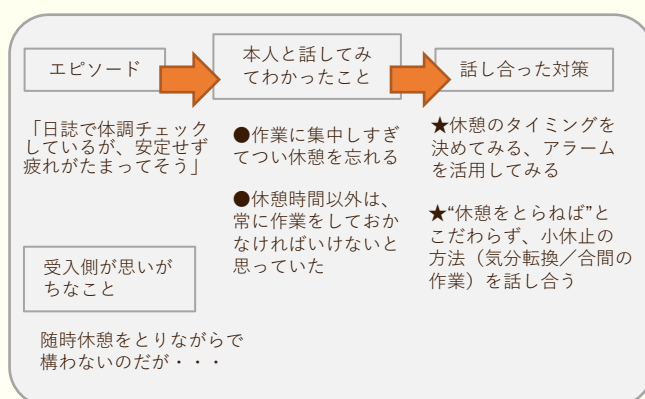
エピソード 8

「自分にあった休憩方法①」

日誌の中の体調チェックの項目には、体調不良がうかがわれるチェックはついていませんでしたが、仕事場面では疲れがたまっている様子がうかがえました。

本人の受け止めに聞いてみると、作業に集中し過ぎて休憩を忘れてしまうことや、昼休憩以外は、常に作業をしておかないといけないと考えていることが分かりました。

これらのことを踏まえ、休憩のタイミングや、休憩方法のレパートリーについて話し合いました。



★昼休憩は席で仮眠をとってもよいなど、職場でOKとされる休憩方法を伝えたこともあります。

研修生からは、休憩方法のアイデアとして、例えば好きな動物が載っている写真やカレンダーをデスクに置く、好きなキャラクターがついているカップを使うなど、癒しグッズ（視覚的にリラックスできるもの）を取り入れるというアイデアもありました。

エピソード 9

「自分にあった休憩方法②」

振り返りミーティングで「疲れをためない工夫」を話していくうちに、作業に集中し過ぎるあまりに夕方には大きな疲労を抱えてしまうことに気づきました。そこで、定期で休憩を取る時間を設けたことにより、疲れをためこまずに働けるようになりました。研修終了時には障害特性をまとめたプロフィールに「時間を固定して休憩をとることで、能率が上がり、効果的に作業ができます」という記載を追加しました。

研修生「時間を固定して休憩をとるようにしてからは、
帰ってからの疲労度が全く違います」

エピソード 10

「業務依頼内容の見える化」

受入部署の特徴として、そもそもルーティン業務が少ないため、どんな仕事を用意したらよいか、スポット業務をいくつか頼むと、「どれからやったらよいか」と混乱しないだろうかと気にしていました。

そこで、「何を・どれだけ・いつまでにしたらいいのか」を記載するカードを作成しました。最初の1ヶ月は業務を依頼する職員が書いて説明し、2か月目以降は、研修生が書き職員に確認する、というように研修生自身が使えるツールとなることを心がけました。

質問：特に助かったサポートは？

研修生「期限が示されていたことです」

「業務依頼カード」

業務依頼カード	
依頼者()	
業務名	データの保存
内容	データ(PDF) → デイスクに
期限	8月19日(金)曜日 ()時まで
備考	

県特別支援教育課作成

エピソード 11

「評価のすり合わせのポイント」

受入部署の評価より自己評価が低い場合には、
戦力になっている、助かっているということ、言葉に出して伝えることを意識しました。また、前回の評価表と比較して本人の自己評価が上がっている項目を話題に挙げ、本人の努力や工夫を共有するよう心掛けました。

受入部署の評価より自己評価が高い場合には、
評価の背景を聞き取っていくと、本人の受け止めとして“困ったことがあっても周囲の職員さんに質問したり、指示を繰り返し受けた結果、うまくできた”と捉えていることが分かりました。

評価のズレを修正することよりも、**良い評価に至った要因である、『自分の対処や工夫』と、『助かる周囲のサポート』を今後も続けていくことを確認する**よう心がけました。

エピソード 12

「疲れのサイン」

音に対する感覚過敏がある研修生から、研修前に提出されたプロフィールには「耳栓をして作業をしたい」との記載がありました。

実際に研修が始まってみると、耳栓をするほどの状況にはなりませんでした。疲れてくるとやはり音が気になりやすいことを体験しました。そこで、受入部署の担当者と本人と就労支援機関とで、自分にとっての疲れのサインは、「体調が悪くなってくると聴覚が過敏になってくる」ということであり、そのサインが出た際にはペースダウンを検討することを話し合いました。

