

職業訓練実践マニュアル

高次脳機能障害者編Ⅱ

～企業との協力による職業訓練等～

平成30年2月



独立行政法人

高齢・障害・求職者雇用支援機構

はじめに

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が運営する国立職業リハビリテーションセンター（中央障害者職業能力開発校）及び国立吉備高原職業リハビリテーションセンター（吉備高原障害者職業能力開発校）では、職業訓練上特別な支援を要する障害者（以下「特別支援障害者」という。）を積極的に受け入れ、高い就職率の維持、向上に資するため指導技法の開発、訓練カリキュラムの見直し等に取り組むとともに、先導的な職業訓練の成果を基に、特別支援障害者に対する職業訓練の内容、指導技法等を報告書やマニュアルに取りまとめ、他の障害者職業能力開発校や一般の職業能力開発校等に提供しています。

本マニュアルをテーマとした高次脳機能障害者に関しては、平成14年度から受入を開始しており、その指導技法等について、平成15年度に「職業的重度障害者に対する職業訓練・指導技法実践報告書（Ⅰ）高次脳機能障害者編」を、平成21年度に「高次脳機能障害者に対する職業訓練の実践研究報告書」をそれぞれ取りまとめたところです。

加えて、平成28年度は、身体障害者を受け入れる中で、すでに高次脳機能障害者との診断を受けた方に加えて高次脳機能障害を有する可能性がある方に対しても効果的な職業訓練が実施できるよう、入校前の受け入れ準備から施設内での職業訓練に係る内容を「高次脳機能障害者編Ⅰ～施設内支援～」として取りまとめました。

平成29年度においては、昨年度作成した「高次脳機能障害者編Ⅰ～施設内支援～」の続編として、高次脳機能障害者の就職や職場定着のための効果的な訓練方法について、「高次脳機能障害者編Ⅱ～企業との協力による職業訓練等～」として取りまとめました。

本マニュアルが、障害者の職業訓練に携わる施設等における高次脳機能障害者の受け入れの拡大や障害者職業訓練全体のレベルアップへの貢献に資することとなれば幸いです。

平成30年2月

職業訓練実践マニュアル（高次脳機能障害者編Ⅱ）作成検討委員会

本マニュアルについて（事前にお読みください）

本マニュアルは、高次脳機能障害者に対する職業訓練を実施している、または、その実施を検討している施設に向けて、訓練担当者が、高次脳機能障害者を雇用する企業の不安や悩みに対応した効果的な職業訓練や就職支援等を実施できるよう、次の2点をポイントに作成しました。

(1) 企業の考えがわかる。 - 「Ⅰ 早わかり課題対応手引き編」

- ・企業が障害者を採用するに当たり、どんなことに不安を感じているか、採用した後に、雇用管理をどのようにすればよいのか等、企業から聞き取った内容をもとに企業情報としてまとめてみました。
- ・「早わかり課題対応手引き編」は第1と第2に分かれています。企業が採用や雇用管理等で不安を感じている点やその対応方法の例をまず知りたい方は第1を、高次脳機能障害者の採用や職場定着の具体的な事例を知りたい方は第2をご覧ください。

(2) 就職活動に効果的な訓練（支援）方法がわかる。 - 「Ⅱ 就職に向けた訓練の進め方編」

- ・高次脳機能障害者の就職や職場定着を実現するためには、訓練期間前半に基礎的な共通訓練を実施する時期、それ以降の実践的な訓練を実施する時期のそれぞれで実施すべき内容があります。本編では、読みながら直ぐに支援ができるように、仮想事例を通して時系列に沿って必要な部分をご参照いただけるよう、訓練期間を「訓練導入期」と「訓練実践期」の2つに分けて取りまとめました。
- ・自身の障害に起因する職業上の課題がよく認識できていない訓練生に自己理解を促すことを目的とした訓練や「体験的な職場実習」について確認したい方は第2を、具体的な就職先を念頭に置いた実践的な職業訓練や職場実習について確認したい方は第3を、また、訓練修了後のフォローアップについては第4をご確認ください。

なお、本マニュアルは「職業訓練実践マニュアル 高次脳機能障害者編Ⅰ ～施設内訓練編～（以下「高次脳マニュアルⅠ」という。）と連動しています。高次脳機能障害の症状や対処方法について、随所に高次脳マニュアル1の参照を促す記載がございますので必要に応じてご参照ください。

また、本マニュアルは、高次脳機能障害者に初めて接する方やまだ十分に慣れていないという方にもご活用いただけるよう、巻頭に高次脳機能障害の概要をまとめました。「高次脳機能障害がどんなものなのかを知りたい」という方は、まずはここからお読みください。

高次脳機能障害とは？

「高次脳機能障害」とは、以下に示すような症状を認めるものを総じたものです。

交通事故など脳に影響する事故や病気の後以下のような症状が見られ、日常生活や職業生活が困難になった場合、高次脳機能障害が疑われます。

日常生活や仕事中に…

- 「気が散りやすい」
- 「作業のミスが多い」
- 「続けることができない」
- 「同時に複数のことができない」
- 「話の内容がころころ変わる」

注意障害

- 「仕事の優先順位がつけられない」
- 「行動の計画が立てられない」
- 「効率よくできない」
- 「仕上がりを気にしない」
- 「ひとつひとつ指示されないとできない」
- 「話し手の意図が理解できない」

遂行機能障害

- 「片側のものに気づかずぶつかる」
- 「片側にあるものを見落としやすい」

半側空間無視

- 「滑らかに話せない」
- 「相手の話が理解できない」
- 「字の読み書きができない」

失語症

- 「道具が上手く使えない」
- 「動作がぎこちなく、上手くできない」

失行症

- 「物をよく置き忘れる」
- 「何度も同じことを話したり質問したりする」
- 「約束が覚えられない」
- 「新しいことが覚えられない」

記憶障害

- 「気持ちが沈みがち」
- 「突然怒り出すなど感情のコントロールができない」
- 「欲求を抑えられない」
- 「ひとつのことをすると止められなくなる」
- 「自分から何かしようとしなくなる」
- 「態度や行動がこどもっぽくなる」
- 「すぐに親や周囲を頼る」
- 「相手の気持ちを思いやることができない」

社会的行動の障害

- 「困ったことはない」と自分の障害を認識できない

自己認識の低下

- 「物の形（色）が分からない」
- 「人の顔が分からない」

失認症

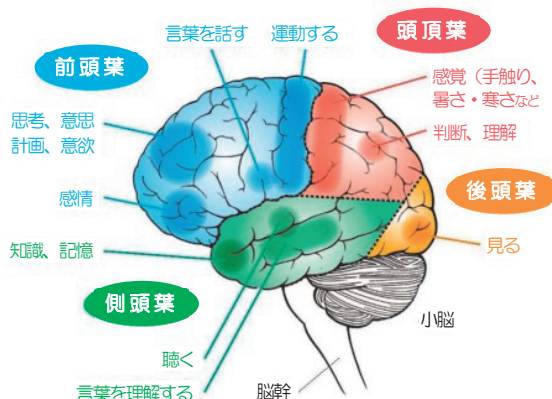
- 「自宅でトイレに迷う」
- 「近所で迷う」

地誌的障害

脳の機能（働き）と構造、部位と症状の関係

「脳」は、我々の生命の維持、運動、感覚、そして認知、言語、記憶、感情、行動と言った高次の脳機能があり、それらを絶妙にコントロールしている精密で高性能な部品でできたコンピュータにたとえられます。交通事故などで強く頭を打ったり、病気や中毒・事故により「脳」が損傷されると、「脳の機能（働き）」に障害を受け、前のページに示したような様々な症状が生じます。つまり、何らかの形でコンピュータの回路や機能が壊れてしまい、上手く働かなくなることが「高次脳機能障害」といえます。

代表的な脳の機能分布（部位）は右の図のようになります。



大脳の前方は「動かす脳」、後方は「感じる（情報を受け取り処理する）脳」です。そして左脳は「ことばや概念の脳」、右脳は「空間的・直感的な脳」です。

おおよそ脳は各部位でその役割が分担されているため、脳の損傷部位と障害の症状の現れ方には関係があります。例えば、前頭葉を損傷すると、思考・判断といった精神活動に影響し、社会的行動障害・情動障害が起こりやすいと言われます。

| 症状（障害名） | 脳の部位（病巣） |
|--------------------|---------------------|
| 注意障害 | 右半球・広範囲の脳損傷 |
| 記憶障害 | 視床、前脳基底部、側頭葉内側面（海馬） |
| 失語症 | 左半球、前頭葉下部、側頭葉、角回 |
| 失行症 | 左半球頭頂葉 |
| 失認症 | 両側後頭葉 |
| 遂行機能障害 | 前頭葉 |
| 半側空間無視 | 主に右半球中心溝より後方（右頭頂葉） |
| 地誌的記憶障害（地誌的障害） | 右（両側）側頭葉から後頭葉 |
| 社会的行動の障害（行動と情緒の障害） | 主に前頭葉から側頭葉 |

岡山県高次脳機能障害支援普及事業 相談支援体制連携調整委員会 製作・編集
 岡山県 高次脳障害 みんなで支えるその理解と支援のために パンフレット＜第3版＞
 より、一部内容を引用させていただきました。

目次

I 早わかり課題対応手引き編

| | |
|--|----|
| 第1 Q&A | 1 |
| 1 障害特性全般 | 1 |
| 2 採用について | 3 |
| 3 雇用管理について | 5 |
| 第2 事例集 | 9 |
| 1 採用事例 | 10 |
| (1) 注意障害、半側空間無視がある者に対する事務系職種の訓練事例..... | 10 |
| (2) 注意障害があり自己理解に課題のある者に対する作業系職種の訓練事例... | 12 |
| (3) 注意障害・記憶障害がある者に対し、手順の定着を図った訓練事例..... | 14 |
| (4) 記憶障害と作業に不安が強く自信が持てない者に対し体験的職場実習を 実施した事例..... | 16 |
| (5) 記憶・遂行機能障害が顕著な者に対し手順の定着を重点的に行った訓練 事例..... | 20 |
| (6) 失語症がある者に対し報告、意思表示への意識付けに重点を置いた事務 系職種の訓練事例..... | 22 |
| 2 職場定着の事例 | 24 |
| (1) 失語症が顕著である者への作業指示を企業の協力を得て改善し、職場へ の定着を図った事例..... | 24 |
| (2) 採用後に記憶障害および注意障害に起因した課題が生じた者について、 対処方法を確立し職場定着に繋げた事例..... | 28 |
| (3) セルフマネジメントに課題のある者に対し、訓練で確立した対処方法を 採用後も継続して行えるよう企業及び他機関と連携し、フォローアップ を実施した事例..... | 32 |

II 就職に向けた訓練の進め方編

| | |
|---|----|
| 第1 身体障害者対象の訓練科における高次脳機能障害者の就職に向けた訓練 | 36 |
| 第2 訓練導入期における就職に向けた訓練について | 40 |
| 1 訓練導入期における就職に向けた訓練の考え方及び実践方法 | 40 |
| (1) 集団訓練における訓練生ニーズの把握及び職場適応力の把握..... | 40 |
| (2) 集団訓練における職業準備性の向上に関する支援の実施..... | 41 |
| (3) 家族との連携..... | 43 |
| (4) 関係機関との連携（福祉機関・医療機関） | 44 |
| 2 職業体験としての職場実習実施について | 46 |
| (1) 実施に向けた検討..... | 47 |
| イ 高次脳機能障害者の雇用経験の有無..... | 47 |
| ロ 立地条件..... | 47 |
| ハ 職務内容..... | 47 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| (2) 企業との事前調整..... | 48 |
| (3) 実習期間中の支援..... | 50 |
| (4) 振り返り..... | 53 |
| 第3 訓練実践期における就職に向けた訓練について..... | 58 |
| 1 訓練実践期における就職に向けた訓練の考え方及び実践方法..... | 58 |
| (1) 就職活動の進め方..... | 60 |
| イ 希望勤務地や基本的な労働条件等の整理..... | 60 |
| ロ 適職探索のための支援..... | 62 |
| (2) 就職活動資料の作り方について..... | 63 |
| イ 高次脳機能障害者の特性理解の深化..... | 63 |
| ロ 自己紹介状の作成..... | 65 |
| (イ) 第1段階 自己紹介状とは何かを理解する..... | 65 |
| (ロ) 第2段階 自分のことを振り返って整理する..... | 66 |
| (ハ) 第3段階 自己紹介状を作成する..... | 68 |
| (ニ) 第4段階 面接や職場実習等の機会で使用する..... | 70 |
| (ホ) 第5段階 バージョンアップして活用する..... | 70 |
| (3) 家族との連携..... | 74 |
| (4) 関係機関との連携（就労支援機関）..... | 75 |
| 2 就職を目指した職場実習..... | 76 |
| (1) 企業との事前調整..... | 77 |
| イ 求人の検索・応募..... | 77 |
| ロ 企業見学..... | 78 |
| ハ 職務分析・職務創出..... | 83 |
| (2) 訓練における事前準備..... | 84 |
| イ 職務の再現..... | 84 |
| ロ 事前訓練の実施および補完方法の検討..... | 86 |
| (3) 実習期間中の支援..... | 90 |
| (4) 振り返り..... | 93 |
| 第4 職場定着に向けた支援について..... | 97 |
| 1 フォローアップについて..... | 97 |
| 2 家族との連携..... | 98 |
| 3 企業との連携..... | 99 |
| 4 関係機関との連携（福祉機関・医療機関・就労支援機関）..... | 100 |

I 早わかり課題対応手引き編

第1 Q&A

企業が高次脳機能障害者の雇用を進めるにあたり、どのようなことに不安や悩みを抱えているか、また、雇用後どのように雇用管理すればよいかについて、企業担当者から把握した質問等を参考にQ&A集として取りまとめました。

高次脳機能障害者を雇用する際に企業が抱える不安や悩み等についての理解の参考とするとともに、高次脳機能障害者の支援において企業担当者等から尋ねられた際に参考としてください。

1 障害特性全般

Q1：高次脳機能障害とはどのような障害ですか。

Ans

高次脳機能障害は、交通事故など外傷性脳損傷や脳梗塞、脳出血、くも膜下出血などの脳血管障害などにより、記憶障害、注意障害、遂行機能障害、社会的行動障害などの認知機能が低下した状態を言います。高次脳機能障害は日常生活の中で現れますが、外見からは障害があることが分かりにくいので、周囲から理解されにくい障害と言われています。

Q2：高次脳機能障害は回復しますか。

Ans

発症から適切な治療やリハビリテーションを受ければ症状が回復する場合がありますが、全ての方に効果があるとは言えません。ただし、症状の改善がみられない場合でも周囲からのサポートを受けたり訓練により残存する能力を活かして代償手段を獲得することにより、できなかったことやできづらかったことができるようになる場合もあります。

Q3：高次脳機能障害はアルツハイマー病などの認知症と違うのですか。

Ans

認知症も記憶力や遂行力等の認知機能が低下するので広い意味では高次脳機能に障害があるといえるでしょう。高次脳機能障害が早期のリハビリテーション等により症状が回復する可能性があるのに対して、認知症は個人差がありますが徐々に認知機能が低下していくという特徴があります。

Q 4 : 脳梗塞などを発症した人は高次脳機能障害になるのでしょうか。脳梗塞で入院していた従業員が復帰しましたが、以前と比べてイライラすることが増え、仕事上のミスが目立つようになりました。高次脳機能障害なのでしょうか。

Ans

脳梗塞などを発症した人全てが高次脳機能障害となるわけではありません。ただし、高次脳機能障害の症状は、外見上目立つものではありませんので、本人が自覚することにも周囲が障害に気づくことにも時間がかかってしまう場合があります。

生活や仕事の上で何らかの支障が生じている場合は、まず主治医など医療機関に相談することがよいでしょう。

その際、特にご本人に自覚がない場合は、障害と決めつけるのではなく、生活や仕事上の具体的な困り事を共有した上で受診を勧めるようにします。

高次脳機能障害の診断は、診断基準に基づき医師が記憶障害や遂行障害などの主要症状の有無と生活上の問題を把握するとともに、CTやMRIなど脳の画像診断による脳の損傷を確認しながら行います。

障害者総合支援法に基づき、各都道府県に1箇所から複数箇所、リハビリテーションセンター、大学病院、県立病院などが高次脳機能障害支援拠点機関として設置されています。当該機関には支援コーディネーターが配置されており、高次脳機能障害者やその家族、関係機関等からの相談を受け付け、生活や就労などに関して、地域の福祉、医療機関等と連携しながら支援を行っています。

Q 5 : 高次脳機能障害の治療はどのように行われるのですか。障害を受けてから長い期間通院や服薬をしなければならないのでしょうか。

Ans

高次脳機能障害の場合は、①外科治療や薬物治療を実施後、症状の回復や代償手段の獲得を目指す医学リハビリテーション、②日常生活や社会生活を送るうえで必要な家事・金銭管理などの能力を高める等の社会リハビリテーション、③職業訓練等を通じて働くための準備性を高める等の職業リハビリテーションなどが、個人の症状などに応じて実施され社会復帰や職場復帰を目指します。

症状が安定すれば医療面のケアが必要でなくなる場合もありますし、主治医の指示により、発症後定期的な受診や服薬等による治療を継続している方もいます。

2 採用について

Q1：障害者求人を出したところ高次脳機能障害者から応募がありました。選考方法や留意することはありますか。

Ans

基本的には、各企業で定めている方法(面接、試験等)により選考を行ってよいと思います。

高次脳機能障害があることを明らかにして応募している場合には、配属先を決めたり、職場環境を整えたりするための面接では能力、技能、意欲、協調性などの一般的な事項に加えて、障害状況や職場での配慮事項などについても確認したいところです。

この場合でも、障害に関する個人情報の取扱いについて配慮が必要な機微情報であることに留意して、障害状況を確認する理由を伝え、本人の了解を得るとともに、出来ないことを確認するのではなく、どのような配慮やサポートがあれば対応できるか等の視点で質問することがよいでしょう。

また、高次脳機能障害の方の中には、障害のため言葉での表現が苦手な方などもあるので、その場合は、本人に了解を得た上で、家族、医療機関や支援機関の担当者など本人をよく知る方からも情報提供してもらおうとよいでしょう。

高次脳機能障害は外見上目立つものではありませんので面接や試験だけで採否を決められない場合もあると思います。その際は、支援機関等が行う職場実習等の制度を活用すれば、具体的な状況を把握することができます。

Q2：高次脳機能障害の方にはどのような仕事をやらしてもらえばいいですか。

Ans

高次脳機能障害には、記憶障害、注意障害、遂行障害、感情障害、半側空間無視など様々な症状があり、現れ方も一人ひとり異なります。また、実際に就労している仕事も様々で一概に高次脳機能障害があるからできない、あってもできる仕事というものでもありません。

ご本人の障害状況に加えて、障害をカバーする代償手段の習得状況、得意不得意、職業経験や技能の習得状況、本人の希望を把握した上で、各企業で設定できる職種や職務と照らし合わせながら決定していくことになります。

また、既存の職務の中で検討しても本人に合った仕事がない場合でも本人が出来そうな仕事のみ切り出して新しい職務を作り出すこともできます。

当機構が各都道府県に設置・運営する地域障害者職業センターでは障害者職業カウンセラーを配置し、事業主に対して仕事の選定なども含む障害者の雇用管理に関する相談を行っています。

加えて当機構では、障害者雇用の事例情報を提供する障害者雇用リファレンス

サービス【<http://www.ref.jeed.or.jp/>】を運営しています。障害別、業種別、企業規模別での検索ができますので、同業他社の具体的な雇用事例情報が得られません。

Q3：高次脳機能障害者の方の採用を検討していますが、これまで雇用の経験がないことから配属を打診した部署の社員からの不安の声があがっています。社員の理解やサポートを得るためにはどうしたらよいでしょうか。

Ans

高次脳機能障害は、他の障害と比べまだまだ社会的に知られていない障害の一つと言えます。加えて、その症状も外見上目立つものではないため、障害を具体的にイメージすることが難しく、社員から不安の声があがることも考えられます。

この場合は、まず社員に障害に関する正しい知識や具体的なイメージを持ってもらうことが必要です。医療機関や支援機関の担当者に講師を依頼し、社員向けの学習を開催し、障害の特性、指導の仕方、具体的な配慮事項等について説明してもらうことも有効でしょう。

また、受け入れ部署の不安や負担を軽減するため人事部署が受け入れ部署の上司などに相談や必要なサポートを行うなど社内体制を整えることも大切です。

3 雇用管理について

Q1：指示内容や作業手順を忘れたり、何度指導してもミスが改善されない人がいます。何かよい対処方法はないでしょうか。

Ans

この場合は、指示内容や作業手順を忘れるのは、記憶障害などが原因として考えられます。

また、ミスが改善されないのは、障害のため正確な判断が行えない、注意障害のため安定して判断ができない、脳疲労のため時間経過とともに注意力が低下するなどが原因として考えられます。

高次脳機能障害の場合、障害が記憶力、注意力、感情の統制、意欲、脳疲労、認知力、病識の欠如などに関して様々な形で現れます。

このため、仕事が覚えられない、ミスが多い、作業にムラがある、対人関係が上手くいかないなどの問題が生じた場合は、問題となっていることの原因を把握して対処していくことが重要です。

Q2：記憶障害に対処するため作業手順書を作成しましたが、手順書を使っても定められた手順を飛ばしてしまうことがあります。何かよい対処方法はないでしょうか。

Ans

この場合は、注意障害のため手順書の読み飛ばしが生じている可能性があります。まず最初に手順書が本人にとって見やすいものとなっているか確認し、不要な情報を取る、文字を大きくする、矢印などを使い作業の流れをわかりやすく示す、色分けするなど、本人に意見を聞きながら手順書をバージョンアップしていくとよいでしょう。

また、手順書の各項目にレ点でチェックを入れたり、手順書の必要な部分のみが読めるよう手順書をマスキングする（作業に必要となる以外の情報を隠す）など補助具等も活用する方法も検討できます。

高次脳機能障害による認知や注意の障害の状況は一人ひとり異なりますので、その人にとって見やすいもの、使いやすいものを試行錯誤しながら作成していくことが望まれます。

具体的な対処方法の例については、高次脳マニュアル I p.28、p.29を参考として下さい。

Q3：仕事に慣れてきましたが、マイペースで作業量が増えません。何かよい対処方法はないでしょうか。

Ans

この場合は、作業遂行力自体が低下して本人は一生懸命やっているのに作業量が増えない、一日の作業目標を立てるだけでは作業量やそれに見合った作業ペースを意識できない可能性もあります。また、意欲面の障害、疲労しやすくなっていることが原因となっている可能性もあります。

作業遂行力が低下している、意欲や疲労に問題があると考えられる場合は、作業内容や作業目標を本人の力に見合うよう見直すようにしましょう。また疲労回復にはアラームなどを使い、こまめに小休憩をとり水分補給などをすることが有効な場合もあります。

ただし、作業スピードを上げるための工夫を自分で考えることが苦手になっていることもありますので、一緒に改善策を考えてくことも有効かもしれません。

作業目標が意識できていない場合には、1時間に製品を何個組み立てるなど短い時間に区切って目標を立てることも有効かもしれません。

また、作業スピードが上がらない原因として、周囲の人の動きや物音が気になって作業に集中できないことも考えられます。この場合は、本人に必要以上の情報が入らないよう作業台には作業に必要なもののみ置く、壁に向かって作業する、作業台にパーテーションを設置する、ノイズキャンセリングヘッドホンを使用するなど作業環境の改善についても検討します。

Q4：データの照合作業を行ってもらっていますが、いつも同じ箇所（帳票の左側）をミスしてしまい、指摘をしても改善しません。何かよい対処方法はないでしょうか。

Ans

この場合は、半則空間無視が原因と考えられます。まず本人にミスの内容を指摘し、本人にも作業を行う上での問題として認識してもらうようにします。問題を共有できれば、確認の習慣のための取組みに繋がりますし、帳票左側の見落としを防止するために帳票に目印などを付け注意喚起することができます。

また、帳票を左から右にチェックするか、左からチェックするかによって、本人にとって見やすさが異なり、方向を変えるだけでもミスの減少につながる場合もあります。

Q 5 : 高次脳機能障害者が円滑に作業を進めるためには、作業手順書や作業マニュアルを活用することが有効だと聞きました。作業手順書を作成したいのですが、参考となる情報はありますか。

Ans

当機構では、障害者雇用等の推進に資するための、職業訓練実践マニュアルに加えて、支援者向けの実践報告書及び支援マニュアル、事業主向けの障害者雇用マニュアル等を作成しています。

これらのマニュアルは、当機構ホームページ【<https://www.jeed.or.jp>】に掲載しており、ダウンロードできますので参考としてください。

- ・職業訓練実践マニュアル 高次脳機能障害者編 I ～施設内訓練～
【http://www.jeed.or.jp/disability/supporter/intellectual/jobmanual_koujinou01.html】
- ・コミック版6 障害者雇用マニュアル高次脳機能障害者と働く
【http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/manual/emp_ls_comic06.html】
- ・支援マニュアル No. 1 高次脳機能障害の方への就労支援
【<http://www.nivr.jeed.or.jp/download/center/support01.pdf>】
- ・支援マニュアル No. 11 高次脳機能障害者のための就労支援～対象者支援編～
【<http://www.nivr.jeed.or.jp/download/center/support11.pdf>】

Q 6 : 普段は穏やかなのに仕事のミス指摘した時など突然感情的になってしまい、人間関係がギクシャクすることがあります。何かよい対処方法はないでしょうか。

Ans

この場合は、障害により感情や行動のコントロールが難しくなっている可能性があります。障害に起因することなので、感情的になっている時に指摘を行っても効果が上がらない可能性もあります。まず、その場を離れる、休憩を入れるなど本人が落ち着く環境を作ることが必要です。時間が経過して気持ちが落ち着いてきたときに改めて指摘するようにします。その際には注意をする理由と望ましい行動を具体的に示すことが重要です。さらに、障害に起因する言動であることを周囲が理解しておくことも大切です。

また、本人に何らかのストレスがかかり、行動面の問題となって現れている可能性もあります。作業環境等においてストレスになっている要因がないか確認し、必要に応じ改善することも検討します。

また、本人がストレスになっていることやストレスがかかっている状況を認識することにより、自発的にその場を離れる、休憩を入れるなどの対処行動ができるようになることもあります。

なお、高次脳機能障害は中途障害なので、障害を理解・受容するためには相当の努力と時間を要します。以前「対応できていたことが」「対応困難になる」と自信を失い、不安になることもあります。自分を否定するような言動がみられる場合もあります。本人の気持ちに寄り添った対応することも重要です。

Q7：障害者職業能力開発施設の他にどのような就労支援機関がありますか。

Ans

障害者の就労支援機関には以下のようなものがあります。

●地域障害者職業センター

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が運営し、各都道府県に設置されている施設です。ハローワーク等の関係機関と密接な連携の下、障害者に対して職業評価、職業指導、職業準備支援、ジョブコーチによる支援事業等の専門的な職業リハビリテーションを行っています。また、事業主に対して雇用管理に関する助言等も行っています。

●障害者就業・生活支援センター

都道府県知事が指定する民間法人、社会福祉法人や特定非営利活動法人が運営しており、就業面・生活面の支援を行う機関です。

就職に関する相談や就職に向けての準備、職場定着に向けた支援を実施しています。また、生活習慣の形成、健康管理・金銭管理といった生活面の支援も実施しています。

●就労移行支援事業所

障害者総合支援法に基づき障害者の一般就労への移行を支援するために設置されている施設です。就職に向けた知識・能力の向上のための訓練、職場実習、求職活動における支援、就職後の職場定着支援等を行っています。

●高次脳機能障害支援拠点機関

「障害者総合支援法に基づき専門性の高い相談窓口として、各都道府県のリハビリテーションセンター、大学病院、県立病院等に1箇所から複数箇所設置されています。支援コーディネーターが配置されており、高次脳機能障害者やその家族、関係機関等からの相談を受け付け、生活や就労などに関して地域の福祉・医療機関等と連携しながら支援しています。また、高次脳機能障害への理解促進のための普及啓発や、相談支援の実務に役立つ研修等も実施しています。」※1

※1 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構：コミック版6 障害者雇用マニュアル高次脳機能障害者と働く, 2014, p19 より引用

第2 事例集

ここでは、職業訓練を受講した高次脳機能障害者の採用の事例と採用後のフォローアップを含めた職場定着についての事例を記載しました。

なお、「採用の事例」、「職場定着の事例」いずれも、実際の支援に基づき作成しておりますが、他の障害者職業能力開発校等における就職や職場定着に向けた支援に役立つような事例としてわかりやすく整えておりますことをご了承ください。

1 採用事例



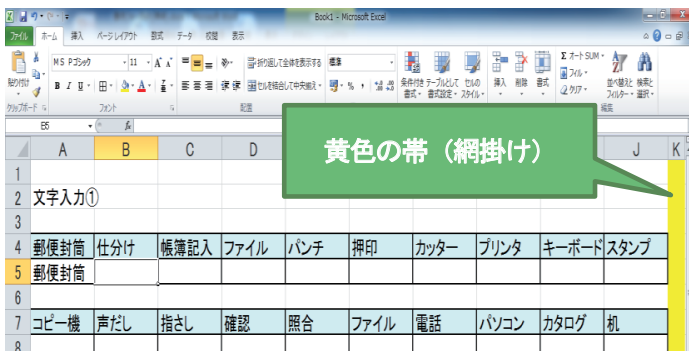
- | | |
|--|------|
| (1) 注意障害、半側空間無視がある者に対する事務系職種の訓練事例 | —10— |
| (2) 注意障害があり、自己理解に課題のある者に対する作業系職種の訓練事例 | —12— |
| (3) 注意障害・記憶障害がある者に対し、手順の定着を図った訓練事例 | —14— |
| (4) 記憶障害と作業に不安が強く自信が持てない者に対し体験的職場実習を実施した事例 | —16— |
| (5) 記憶・遂行機能障害が顕著な者に対し手順の定着を重点的に行った訓練事例 | —20— |
| (6) 失語症がある者に対し報告、意思表示への意識付けに重点を置いた事務系職種の訓練事例 | —22— |

2 職場定着の事例

- | | |
|---|------|
| (1) 失語症が顕著である者への作業指示を企業の協力を得て改善し、職場への定着を図った事例 | —24— |
| (2) 採用後に記憶障害および注意障害に起因した課題が生じた者について、対処方法を確立し職場定着に繋げた事例 | —28— |
| (3) セルフマネジメントに課題のある者に対し、訓練で確立した対処方法を採用後も継続して行えるよう企業及び他機関と連携し、フォローアップを実施した事例 | —32— |





1 採用事例

(1) 注意障害、半側空間無視がある者に対する事務系職種の訓練事例

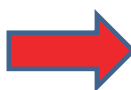
| | | | | | | | |
|-------|---|-------------------------|----|----|------|---------|--|
| 対象者概要 | 年齢 | 20代 | 性別 | 男性 | 受障原因 | バイク転倒事故 | |
| | 障害の状況 | 高次脳機能障害における、注意障害、半側空間無視 | | | | | |
| | 手帳等級等 | 精神障害者保健福祉手帳3級 | | | | | |
| | 希望職種 | 事務系職種 | | | | | |
| 訓練状況 | <p><訓練内容></p> <ul style="list-style-type: none"> 事務系職種での就職を目指し、事務用機器(コピー機、シュレッダー等)の操作やコピー用紙、各種資料等の運搬に要する台車の使用等の事務補助作業、パソコンによる文章入力などの訓練を実施。 <p><対象者の課題></p> <p>課題① 注意障害の影響により、パソコン入力作業で原稿通りに入力ができず、文字の入力漏れが見られた。</p> <p>課題② 半側空間無視の影響でパソコン画面の右端部分の見落としが見られた。</p> | | | | | | |
| 対応 | <p><対象者の課題に対する対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 課題①については、原稿を書見台や様々な位置に置いてデータ入力を試してみたが、データの読み飛ばしが見られた。このため、補完手段として、セルに見本となる単語を上段に記入しておき、下段のセルに同様のデータを入力する課題を作成し、上下を確認しながら、確実に入力する訓練を実施した。さらに、入力の際に声出しと指差し確認でチェックをする習慣づけを行った。   <ul style="list-style-type: none"> 課題②については、画面を上下左右スクロールしなければ全体像が把握できないため、黄色の網掛けが見える所まで入力続けることをルール化し、練習を重ねた。  | | | | | | |

| | |
|--------|---|
| 対 応 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 訓練期間後半、広告代理店で職場実習を行うこととなり、職場見学を行った。作業内容は顧客情報の入力作業であり、訓練で実施している入力作業をそのまま活かすことのできる内容であったが、どうすれば実習先で正確に入力することができるか検討をした。 ・ 実習で行う作業は、氏名、住所、メールアドレス等の顧客情報を決められた様式の項目に沿って入力するが、企業の機密情報に触れる内容のため実際に使われている様式を使用することはできなかった。そこで、施設内で使用しているパソコンデータ入力課題をもとに職場実習を想定した訓練を実施することとした。 ・ 課題①については、通常の訓練で練習を重ねた声だしや指差し確認を繰り返し行った。さらに精度を高めるための補完手段として、付箋に「声出し確認」「指差し確認」と書き、パソコンのディスプレイ下部に貼った。 ・ 課題②については、実習先ではパソコン画面をスクロールする必要はなかったが、パソコンディスプレイ右端に黄色のテープを張り、通常の訓練で実施していた時と同様に「右端に黄色の線が見えたら」をキーワードに、黄色のテープが見える所まで確認することをルール化した。 |
| | |
| 結 果 | <p><対応に対する結果></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 課題①については、データ入力項目に従って声出しや指差し確認を習慣化することで入力漏れを無くすことが出来た。 ・ 課題②については、実習先でもパソコンのディスプレイの右端に黄色いテープを貼り、取り組んだ結果、半側空間無視の影響と思われるミスは見られなかった。 ・ 企業からは「声だし確認」の発声も十分聞き取れることや、入力も正確にできたこと、対象者の就職への意欲を評価され採用に至った。 |

(2) 注意障害があり自己理解に課題のある者に対する作業系職種の訓練事例

| | | | | | | |
|-------|--|---|----|----|------|--------|
| 対象者概要 | 年齢 | 30代 | 性別 | 男性 | 受障原因 | 階段転落事故 |
| | 障害の状況 | 高次脳機能障害における、記憶障害、注意障害。 身体障害としては、体幹機能の著しい障害。 | | | | |
| | 手帳等級等 | 精神障害者保健福祉手帳3級・身体障害者手帳4級 | | | | |
| | 希望職種 | 作業系職種 | | | | |
| 訓練状況 | <p><訓練内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業系職種での就職を目指し、商品のピッキングや運搬、組み立て等の訓練を実施。 <p><対象者の課題></p> <p>課題① 注意障害の影響により、作業手順書の読み飛ばし等が見られ、何度も同じミスを繰り返し、正確な作業ができない。</p> <p>課題② ミスをしたことに対する自覚がない。</p> | | | | | |
| | 対応 | <p><対象者の課題に対する対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題①については、百マス計算、電卓計算などを行うことにより注意障害に起因するミスの出方について自身で記録を取りまとめることで、ケアレスミスの軽減に向けた対策について検討を行った。 ・課題②については、ミスの自覚を促すためにミスに対するフィードバックをその都度行った。 ・訓練期間後半、部品組み立てを営む企業で職場実習を行うこととなり、職場見学を行った。作業内容は、ドライバーを使用した各種部品のネジ締め作業であった。対象者がミスなく作業ができるよう、文字に加え、画像を用いた下記作業手順書を作成した。また、課題①、②に対応するため、読み飛ばしが無いよう作業手順を声出ししながら1つ1つペンでチェックするとともに、実施結果をフィードバックすることとした。 <p style="text-align: center;">※作業手順書</p> <p>1. スペーサーとネジを取り出し、スペーサーの片方にネジを取り付けます。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">指でネジを軽く回しながら差し込みます</p> </div> <div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">➔</div> <div style="text-align: center;">  <p style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">プラスドライバーできつく締めこみます</p> </div> </div> <p>2. 反対側も、同じようにネジを締めこみます。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">➔</div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> | | | | |

3. スペーサーの両方にネジの締め込みができればスペーサー4本ずつビニール袋に入れてパウチします。



4. 繰り返し行い、5セット作ったら報告します。

対

・さらに、実習で行う業務を念頭に置いた訓練では、対象者と目標数を確認した上で、段階的に達成目標数を増やすこととし、ミスに対する意識を高めるために、1つでもネジの閉め忘れ等があれば不良品とした。また、

作業記録票

| 実施者氏名 | | 実施年月日 | | 回数 | |
|-------------|------------------|-------|----------|------|-------|
| 開始時間 | 時 分 | 終了時間 | 時 分 | 実施時間 | 分 秒 |
| 準備物チェックリスト | | | | | |
| 準備物 | 個数 | チェック欄 | 準備物 | 個数 | チェック欄 |
| パウチ袋 | 5枚 | | プラスドライバー | 1本 | |
| スペーサー | 20本 | | ストップウォッチ | 1個 | |
| ねじ | 40本 | | | | |
| 作業結果チェックリスト | | | | | |
| チェック項目 | | | チェック欄 | | |
| | | | 1袋目 | 2袋目 | 3袋目 |
| | | | 4袋目 | 5袋目 | ミス数 |
| 封入 | 袋がパウチされているか | | | | /5 |
| | 袋に4本スペーサーが入っているか | | | | /5 |
| 組立 | スペーサーにねじがついているか | | | | /5 |
| | ねじの締めが正しいか | | | | /5 |
| 良品・不良品の判定 | | | | | /5 |
| 振り返り | | | | | |
| 評価点 | | | | | |
| 課題点 | | | | | |
| 原因 | | | | | |
| 対策 | | | | | |
| 次回目標 | | | | | |

応

作業回数とミスの有無をその都度作業記録票に記録し指導員へ報告してもらった上で、発生回数や発生状況について一緒に確認しながら振り返りを行った。作業記録票をもとに対象者とともに話し合い、実際の職場をイメージしてミスの数が多いかどうかの振り返りを行った。なお、ミスを繰り返すことにより、対象者の作業意欲を失わないよう、指摘をするだけでなく、できていることも伝えるように心がけた。

結

<対応に対する結果>

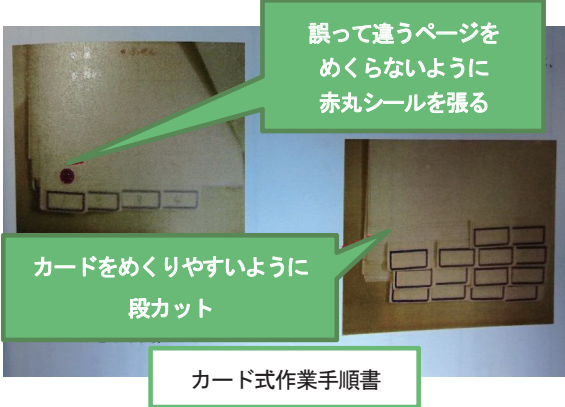
・課題①については、実物と画像入りの作業手順書を確認するとともにペンでのチェックと声出しを行うことで、不良品の発生や読み飛ばし等によるミスの軽減に繋がった。

果

・課題②については、作業記録票を活用し、ミスの原因や対策について振り返りを行うことで、ミスしたことを自覚できるようになるとともに、ミスによって製品が不良品となり、会社に迷惑をかけてしまうという責任意識も強化され、ミスに対する意識が高まった。さらにミスが減ることにより、作業に対する自信を持てるようになった。

・職場実習においては、ネジ締め後の目視や声出し確認により正確な作業を行えたことが、企業からも評価され、採用に至った。

(3) 注意障害・記憶障害がある者に対し、手順の定着を図った訓練事例

| | | | | | | |
|--|---|--|----|----|------|-----------|
| 対象者概要 | 年齢 | 50代 | 性別 | 女性 | 受障原因 | 飲酒による転倒事故 |
| | 障害の状況 | 高次脳機能障害における注意障害、記憶障害が顕著。左上肢全廃。 | | | | |
| | 手帳等級等 | 精神障害者保健福祉手帳3級 身体障害者手帳3級 | | | | |
| | 希望職種 | 事務系職種 | | | | |
| 訓練状況 | <p><訓練内容></p> <ul style="list-style-type: none"> 事務系職種での就職を目指し、ファイリングや郵便物の処理などの作業を実施。 <p><対象者の課題></p> <p>課題① 注意障害や記憶障害の影響により、事務補助作業では、書類の折り曲げや封筒への宛名シールの貼り付け等が雑になる。また、簡易な作業であっても作業手順が3つ以上あった場合、手順を忘れたり、手順を飛ばすことがあり、作業手順の定着は困難であった。</p> <p>課題② 作業中、右上肢のみで筆記用具やA4ファイル、パンチ等を持ちながら移動をするが、時折落下する状況にあった。対象者は不便さを感じているものの、安全面に対する意識は低かった。</p> | | | | | |
| | 対応 | <p><対象者の課題に対する対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 課題①については、作業手順通りに正確に行えるように作業手順書を作成した。 課題②については、安全面に対する意識を高めるために周囲に与える影響を説明し、安全面に配慮した物品の扱いについて、具体的な対応方法を検討した。 訓練期間後半、百貨店において事務補助作業の職場実習を行うこととなった。作業内容は、店舗レジにて使用される様々な用度品（セロハンテープ、包装紙、ボールペン等）の管理、郵便物の発送業務であった。用度品の管理については、従業員から請求伝票を受け取り、その請求伝票に記載された品物を保管棚より取り出し、従業員に受け渡す作業であった。また、郵便物の発送処理作業については、封筒への宛名シール貼り、発送用資料の三つ折り、封入、閉封作業等であった。指導員は、安全、丁寧、正確に作業ができる方法を検討し、準備を行った。 課題①について、郵便物の発送処理作業に対応するために、封筒への宛名シール貼り、資料の三つ折り、発送用資料の封入、閉封、完成した封筒を輪ゴムで束ねる等の作業工程を記載した作業手順書を作成した。また、手順を読み飛ばすことがないように、 | | | | |
|  | | | | | | |

| | |
|--------|--|
| 対 応 | <p>一つの作業の終了後に、カードをめくり次の作業に移るといったカード式の作業手順書にした。さらに、複数枚のカードをめくってしまわないために、カードに段差を付け、赤○シールを貼り、確実に1枚ずつめくれるよう工夫した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 加えて、宛名シールを封筒に貼り付けた際、宛名シールのシワや浮き上がりによる不良品を見落としてしまうところがあったため、宛名シールの貼り付けた方の良品・不良品のサンプルを作成し、作業したものと照合することをルール化として取り組んだ。 <div data-bbox="902 295 1177 672" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="886 672 1199 778" data-label="Caption"> <p>宛名シールの良品・不良品 サンプル</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> 課題②について、用度品の管理業務について、物品の落下を防ぐため、手さげカゴに入れて持ち運ぶこととした。また、請求伝票にある品物を保管棚から一つ一つ手さげカゴに収納し、受け渡し場所まで運び従業員に渡す訓練を行った。 郵便物の発送業務では作成した郵便封筒を輪ゴムで束ねる際に、あらかじめ輪ゴムの輪を広げて、ゴムの輪の中に封筒の束を差し込み、輪ゴムを引っ張れば封筒を束ねられるように固定台を設置した。 <div data-bbox="909 942 1184 1261" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="889 1261 1201 1329" data-label="Caption"> <p>封筒を束ねる固定台</p> </div> |
| | 結 果 |

(4) 記憶障害と作業に不安が強く自信が持てない者に対し体験的職場実習を実施した事例

| | | | | | | |
|-------|---|--|----|----|------|-------------|
| 対象者概要 | 年齢 | 30代 | 性別 | 男性 | 受障原因 | 頭部外傷による脳内出血 |
| | 障害の状況 | 高次脳機能障害における記憶障害、遂行機能障害、注意障害。身体障害者手帳は交付されていないが、右上肢に軽度の麻痺。 | | | | |
| | 手帳等級等 | 精神障害者保健福祉手帳2級 | | | | |
| | 希望職種 | 製造系職種 | | | | |
| 訓練状況 | <p><訓練内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・製造系職種での就職を目指し、運搬作業やピッキング、製品の組立作業、梱包作業などの訓練を実施。 <p><対象者の課題></p> <p>課題① 記憶障害が顕著で、口頭による作業指示が残りにくい、組立作業などの工程を理解するのに時間を要する。</p> <p>課題② 受障前と受障後との比較、あるいは他人と比較してしまうことにより、気落ちする、悲観的になることがあり、自分に対しイライラすることがある。また、右上肢の麻痺のため、物事がうまくいかないという思いが強い。加えて、自信が持てず、自己評価が低い。</p> | | | | | |
| 対応 | <p><対象者の課題に対する対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題①については、情報を整理して把握できるよう、作業指示は1つ1つ、平易な言葉に置き換え短文でゆっくり伝え、初めて行う作業は、作業手順書をもとに指導員が見本を示しながら、口頭での作業指示を加えた。 ・課題②については、自信をもって作業に取り組めるように、最初は対象者単独でも対応できる簡易な作業を中心に設定し、できたことはその場でプラスのフィードバックを行った。 <p><体験的職場実習に係る対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内訓練に加えて、以下を目的に体験的職場実習を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ○対象者自身が適性や働くイメージを持つ ○成功体験を通じて、対象者の自信向上に繋げる ・職場実習では、製品組立や付属品の梱包作業等を行うことになった。 ・課題①について、企業担当者には、対象者が口頭説明のみで作業手順書通りに対応できるかを確認し、対応できないときには、見本を示しながら作業指示を行うよう、事前に依頼した。また、対象者には、指示内容についてメモをとるよう伝えた。 | | | | | |

対

・課題②については、事前の企業訪問により作業内容を確認し、職場実習を想定した課題を設定し、事前訓練を行った。以下は実習先の作業内容を想定した訓練の一部である。

・製品組立作業を想定し、電動ドライバーを用いた小ねじのねじ締め作業を繰り返し実施した。



電動ドライバーを用いたねじ締め作業

・作業の耐性、持久力の向上を目的とし、プラスチックダンボールの組立作業を実施した。作業に慣れるために、はじめは短時間から開始し、職場実習開始前までには、一定時間作業に集中して取り組めるようにした。



プラスチック段ボールの組立作業

応

【体験的職場実習中の支援に対する結果】

・課題①については、企業担当者が作業手順の見本を示しながら指示をすることで、対象者の理解が進み、混乱なく作業を行うことができた。一方で、企業担当者からは、メモを取ることに時間を要していた、指示を最後まで聞かず作業に取りかかろうとする等の指摘もあった。

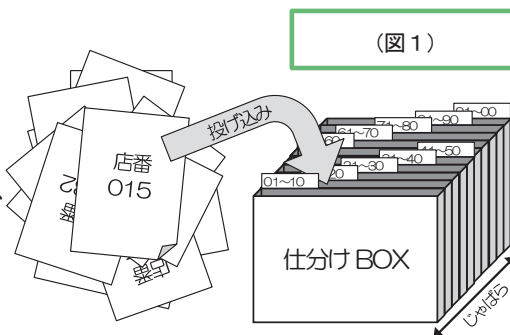
・課題②については、体験的職場実習をやり通せたことに加え、企業担当者から、右上肢にハンデがあるものの気にせず頑張してほしいというアドバイスを受けたことで自信に繋がり、製造業での就職を目指すこととした。

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">対 応</p> | <p><就職を目標とした職場実習の支援></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 訓練期間後半、製造業での就職を目指した職場実習を実施することになった。職場実習では重量物の運搬作業や梱包された段ボールの中から材料を取り出す作業を実施することになった。実習にあたり、企業担当者と打ち合わせを行った。 ・ 課題①について、体験的職場実習と同様に、企業担当者には、対象者が口頭説明のみで作業手順通りに対応できるかを確認し、対応できないときには、見本を示しながら作業指示を行うよう、依頼した。また、作業指示は対象者のメモを取るペースに合わせてもらうように依頼をした。 ・ 課題②について、体験的職場実習と同様に、企業への事前見学において、作業内容を指導員とともに対象者が確認し、施設内で職場実習先での作業を想定した事前訓練を実施できるように準備をした。 ・ 事前訓練では、最後まで説明を聞かずに取りかかろうとするという体験的職場実習での指摘に対して、指示内容は最後まで聞きメモを必ず取ること、メモを取り終えたら復唱すること、企業担当者に指示内容を確認してもらうことを徹底して取り組んだ。また、実習先と同程度の重量物を用いた運搬作業を行い、段ボールを開梱する時の効率を考慮したカッターの使用方法等を確認した。 |
| <p style="text-align: center;">結 果</p> | <p>【就職を目標とした職場実習の支援に対する結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 課題①については、企業から配慮を受けてメモを取る時間を確保できたことや復唱することにより手順に抜けがなく正確に作業を行うことができた。 ・ 課題②については、確実に作業を進められたことで、徐々に自信を持って、意欲的に取り組んでいた。 ・ 職場実習先の担当者からは、ミスなく正確に取り組めており、企業担当者からは助かっていると評価を得て採用、職場定着に至った。 |

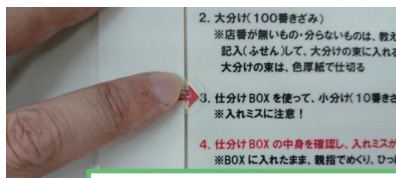


(5) 記憶・遂行機能障害が顕著な者に対し手順の定着を重点的に行った訓練事例

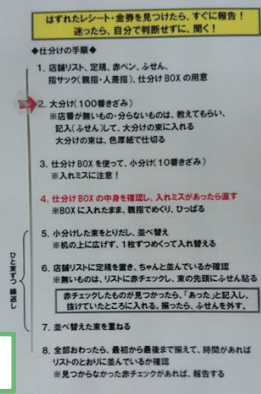
| | | | | | | |
|-------|---|---|----|----|------|-------------|
| 対象者概要 | 年齢 | 20代 | 性別 | 男性 | 受障原因 | バイク運転中の交通事故 |
| | 障害の状況 | 高次脳機能障害における記憶障害、遂行機能障害が顕著。身体障害者手帳の交付はないが、手指に麻痺があり精緻な作業は困難。 | | | | |
| | 手帳等級等 | 精神障害者保健福祉手帳3級 | | | | |
| | 希望職種 | 事務系職種 | | | | |
| 訓練状況 | <p><訓練内容></p> <ul style="list-style-type: none"> 事務系職種での就職を目指し、パソコンでの入力作業や伝票処理・ファイリングなどの事務手作業、郵便物等の仕分けなどの立ち作業も含めた訓練を実施。 <p><対象者の課題></p> <p>課題① 全体的に動作が緩慢である。麻痺のため、特に文字を書く、紙の枚数を数える等、指先を使う作業には、著しく時間を要する。</p> <p>課題② 記憶障害、遂行機能障害が顕著で、工程の少ない作業であっても手順が定着するまでは、障害のない方と比較すると2～3倍の反復が必要になる。工程が多い作業や、繰り返しの要素がある作業では、自分がどこまで進んだかを見失い、手が止まってしまったり、自己判断で指示と異なる処理をしてしまったりする。</p> | | | | | |
| | 対応 | <p><対象者の課題に対する対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 課題①については、企業が採用を検討する際には作業速度が評価されること、そのために自身が作業しやすい環境を整えることが重要なことを意識づけた。 課題②については、指示された作業を円滑に遂行するためには、作業手順書が必須であるとの意識づけを行い、常に現行の作業と作業手順書を照合することを習慣化した。 訓練期間後半、外食業を営む企業の本社で就職を目指した職場実習を実施することとなった。作業内容は、各店舗（約350店舗）から日次で送付される売上実績書を店番ごとにそろえてファイリングする、という作業だった。対象者の作業スペースは狭く、必要となる動作も、書類の束を持ってめくり、仕分け、揃える、というものであったことから、対象者が安定して職務遂行できるよう準備を行なった。 課題①については、順不同になっている売上実績書の束を、対象者があまり指先を使わずに、簡易的に並べ替え、書類の仕分けができるように、投げ込み型のボックスを作成した。また、作業スペースが狭小であることを考慮し、じゃばら型にすることで使用しない際には折り畳みが可能となる仕様とした（図1）。 | | | | |



- ・課題②については、対象者が初めて携わる作業において顕著に現われることが懸念されたため、現在行っている作業は全工程のどの部分にあたるかを視覚的に把握できるよう、作業の遷移を示す矢印が可動する専用の作業手順書を用意した。



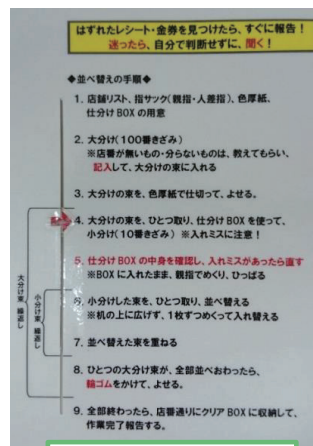
作業手順書



- ・職場実習前には模倣的に用意した売上実績書と、準備した仕分けボックス及び専用の手順書を用いて、施設内にて事前訓練を行った。その結果、対象者は作業に対する一定の耐性を身につけ、実習本番に臨んだ。

- ・実際の職場実習は施設内と作業環境が異なることや、事前訓練では再現しきれなかった実務の要素があったことから、対象者が円滑に作業遂行できないという問題が生じた。指導員は、対象者が作業を進める過程でつまづく箇所を観察により特定し、それに基づき作業手順書を以下のように修正した。

- ・ひとつの指示につき必要最低限の文言とした。
- ・見落としがちな処理については赤字で強調した。
- ・繰り返しが二重になる要素についてはより視覚的に把握しやすいようにした。



修正した作業手順書

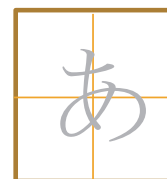
- ・指示書の修正以後は、作業の安定度が高められたほか、時間の経過と共に作業手順の定着も図れ、無事実習を終えることができ、対象者も就職に対する自信を持つことができた。


<対応に対する結果>

- ・課題①については、作業環境を整えることで一定の改善を図られ、対象者もその必要性を認め、訓練で活用した仕分けボックス等を自発的に活用するまでに至った。
- ・課題②については対象者、周囲とも作業手順書が必須であることが共通の認識となった。また指導員が対象者へ作業手順を提示する際には、対象者の混乱を招かないための工夫が必要であることも明らかになった。
- ・その後は、ソフトウェア開発企業におけるDMの封入・発送作業にて就職し職場定着に至った。

(6) 失語症がある者に対し報告、意思表示への意識付けに重点を置いた事務系職種の
訓練事例

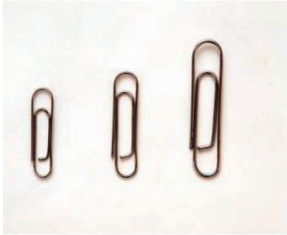
| | | | | | | |
|---|--|---|----|----|------|-----|
| 対象者概要 | 年齢 | 50代 | 性別 | 男性 | 受障原因 | 脳卒中 |
| | 障害の状況 | 高次脳機能障害における失語症。 | | | | |
| | 手帳等級等 | 精神障害者保健福祉手帳3級・身体障害者手帳3級 | | | | |
| | 希望職種 | 事務系職種 | | | | |
| 訓練状況 | <p><訓練内容></p> <ul style="list-style-type: none"> 事務系職種での就職を目指し、パソコンデータ入力を中心とした簡易事務作業のほか、職場における対人コミュニケーションと発語の向上を目指した訓練を実施。 <p><対象者の課題></p> <p>課題① 他者とのコミュニケーションには抵抗がなく、積極的に話しかけることはできるものの、失語症の影響から言葉に出そうとすると、“えっとお”、“えっとお”と繰り返し、自分の思いを言葉に出すことが困難であり、発語も聞き取りにくいいため、相手に理解してもらうにも時間を要した。また、筆記にも時間を要した。</p> | | | | | |
| | 対応 | <p><対象者の課題に対する対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 課題①について、事前に医療機関に障害状況等について情報収集したところ、課題改善に向けての取組みとして、発語訓練が有効であることを確認した。相手に自分の意思が伝わりやすい話し方や、発語訓練を継続することの必要性について対象者と確認をし、より実践的なコミュニケーション場面を設定した環境で訓練を行うことで、コミュニケーションスキルの向上を図ることとした。 具体的には発語訓練の一環として、毎朝1時限程度右図のような五十音のひらがな記入練習問題をもとに記入しながら音読を繰り返した。また、昔話などの絵本を使用し音読を行った。また、質問に対して口頭で説明できない時を想定し、ジェスチャーや手で○か×を相手に示す訓練も行った。 | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 訓練期間後半、家電販売を営む企業の事務職として就職を目指した職場実習を実施することとなった。作業内容は、販売された商品の不良品の返品、修繕などの顧客情報のパソコン入力であった。入力が終了した後に企業担当者へ報告をする必要があったため、企業担当者への報告の仕方等のコミュニケーションの取り方について、職場実習前に対応方法を検討した。 | | | | | | |



| | |
|--------|--|
| 対 応 | <ul style="list-style-type: none"> ・課題①については、日々訓練で接している他の対象者や施設内の職員では、対象者の発声する言葉に慣れていることから、あいまいな発語でもある程度聞き取ってしまうため、課題に対する取組みが十分できないという問題があった。そのため、対象者があまり接したことのない施設内の各部署の職員とのコミュニケーション場面を設定することで課題解決を図ることとした。 ・具体的には、各部署職員の協力のもと、対象者が各部署の部屋へ訪問し、相手の状況を見ながらおしぼりを渡すデリバリーサービスを行う環境を設定した。おしぼりを渡す際には、「おしぼりサービスでございます。お使いください。」と声かけする内容について事前にメモを作成し、普段接しない相手に対しても、正しく要件を伝える意識を付けることを目的として取り組んだ。また、各部署の職員からも対象者のコミュニケーションの取り方についてフィードバックを行い、その後指導員と振り返りを行った。 |
| |  |
| 結 果 | <p><対応に対する結果></p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題①については、対象者が普段接しない職員へ対応することが良い緊張感となり、適切に対応できていたのかを自身で振り返ることができるようになった。訓練を通じて、話をする際には、少し間を置き、意識的に口を大きく開き、ゆっくりしゃべることを意識できるようになり、徐々に言葉が出やすくなり、聞き取りやすくなった。 ・その結果、職場実習先においても企業担当者へ適切に質問や報告をすることができた。採用前の面接では、準備していたメモを持ち、「私は言葉が出にくいので、メモしたものを用意させていただいてもよろしいでしょうか？」と事前にお断りして面接に臨み、採用に至った。 |

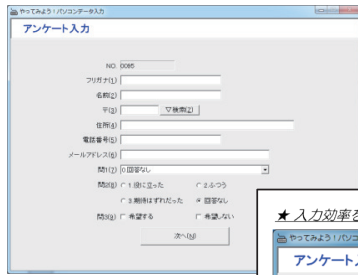
2 職場定着の事例

(1) 失語症が顕著である者への作業指示を企業の協力を得て改善し、職場への定着を図った事例

| | | | | | | |
|-------|--|--|----|----|------|-----|
| 対象者概要 | 年齢 | 20代 | 性別 | 男性 | 受障原因 | 脳出血 |
| | 障害の状況 | 高次脳機能障害における、失語症、軽度の記憶障害、注意障害および遂行機能障害。身体障害者手帳の交付はないが、右上肢機能障害がある。 | | | | |
| | 手帳等級等 | 精神障害者保健福祉手帳3級 | | | | |
| | 希望職種 | 事務系職種 | | | | |
| 訓練状況 | <p><訓練内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ワープロソフトおよび表計算ソフトの操作方法、データ入力作業、電卓による計算事務作業、押印作業、伝票記入作業、発送準備（宛名ラベル作成、封入封緘）等の訓練を実施。 <p><対象者の課題></p> <p>課題① 失語の影響から文章をスムーズに音読できず、内容を十分に理解するまでに時間を要する。カタカナ混じりの文章は特に時間を要する。</p> <p>課題② 作業に集中してしまうと作業結果の確認を忘れてしまう。</p> <p>課題③ 右手に麻痺があるため作業遂行に時間を要する。</p> | | | | | |
| 対応 | <p><対象者の課題に対する対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 課題①について、事前に医療機関に障害状況等について情報収集したところ、課題改善に向けての取組みとして、発声訓練や滑舌訓練が有効であることを確認した。そのため、医療機関の情報をもとに、対象者のカタカナに対する苦手意識に着目し、専用の教材を用いた発声訓練や滑舌訓練をカリキュラムに取り入れた。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 45%;"> <p style="text-align: center;">ア・エ・イ・ウ・エ・オ・ア・オ カ・ケ・キ・ク・ケ・コ・カ・コ サ・セ・シ・ス・セ・ソ・サ・ソ タ・テ・チ・ツ・テ・ト・タ・ト ナ・ネ・ニ・ヌ・ネ・ノ・ナ・ノ ハ・ヘ・ヒ・フ・ハ・ホ・ハ・ホ</p> <p style="text-align: center;">失語教材1(発声練習)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 45%;"> <p style="text-align: center;">この写真はなんですか？小さい声で教えてください。</p>  <p style="text-align: right; font-size: 2em; font-weight: bold;">クリップ</p> <p style="text-align: center;">失語教材2</p> </div> </div> <p>・各訓練では、指導員が指示を出した言葉を復唱させ、その指示をメモした後、パソコンで入力するという一連の流れをとった。また、カタカナ用語を多用している既存の作業手順書等については、次のように各用語とそれぞれ該当する対象物がどのようなものかが分かるよう改良し、対象者の理解を図るとともに、作業遂行上、必要な配慮であるとの認識を対象者へ促した。</p> | | | | | |

対

★ 入力効率を上げるためのキー操作 ★



- 項目間の移動: 進む [Tab] キー、戻る [Shift] + [Tab]
- 検索ボタンの押下: Enter キー
- リストボックスの展開: Alt キー + [] キー
- リストボックスの要素選択: [] キー
- ラジオボタンの選択: [] キー + [] キーで移動
- チェックボックスの選択: [] キー + [] キーで移動
- テキストボックス内でのカーソル一括移動: 文頭へ移動 [Home] キー、文末へ移動 [End] キー
- テキストボックス内での範囲選択: [Shift] キー + [] キー

改良のポイント

- ・ 入力画面上に操作対象の名称を明示した。
- ・ キーによる操作が直感的に分かるようにした。

改良

★ 入力効率を上げるためのキー操作 ★



応

- ・ 課題②については、作業中の対象者の視野内に『確認をする』と明示された札を置き、確認に対する意識を促すようにした。
- ・ 課題③については、例えばパソコン操作の際にはShiftキーに文鎮を用いるなど、右手のみでも各作業が遂行できることを意識づけた。



採用後の状況

- ・ 訓練の結果、小売業の事務部門での就職が決まった。職務としては、社内システムのオペレーターに近い職務を主とするデスクワークであった。指導員からこれまでの訓練状況や課題、必要となる配慮について企業側へ説明をし、理解を求めた。企業側からの課題への対処方法として以下について示された。

課題①については、社内システムの利用手順書的なものはあるが、あくまで備忘録のようなものであり図解なども少ないため、対象者が理解しやすいように改善する。

課題②および③については、訓練で行ってきたことが職場でも同様に行えるよう、最初のうちは頻繁に企業担当者から対象者へ促すようにする。

採用後の状況

- ・採用後1カ月を経過した頃、企業側から対象者の状況について以下のような報告と相談があった。内容は以下のようであった。

簡易な作業については確認も定着されており、自助具も活用できていることから問題なく遂行できるが、社内システムを使用した少し複雑な職務が円滑にできない。当初打ち合わせたとおり、既存の作業手順書に図を入れるなど工夫をしてみたが、対象者にとっては難しい様子である。

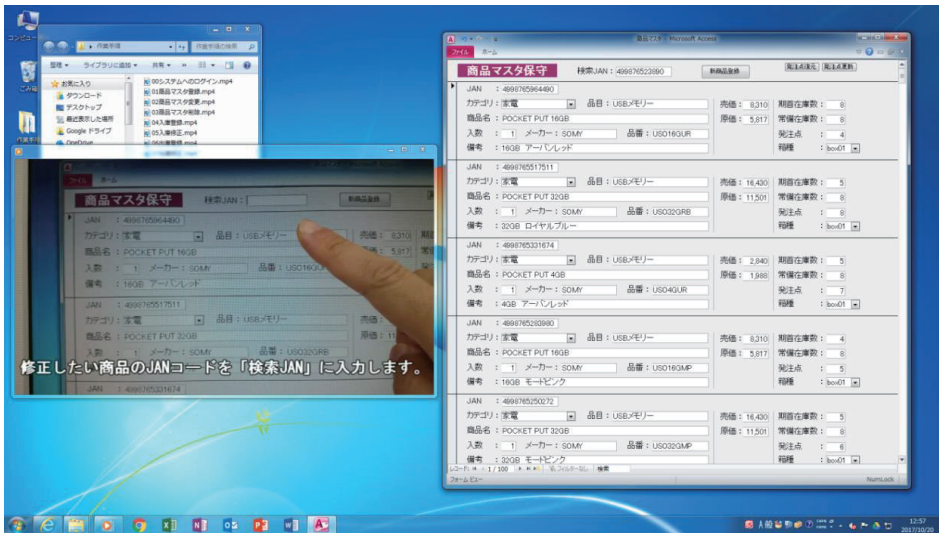
- ・企業へ訪問し詳細な状況を確認したところ、作業手順書には図やカタカナ用語の解説等が記載されているものの文章が多く、対象者は作業を進めるうちに混乱する様子が伺えた。

定着に向けた支援

<対象者及び事業主に対する支援>

- ・企業側からは、これ以上対象者の分かりやすい形で作業手順書を改善することは、コスト的にも困難であるとの話があったため、指導員から作業手順書の代わりに作業手順を動画で参照できるようにすることを提案し、了承を得た。

- ・具体的には、対象者が携わるそれぞれの処理について、手本となる動画を企業側の協力のもと撮影させてもらい、指導員がそれに字幕をつけた。動画撮影中は操作に関してできる限り声を出してもらい、特にカタカナの用語が出た際には、それが画面上のどこを指すのか、意識してシステムを操作してもらうよう企業側へお願いした。



| | |
|-----------------|--|
| <p>定着に向けた支援</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・このようにして編集をした手順動画をもとに、実際のシステムの画面と手順動画を同時に表示させ、対象者が必要に応じて手順動画を参照しながらシステムを操作できるようにした。対象者はそれまでの作業手順書と比較し、混乱を招かず作業が進められるようになった。 |
| <p>結果</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・その後企業側からは、「対象者の作業習熟が進むにつれ、手順動画を使用する頻度は少なくなってきた。今後、対象者が新たな職務を担当してもらう際には、専門用語を多用した文章ではなく、可能な限り動画などの直感的に理解できるような方法で、対象者に提示するよう配慮する。」との意見をいただいた。企業側の協力と理解を得ることができ、職場定着に至っている。 |

(2) 採用後に記憶障害および注意障害に起因した課題が生じた者について、対処方法を確立し職場定着に繋げた事例

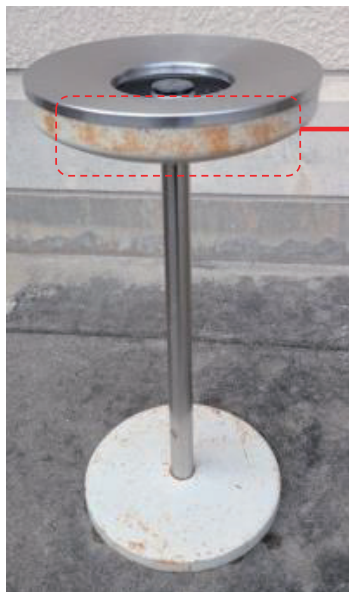
| | | | | | | |
|--------|---|---|---|----|------|------|
| 対象者概要 | 年齢 | 30代 | 性別 | 男性 | 受障原因 | 交通事故 |
| | 障害の状況 | | 高次脳機能障害による注意障害、記憶障害、遂行機能障害。身体障害は、右上下肢軽度の麻痺（左に利き手交換） | | | |
| | 手帳等級等 | | 精神障害者保健福祉手帳3級、身体障害者手帳5級 | | | |
| | 就職先職種 | | 清掃作業 | | | |
| 訓練状況 | <p><訓練内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃作業（実習場内および通路の床面、屋内外の窓、敷地内（屋外）、洗車） ・事務作業（ワープロおよび表計算ソフト、データ入力、封入作業等） ・物流作業（梱包箱組立て、ピッキング、商品梱包、商品陳列等） <p><訓練中の対象者の課題></p> <p>課題① 記憶障害の影響から、指示内容を忘れてしまい同じ質問を何回もする。できていた作業内容についても日が空くと作業手順を忘れてしまう。</p> <p>課題② 注意障害の影響から、ミスを発見することが難しい。</p> | | | | | |
| | 対応 | <p><対象者の課題に対する対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題①については、作業手順書を作成し、対象者が携行するバインダー型のスケジュール帳へファイリングしておくことで、作業途中でも手順を忘れた際対処ができるようにした。また、作業前には、作業手順書を必ず見返し、一連の流れを想起してから取りかかることを習慣化した。 ・課題②については、指差しと声出し確認を徹底するように図った。また、手本や完成物のある訓練課題については、作業終了後に再確認をする、マスキング（作業に必要なとなる以外の情報を隠す）する等、ミスを自身で見つけられるようにした。 | | | | |
| 採用後の状況 | | <p><就職後の対象者の課題状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・訓練、職場実習を通して、レンタル業を営む企業での清掃作業に就職。具体的な職務としては、職場実習で行ったレンタル用品の倉庫内清掃のほか、返却された用品の清掃を行い所定の場所にまとめておく、というものになった。就職にあたり、事前に企業側へ対象者の障害特性について説明をし、雇用から1ヶ月後に定着状況を確認するために訪問をすることを併せて伝え、企業から承諾を得た。 ・雇用から1か月後、企業を訪問した際、企業側からは以下の状況が伝えられた。 | | | | |

課題①については、倉庫内清掃、用品清掃ともに、作業手順書を活用することは定着しており、特に倉庫内作業については職場実習時と比較して、手順を抜かすことなく効率的に行えるようになってきている。

課題②については、雇用後の新たな職務として、返却用品の清掃を担当してもらっている。手順どおり進めることができるが、清掃の程度にムラがあり、汚れを十分に落とし切れていないまま、作業を完了してしまうことがしばしばあり、どのようにしたら汚れに対して十分に注意を向けられるかが課題と考えている。

<対象者の困り感>

- ・企業側から指摘された課題②の内容について対象者に確認したところ、「清掃用品には様々な種類があり、また新しいものと古いものが混ざっているので、何をどの程度まで汚れを落とさなければならぬか判断できない。時間も限られているので、全ての用品に対して同じ程度で清掃している。」とのことだった。
- ・その後、対象者の作業状況を観察すると、全ての用品を一律に洗浄、拭き上げ等しているものの、時間をかければ落とせるような汚れまでは注意が向いていない状況が確認できた。灰皿等の用品について対象者に聞き取ると、「綺麗でないことは分かるが、一見しただけでは錆なのか落とせる汚れなのかを判別するのが難しい」とのことだった。



例えば写真のように、屋外で使用する灰皿について、周囲に付着しているものが錆なのか、タール等による汚れなのかを一見しただけで判別することが難しい、という状況であった。

定
着
に
向
け
た
対
応

＜対象者及び事業主に対する支援＞

・ 現行の職務においては具体的な手本がないため、用品を一律に清掃する過程で、清掃後においても「綺麗でない分かるもの」については、「清掃途中」と表示された札を用品に添付し、一通り用品の清掃が終わった後、札が付いている用品を個々に時間をかけて清掃することとした。また、これらの手順の変更については、対象者が携行する作業手順書に反映し、定着を図ることとした。

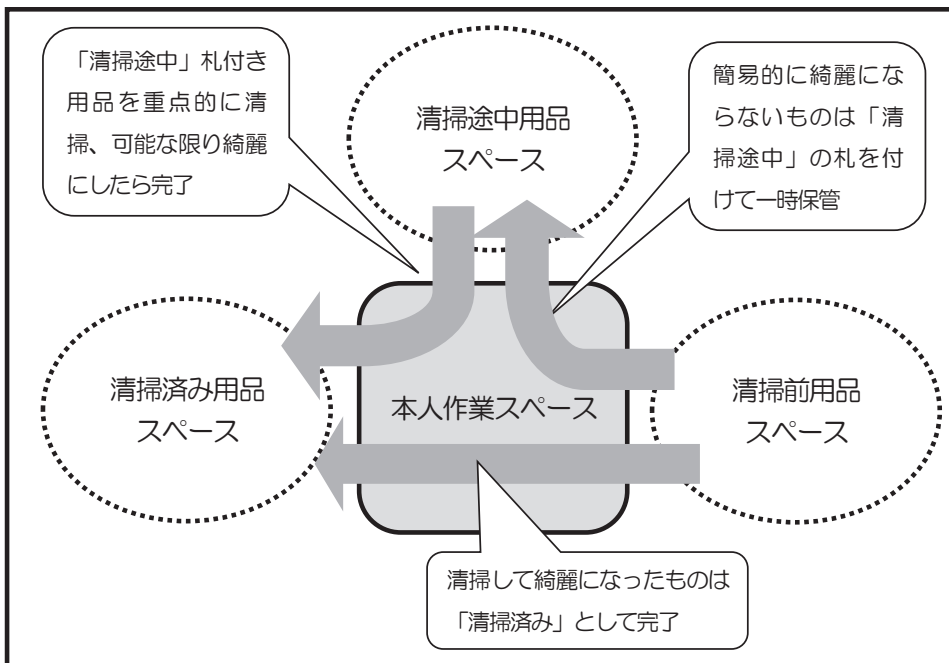


・ 上記対策を行い、一週間程度経過した後に、再度企業側へ対象者の課題改善の状況を電話で聞き取ったところ、「以前と比較しては改善されたが、清掃途中の札が貼ってあるにも関わらず、十分に清掃されていない用品が時折ある」とのことだったため、再び企業を訪問した。

・ 対象者は改変した作業手順書どおり、札を活用することができていた。しかし、一通り全ての用品の清掃が完了した後に、札が付いている用品を個別に追加清掃しようとする工程で、他の清掃済みの用品に紛れて、札付きの用品を上手く探せていない状況が確認できた。

・ 上記状況を改善するため、まずは企業側へ対象者の状況を説明し、倉庫内に「清掃途中」の用品が置けるスペースを確保させてもらい、「清掃途中」を付けた用品については、他の清掃済みの用品とは別に一時的に保管ができるようにした。

定着に向けた対応



・さらに対象者に対しては、「清掃途中」の札を用品に添付した際には、その都度カウントしておき、すべての用品を一通り清掃した後に、「清掃途中」の用品が何個残っているかが把握できるようにした。

結果

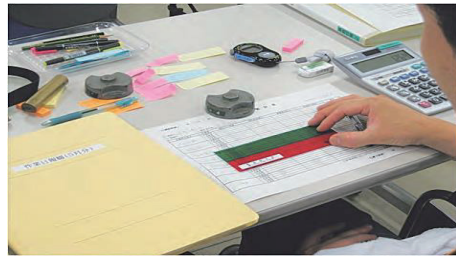
・企業側の協力のもと対象者の課題に対応した作業環境を整備したことにより、課題改善が図れた。その後も継続的に支援をする中で、対象者、企業双方から現状において苦慮していること等が伝えられたが、対象者、企業側で対応することができており、職場定着に至っている。

(3) セルフマネジメントに課題のある者に対し、訓練で確立した対処方法を採用後も継続して行えるよう企業及び他機関と連携し、フォローアップを実施した事例

| | | | | | | |
|-------|---|---|----|----|------|-----|
| 対象者概要 | 年齢 | 20代 | 性別 | 男性 | 受障原因 | 脳梗塞 |
| | 障害の状況 | 高次脳機能障害における軽度の記憶障害、注意障害、疲れやすさがある。身体障害者手帳の交付はないが、右上下肢機能障害。 | | | | |
| | 手帳等級等 | 精神障害者保健福祉手帳3級 | | | | |
| | 希望職種 | 事務系職種 | | | | |
| 訓練状況 | <p><訓練内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務系職種等の軽作業での就職を目指し、OA機器操作や伝票処理・ファイリングなどの事務手作業、郵便物の受発信作業等を中心に行いながら、商品陳列やピッキング等の倉庫作業、清掃作業等の訓練など幅広く実施。 ・高次脳機能障害の特性に対する理解を深めるとともに、障害特性に応じた対処法を習得する訓練を実施。 <p><対象者の課題></p> <p>課題① 記憶及び注意障害によりケアレスミスが生じる。また、疲労が溜まるとケアレスミスが顕著となる。</p> <p>課題② 障害特性に対する自己理解が十分ではなく、自分に合う職務や勤務条件等をイメージすることが難しい。</p> <p>課題③ 環境の変化に戸惑いやすく、訓練開始後しばらくは体調不良を訴えて休むなど、人間関係作りにも戸惑っている。</p> | | | | | |
| | 対応 | <p><対象者の課題に対する対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題①については、ミスの軽減を図るためCST*(数字拾い、百マス計算、電卓計算)を実施。ミスなく仕事を行うことの重要性を理解しつつ、自分のミスの傾向を把握してもらった。その上で定規等を活用したチェックの仕方を学ぶ訓練を実施。事務作業等の訓練を通じて、実際の職場でも活用できるよう訓練を行った。 ・疲労への対処としては、訓練場面を通じて45分を経過すると疲労によるミスが発生しやすくなることを把握した。そのため、45分連続して作業を行ったらタイマーが鳴るよう設定し、その合図で小休憩して軽いストレッチや深呼吸を行うようにした。 <p>*CSTは「認知スキルトレーニング」の略。詳しくは高次脳マニュアルI p.85を参照ください。</p> | | | | |



CST (認知スキルトレーニング)



定規を使用した補充方法の活用訓練



ストップウォッチを活用した疲労のコントロール

深呼吸



小休憩時の過ごし方(深呼吸、ストレッチ)

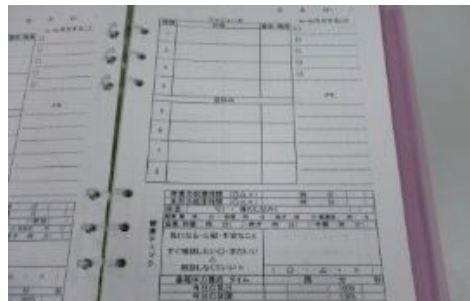
対

- ・課題②については、各種講習を通じて一般的な高次脳機能障害の特性について知識付与を行った。その上で、各種講習や訓練場面を踏まえて個別相談を行い、自分自身の高次脳機能障害の特性についての自己理解を深めた。

応



各種講習の様子

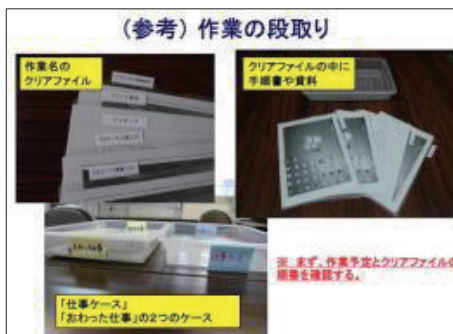
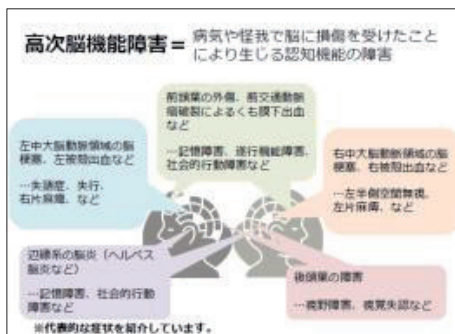


メモリーノートの活用

- ・課題③については、メモリーノート*(バインダー形式のメモ帳)を活用し、本日の気分や体調、相談したいことがないか毎朝対面での確認を行った上で訓練を開始した。

| | |
|--------------------------------------|--|
| 対 応 | <p>*障害者職業総合センター研究部門が開発したメモリーノート幕張版の略。仕事や生活面等のスケジュール管理、作業手順の整理、日々の振り返り等のセルフマネジメントを実現するツールです。詳しくは独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター：「M-メモリーノート支援マニュアル」を参照ください。</p> |
| 採 用 後 の 状 況 | <p><対象者及び事業主に対する支援></p> <ul style="list-style-type: none"> ・訓練の結果、事務補助・施設内外の環境整備の業務で就職が決まった。就職にあたって、対象者が環境の変化や疲労等により体調不良や作業遂行上のミスが生じないよう、地元の地域障害者職業センターと連携しつつ対象者及び企業に対する支援を行った。・課題①については、疲労が溜まると再確認等を行ってもケアレスミスが生じることが想定された。 ・課題②については、高次脳機能障害に対する自己理解は深まったものの、企業側は初めての高次脳機能障害者の雇用であることから、一緒に働く社員が障害特性等を理解する必要性があった。 ・課題③については、人間関係も含め環境の変化に戸惑いやすいことから、対象者が企業担当者や地域障害者職業センター等との関係性を構築するまで不安を感じたり、コミュニケーションがうまく行えないことが想定された。 |
| 定 着 に 向 け た 対 応 | <p>【対象者及び事業主に対する支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題①については、対象者にとって無理のない勤務時間である一日6時間勤務とした。また、疲労に気づきにくいことから、訓練で取り組んでいたタイマーを活用して45分経ったら小休憩するようにした。 <div data-bbox="235 1445 980 1723" style="text-align: center;"> <p>タイマーが鳴ったから休憩しよう。疲労をコントロールしないとね！</p> </div> |

- ・課題②については、就職前に地域障害者職業センターと連携をして企業に対して社員研修を行い、高次脳機能障害についての基礎知識を伝えた上で、対象者の障害特性について情報提供を行った。



事業主に対する社員研修時の資料

- ・課題③については、企業担当者、地域障害者職業センター職員との信頼関係が構築されるまでの間、指導員が定期的と一緒に職場訪問を行った。採用初日、1ヶ月後、2ヶ月後、3ヶ月後、半年後と定期的に訪問して状況を把握し、職場不適応が生じたとしても早期介入ができるようにした。

- ・対象者は、現在もタイマーを活用し、小休憩(ストレッチや深呼吸)を取ることを継続して行い、疲労のコントロールを行っている。
- ・企業は、対象者の雇用を契機に、様々な機関が主催する障害者の雇用管理等に係る研修会等に自発的に参加をされている。



Ⅱ 就職に向けた訓練の進め方編

第1 身体障害者対象の訓練科における高次脳機能障害者の就職に向けた訓練

高次脳機能障害者の就職を考えるためには、限られた訓練期間において、就職から逆算してどのようなプロセスを辿っていくべきかを予めイメージしておく必要があります。特に、肢体不自由等の身体障害のみで訓練を自立的に進められる方（以下「一般の身体障害者」という。）たちの中に高次脳機能障害者が混在する場合には、訓練実施において高次脳機能障害者への対応を織り交ぜていく必要があります。

訓練受講を希望される高次脳機能障害者については、概ね以下の3つのパターンに大別されると思われます。

- ①自身の高次脳機能障害について認識しており、適切な対処を自発的に行うことが定着している
- ②自身の高次脳機能障害について認識しており、対処の必要性は感じているが、その方法、手段が確立していない
- ③高次脳機能障害の診断はあるが、自身の認識は十分でなく、対処方法も確立していない

上記①～③のうち、職業訓練を進めていく中で必要とする対応の検討に最も時間を要するのは③の方であり、そのニーズも高いと考えます。一般の身体障害者の就職までのプロセスと比べて、③の方がどのようなプロセスを辿るのか、その例を図1-1に示しています。

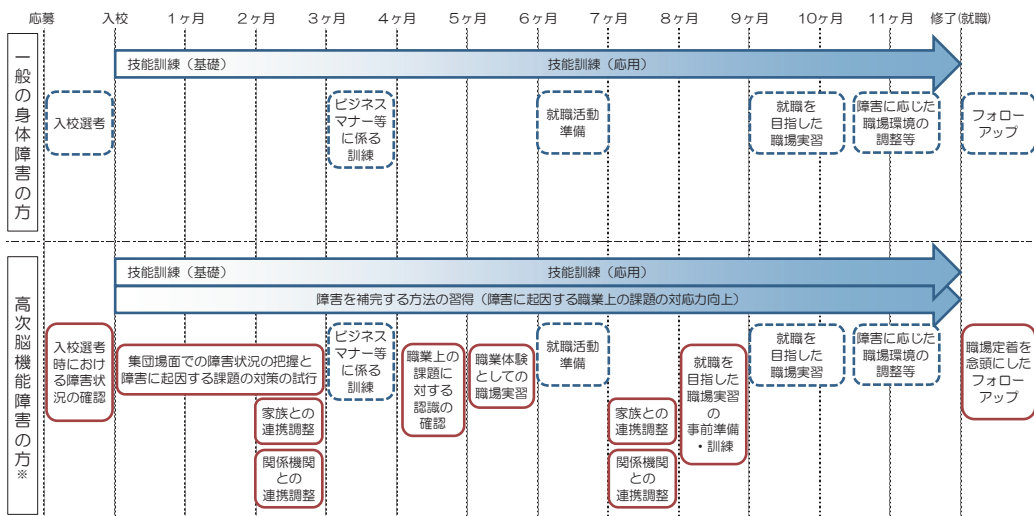
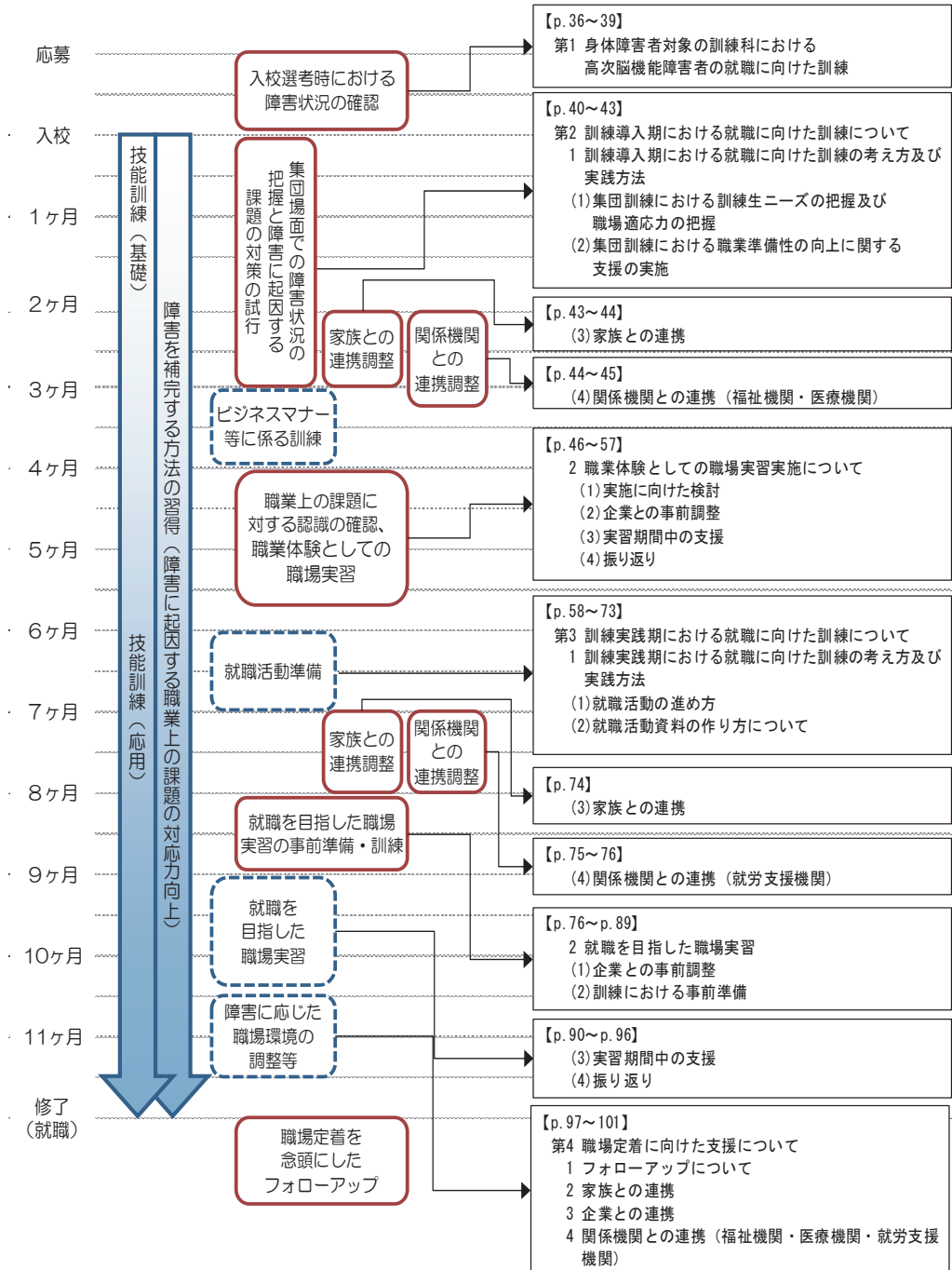


図1-1 高次脳機能障害者と一般の身体障害者の就職までのプロセス

一般の身体障害者と比較して③に該当する高次脳機能障害者の場合には、高次脳機能障害を認識して対処を促す機会の設定や、実務において必要となる技能と障害を補完する方法の確立、支援する周囲の体制づくり等、訓練開始前から取り組むべき事項が多く考えられます。それら事項と本編の掲載箇所は以下のとおりです。本編を参照する上での参考としてください。



ここからは、取り組むべき各事項の具体的な内容について、既述したパターン③に該当する「Aさん」を設定し、Aさんの入校前から就職に至るまでの過程を追いながら、説明していきます。

また文中の主語については、高次脳マニュアルⅠと異なり「高次脳機能障害との診断はないが、その可能性がある方」を含めないことから、以下のように定義されますのでご注意ください。

【訓練生】

- 身体障害のみある方を含む、訓練を受ける全ての方

【対象者】

- 高次脳機能障害と診断されている方であり、
訓練生の中において、実際に支援の対象となる方

Aさんの入校前の状況は以下のような状況でした。

◆応募書類から把握された情報

- Aさん 男性 22歳 右上肢障害5級、高次脳機能障害
- 受障時期は19歳の時
- 受講希望の訓練科は事務系
- 服薬あり（抗てんかん薬）

◆応募書類上に「高次脳機能障害」と記載があったため、担当指導員は、入校選考時に「面接時間き取りシート」および「自己認識シート」の活用を想定し、Aさんへ家族に入所選考へ同席してもらうよう連絡、Aさんから了承を得た。

◆しかし、入校選考当日は、家族が同席しなかった。本人曰く急きょ都合が悪くなったとのこと。担当指導員は、止む無く本人のみに対する面接を行うこととした。

ここで挙げた「面接時間き取りシート」および「自己認識シート」については、高次脳マニュアルⅠのp.44より詳しく説明しておりますので、必要に応じてご参照ください。

◆入校選考時に把握された情報

- 大学1年（19歳）の時、アルバイト先からバイクで帰宅時、乗用車との事故により受障。
- 事故時の外傷により右手の軽度の麻痺が残り、Aさんはそれが主たる障害だと認識している。
- 主治医からは高次脳機能障害の診断を受け、Aさんもそれを認識しているが、生活上での困り感はあまりない様子。
- 現在は月に1度、主治医の定期受診時に抗てんかん薬の処方を受けている。
- 物忘れが多く、主治医からはメモが取れるようになると良いといわれている。スケジュール帳を携帯しているが、あまりメモはしていない。
- 21歳で大学に復学するが、間もなく中退。以降、実家に戻っている。
- 家族構成は父、母、兄。兄は現在、地元を離れて独立している。
- 両親から「大学卒業の年齢であり、就職してもらわなくてはいけない。」との意向を受け、Aさんもそう思えたため、主治医と相談の上、障害者の訓練施設へ応募した。

- ◆学力面の選考基準をクリアし、面接でも大きな問題がなく、入校可となった。希望する事務系の訓練科（以下「事務科」という）に所属となった。

※事務科での技能訓練は以下の内容を予定している。

（訓練期間前半）

- パソコン（Word・Excel・インターネット、メール等）の集合訓練
- 伝票・帳票等の記入、集計、ファイリング等の事務作業の演習 等

（訓練期間後半）

- 各訓練生の進捗に合わせた自学自習形式のパソコン訓練
- 就職に向けた希望求人の職務内容に関連した作業 等

Aさんは、医師から高次脳機能障害との診断を受けているものの、自身では高次脳機能障害についての認識が薄い、ということが入校選考時の面接場面において把握されています。

ポイント

高次脳機能障害の診断がある方が入校を希望されてきた際は、入校前に、パターン①～③（p. 36）のどれに該当するかを把握し、その後の訓練の進め方を想定する。

以降は、高次脳マニュアルⅠの「Ⅱ 職業訓練の進め方編」と同様に、訓練期間を「訓練導入期」と「訓練実践期」の2つに分けて、就職を念頭に置いた指導員のアプローチがどのように進んでいくかを説明していきます。

第2 訓練導入期における就職に向けた訓練について

1 訓練導入期における就職に向けた訓練の考え方及び実践方法

高次脳マニュアルIにおいて、訓練導入期は「全ての訓練生に対して、訓練系の基礎学科・実技を集団訓練により一律の進度、共通の内容で実施する時期」と定義したところです。その期間は1年間の訓練課程においては入校後3ヶ月程度を想定します。また訓練導入期では、訓練生に見受けられる課題を把握し、それが就業場面においてどのような影響を及ぼすかを想定する「障害状況の見立て」を行うことがポイントであることも併せて説明しました。集団訓練の中で対象者の高次脳機能障害の見立てを作ることは難しい面があるかも知れません。可能な範囲でその方を観察し、訓練上で見受けられた問題について、就業場面で同様の問題が生じることを想定し、訓練期間のうちにその問題が解決できるようアプローチしていきます。

(1) 集団訓練における訓練生ニーズの把握及び職場適応力の把握

ここでいう訓練生ニーズとは、対象者が声に出して要求するものではなく、集団の中における対象者の解決すべき課題を指します。対象者に注目し、現状での課題や職場へ適応できる力の程度を把握していきます。

- ◆担当指導員は、Aさんに高次脳機能障害、特に「物忘れが多い」という聞き取り内容を受け、記憶障害の傾向があることを想定した。その状況把握のため、訓練開始直後から訓練場面でのAさんの様子（言動）を観察することにした。
- ◆パソコンの訓練ではその日に説明した内容の演習問題を実施している。訓練時間中に演習問題を解答し、それを印刷して提出、提出できない場合は次の訓練までに提出というルールを設けた。
- ◆パソコンの訓練開始当初は内容が比較的簡単で、訓練時間中に提出していた。訓練が進み、訓練時間中に提出できなくなると、次の訓練までに提出というルールも守れなくなった。そのことを指摘すると、無表情で「すみませんでした」と表面的な謝罪があり、カバンの中からぐしゃぐしゃになった演習問題の途中経過（印刷物）が提出された。
- ◆Aさんは他の訓練生と一般的なやり取りはできるものの、積極的に関わろうとする様子は見られなかった。周囲の訓練生からは、よく探し物をしている様子を見る、Aさんの印刷物がプリンタにそのままになっていて手渡すことが多くて困っている、との声を聞いた。

面接時に聞き取った「物忘れが多い」ということに関連するような場面が現れました。この時点では記憶障害について確定的な判断はできませんが、以降、同様の場面が現れないかどうかを確認していくために、指導員はこの場面を捉えることが重要です。

謝罪が表面的であったことは、障害に起因するか否かに限らず、日常生活のマナーやコミュニケーションスキルの向上という観点から、訓練場面で改善していく必要があると判断します。

演習問題の途中経過を提出できたことから、提出することへの意識はあったものと考えることができ、その点は対象者の良いところとして評価します。一方、カバンの中が乱雑で提出物の状態が悪かった点は、記憶の課題と相まって遂行機能の課題も有しているかもしれないと見立てることができ、単に提出物の状態が悪い、という点に注目した指導的なアプローチは控えたほうがよいと考えます。

ポイント

「できないこと」に着目する前に、「できていることは何か」に着目する。

また、対象者と他の訓練生とのやり取りの観察等を通じて、周囲との関係性を把握することができます。高次脳機能障害があまり理解されていない環境では、高次脳機能障害者の言動は奇異に映ることがあります。そのようなことがないか確認しておくことも対象者のニーズ把握につながります。

(2) 集団訓練における職業準備性の向上に関する支援の実施

対象者が集団（社会）へ適応していくためには、解決すべき課題（ニーズ）が明らかになったときに、対象者と共有するとともに対策を考え、その対策の定着を図ります。

- ◆以降、同様の状況が続いたため、指導員はAさんの課題が記憶障害に起因するものであると認識した。まず、「パソコンの演習問題が訓練時間内に終わらない場合の対応方法」をAさんとともに考え、以下のルールを設けた。
 - ・課題が未提出であることと提出期限を付せんに記載する
 - ・この付箋を自身の使用している実習場のパソコンのモニターに貼る。
 - ・提出後にこの付せんをはがす。

- ◆さらに、提出を忘れた際の謝罪の仕方について、適切な謝罪がどのようなものかロールプレイを用いて確認した。

ポイント

具体的場面を捉えて、対象者の障害状況を見立て、その対策を具体的に考える。

ここでいうロールプレイとは、対象者の謝罪の仕方は相手に良い心象を与えないことを説明し、指導員が謝罪を例示し、それを対象者に模倣してもらい、という短時間での個別対応を指します。この段階では対象者自身に「自分の謝罪の仕方の問題があるので改善しよう」という意思があるかわからないため、高次脳マニュアルIで解説したSST（ソーシャルスキルトレーニング）の手法は使いません。対象者が課題に

対する「気づき」を持った段階ではじめてその活用を検討します。

SSTの手法を用いた個別対応については、高次脳マニュアルⅠのp.107から解説していますので、必要に応じて参照ください。

◆指導員はカバンの中が乱雑になっていることについて、Aさんにお伝えをし、Aさんの認識について確認をした。Aさんからは、「カバンの中に限らず物を整理することが苦手でどのようにしたらよいかかわからない」といった話があった。

◆そのため、Aさんと一緒に具体的な対応方法を考えて、カバンの中を整理できるようにすることを目標とし、以下のルールを設けた。

- 印刷物等はクリアフォルダーを用いて整理する
- 1週間ごとにクリアフォルダーを確認し、不要になったものは破棄をする

◆週末の訓練終了後、指導員がAさんのカバンの整理に同席、Aさんが自発的にカバンを整理することが確認できるまで継続した。

前項でも触れましたが、所有物の管理がうまくできない場合、その方の生育歴に起因すると考えてしまうかもしれません。高次脳機能障害により管理できなくなった、あるいは、もともと整理整頓が苦手な障害によりその度合いが大きくなったことも考えられます。職業準備性向上の観点からはAさんに対して課題解決に向けた支援が必要であり、上記のような継続的なアプローチは有効であると考えます。

◆印刷物の回収忘れへの対応方法として、「印刷を実行したらすぐに出力先のプリンタに移動し、直ぐに回収する」という事務科全体のルールを設けた。

◆Aさんは周囲の行動に促され、ルールに従って行動できるようになった。Aさんは時折周囲からの指摘を受けるものの、回収忘れはほぼなくなった。

集団場面で見受けられた課題について、対象者へ直接的に指摘し解決策を検討する、また周囲に理解を求める、といった方法が考えられます。対象者の心情面に配慮する意味でも、間接的なアプローチによって課題の解決を図ることができれば、それが望ましいと考えます。

- ◆パソコン課題の提出忘れは改善された。その一方で、他の場面での提出忘れは続いていた。例えば、病院受診による欠席時には、受診証明として領収書を指導員に提出する必要があるが、これについては提出忘れが改善しなかった。
- ◆伝票集計の訓練では、初回に説明した作業指示（作業手順）を次回実施時には忘れていた。「作業手順をメモに取りましょう。」という助言にも積極的な取り組みは見られなかった。指導員はその都度、補助的に指示を出していた。
- ◆失敗に対して、当初のような表面的な謝罪が続いており、その都度、短時間のロールプレイを行うものの、改善には至らなかった。

集団場面における支援を通じ、すべての課題を解決できるわけではありません。解決できなかった課題に加え、新たな課題も見いだされることがあります。対象者がこれらを「働くにあたって解決しなくてはならない課題」として捉え、自発的な解決に向け行動できるよう、指導員には長期的な視点に立った支援が求められます。

（3）家族との連携

高次脳マニュアルⅠでは、対象者に就職や生活上の課題が多い場合、指導員は家族に対してその課題を理解してもらうよう働きかけ、必要な支援が得られるよう協力を求めることが大切であると説明しました。指導員は、対象者の解決すべき職業上の課題が明確になった時点で、対象者の了承を得て、家族に現況を説明し、家庭での支援について具体的に依頼できると良いでしょう。訓練導入期における家族との連携については高次脳マニュアルⅠのp. 89から説明しています。

- ◆Aさんは病院受診の領収書を自宅に持ち帰るため、指導員は家族の協力が課題改善につながると考えた。入校選考時に家族からAさんの状況を聞き取れなかったことに加え、訓練場面での状況を家族に確認してもらうため、訓練施設への見学を打診し、Aさんおよび家族の了承を得た。
- ◆家族の来所当日、Aさんの訓練状況見学及び面接聞き取りシート等を用いたヒアリングを行った。入校選考時の家族面談について、Aさんから家族に伝達されていないことが確認できた。
- ◆家族は、主治医から高次脳機能障害の症状について説明を受けているものの、それがどのような支障となって現れるかは想定できず、不安に思っていることがわかった。
- ◆指導員からは以下を説明し、家族に協力を依頼して了承を得た。
 - ・Aさんの課題が高次脳機能障害の特に記憶障害に起因すると見立てられる
 - ・今後の就職および職場定着には課題解決が必須になる
 - ・課題解決には家族の協力が大きな力になる
- ◆病院受診の領収書の提出忘れを改善できるよう、家族に対しては「指導員からAさんにスケジュール帳への記載を促すので、その参照を習慣化できるように家庭でも声かけ等をお願いしたい。」と具体的な支援内容として依頼した。

指導員は家族の心情に配慮しつつも、障害に起因すると見立てた対象者の職業上の課題を発生した事実に基づき説明することが有用だと考えます。

(4) 関係機関との連携（福祉機関・医療機関）

高次脳機能障害者が安定して訓練を受講し、その後の職業生活を円滑に進めるには、家族との連携のほか、関係する各種専門機関との支援体制構築が望ましいことは高次脳マニュアルⅠで説明しました。指導員は、対象者及び家族の他機関利用状況やその利用頻度等について確認し、連携の可能性を検討することが大切であると考えます。

- ◆Aさんや家族に社会資源の活用状況を尋ねると、主治医や訓練施設以外はないことが確認できた。指導員から「例えば、高次脳機能障害当事者や家族会は、障害について相互に理解し、気づきを促しあうことができ、Aさんにとって得るものが大きいのではないか。」と伝えると、家族から検討してみるとの返答を得た。

受障後、一定期間が経過している場合、福祉機関等の利用についてすでに対象者やその家族へ打診があったかもしれませんが、医療機関以外の関係機関を利用していない場合、何らかの事情があることも考えられ、指導員には、対象者やその家族に対する配慮を伴った対応が求められます。

ポイント

社会資源に関する情報は、対象者や家族の背景を考慮して提供する。

◆Aさんが定期的に病院受診をしていることを受け、指導員から「職業訓練を進めていく中で、主治医の意見を伺うことが望ましい場合があります、その際には、家族にも協力をお願いしたい。」と説明し、Aさんや家族から協力について了承を得ることができました。

医療機関との連携は、高次脳機能障害者の職業訓練を進めるにあたっては非常に重要なこととなります。

ポイント

医療的側面からの助言等を主治医から得る場合、対象者および家族の了承を得る。

対象者の同意がない場合、指導員が対象者の主治医等と直接やり取りすることはできません。対象者の同意を得て主治医とやり取りするとき、家族の協力を得ることが望ましい場合もあります。家族へ協力を依頼する具体的な事案がない段階から、協力依頼の可能性を説明し、対象者や家族から承諾を得ることが望ましいでしょう。

対象者の主治医から助言を得るまでの流れについては、高次脳マニュアルⅠのp.95にて説明していますので、併せて参照ください。

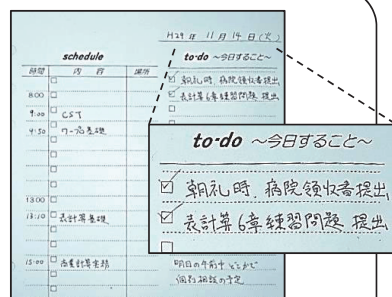
2 職業体験としての職場実習実施について

職場実習は、訓練期間終盤に訓練生・企業側双方が就職の可否の検討する目的で実施する（以下「就職を目指した職場実習」という。）のが一般的です。しかしながら、就業経験がない、あるいは乏しい対象者は、具体的なイメージをもって就職を検討することが難しく、就職を目指した職場実習のみでは就職が難しい場合があります。

また、高次脳機能障害者は環境変化に大きく影響され、施設内の訓練で対応できていたことが異なる環境下では対応できなくなる、それまでに生じていなかった新たな課題が表出する、ということもあります。

このことから、訓練期間中盤において、習得した技能が実務ではどの程度通用するのか、また職業上の課題が実務場面ではどのように現れ、どのように対処すべきかを体験的に学ぶことのできる職場実習（以下「体験的職場実習」という。）を実施することが有効であると考えます。

◆訓練期間中盤になり、提出物等、期日のある事項は発生時点でスケジュール帳へ記入し、毎日、朝と夜にスケジュールを確認する、という習慣が家族の協力もあり定着してきた。これによりAさんの「提出物を忘れる」という場面は少なくなり、少し自信がついてきた様子であった。



◆利き手である右手に軽度の麻痺があるため、一定の時間は要するものの、テキストや手順書があれば、それに沿って取り組むことはできた。

◆初めて実施する作業の説明時には、自発的にメモはとらず「メモをとるために時間をかけてもよい」と促しても積極的な取組みにはならなかった。

◆失敗時の謝罪が表面的な応答に留まることについては、どのようにしたら本人の意識を変えることができるのか、指導に苦慮していた。

◆Aさんにはアルバイト経験があるものの、就職への意識が備わっているかは推し量り切れない面があった。加えて、指導員の助言に対する頑なさ等、社会人の対応として懸念される面もあり、Aさんに体験的職場実習を打診した。

◆体験的職場実習は就職に直結するものでなく、Aさんは、その実施に消極的であった。指導員から「職場での実務体験から仕事の具体的なイメージを持つことや、現時点の自分の力が仕事としてどの程度通用するかを確認しておくことは、今後の就職活動に役立つ」等を説明すると、Aさんは体験的職場実習に理解を示した。

体験的職場実習は、実務の場面を活用して、対象者に「就職に向けて自分には何が必要なのか」について気づきを与える機会となります。指導員は、対象者が積極的な姿勢になるよう、体験的職場実習の意義を丁寧に説明することが望まれます。

ポイント

対象者が体験的職場実習を肯定的に捉えられるよう、その目的を丁寧に説明する。

障害特性上の理由等により受障前の経験職種から職種転換を希望する方の場合には、希望する職種での体験的職場実習が有用です。また、経験職種での就職を希望する方の場合でも、受障前にできたことが受障後できにくくなっている場合があります。現状を理解する機会として体験的職場実習を行っておくことが望ましいです。

(1) 実施に向けた検討

体験的職場実習は、企業側の負担を考慮して、可能な限り指導員が実習の段取り（詳細は後述（p.48～）で説明）を整えた上で企業側へ協力を求めることが重要です。協力を求める企業については以下のポイントを勘案するとよいでしょう。

イ 高次脳機能障害者の雇用経験の有無

体験的職場実習は雇用を前提とせず、対象者の状況把握や体験的学習を目的とすることから、訪問支援しやすい企業を選定します。障害者雇用の経験が豊富で高次脳機能障害者の雇用実績がある企業や、高次脳機能障害者の雇用に理解を示す企業が望ましいです。訓練科に関連する職種毎に、体験的職場実習を依頼できる企業を確保できれば理想的です。高次脳機能障害者の雇用経験がない（あるいは少ない）企業に依頼する場合には、その障害特性や配慮事項を十分に説明し、理解を得ることが必須です。

ロ 立地条件

就職を目指した職場実習では採用後の通勤を考慮して企業を選定する一方、体験的職場実習ではその限りではありません。対象者が遠方の自宅から入寮して訓練受講している場合等は、むしろ訪問支援しやすい、訓練施設近隣の企業も選択肢として考えてもよいでしょう。

ハ 職務内容

対象者が習得した技能を活かせる職務に従事できるよう、企業を選びます。また、対象者は実務場面におけるリスクを十分に理解しないまま職務遂行するおそれがあります。体験的に職場実習をさせていただくという立場であり、対象者のミスが企業にとって大きな損失につながる職務や、危険を伴う職務、周囲の目が届かない環境での職務を除外し、他の従業員のサポートが得られる職務を提供してもらうよう企業に依頼することが前提となります。

(2) 企業との事前調整

体験的職場実習実施に向けて、事前に実習期間や就業時間、通勤方法、担当職務、使用機器、企業担当者、事前見学の可否等について企業と調整します。

担当職務については指導員が事前に体験し、その内容を予め把握しておく、事前訓練や実習中の支援、終了後の振り返り時により具体的な助言が可能になります。

また、実習先の事前見学を通じて、就業経験のない対象者や職種転換を希望する対象者は実習先での職務をイメージでき、不安感の強い対象者は予め職務内容を把握することで安心感が保てるため有効と考えます。可能であれば事前見学を実施できるとよいでしょう。

実習期間は、技能習得状況の確認と就業イメージを持つことが主な目的であることから1週間程度が適当と考えます。企業の都合や訓練施設のカリキュラム上の理由から、見学と併せて半日程度といった短期間であっても、何らかの形で機会を確保できると良いと考えます。2週間程度といった期間を確保できる場合は、企業から対象者のより詳しい評価が得られるとともに、対象者の作業状況や実務環境に慣れてきたときの様子、疲労具合について観察できます。

事前調整では、対象者の障害特性や配慮事項等の情報を企業担当者に伝達するとともに、指示の仕方やコミュニケーションの取り方を説明し、対応について協力を求めます。指導員は、対象者とともに実習後に振り返りを実施し、対象者への気づきを促すため、どのような情報が必要であるかも伝えます。

<企業担当者への事前伝達事項>

- ・ 職場実習の目的
- ・ 障害特性・配慮事項
- ・ 訓練状況（できること、できないこと、作業の理解度、作業遂行能力、コミュニケーション能力等）
- ・ 訓練中にみられている課題
- ・ 評価の視点

また、実習時には企業の機密情報に触れる可能性があるため、対象者、指導員ともに実習中に知り得た情報について守秘義務を遵守することを企業側に説明し、承諾を得ておくことが大切です。加えて、指導員は、訪問支援時における企業への出入りの仕方や、支援状況の記録方法（撮影等）について確認するとよいでしょう。緊急時の連絡方法（訓練施設・家族）や、万一の事故が起こった場合の責任の所在や補償の有無、保険加入の必要性についても確認します。

- ◆修了生の採用経験がある企業に依頼し、事務系職種での体験的職場実習としてAさんを1週間受け入れていただくこととなった。
- ◆事前調整としてまず、企業担当者にAさんの状況を以下のように説明した。
 - ・右手に若干の麻痺があり、細かな作業では少し時間を要する。
 - ・記憶障害の傾向があり、Aさん自身もそのことに向き合いつつある。
 - ・用意された手順書があれば、それに沿って概ね作業遂行できる。
 - ・口頭指示をメモに取ることは消極的である。
 - ・ミスを生じた際の本人の対応については課題を有する。
- ◆その上で、実習実施の目的は、以下の2点であることを説明した。
 - ・実務においてメモを取ることの重要性を認識できる。
 - ・担当職務に責任を持ち、ミスした際には誠意をもって謝罪ができる。
- ◆企業担当者には、目的に対応した以下の場面設定を依頼した。
 - ・口頭による作業指示を原則とし、Aさんがメモを取らない場合には、時間を確保し、メモを取ることを促してほしい。
 - ・Aさんがミスした際には、その場で指摘し、ミスの原因やミスしたことの認識の度合いを非難することなく確認するとともに、Aさんの仕事に対する責任感が乏しいようであれば、ミスした際には企業がどのような損失を被るかを説明してほしい。また、助言の効果が見られない場合は、指導員も一緒に原因や対策を検討したいので連絡してほしい。
- ◆さらに、実習終了時に、Aさんの採用を検討すると仮定して、職務遂行力（正確さ・早さ）や職場での態度等を総括的に評価してもらうよう依頼した。
- ◆企業担当者からは、指導員の想定どおりの場面を設定できるとは限らないが、できるだけそれを意識してAさんに対応することで了承を得た。

上記では、実習先に具体的な場面設定を依頼しています。事前調整では、対象者に自身の職業上の課題に対する「気づき」を促すような協力依頼が不可欠です。また、ミスに対する対応として、「ミスと仕事への影響を関連付けて理解できない」「ミスしたことを認めたくない気持ちがある」「謝罪しなければならないことは理解しているが、言葉が出てこない」「状況を理解したり、相手の考えることに沿って、共感することが難しい」など謝罪ができないことが高次脳機能障害に起因している可能性があることを念頭に置いて対応策を検討していく必要があります。

実習終了時の総括的な評価については、事前に職場実習評価票（詳細は後述（p. 54～）で説明）を提示しながら依頼してもよいでしょう。

(3) 実習期間中の支援

実習期間中は基本的には企業のルールに従い、企業担当者が作業指示をします。実習初日は対象者、企業ともに多くの場面で戸惑うことが想定されるため、指導員はできる限り出勤時から対象者に同行することが望めます。

対象者の障害特性上、実習先への通勤に心配がある場合には、事前に対象者の通勤経路において目印となるものを確認しながら同行する、といった通勤訓練の実施が望めます。実習開始までに期間の余裕がない場合には、インターネット上の地図サービス（図2-1）を代替利用するなど、可能な範囲での対策を考えます。

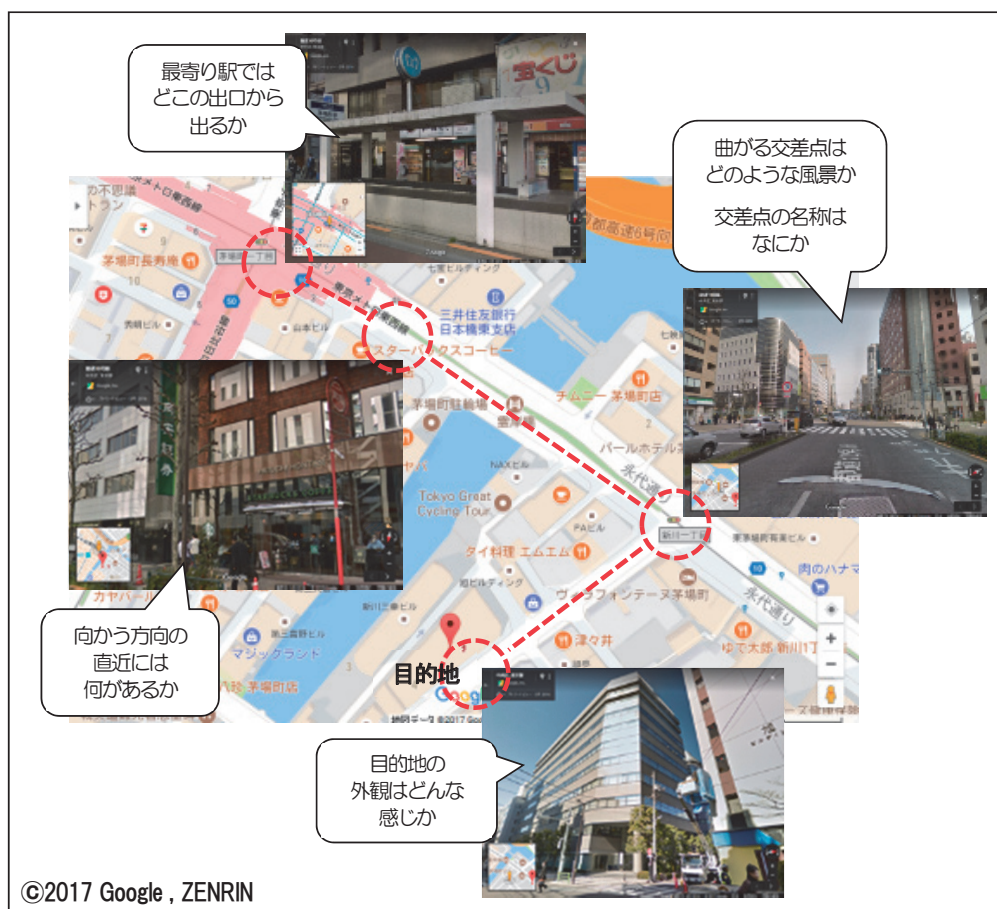


図2-1 通勤訓練に係る地図サービスの活用例

実務場面において、指導員は対象者とともに企業担当者の指示を聴き、対象者が指示どおりに作業できているか、わからなくなったときに質問等をしているかを確認し、必要であれば一緒に手順書を作成する、といった支援をします。企業担当者が戸惑っている場合には、指導員は対象者の障害特性や配慮事項を改めて説明し、企業担当者に実際の対応を見せ、企業担当者が対応できるように促していきます。

対象者の中は、昼食時間の過ごし方（食堂の利用法、食後の待機場所等）や休憩の取り方（疲れたときにどのように申し出るのか、休憩場所等）に不安を感じる方もいます。実習初日等に、指導員は対象者に終日同行し、具体的に確認します。

訪問支援の頻度は、初回支援時の対象者や企業担当者の状況により判断することが望ましいです。訪問支援は、実際の職場で職務遂行する対象者を観察できるよい機会です。短時間でもよいのでできるだけ多く訪問し、対象者の取組状況や施設内訓練との相違、職務への対応力や職場環境への適応力、職業準備性などを観察するとよいでしょう。なお、実習先には、企業における規則等の守るべきルールがあるため、指導員もその点を十分に意識して行動することが求められます。

以下、体験的職場実習における指導員の確認事項の一例を示します。

<体験的職場実習における指導員の確認事項（例）>

●実習中の担当職務（作業）について

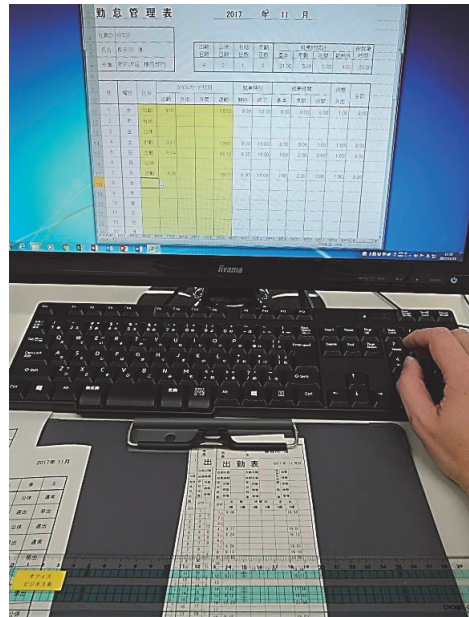
- ・どのような作業であっても熱心に取り組めるか
- ・どのくらいの時間集中して作業に取り組めるか
- ・安定して作業に取り組めるか
- ・どのような作業設定だったら作業を遂行できるか（単独作業、共同作業等）
- ・正確に作業できるか
- ・指示どおりに作業できるか
- ・自分で工夫して作業に取り組めるか
- ・道具、機械、部品等を丁寧に扱えるか
- ・作業に慣れるに従って習熟しているか
- ・作業開始前に準備ができるか、作業後に片付けができるか
- ・危険に配慮した対応ができるか
- ・自分の仕事に責任をもって取り組めるか
- ・技能は実用レベルに達しているか

●実習中の態度・マナー等について

- ・欠勤、遅刻、早退がないか、またあった場合には連絡ができるか
- ・企業での規則を守れるか
- ・清潔な身なりができるか
- ・他人の迷惑になることはしないか
- ・作業終了、事故・異常時に報告できるか
- ・わからないときには質問できるか
- ・日常の挨拶や返事をはっきり言うことができるか
- ・指示や注意に素直に従うことができるか
- ・周囲の人と協調して行動できるか
- ・休憩中等の会話に参加できるか
- ・日々の振り返り（実習日誌）は適切に行えているか
- ・仕事や作業への興味・関心が認められるか
- ・働くことの意義を理解できているか
- ・働くことを意識した健康管理ができているか
- ・自身の課題に関する気づきはなされているか

◆実習初日、指導員はAさんに終日同行し、指示どおりに作業できているか等をAさんの近くで確認した。

◆初日の作業は、職員のタイムカードの打刻内容を、表計算ソフトによる既定の勤怠管理表に入力する、という作業であった。



◆作業は、比較的工程が短く、入力開始時の処理、入力中の留意事項、入力完了時の処理といったように、指導員が工程ごとにAさんと一緒に手順書（メモ）を作成した。
Aさんは最初少し戸惑いがあったものの、手順書（メモ）を活用して問題なく作業を進めることができた。

作業内容記録表

I. 作業名 _____ 年 月 日

II. 作業の目的・目標

月始めの2営業日以内に入社員のタイムカードを入力する

III. 使用機器・材料

- ・ 各社員の雇用元のタイムカード
- ・ 定規 (マスキング用)
- ・ 勤怠管理表 (入力用)
- ・ 赤ペン (入力用)
- ・ 訂正のり
- ・ 印鑑

IV. 作業手順

作業上のpoint

- ① 処理済みの勤怠管理表の取り出し方法を聞く。
- ② 入力済タイムカードの取り出し方法を、社員に確認。
- ③ 社員名と雇用元の会社名を確認。
- ④ タイムカードと雇用元の社員名を同一に確認。
- ⑤ タイムカードの時刻を正確に入力していく。
- ⑥ 当月分の入力完了、タイムカードの月日を確認。
- ⑦ 確認が終わったら、タイムカードの下に紙を挿入して押す。
- ⑧ 各日のタイムカードが読み取れるように、④⑤⑥を確認し、
- ⑨ 各日のタイムカードの入力が終わったら、上司に報告。
- ⑩ _____
- ⑪ _____
- ⑫ _____
- ⑬ _____
- ⑭ _____
- ⑮ _____

V. 作業上の留意点

タイムカードが空欄の日は、シフト表と休暇申請書一覽を見、
公休か有休かを選択する。
※ 公休でも有休でもない日は、足跡を選択する。

◆指導員は初日支援の終了時に、Aさんに「明日以降、初めて実施する作業について指示を受けた場合には、今日のように自分で手順をメモに取るように」と促し、「次回は明後日午後には訪問する」と伝え、実習初日を終えた。

- ◆指導員は実習 3 日目に実習先を訪問した。初日と異なり、少し離れたところからAさんの作業の様子や企業担当者とのやり取りを見守るようにした。
- ◆Aさんは、企業担当者から口頭指示を受け、書類をコピーしている場面があった。Aさんはメモを取り、コピー作業へ取りかかる様子がうかがえた。
- ◆コピー作業後、Aさんが作業完了を報告したときに、企業担当者から指摘を受けている様子が確認できた。その後、Aさんはコピー機の前で企業担当者から説明を受け、再びコピー作業に取りかかった。
- ◆休憩時間に指導員がAさんに聞き取ったところ、「コピー機の操作ミスで、指示通りの作業ができなかった」ことが確認できた。指導員からは、実習終了後に振り返りを行うことを伝え、今後の作業に集中するように促した。
- ◆その日の終業後、指導員はAさんを先に帰宅させ、企業担当者に操作ミスの状況を確認したところ、以下の話を聴くことができた。
「片面原稿を両面コピーするよう指示したが、原稿の向きを設定していなかったため、裏表で上下が逆さまになってしまった。」
「コピー機の操作説明時にはメモが十分とれていない様子だった。」
「Aさんに対する指摘では、特にコスト面を意識してもらおうようにした。」

Aさんがミスをした際の対応については、事前調整時に依頼したとおりに行ってもらえたようです。また、上記のように、対象者を先に帰宅させることが難しい場合には、追って、電話で確認するのもよいでしょう。

(4) 振り返り

実習終了時に行う振り返りは、実習最終日に企業担当者を交えて実施するとよいでしょう。振り返りでは、企業からの評価を明らかにしてもらいます。対象者にとって、企業の評価は、どのようなことを企業が課題としているのか、課題を踏まえてどのような訓練が必要か等を認識する材料となりえるため、企業担当者から対象者に、直接、評価の内容を伝えてもらうとよいでしょう。企業担当者が対象者の心情面に配慮して十分な評価内容を伝えることが難しい場合や、企業担当者からの直接の評価が対象者にとって大きな負担となる場合には、指導員が企業から評価を聞き取り、その内容をもとに対象者と二者で振り返りを行います。

振り返りでは、対象者の自己評価と企業の評価に大きな乖離がないかを確認することが重要です。企業の評価は厳しいにも関わらず、比較的よくできたと自己評価している場合は、対象者にわかりやすく、その乖離を説明しなければなりません。次に示す評価票等、視覚的な表現を用いて振り返りを行うとよいでしょう。

評価票には、企業の記入様式（図2-3）と対象者の記入様式（図2-4）があり、それぞれに同一の評価項目を記載しています。実習終了後、対象者、企業担当者それぞれに様式へ記入してもらい、振り返りは、図2-2のように、双方を比較しながら進めます。書面による評価内容の対比は、視覚的に両者の違いがわかり、対象者にとって自己評価が適切であったかを理解するのに有効だと考えます。また、作成した評価票は、その後の支援に向けた参考資料としての活用が期待できます。

| 【企業の評価】 | | | | 【自己評価】 | | | |
|-----------------|---|---|---|----------------|---|---|---|
| 評価項目 | A | B | C | 評価項目 | A | B | C |
| 熱心に作業に取り組む | | | ○ | 熱心に作業に取り組んだ | ○ | | |
| 集中して作業に取り組む | | ○ | | 集中して作業に取り組んだ | ○ | | |
| わからないときには質問する | | | | わからないときは質問した | | | |
| 作業の準備・後片付けができる | | | | 作業の準備・後片付けができた | | | |
| 清潔な身なりをする | | | | 清潔な身なりをした | | | |
| 日常の挨拶や返事をはっきり言う | | ○ | | 挨拶や返事をはっきり言えた | ○ | | |

例）訓練生は熱心に作業に取り組んでいたつもりで「A」としていましたが、企業は「C」という評価を出しており双方の評価が異なっていることがわかる。

図2-2 職場実習評価票の比較

職場実習における自己評価

| | | | |
|------|-------------------------------------|----|--------|
| 氏名 | 〇〇 〇〇 | 企業 | ◇◇株式会社 |
| 実習期間 | 平成 〇〇年 〇月 〇日 () ~ 平成 〇〇年 〇月 〇日 () | | |

<自己評価>

| 自己評価項目 | A | B | C |
|-------------------|---|---|---|
| 熱心に作業に取り組んだ | ○ | | |
| 集中して作業に取り組んだ | ○ | | |
| コンスタントに作業に取り組んだ | | ○ | |
| 正確に作業できた | | ○ | |
| 指示どおりに作業できた | ○ | | |
| 自分で工夫して作業に取り組んだ | | | ○ |
| 道具・機械・部品等を丁寧に扱った | ○ | | |
| 後半は作業に慣れた | ○ | | |
| 作業終了、事故・異常時に報告できた | ○ | | |
| わからないときには質問できた | ○ | | |
| 作業の準備・後片付けができた | ○ | | |
| 安全に気をつけて作業できた | ○ | | |
| 仕事に責任をもって取り組んだ | | ○ | |

| 自己評価項目 | A | B | C |
|------------------|---|---|---|
| 欠勤・遅刻・早退をしなかった | ○ | | |
| 欠勤・遅刻・早退の場合に連絡した | | | |
| 勤務時間等職場の規則を守った | ○ | | |
| 清潔な身なりを心がけた | ○ | | |
| 挨拶や返事をはっきり言えた | ○ | | |
| 指示や注意に素直に従った | ○ | | |
| 他人の迷惑になることはしなかった | ○ | | |
| 周囲の人と協力して行動できた | | ○ | |
| 休憩中等の会話に参加できた | | ○ | |
| 仕事や作業に興味を持った | ○ | | |
| 働くことの大切さを理解できた | ○ | | |
| 自分に健康管理ができた | ○ | | |
| 家族に実習の報告をした | | ○ | |

(注) 実習期間中の状況について、各項目の該当する欄に○をつけてください。

A：よくできたと思う。 B：大体できた。 C：あまりできなかった。

<実習をしてみてどうでしたか？>

① この会社で働きたいと思いましたか？ ○をつけてください。

イ：働きたい □：わからない ハ：働きたくない

② その他、今回の実習を通して気づいたこと、気になったこと、心配なことがあれば自由にお書きください。

1週間通して、企業で従業員がどんな役割を果たし仕事をしているのか知れたこと、欠勤・遅刻・早退なく実習ができたことは良かったです。自分ではメモがなくても仕事はできると思っていたのですが、作業中手順がわからなくなったことがありミスをしてしまいました。自分がしたミスのせいでその後の作業が滞ってしまったことは非常に申し訳なく思いました。なので、今後の訓練では以下の点に気をつけたいです。

- ① できないことをそのままにせず助けを求めること
 - ② 作業を教えられている際に作業を忘れてしまうような状態にならないのでメモを取る
 - ③ 責任をもって仕事をするという緊張感を持つこと
- ミスをしない為にメモを取りたいですが抜けのないメモを取ることができるかどうか心配です。

※内容はAさんの体験的職場実習の結果を想定しています。

図2-4 職場実習評価票（対象者側）の様式例とその記入例

Aさんの体験的職場実習終了時の様子です。

- ◆実習最終日、指導員は実習の総括のため実習先を訪問した。企業担当者からは「操作ミスへの指摘以降、Aさんはやや落ち込んでいる様子が見られる。」と聞き取った。企業担当者には評価票の記入のみ依頼し、振り返りは、訓練施設において指導員とAさんの二者間で行うこととした。
- ◆訓練施設に戻り、Aさんにも評価票を記入してもらい、指導員は企業の評価票と評価内容を比較しながら、Aさんと振り返りを行った。予想以上に企業の評価が厳しいことが明らかとなった。
- ◆実習中のエピソードとして、Aさんから以下を聞き取った。

「作業指示を受け、メモを取ろうと頑張ったが、思うように取れなかった。その結果、指示どおりに作業ができなくなった。」

「自分のミスでその後の作業が滞り、その分の作業をやり直さなければならなくなった。」

「企業担当者からは、最悪の場合、金額に換算すれば、1日の日当分がなくなるレベルであると説明を受けた。」

「企業担当者の話を受けて、非常に申し訳ないという気持ちになった。」

「企業担当者から『なぜメモがうまく取れないことを相談しないのか。自分でメモがとれない時に、どうしたら仕事の手順を把握できるようになるか考える必要がある』と言われて、そう思った。」
- ◆指導員は、ミスしたときに「申し訳ない」という気持ちを持つことが重要であり、その気持ちが相手に伝わるように謝罪する必要がある、と説明した。
- ◆Aさんがメモを取れないことに受けて、今後の就職に向け、指導員としても具体的に対策を考えていかなくてはならないと、気づかされた。

体験的職場実習を経て、Aさんは自身の課題に対して「気づき」を得ることができ、意識も改善されたようです。

体験的職場実習を通じて、対象者が対応できたこと、対応できなかったことが明らかになります。対象者が対応できたことについては、その後の施設内訓練でよい方向へと強化していきます。一方で、明らかになった課題については、必要に応じてカリキュラムを変更し、訓練施設において課題を再現し、その克服に向けた方法の確立と定着を目指します。また、実務場面で明らかになった配慮事項等については、対象者の自己理解を図る場面で深化させ、就職活動に向けて作成する自己紹介状（詳細は後述（p. 65～）で説明）に反映させる、といったことを指導員は考えていきます。

第3 訓練実践期における就職に向けた訓練について

1 訓練実践期における就職に向けた訓練の考え方及び実践方法

入校後おおよそ4ヶ月目は、それまでの訓練導入期から訓練実践期へと移行する時期と考えます。訓練実践期は高次脳マニュアルⅠにおいて「訓練系の専攻学科・実技を、各訓練生の訓練進捗を指導員がより考慮した上で、地域の労働市場や施設の状況に応じた内容に即して実施する時期」と定義しました。ここでいう「地域の労働市場や施設の状況」は対象者の就職先を指し、指導員はより企業ニーズを意識した訓練を展開していくとともに、就職に向けた必要な支援に対応していきます。

就職活動に向けた準備を開始する際には、いつ頃からどのように就職活動が始まるのか、どのような制度が活用できるのか等、具体的な就職活動の流れと対象者自身が取り組む内容が何かをイメージしやすいように伝えておくことが大切です。具体的は、以下の点に留意しながら支援を行うことがポイントになります。

<就職活動に向けた整理ポイント>

- ①勤務地や基本的な労働条件の検討
- ②自己の障害特性や能力を踏まえた希望職種の検討
- ③ハローワークでの職業相談の進め方と具体的な求人情報の収集方法の検討
- ④面接及び職場実習に向けた履歴書・自己紹介状の作成
- ⑤就職及び職場定着のための各種支援制度の活用

また、就職活動の開始時期は、対象者の自己理解の状況がポイントになります。対象者が自身の状況を全く理解しないままに就職活動を開始すると、対象者は現状を踏まえずに自身の希望をあげてしまいます。体験的職場実習実施を通じて、対象者は職業上の課題や障害特性、今後の具体的な訓練目標についての「気づき」を得ることから、実習後における振り返りの状況を踏まえた上で相談し、その場面を就職活動の起点としてもよいでしょう。

- ◆訓練や体験的職場実習の振り返りを通じてAさんの自己理解が進み、また、入校してから4ヶ月が経過して具体的な就職活動を開始する時期になったことから、指導員はAさんと就職活動に向けた相談を行った。
- ◆「就職活動整理シート」を提示しながら、今後の就職活動の流れと実施内容について、整理していくことを伝えた。

Aさんのように自己理解を深めている段階の方や就業経験のない方は、どのように就職活動を進めればよいかをイメージしにくく、周囲からの意見や情報によって混乱してしまうことがあります。特に、このような方に対しては、自身を振り返りながら就職活動の進め方を整理できる「就職活動整理シート（図3-1）」を活用して支援を進めることがよいでしょう。

就職活動整理シート

氏名()

1 希望勤務地や勤務時間などの労働条件

◆希望勤務地

第一希望：() 理由：()

第二希望：() 理由：()

◆希望勤務時間

第一希望：〇〇時～〇〇時 理由：()

第二希望：〇〇時～〇〇時 理由：()

◆希望勤務条件

雇用形態：正社員・契約社員・パート 理由：()

給与：(月 円) 理由：()

昇給・賞与：あり・なし

休日：週休二日制・どちらでもよい・その他()

残業：あり・なし

通勤方法：() 通勤時間：()

2 障害特性を踏まえた希望職種・希望作業

◆希望職種・希望作業

第一希望：() 理由：()

第二希望：() 理由：()

3 ハローワークでの職業相談の進め方や求人情報の収集方法

◆ハローワークでの職業相談の進め方

◆求人情報の収集方法

4 自己紹介状の作成方法

◆作成期限

◆使用方法

5 就職及び職場定着のための支援制度及び関係機関の利用

◆利用制度

①職場実習：(理由：)

②ジョブコーチ支援：(理由：)

③トライアル雇用：(理由：)

④その他：()

図3-1 「就職活動整理シート」の例

◆説明を受け、Aさんは自身の考えや現状について「就職活動整理シート」に記入しながら整理を開始した。初めて障害者雇用にて就職を目指すため、求人のイメージが持ちにくいとのことであった。ハローワークに出ている求人票を参考にしてもらうよう、代表的な求人情報の収集方法を説明し、ハローワークにおいて求人検索を行ってもらった。

代表的な求人情報の収集方法については、①ハローワークからの職業紹介、②両親や親族、知人からの紹介、③新聞やチラシ、求人誌等の広告、④インターネットの民間職業紹介サイト、⑤各企業のホームページの採用情報、等があります。

また、ハローワークの求人情報は障害者求人も含めて、インターネット上で情報収集ができます(図3-2)。対象者には普段からこまめに情報収集をするよう助言しておくとい良いでしょう。併せて、ハローワークが開催する障害者を対象とした就職面接会の情報についてもハローワークでの職業相談時などに収集するよう伝えておくとい良いでしょう。

その他、県や市町村、民間業者が障害者職業紹介を行っている場合もあります。指導員は、地域の障害者雇用に係る支援機関の業務内容等の情報収集は欠かさず行い、対象者にとって有益になる情報は漏れなく伝えられるようにしておきましょう。

ハローワークインターネットサービス

<https://www.hellowork.go.jp/>

| | NO | 求人番号 | 職種 | 沿線/ 就業場所 | 雇用形態/ 賃金(税込) | 就業時間/ 休日/週休二日 | 産業 | 受理日 |
|-----------|----|--------------------------------|---------------|------------------------------|-----------------------------|--|------------------------------------|---------------|
| NEW! | 1 | 23100-07595871 | (障)機械加工 | 愛知県弥富市 岡山県岡山市北区 静岡県袋井市 | 正社員以外/ 185,845円～185,845円 | 実形 1年単位 1) 07:00～15:30 2) 19:00～03:30 /日他/その他 | 製造業のうち自動車・同附属品製造業 | 平成29年 8月3日 |
| NEW! ○ | 2 | 23100-07599071 | (障)品質検査員 | 愛知県弥富市 岡山県岡山市北区 静岡県袋井市 | 正社員以外/ 185,845円～185,845円 | 実形 1年単位 1) 08:30～17:00 /日他/その他 | 製造業のうち自動車・同附属品製造業 | 平成29年 8月3日 |
| NEW! ○ | 3 | 33030-17937771 | (障/白濁町)お弁当の製造 | 岡山県倉敷市 | 正社員以外/ 99,924円～99,924円 | 1) 08:00～15:00 /他/その他 | サービス業(他に分類されないものうち他に分類されない非営利団体) | 平成29年 8月3日 |
| ○ | 4 | 33010-30448471 | (障)制作・事務職補助 | 岡山県岡山市北区 | 正社員/ 132,000円～250,000円 | 実形 1年単位 1) 08:50～17:20 /他/その他 | サービス業(他に分類されないものうち他に分類されない事業サービス業) | 平成29年 8月2日 |

図3-2 ハローワークインターネットサービスでの求人検索の例

(1) 就職活動の進め方

イ 希望勤務地や基本的な労働条件等の整理

就職活動を進めていくにあたって検討が必要な項目は、希望勤務地や通勤手段、勤務時間や給与等の各種労働条件、職種等、多岐に渡ります。ここで全てを決めようと

するのではなく、自己理解が深まりつつある項目から段階的に検討を進め、徐々に就職活動の方針を絞り込んで決定していくのも一つの方法です。また、希望条件を整理するときは、対象者の自己理解の状況を踏まえながら、自己決定することがポイントになります。後述する自己紹介状を作成しながら就職活動に向けた具体的な労働条件等を整理し、段階的に支援するようにしましょう。

◆指導員は、Aさんから「就職活動整理シート」の作成が完了したという報告を受け、就職活動に向けた相談を行った。Aさんがまとめた「就職活動整理シート」を踏まえて、Aさんとともに以下のように整理した。

<希望就職地> 体力面やてんかんなどの体調面の不安があり、実家から短時間で通えるところがよい。

<通勤手段> 自動車免許がないので、電車かバス通勤がよい。

<希望職種> 右手に軽度の麻痺が残るため、細かい作業や重量物の運搬が伴う職務は避けたい。できれば訓練で学んだことが活かせる事務系がよい。

<作業内容> 記憶面に課題があることが分かったので、引き続き、対処法を身につけて正確に作業できるようになりたい。できればあまり複雑な手順の作業ではなく定型化された作業の方がよい。

<勤務条件> 長く働き続けたいので正社員で働きたいと思うが、難しければ更新を前提とした勤務条件の企業であればよい。

<自己紹介状の作成方法>

就職に当たって会社に自分のことを理解してもらう上で必要になると思えるようになった。どのように作成したらよいか分からないので一緒に考えて欲しい。

◆指導員は、訓練や体験的職場実習を通じてAさん自身の障害への自己理解が深まりつつあることを把握した。Aさんの希望を踏まえ、定型化された作業の切り出せる可能性が高い事務職種を検討することにした。これまでの訓練の様子から、立位での大まかな軽作業にも対応可能であり、工場や物流センターでの軽作業も含めて検討できると考え、Aさんにそのことを提案し、同意を得た。

Aさんは、体験的職場実習等を通じて、客観的な職業選択が少しずつ可能となりました。高次脳機能障害者は自身の障害状況に対する客観的認識が困難な場合があり、希望する労働条件や職種にこだわる、周囲の意見を受け入れずにトラブルになる等の問題が生じることがあります。そのため、適宜、訓練の結果をフィードバックして、現状認識を深める機会を提供する必要があります。Aさんのように記憶障害の傾向が

ある場合には、即時に結果をフィードバックすることが重要です。適切なフィードバックは、障害状況の客観的な理解を促すので、周囲の意見を素直に受け入れやすくなり、不要なトラブルを避けることができます。

対象者によっては、自身の課題を目のあたりにして落ち込んだり、反抗的になったりすることがあるので、フィードバックのタイミングや方法に工夫が必要です。自己理解が促進されれば、適職選択に幅ができ、就業可能性が拡大すると思われます。

ポイント

訓練結果に対するフィードバックは可能な限りその都度、即時的に行う。

□ 適職探索のための支援

就職活動においては、特に仕事とのマッチングが重要です。自身に合う仕事や労働条件を自主的に選択し、自己決定するためには、対象者が自身の職業適性を理解し、求人票に記載されている職業選択に必要な情報を得ることが必要です。

多くの訓練生は、パートより契約社員、契約社員より正社員というように採用時の身分や給与額に目が向きがちです。その一方で、仕事内容や企業の要求水準、職場環境、残業や通勤による疲労への影響といった問題には気づかないことも少なくありません。指導員はこれらについても日頃の訓練を通して気づきを促し、対象者自身がさまざまな角度から検討できるようにすることが重要です。

- ◆Aさんは、自身の記憶障害に対して一定の気づきがかがえるものの、希望職種を選択にはやや漠然とした面があった。Aさんには、作業指示が覚えられず、正確に作業できないという課題があった。指導員は、積極的にメモを取ろうとしないことが原因の1つと考え、これまでのAさんの行動観察結果を振り返った。Aさんはメモを取ることの重要性を認識している様子はあり、体験的職場実習時の状況も踏まえて、個別相談を行った。
- ◆Aさんにメモを取ることに消極的であった理由を尋ねた。以下が主な理由であると最近やっと気づいてきたと話してくれた。
 - 「指示を聞きながら並行してメモが取れない。何を書いて良いのかわからなくなってしまう。」
 - 「右手麻痺のために素早く文字を書くことができない。」
 - 「指示者に対し、『メモを書き終わるまでちょっと待ってくれませんか?』と伝えて待ってもらうことが苦痛になる。」
- ◆Aさんにこの課題の改善に向けた対処法を尋ねると、以下の返答があった
 - 「企業担当者へ『一つの指示を終えた後すぐに次の指示を出すのではなく、確実に指示内容のメモが取れた後に次の指示を出して欲しい。』と伝えられるようになることが大事です。」

具体的な就職活動に向けた取組みを通じて、対象者は自己理解をより一層深め、自身の訓練目標を明確にすることができるようになります。Aさんのように、自発的に課題改善に向けた対処方法を考える発言が出てきたら、指導員は積極的に関わって教えるという視点ではなく、対象者の自己決定を尊重し、自発的に訓練に取り組んでいけるように間接的に関わるのがポイントです。

ポイント

可能な限り対象者自身が考え、答えを導き出せるよう、指導員は「指導すること」から「支援すること」へと移行する。

(2) 就職活動資料の作り方について

イ 高次脳機能障害者の特性理解の深化

就職活動に用いる資料、とりわけ、後述する自己紹介状の作成にあたっては、事前に対象者に対する高次脳機能障害の特性に関する知識付与が重要です。特に自己の障害に対する知識が十分でない対象者に対しては、障害特性を理解するための各種マニュアル等の教材を活用することが望まれます。

- ◆自己紹介状の作成に向けて、Aさんが自身の高次脳機能障害について整理する前段階として、指導員は、高次脳機能障害の特性について理解を深めるための講習を行った。
- ◆入校当初のAさんは、高次脳機能障害について認識の低さがうかがえた。体験的職場実習等を通じて障害への理解が進み、スムーズに講習内容を理解できた。テキストには『高次脳機能障害の方への就労支援（障害者職業総合センター支援マニュアル No.1）』を用いて、講習終了後は感想文の作成を通じて振り返りを行い、一層の理解を深めた。

ここで紹介しているマニュアル（図3-3）は、主に高次脳機能障害者本人向けに作成されたもので、高次脳機能障害の特性や就労支援について、端的にかつ専門用語を極力使用することなく、ポイントを絞って説明されています。対象者が単独で読んでも理解しやすく、宿題として提供する教材としても使用できます。

また、対象者がより詳しい教材を活用して理解を深めることができる段階になった際は、高次脳マニュアルⅠの早わかり課題対応手引き編p. 1～p. 39を活用する方法もあります。

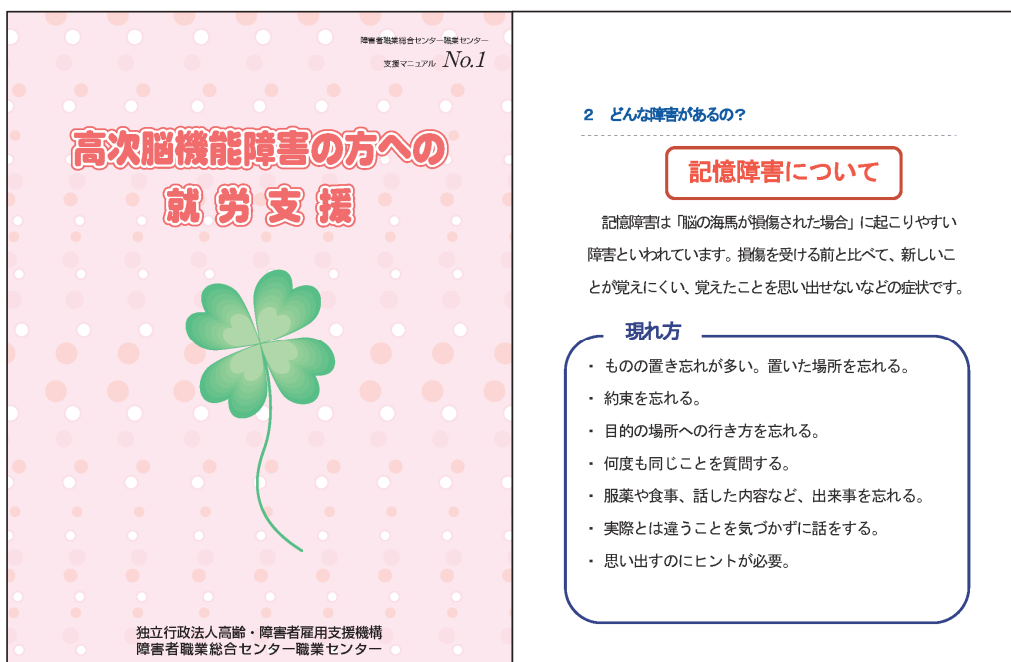


図3-3 高次脳機能障害の方への就労支援（障害者職業総合センター職業センター支援マニュアルNo.1）

ロ 自己紹介状の作成

自己紹介状は、訓練や職場実習での体験等を通じて、対象者が自身の特徴やセールスポイント、障害特性、職業上の課題、企業への配慮事項等をまとめて、企業や支援機関への説明のために活用するツールです。

高次脳機能障害の特徴の一つとして、職務遂行や職業生活上での困り感や配慮が必要な点が見えづらい、わかりづらいということがあります。面接の印象や履歴書の学歴や職歴からだけでは、企業は、採用を検討する高次脳機能障害者の障害状況が具体的に想像しづらく、雇用への不安を感じ、必要な配慮を提供できないといった問題につながることも考えられます。

障害特性や課題、配慮事項等をまとめた自己紹介状は、企業にとっては雇用管理に活用できるだけでなく、採用にあたっての安心感にもつながります。また、対象者にとっては、自分のことを知ってもらっているという安心感に加え、具体的な課題が生じたときに相談しやすく、職場適応に役立てていくことにもつながります。さらには、自己紹介状の作成を通じて自己理解を深めるきっかけを得られます。

なお、自己紹介状を作成するステップは、以下のとおりです。

（イ）第1段階 自己紹介状とは何かを理解する

第1段階では、対象者に自己紹介状とは何かについて説明します。個別相談等の機会を活用し、これまでの訓練や職場実習等を通じて把握した特徴、セールスポイント、課題とその対処方法、会社への配慮事項、就職時の希望等をま

とめたものであることを説明します。自己紹介状の作成を通じて、訓練において取り組んだことについての振り返りが行えること、また、自身の特徴等の理解をより深めるきっかけを得られることを伝えます。

また、自己紹介状の作成過程において、対象者がその目的を常に意識しているかがとても重要です。特に、記憶に課題のある高次脳機能障害者の場合には、その方の様子を見ながら、意識が継続できるよう、自己紹介状作成に係る個別相談実施時に、毎回、冒頭に作成目的と効果を確認するとよいでしょう。

ポイント

- ① 気づきを促し、自己理解を深めるきっかけを作る
- ② 何のために自己紹介状を作成するのか目的意識を持ち続けられるよう促す

(ロ) 第2段階 自分のことを振り返って整理する

訓練や実習場面だけでなく、職業生活や学校生活、日常生活等を通じた経験の中で、自分のできること、苦手なことについて、あてはまるものを書き出してもらいます。これには、自由記述による方法と自己紹介状整理シートを活用する方法があります。自由記述による方法では、特別な様式は使用しません。

自己紹介状整理シートを活用する方法では、様式(図3-4)を使用して、以下の4項目について整理しながら書き出します。

<自己紹介状整理シート整理ポイント>

- ① セールスポイント
- ② 苦手なこと(職業的課題)
- ③ 課題に対して自分で対処していること
- ④ 周囲に配慮してもらっている、もしくは理解や配慮を得たいと思うこと

なお、対象者単独では十分に書き出せない場合は、指導員が相談しながら対象者が主体的に取り組めるように各項目について内容を整理していきます。

また、中にはセールスポイントが一つもあげられず、できていないことや苦手なことばかり書いてしまう方もいます。その場合は、以下のポイントを参考にして働きかけるとよいでしょう。

ポイント

- ① 周囲からの意見を取り入れる
～良い点は自分自身では気づきにくく、周りの人の方がよく分かることがある～
- ② 苦手なことにはセールスポイントが隠されていることがある(視点の変換)
～例えば、作業の確認が多い⇔慎重でミスを予防できる～
- ③ 秀でていることではなく、確実にできていることを探す
- ④ 苦手なことでも工夫できて改善していることを探す

(ハ) 第3段階 自己紹介状を作成する

第2段階で整理した情報をもとに、自己紹介状を作成します。初めは、既定の記入様式(図3-5)に沿って作成するとよいでしょう。一度完成させると、作成のポイントがわかり、自身で追加や修正等にも対応できるようになります。所定の様式にはこだわらず、個々の状況に合わせて柔軟に様式を変更してもよいことを理解しておきます。訓練で習得したプレゼンテーションソフト利用技能を活用して自己紹介状をまとめるなどの方法もあります。

また、自己紹介状は、訓練や実習等での実体験と個別相談(振り返り)を通して対象者が気づいたことをもとに作成することが重要です。対象者が納得している言葉や表現について、内容を整理して記載することで障害特性等の「自己理解・気づき」にもつながります。このことは、対象者が企業に自身のニーズを伝えるという視点からも大切なポイントです。指導員の立場として、企業の配慮を得るために手を加えたくりますが、対象者の自己理解に合わせて作り上げることが大切です。

指導員の役割は、「対象者の気づきを促す、気づきを深める」ように支援することです。訓練等を通じて把握された特性について、適宜のフィードバックや相談を通じ、対象者が理解を深められるように支援していくことが重要です。

ポイント

- ① 対象者が納得している言葉や表現で内容を整理して作成する
- ② 記入様式にこだわらず、自分に合った自己紹介状を作成する

自己紹介状

御中 (氏名 : _____)

| | | |
|-----------------|------------------|-----------|
| 訓練内容 | | |
| 特 性 | セール スポイ ント | ○作業面 |
| | | ○対人面 |
| | | ○思考・行動の特徴 |
| | 苦手な こと | ○作業面 |
| | | ○対人面 |
| | | ○思考・行動の特徴 |
| 体調面 | | |
| 配慮をお願い したいこと | | |

図 3 - 5 自己紹介状の記入様式の例

(二) 第4段階 面接や職場実習等の機会で使用する

自己紹介状は、採用面接や職場実習で使用するほか、ハローワークや地域障害者職業センター等の関係機関に訓練成果を報告し、自分自身をよく知ってもらうためのツールとして使用することもできます。地域障害者職業センターから就職に向けた支援を受ける場合、担当する障害者職業カウンセラー等は、事前に対象者を的確に把握した上で支援計画を策定し、具体的な支援を行いますので、採用面接以外の場面でも活用できることを理解しておくといよいでしょう。

採用面接時において自己紹介状を使用するポイントとして、対象者の中には、自分のことを分かって欲しい、理解して欲しいと強く思うがために、自身の課題点や企業にお願いしたいことばかり伝えてしまう場合もあります。そうすると企業は不安や負担を感じてしまいますので、例えば、「疲れやすさがあるので、休憩時間をこまめに入れてください。」とお願いするのではなく、「疲れやすさがありますが、日々の睡眠時間等の自己管理と1時間おきに小休憩を入れることで職場実習では8時間勤務ができています。」と伝えるなど、対象者自身が取り組んでいることを含めてバランスよく伝えるといよいでしょう。そのときのポイントは、企業の視点に立って考えてみるよう助言しながら振り返りを行い、自分が企業に伝えたいことと企業が知りたいと思うことのバランスが整っているかを考えてみるようにします。

ポイント

- ① 自己紹介状は、関係機関に自分を知ってもらうツールとしても使える
- ② 自分の課題や配慮ばかり伝えず、企業の視点に立ってバランスよく伝える

(ホ) 第5段階 バージョンアップして活用する

自己紹介状は、対象者が就職活動や就職時、また就職後において問題に直面したとき等に内容を更新し「安定した職業生活を送るための指針」として長期的な活用が望まれます。必要な場面に合わせて、新たな気づきに基づきバージョンアップをしていきます。

自己紹介状は、採用時点で役割を終えるものではありません。「できること」「対処の工夫の仕方」「会社への配慮事項」は、職場環境、担当職務、経験の積み重ね等によって変わることがあります。採用後も、振り返り、バージョンアップすることにより、現状に合った自己紹介状となります。

就職に向けて作成した自己紹介状は、ハローワークや地域障害者職業センター等、就職後の定着支援を担当する関係機関に引き継いでおき、就職後もバージョンアップして活用できるようにしておくことが訓練施設の役割といえます。

加えて、高次脳機能障害者の中でも記憶障害がある方は、就職後の環境変化や時間経過とともに、対象者自身の課題や改善のために取り組んだことが曖昧になる場合もあります。そのときに自身を振り返る上でも、自己紹介状は将来役立つ大切な支援ツールになります。丁寧に引き継いでいくことが大事です。

ポイント

- ① 面接時や職場実習時に使用した結果を振り返る
- ② 特に職場実習実施後は、追加修正する内容がないか再確認し、必要に応じて追加修正を行う

◆Aさんは、まずワークシートを活用して、自身のことについて書き出しを行った。その上で記入様式をもとに自己紹介状の作成作業に取り組んだ。

◆自己紹介状の作成にあたり、Aさんから相談を受け、指導員が助言をした。

Aさん「『あらかじめ用意された手順書があれば、それに沿った作業遂行がある程度可能』と記載をしていたが、それを自己紹介状にどのように記載すればよいでしょうか。」

指導員「このようにまとめてはどうでしょうか。」

- 作業手順を覚えるまでは、手順書があると助かります。
- 指示をメモすることはできますが、筆記に時間を要するため、一度に多くのことを指示されると間に合わず、抜け落ちてしまうことがあります。そのため、メモができる程度に短く指示していただけると助かります。

◆Aさんは提案内容を盛り込み、記入様式をもとに作成した自己紹介状が完成した。指導員からは、今後実施予定の職場実習で実習先に自分のことを説明する際のことを考えて、ここから少し使いやすいものにしてみようと促し、Aさんはその後も指導員と相談しながら作業を進め、職場実習用にバージョンアップされた自己紹介状を作成した。

記入様式をもとにした自己紹介状は、対象者が自身の情報を当てはめていくことで概ね完成できる一方、所定の様式にとらわれやすいという側面があります。また、汎用性はあるものの、実際の使用場面によって構成変更や加筆修正をする方が対象者にとって使いやすく、相手にとってもわかりやすい、といったこともあります。

対象者は、記入様式をもとに作成した自己紹介状が完成した時点で目的を達成したと思いがちですが、その後に想定される「自己紹介状を実際に使用する場面」のイメージを促し、対象者が本来の目的を意識し続けられよう働きかけることが大切です。

自己紹介状

御中 (氏名: _____)

| | | |
|-----------------|--|--|
| 訓練内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ワープロソフト、表計算ソフトの操作 ・インターネット、電子メールの活用 ・伝票や帳票の入力、集計、ファイリング作業など | |
| 特 性 | セール スポ イント | ○作業面 ・一度ミスしたことは繰り返さないように心がけています。 |
| | | ○対人面 ・協調性を意識して周囲の方たちとやり取りができます。 |
| | | ○思考・行動の特徴 ・何事にも真面目に取り組む方です。 |
| | 苦手な こと | ○作業面 ・作業の手順を覚えるのに時間がかかります。 ・右手に麻痺があるので細かな作業では時間がかかります。 |
| | | ○対人面 ・困ったときに相談することが苦手です。 |
| | | ○思考・行動の特徴 ・ミスをする则ち落ち込みやすいです。 |
| 体調面 | ・てんかん発作を抑えるために服薬していますが、日常生活には支障ありません。 | |
| 配慮をお願い したいこと | <ul style="list-style-type: none"> ・作業手順を覚えるまでは、手順書があると助かります。 ・指示をメモすることはできますが、筆記に時間を要するため、一度に多くのことを指示されると間に合わず、抜け落ちてしまうことがあります。そのため、メモができる程度に短く指示していただけると助かります。 | |

図3-6 記入様式をベースにした自己紹介状

平成〇〇年〇〇月〇〇日

氏名：〇〇 〇〇

自己紹介状

1. 高次脳機能障害とは

交通事故や病気によって脳に損傷を受け、認知機能障害や情動障害の為に社会生活に適応することが難しくなった障害を総合的に『高次脳機能障害』といいます。

外見からは障害がわかりにくいことや、人それぞれに症状の現れ方が違うのが特徴です。

2. 私の高次脳機能障害の特性と対処方法

記憶の障害があり、新しいことが覚えにくい、覚えたことを思い出せないなどの症状があります。仕事においては、自分でも訓練において様々な工夫を行っています。しかし、一部配慮をもらえると助かります。

●作業手順を覚えるまでは少し時間がかかります。

⇒対策として、手順を覚えるまでは、上司に手順の確認を行ってから作業を始めるようにしています。しかし、最初は戸惑うので手順書があると助かります。

●一度に多くのことを指示されると覚えられない時があります。

⇒指示されたことはメモをして見直せるようにしています。しかし、右手の麻痺の影響で筆記に時間がかかりますので、一度に多くのことを指示されると間に合わず、抜け落ちてしまうことがあります。できれば、メモができる程度に短く指示していただくと助かります。

●右手麻痺のため、スピードが要求される手作業は時間がかかります。

⇒時間はかかるとは思いますが、丁寧に作業をしてミスしないように気をつけています。

3. 自己PR

●アルバイトで学んだ身だしなみの大切さを今も意識して清潔にしています。

●毎日規則正しい生活を心掛けています。無遅刻無欠席を継続中です。

●自分から大きな声で挨拶するよう心掛けています。

●納得すれば人の意見を素直に受け入れることができます。

●協調性があります。相手の気持ちに配慮して意思表示するよう心がけています。

4. ご理解をお願いしたいこと

●現在、記憶障害の対策としてスケジュール管理の訓練を行っています。職場実習中もスケジュール管理の訓練を継続したいと思っていますので、ご理解をお願いします。

図3-7 職場実習用にバージョンアップされた自己紹介状

(3) 家族との連携

高次脳機能障害者にとって、障害を補完する方法の習得は就職する上で重要なポイントであり、その習得に向けては、障害への自己理解を深め、補完方法に対する必要性の認識が不可欠です。しかしながら、高次脳機能障害者は、自身の障害を客観的に認識することが難しい場合が多く、家族に障害の理解を深める支援を行うことが有効です。すでに家族が医療機関等から障害に関する基本的な説明を受け、一般的な情報や知識のみならず就職に向けた課題について理解していることもあります。その場合には、家族から日常場面での障害の現れ方について聞き取るとともに、指導員からは訓練場面を通じて得られた障害状況や障害を補完する方法について情報提供をします。障害を補完する方法については、日常場面でも家族にも試行してもらうなど、訓練場面以外での活用等、協力を得ていくことが重要です。

- ◆就職の方向性を確認するため、指導員、Aさん、家族の三者で相談を行った。
家族「今後の息子（Aさん）の生活（経済面）も考えると、正社員等、給与面で高待遇の求人がよいと漠然と考えていました。」
指導員「仕事は待遇と比例して業務負担、責任の度合いも高くなります。」
家族「息子にとって初めての就職でもあるため、無理なく働ける方がよいですね。」
指導員「Aさんの長く働きたいという意思を尊重し、最初はあまり負担の大きくない仕事から始めて着実に実績を積み、徐々にAさんのできる仕事を増やしながらか自信を持てるようになる方がよいです。結果として、企業側も安心して仕事を教える、任せることができるでしょう。」
- ◆また、指導員からAさん自身が話したエピソードを紹介し、家族から日常生活の様子を情報収集した。
指導員「メモがうまく取れなくても、すぐには相談できず、とても困った状態にならなければ相談できなかった。日常生活において、Aさんが困った時に家族等に相談していましたか。」
家族「息子は幼少時から、困らなければ親に相談することはなく、受障後はさらにその傾向が強くなったように思います。」

高次脳機能障害者の支援においては、家族が良き理解者、支援者となることが重要であり、訓練施設入校前の選考時から関係作りを開始することが望ましいです。例えば、2週間に1回、電話や日誌等を用いて訓練施設から定期的に家族に訓練状況をこまめに伝えるとともに、家庭での生活状況について情報を得るようにします。

ポイント

訓練施設と家族との間でタイムリーに情報を共有できる体制を構築しておく。

(4) 関係機関との連携（就労支援機関）

高次脳機能障害者は環境変化に影響を受けることが多く、職業訓練で習得したことを職場で活用できないといった、職場定着を困難にする課題が生じやすいといえます。

このような課題への対策の一つとして、ジョブコーチ支援事業の活用が考えられます。ジョブコーチ支援事業では、障害者が勤務する職場にジョブコーチが訪問し、障害者に対しては円滑な職務遂行に必要な指導をする、職場に対しては障害特性に関する理解促進を援助する等の支援を行います。

ジョブコーチ支援事業の活用により、障害者にとっては、職場に適応していこうとする過程で生ずる不安が軽減され、職場定着に自信を持つことができます。企業にとっては、障害者雇用に係る不安や負担感が減り、また、採用した障害者について、職務の適性や職務遂行能力の評価が可能となり、配置転換や職務再設計に参考となる情報が得られる、といったことが期待できます。

◆指導員は、Aさんの訓練状況や家族から得た生活面の情報から、就職先でも訓練施設で習得した技能や補完方法等を活用し続けられることが重要であり、Aさんと企業間の意思疎通を図る支援が必要であると感じた。そこで、地域障害者職業センターが実施するジョブコーチ支援事業の活用を考え、Aさんと家族にこの事業を説明し、その利用の希望を確認した。

◆指導員は、地域障害者職業センターに連絡し、Aさん及び家族がジョブコーチ支援事業の利用を希望し、訓練施設もその必要性を認識していることを伝え、利用に向けた手続きや流れを相談した。このときに、Aさんが地域障害者職業センターでの相談経験がないことがわかり、就職を目指した職場実習前に地域障害者職業センターで職業相談・職業評価を受け、その際は指導員からも訓練施設における状況を伝えることになった。

◆また、職場実習を行う企業に対しては、指導員からジョブコーチ支援事業の利用を提案し、企業が利用に前向きな場合は、地域障害者職業センターから詳細な制度の説明を行ってもらうことにした。地域障害者職業センターには、実習中のAさんを観察してもらい、実習先に採用された場合に、雇用と同時にジョブコーチ支援事業を利用できるように調整した。

地域障害者職業センターがジョブコーチ支援事業を実施する場合には、事前に対象者及び企業の双方と相談し、ジョブコーチ支援計画書を策定します。

なお、利用の流れについては次（図3-8）のとおりです。



図3-8 ジョブコーチ支援事業利用の流れ

高次脳機能障害者の中には、指導員のサポートにより職場実習には問題なく対応できても、就職後、単独で働くとなると、これまでに習得した技能や補完方法を活かさず、職場への適応が困難になる方もいます。そのため、就職に向けた具体的な取組みを検討するにあたっては、周囲の人間や場所が変わっても、習得した力を発揮できるよう、何をすべきかについて目を向けておくことが大切です。

ポイント

訓練修了後を見据えて、支援を引き継げる体制を構築しておく。

2 就職を目指した職場実習

高次脳機能障害は外見上わかりづらく、その状況は多種多様であるため、他者の理

解を得る上では、自己紹介状等により障害の状況を説明する必要があることはこれまで述べてきました。しかしながら、採用面接時の説明のみで、即座に高次脳機能障害の特性等を十分把握できる企業はそう多くないと考えます。特に、高次脳機能障害者の雇用経験がない、あるいは浅い企業が高次脳機能障害者の採用を検討するにあたっては、担当業務や配属部署、障害への配慮等、雇用管理のさまざまな事項について苦慮することが考えられます。

このような企業側の懸念を解消し、企業と対象者の双方が納得して雇用関係を築いていくためには、就職を目指した職場実習の実施が有効です。企業にとっては、障害特性を踏まえた対象者の能力を把握する機会が得られ、これが採用可否の判断材料になり、採用後における雇用イメージの具体化にも繋がると考えます。対象者にとっては、習得した技能や障害の補完方法を活かして仕事に対応できることを企業に対してアピールできます。また、職場実習で課題が認識された場合にも、どのような対策をすれば実習先企業に定着していけるのかを見出し、その点を含めて企業に認めてもらい、就職を勝ち取る機会にもなります。

高次脳機能障害者に対する、就職を目指した職場実習の流れを表3-1に示します。

表3-1 就職を目指した職場実習の流れ

| | | | |
|-----|------------|-------------------|-------|
| 実習前 | 企業との事前調整 | 求人の検索・応募 | p. 77 |
| | | 企業見学 | p. 78 |
| | | 職務分析・職務創出 | p. 83 |
| | 訓練における事前準備 | 職務の再現 | p. 84 |
| | | 事前訓練の実施および補完方法の検討 | p. 86 |
| 実習中 | 実習期間中の支援 | 実習支援について | p. 90 |
| 実習後 | 振り返り | 振り返りについて | p. 93 |

このような流れで職場実習を実施するためには、企業の協力が不可欠です。ここからは企業の協力のもとでどのように職場実習を進めていくのかを、Aさんのエピソードを交えながら説明していきます。

(1) 企業との事前調整

イ 求人の検索・応募

就職を目指した職場実習は、対象者が就職したいと考える企業を探すことから始まります。求人情報の収集方法は、すでにp. 60で記載しているとおり、ハローワーク提供の求人情報のほか、インターネットでの情報収集や修了生の採用実績がある企業に訪問や問い合わせなどさまざまな方法があります。

◆訓練期間終盤になり、指導員は就職を目指した職場実習実施を念頭に、Aさんとともに企業の情報収集を行った。

◆求人情報の収集にあたって、就職活動整理シートおよびそれを踏まえた相談内容に基づいて行い、以下の障害者求人が見つかった。

- ・物流系企業の事務職種
- ・受注、発送に係る事務処理、倉庫内清掃等

企業の立地、待遇面等がAさんの希望の範囲内であったため、この求人への応募を検討することにした。

◆指導員は、Aさんの管轄ハローワークへ連絡し、応募を検討する求人について伝達し、職場実習を実施することについてその企業に打診することを説明し、了承を得た。

求人への応募にあたっては、指導員は管轄ハローワークへの連絡だけでなく、可能であれば、対象者とともに訪問し、応募に係る相談を行ってもよいでしょう。

◆応募を検討する求人が見つかったため、指導員は、ジョブコーチ支援事業の利用について相談していた地域障害者職業センターへ連絡し、訪問の調整をした。

◆その後、地域障害者職業センターにおいてAさんの職業評価等を実施、併せて指導員からこれまでのAさんの状況を説明した。

◆さらに指導員からは、就職を目指した職場実習を実施する場合は、改めて実習期間中の支援について連絡することを伝え、了承を得た。

地域障害者職業センターと連携した就職後のサポート体制構築に向けて、指導員には、訓練を通じて把握された対象者の障害特性等について説明することが求められます。そのため、指導員は、対象者の就職活動が具体的に開始される前に、対象者の訓練進捗や職業訓練上の課題を把握しておく必要があるでしょう。

□ 企業見学

就職を目指した職場実習の実施にあたっては、可能な限り、実習先を事前に見学します。これまでも触れたように、高次脳機能障害者は、障害状況の客観的認識が難しく、自分にできること、できないことの識別が困難である、といったことが往々にして生じます。そのため、求人票の情報のみならず、企業訪問を通じて、対象者自身が職場環境を確認し、自分に適した仕事であるかを判断する機会を設けることが重要です。また、企業見学では、職務遂行に必要なとなる技能、社員同士のやり取りといった職場の雰囲気、通勤経路や交通手段等、具体的な情報の収集も期待できます。職場

実習について企業へ打診する際には、事前に趣旨を説明するだけでなく、職場実習前の見学も併せて了承を得ておくといでしょう。

◆指導員は就職を目指した職場実習を念頭に置き、Aさんが就職を希望する企業へ連絡をとった。

企業からは、履歴書等の送付後に採用面接を実施する旨の説明があった。指導員からは、Aさんの障害状況を説明し、企業見学と見学時の指導員同行、Aさんの職務への対応状況確認のための職場実習について検討を依頼した。

企業からは、2週間程度の職場実習について了承を得た。

◆Aさんには、今回は採用面接ではないが、自身の状況を企業担当者に説明する場面があるので、以前に作成した自己紹介状を活用して説明する練習をしようと提案し、面接の練習を実施した。

訓練生が職場環境に慣れ、本来の力を発揮できるまでには一定の期間を要するのが一般的で、特に高次脳機能障害者は環境変化に大きく影響されることから、実習期間は2週間～3週間程度とすることが望まれます。

また事前の見学では、対象者自身で訓練状況や障害状況を説明できるよう、採用面接時と同等の準備が望まれます。対象者の不安軽減や企業担当者の心象を考慮し、指導員は、実習先企業のホームページ等から事前に情報収集するよう対象者に促し、想定される質問事項を踏まえた面接練習を実施しておくといでしょう。さらに高次脳機能障害者の場合は、忘れることが想定されるため、見学当日のスケジュールや持ち物等を口頭ではなく、対象者が視覚的に確認できる予定表（図3-9）等で伝達することも非常に重要になります。

<〇〇株式会社 見学予定表>

12:50 〇〇株式会社入り口に集合（昼食は済ませておくこと）

13:00 挨拶、自己紹介

13:05 会社概要説明（募集案内、作業環境、雇用管理体制等含む）

14:30 社内見学

14:45 質疑応答

15:00 終了

持ち物：□ 障害者手帳、□ メモ帳、□ 筆記用具、□ 履歴書、□ 自己紹介状

服装：スーツ着用

注意：事前にHPを参照の上、質問事項を考えておくこと

図3-9 企業見学予定表の例

また、体験的職場実習時と同様に、対象者が単独で通勤できるよう事前に通勤経路を確認し、必要な場合には通勤訓練を実施することが望まれます。

見学当日は、「ここで働きたい」という対象者の意思を、いかに企業担当者に伝えるかが重要です。具体的には、対象者が指導員のサポートなしで自身の障害や訓練状況を説明する、企業担当者へ積極的に質問する、また見学時に内容をメモに取った前向きな姿勢を示せるとよいでしょう。指導員は、実習の準備段階から対象者にこのような対応の重要性を伝え、見学時の振る舞いを確認しておくことが重要です。

指導員には、企業担当者が対象者の作業遂行能力を把握し、実務への対応可否を見極められる材料となるような説明が求められます。特に高次脳機能障害者の受入れを初めて検討する企業等には、高次脳機能障害の一般的な症状や特性の説明に加え、対象者の障害の傾向を伝えることが必須です。また、企業から、実習時の担当職務について説明を受ける場合には、作業環境や具体的な内容を可能な限り詳細に確認することが重要です。

◆見学当日、指導員はAさんに同行して企業訪問した。

Aさんは履歴書および自己紹介状を持参し、指導員は高次脳機能障害についての概要が説明されているパンフレットを持参した。



◆企業担当者に対して、Aさんは自己紹介状をもとに自身の訓練状況及び障害状況を説明し、指導員は持参した資料等をもとに高次脳機能障害の概要を説明した。

- ◆企業担当者からは、想定する業務内容とその業務の実施時間帯について、以下のように説明があった。

| 想定する業務内容等 | 実施時間帯 |
|-----------------------|-------------|
| 受注登録業務（注文書のシステム入力業務） | 8：45～13：00 |
| 昼休憩 | 13：00～14：00 |
| ファイリング等の庶務業務、倉庫内の清掃業務 | 14：00～17：30 |

受注登録業務は商品発送の関係で午前中に完了すること、受注量が多いときには商品発送の手伝いを依頼する場合があることが説明された。

- ◆高次脳機能障害の特性上、円滑な業務実施には一定の準備（事前の訓練）が必要であるため、以下について、指導員から企業担当者に依頼した。

- ・業務の具体的な手順の確認
- ・企業の機密情報に抵触しない範囲での取扱帳票の様式やパソコンで使用する入力様式等の情報提供

企業担当者は少し難色を示したが、空白の帳票や顧客データが表示されていない入力様式等であればよいとの承諾を得られた。

- ◆Aさんへの負荷を段階的に増加させることが望ましいため、指導員は、職場実習中の時間設定について以下のとおり依頼し、企業担当者の承諾を得た。

第1週目 8：45～15：00

第2週目 8：45～17：30

第1週目の終業時刻は、訓練施設の訓練終了時刻（15時）とした。

環境変化に影響を受けやすい高次脳機能障害者が職場実習で実力を発揮するには、訓練施設において職場の作業環境を再現し、事前訓練を実施することが望ましく、事前の見学等において実習で使用する帳票様式等の情報収集が重要になります。しかしながら、企業によっては、機密情報保護の観点から社内情報の提供に消極的な姿勢を示すこともあります。実習中に知りえた機密情報については対象者・指導員とも守秘義務を遵守することを企業担当者に十分に説明し、職場実習から雇用へのスムーズな移行を可能にする事前訓練のメリットを丁寧に伝え、企業との信頼関係構築を意識し、情報提供を依頼します。Aさんのエピソードでは企業の承諾が得られましたが、場合によっては、後日、職務分析のために指導員のみを訪問を検討できるとよいでしょう。

ポイント

企業見学では事前訓練の実施を想定して、知り得た情報について守秘義務を遵守することを十分に説明した上で、可能な範囲で具体的な企業の情報を収集する。

職場実習中の時間設定は、可能な限り実習先の勤務時間とします。しかし、高次脳機能障害の特徴である「疲れやすさ」が懸念される場合や、新たな環境から受ける刺

激により注意力や集中力の維持が難しいと考えられる場合があります。実習先の勤務時間のもとでの作業遂行が困難と考えられる対象者については、段階的な時間設定を依頼するといった個別の配慮が必要になります。

- ◆指導員は、訓練施設で作業環境を再現できるよう、Aさんが担当予定の受注登録業務の手順や使用する帳票、パソコンの処理画面について、見学时に情報を収集した。

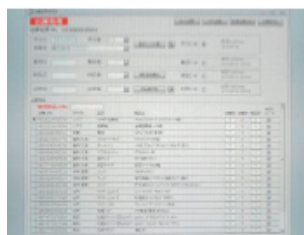
<受注登録業務の概要>

- ・15時以降に送信された注文書を取りまとめ、翌日13時までにシステムに入力する
- ・注文書と入力データを照合し、誤りがなければ部門責任者がデータを確定する
- ・注文書の数日はによって異なる（多い日は50社、少ない日は20社程度）
- ・1社当たりの注文アイテム数は概ね10～30である
- ・注文書は取引先により様式が異なり、手書きのものも混在している
- ・入力したデータは取引先別の帳票（受注一覧表）としてシステムから出力可能で、出力された受注一覧表は注文書との照合に使用されている
- ・入力済みの注文書は取引先別にファイリングされている

<使用する帳票・パソコンの処理画面>

以下について、企業から情報提供を受けた。

- ・商品コード及び品名のみの商品データ
- ・システム上のメニュー画面及び受注入力画面
- ・データ未記載の受注一覧表の様式



- ◆実習中、Aさんが困ったときに質問等ができる企業担当者はBさんであることを確認した。Aさんが覚えておけるよう、Bさんの名前と特長をAさん自身で携帯するスケジュール帳に記載した。
- ◆見学後、指導員は、事前訓練の実施に必要な期間を想定し、実習開始を2週間後にさせてもらえないかと打診し、企業から了承を得た。

ハ 職務分析・職務創出

指導員には、企業担当者による職務内容の説明から、その職務がどのような作業で構成されているかを分析（職務分析）できることが望めます。具体的には、職務分析用のヒアリングシート（図3-10）等を用い、作業手順や作業に必要な物、作業環境等を把握するとともに、忙しい時期や時間帯等の詳細な状況を聴き取ります。聞き取った内容をもとに、対象者がうまく作業に対応できないと考えられる部分については、企業にそのことを説明し、配慮を依頼します。

| 職務分析シート | | 作成日： ○ 年 ○ 月 ○ 日 | |
|----------------|--|-------------------|-------------------------------------|
| 事業所名： ○○○○○○○○ | | 対象者： ○○○○ 記入者： ○○ | |
| 時間 | 職務の概要 | 場所 | 留意点等 |
| 8:45 | 朝礼、各部署からの当日の業務予定報告 | フロアー 全体 | 実習時は販売管理課の方に引率願う |
| 8:50頃 | 販売管理用PC立ち上げ、販売管理課職員アカウントでログイン。デスクトップ「販管SYS」アイコンでシステム起動、システムへのログインIDは上記アカウントと同一とのこと。 | 販売管理課 デスク | |
| 9:00頃 | 蓄積されたFAX文書を回収。文書はほぼ全て注文書だが、まれにそれ以外の受信もある。 注文書様式は取引先によってまちまち。受注登録には取引先コードが必要。まず、取引先コードの有り無しで注文書を仕分け、コード未記載分については、社名から取引先コードを調べ手書き。 | 販売管理課 FAXスペース | 社名の判読が難しいことがある →上長に確認願う |
| 9:15頃 | 受注入力開始。 システムのメニューから「受注入力」をクリック。注文書の取引先コードを入力、画面に表示される取引先名と、注文書に記載の社名が同じであることを確認する。 | 販売管理課 デスク | 手書きの注文書の場合、コード誤記載の可能性あり →上長に確認願う |
| ⋮ | ⋮ | ⋮ | ⋮ |

※内容はAさんの実習先企業見学時の職務分析を想定しています。

図3-10 職務分析シートとその記入例

企業が対象者の能力以上の職務を想定している、または職務を明確にしていない状況では、企業に対して新たな職務の創出について提案することも必要になります。職務の創出が困難と思われる場合には、図3-11のように、既存職務へ部分的に関与することで新たな職務を構築できないかを企業に打診します。ただし、職場実習は企業の協力により初めて実施できるものであるため、企業の意向を尊重し、指導員からの発言は提案に留めることが大切です。

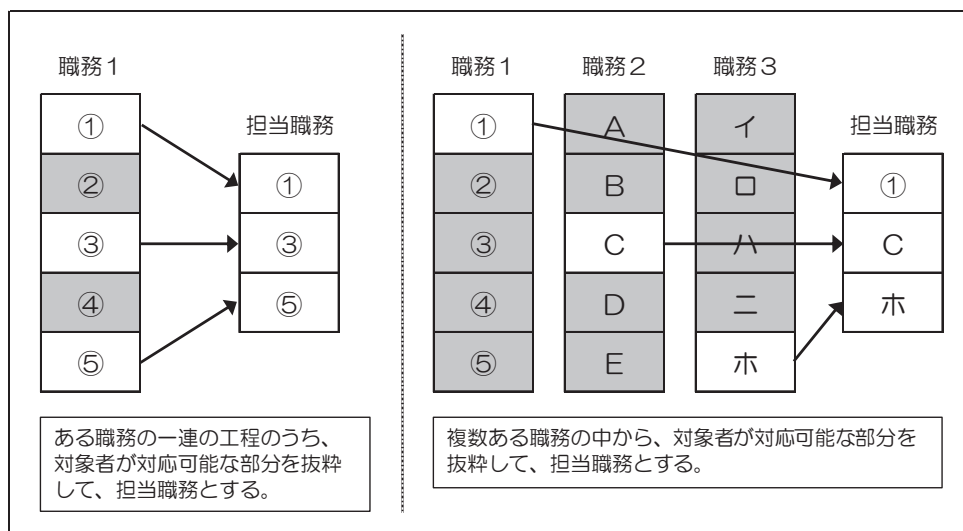


図3-11 既存業務への部分的関与による職務構成の考え方

Aさんの場合には、企業担当者の説明をもとに職務分析を行い、必要な配慮についての事前調整も行いました。企業との事前調整項目としては、以下が考えられます。

<企業との事前調整項目>

- ・職務内容・・・対象者が担当する職務内容について
- ・職場環境・・・作業指示者、相談相手などについて
- ・作業環境・・・配慮してほしい作業環境について
- ・実習時間・期間・・・実習期間・期間の設定について
- ・スケジュール・・・実習または終了後のスケジュールについて

(2) 訓練における事前準備

イ 職務の再現

事前訓練により職務への対応力が高まることを考慮すると、事前見学から職場実習までの期間は対象者にとって貴重な期間です。指導員は職務分析をもとに、事前訓練の模擬課題を速やかに作成します。この模擬課題は、対象者の入校から現在までの間に把握された特性を考慮して作成することがポイントと考えます（高次脳マニュアル I p. 98を参照）。事前訓練の模擬課題作成にあたって、事前収集した情報のみでは不足する場合には、企業担当者へ電話で聴き取る等の対応をするとよいでしょう。

◆指導員は訓練施設において、以下のようにAさんの事前訓練に向けた模擬的作業環境の構築に取り組んだ。

- ・仮想の取引先データ作成
- ・提供された商品データをもとに仮想の注文書作成
- ・表計算ソフトにて類似のシステム入力画面作成
- ・入力済データから受注一覧表として出力できるようなシステムの作成

事前訓練の模擬課題は、事前見学时等に提供された資料から作成します。企業独自のシステム画面等は、表計算ソフト等を活用して作成するとよいでしょう。事前訓練実施には、「事前に担当職務の内容を把握できる」、「作業手順を覚えることで、正確性や速度向上が期待できる」、「事前訓練で発生したミスや職業上の課題から、あらかじめ改善方法を検討できる」等のメリットがあることを対象者に伝え、職場実習に向けてモチベーションの向上を図ります。対象者が体験的職場実習を実施している場合には、そのときに対応できたことや課題点について再度振り返ることも重要です。

◆Aさんとともに、見学时に確認した担当職務を振り返り、模擬的作業環境下で作業手順を一つひとつ確認しながら、実務場面を想定して手順書を作成した。

作業手順

- ① 前日より蓄積された注文書をFAXのところから回収する。
- ② 取引先コードが記載されている注文書とそうでないものを分別する。
- ③ 取引先コードが記載されている注文書を昇順に並べ替える。
- ④ 取引先コードが記載されていない注文書は、Bさんに質問し教えてもらい、注文書に記載する。
- ⑤ 入力する注文書の枚数を数えてBさんに報告、確認してもらい、入力枚数を付せん書きとめ、パソコンの画面に貼っておく。
- ⑥ システムの「受注入力」画面を出す。
- ⑦ 取引先コードを入力し、画面に出ている取引先名と注文書の取引先名が一致していることを確認する(→違った場合はBさんに報告する)
- ⑧ 注文書に記載されている商品コードを入力し、画面に表示された商品名と注文書に記載されている商品名が一致しているかを確認する。
商品名は完全に一致していないことがあるため、その場合は商品コードが正しく入力されているかをもう一度確認し、合っていればOKとする。
商品コードを入力しても商品名が表示されない場合や、注文書に商品コードの記載がない場合は、Bさんに報告する。
- ⑨ 数量を入力する
- ⑩ 注文書に記載の全商品の入力が完了するまで⑧と⑨を繰り返す。
- ⑪ 1社分の注文書の入力が終わったら、「受注登録」ボタンをクリックする。
- ⑫ 全ての注文書の入力が完了するまで⑦～⑪を繰り返す。
- ⑬ 全ての注文書の入力が完了したら、メニューから「受注一覧表印刷」を選択し、本日登録した取引先ごとの受注一覧表を全て印刷する。
- ⑭ 印刷された受注一覧表の取引先数と、パソコン画面に貼った入力枚数が一致しているかを確認し、一致しない場合は、入力忘れの注文書がないかを確認する。入力忘れの注文書があった場合は登録する。なかった場合はBさんに相談する。
- ⑮ 注文書と受注一覧表の内容を照合する。入力漏れや誤りがあった場合は、「受注入力」画面で、該当の取引先データを呼び出し、修正後、改めて「受注登録」ボタンをクリックする。その後、受注一覧表を改めて印刷して、注文書と照合する。
- ⑯ 受注一覧表と注文書の内容と一致していることを確認したら、Bさんに報告する。

◆Aさんの職業上の課題である「作業手順の構築のしづらさ」と「困ったときの報連相のしづらさ」を勘案し、手順書は作成された。

ポイント

手順書は単に作業の流れを追うだけでなく、作業中に生ずることが懸念される対象者の課題に対する補完方法の実施についても織り交ぜながら作成する。

ロ 事前訓練の実施および補完方法の検討

事前訓練では、事前見学等で把握された企業の要求水準を明確化した上で、目標となる作業量、時間を設定します。ただし、当初から企業の要求水準に合わせるのではなく、習熟度を徐々に高められるよう段階的な目標設定とすることが大切です。また、実務場面ではしばしば発生する突発的な指示にも対応できるよう、メモ取りや社内でのコミュニケーション方法についても、場面を設定して取り組めるようにすると良いでしょう。

◆手順書完成後、模擬的作業環境下で事前訓練を開始した。処理する作業量は、取引先10社、1社あたりの注文商品数20アイテム、これを1セットとして実施した。Aさんは当初、ぎこちなさが見られたものの、概ね問題なく手順書に沿って作業を進めることができた。事前訓練開始から2日間で4セットを反復すると、作業手順が定着しはじめ、1時間半でミスなく作業を完了した。

◆実務では、9時から13時までの4時間の間に少なくとも20社分の処理を完了する必要があった。Aさんには、時間を意識した処理が必要であることを促し、処理する作業量を20社、各20アイテムを増やして訓練を実施した。

◆作業量を増やした訓練を2セット実施した段階で、注文書と受注一覧表の不一致が1社分あるままの状態、作業完了の報告がされた。

指導員からは以下のように指摘した。

「このミスにより、注文通りに商品が取引先に発送されず、企業としてクレームを受けることになること」

「Aさんの責任が問われ、仕事を続けられなくなることも考えられること」

体験的職場実習で経験したミスを思い出すよう声かけ、注文書と受注一覧表の確認時のミスへの対策について、Aさんとともに考えることにした。

◆Aさんは、注文書と受注一覧表の照合を指差し確認で対応していた。指差し確認の代わりに定規をあて、さらに照合が終わった商品は取り消し線を引く、という確認方法をとった。

平成〇年〇月〇日

〇〇株式会社 御中

注文書

株式会社◆◆◆

以下のとおり注文いたします。

| JANコード | 商品名 | 型番 | 数量 |
|---------------|------------------------|--------|----|
| 4923806402082 | EBSON EB-300 用 シアン | ICC50 | 10 |
| 4923806987855 | EBSON EB-300 用 ライトシアン | ICLC50 | 10 |
| 4923806981051 | EBSON EB-300 用 イエロー | ICY50 | 10 |
| 4923806131760 | EBSON EB-300 用 マゼンダ | ICM50 | 10 |
| 4923806859602 | EBSON EB-300 用 ライトマゼンダ | ICLM50 | 10 |

受注一覧表

平成〇年〇月〇日

| 取引先C | 取引先名 | 受注日 | JANコード | 商品名 | 型番 | 数量 |
|-------|---------|--------|---------------|------------------------|--------|----|
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4923806402082 | EBSON EB-300 用 シアン | ICC50 | 10 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4923806987855 | EBSON EB-300 用 ライトシアン | ICLC50 | 10 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4923806981051 | EBSON EB-300 用 イエロー | ICY50 | 10 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4923806131760 | EBSON EB-300 用 マゼンダ | ICM50 | 10 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4923806859602 | EBSON EB-300 用 ライトマゼンダ | ICLM50 | 10 |

| | | | | | | |
|-------|---------|--------|---------------|--------------------------|-----------|----|
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4987729797052 | Carin p2700 用 イエロー | BCI-6Y | 15 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4987729777481 | Carin p2700 用 マゼンダ | BCI-6M | 15 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4987729949475 | Carin p2700 用 フォトマゼンダ | BCI-6PM | 15 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4987729268330 | Carin p2700 用 フラック | BCI-6BK | 15 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4940733931621 | FLECOM ワイヤレスマウス M ホワイト | M-P3DURWH | 5 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4940733931621 | FLECOM ワイヤレスマウス M ブラック | M-P3DURBK | 3 |
| A0415 | 株式会社◆◆◆ | HO.〇.〇 | 4940733931621 | FLECOM ワイヤレスマウス M シルバー | M-P3DURSV | 5 |
| E3752 | ★★★株式会社 | HO.〇.〇 | 4940733931621 | エプソンプロライト光学式マウス A ターゲラー | MA-92DG | 10 |
| E3752 | ★★★株式会社 | HO.〇.〇 | 4940733931621 | エプソンプロライト光学式マウス A シルバー | MA-92SV | 10 |
| E3752 | ★★★株式会社 | HO.〇.〇 | 4940733931621 | エプソンプロライト光学式マウス A ライトグレー | MA-92LG | 10 |
| E3752 | ★★★株式会社 | HO.〇.〇 | 4940733931621 | エプソンプロライト光学式マウス A ブラック | MA-92BK | 10 |
| E3752 | ★★★株式会社 | HO.〇.〇 | 4940733931621 | エプソンプロライト光学式マウス A ターゲラー | MA-92DG | 10 |
| E3752 | ★★★株式会社 | HO.〇.〇 | 4923806359256 | EBSON EB-300 用 フラック | ICBK50 | 20 |
| E3752 | ★★★株式会社 | HO.〇.〇 | 4987729268330 | Carin p2700 用 フラック | BCI-6BK | 20 |

◆Aさんは、確認に時間を要するため、この確認方法に難色を示した。指導員からは、正確性に欠いた作業では何もならないことを強調して、この方法が定着するように働きかけた。

ミスの原因は、作業量増による疲労から注意力が低下してしまったことやミスに対する意識が希薄になってしまったことが考えられます。Aさんは体験的職場実習においては、ミスに対して適切な認識に至っていたため、それを想起するように促します。

ポイント

事前訓練で生じたミスに対しては、従前の補完方法に改善が必要であると捉え、対象者とともに、より有効な補完方法について検討する。

また、事前訓練の模擬課題に係る専用の記録表（表3-2）等を用いて、対象者自身が、どの程度作業が続くとミスが生じやすくなる、といった状況を把握できるとよ

いでしょう。このことは、職場実習においてあらかじめ設定された休憩時間のほかに、どの程度の頻度で小休憩が必要であるかの把握にも役立ちます。

表 3-2 事前訓練実施結果の記録表の例

| 日付 | 作業量 | 時間(分) | ミス数 | ミス内容 | 備考欄 |
|-------|------------|-------|-----|--------|------|
| 7月26日 | 10社×20アイテム | 120 | 2 | 入力ミス | 休憩なし |
| 〃 | 10社×20アイテム | 100 | 1 | 見落としミス | 休憩あり |
| 7月27日 | 10社×20アイテム | 90 | 0 | | 休憩あり |
| ⋮ | | | | | |

※内容はAさんの事前訓練結果を想定しています。

- ◆事前訓練は、企業での実施時間帯に合わせて、午前を受注業務に係る訓練、午後に清掃訓練を実施した。倉庫内清掃が想定されているため、清掃の基本的動作に関する訓練を訓練施設内の備品庫のスペース等で実施した。
- ◆午前の訓練後はかなり疲労している様子であり、事前訓練実施結果の記録票から、Aさんには90分に10分程度の休憩が必要であると考えた。
- ◆2週間弱の事前訓練により、受注業務は90分で20社分、午前中に40社分の処理が可能になったことを確認し、職場実習を迎えることとなった。

指導員は、対応可能な作業量や生じやすいミスの傾向、新たに取り入れた補完方法、必要な休憩頻度に関する見立て等、事前訓練を通じて確認した結果を取りまとめ、実習初日に企業担当者に伝達し、必要な配慮について依頼することが望めます。企業担当者がより具体的に状況を把握できるよう、対象者の同意のもと、事前訓練で使用した手順書や記録表等を提示しながら説明することを検討してもよいでしょう。

対象者には、障害の補完方法を実習場面でも活用できるよう、使用する物品等の準備を促します。実習直前には、事前確認資料（図3-12）等を用いて、対象者とともに最終確認をします。企業担当者から対象者に対して、障害の補完方法についての説明や実習初日の朝礼等での挨拶を求めることがあるため、必要に応じて、その打ち合わせもしておきます。また、事前見学で通勤訓練が実施できなかった等、対象者の単独通勤に心配がある場合には、対象者自身が実習先までのルートを確認できるよう通勤訓練を実施することが望めます。

職 場 実 習

1. 実習先 ○○株式会社 (住所：○○県○○市○○町 1-1)
2. 作業内容 受注、発送に係る事務処理、倉庫内清掃等
3. 実習期間 ○月8日～○月19日まで（10日間）
4. 就業時間 ①8：45～15：00（○月 8日～○月12日 5日間）
 ②8：45～17：30（○月15日～○月19日 5日間）

5. 職場実習 実施スケジュール

○月

| 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 |
|----|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|----|
| 7 | 8 8：45～15：00 事務処理 倉庫内清掃 | 9 8：45～15：00 事務処理 倉庫内清掃 | 10 8：45～15：00 事務処理 倉庫内清掃 | 11 8：45～15：00 事務処理 倉庫内清掃 | 12 8：45～15：00 事務処理 倉庫内清掃 | 13 |
| 14 | 15 8：45～17：30 事務処理 倉庫内清掃 | 16 8：45～17：30 事務処理 倉庫内清掃 | 17 8：45～17：30 事務処理 倉庫内清掃 | 18 8：45～17：30 事務処理 倉庫内清掃 | 19 8：45～17：30 事務処理 倉庫内清掃 振り返り | 20 |

- ・ 土日休み
- ・ 実習初日（8日）は、8時20分に○○株式会社入口にて○○指導員と待ち合わせ
- ・ 支援日予定 8日○○指導員、15日○○指導員、19日○○指導員
※初日の様子を見て、2日目以降の支援日を決定します
※出勤時間20分前には入社し、時間までに出勤簿の押印、着替えを済ませること

6. 持ち物

- メモ帳、 筆記用具、 付せん、 定規、 印鑑、 出勤簿、 実習日誌、 作業服
- 飲み物、 昼食、 タオル

7. 注意事項

- ・ 通勤着はスーツ、ネクタイ着用とすること
- ・ 昼食は持参すること
- ・ 急に遅刻や欠勤をする場合は、わかった時点で企業担当者に連絡すること
(TEL：○○○○-○○-○○○○ ○○様または社員の方)

※内容はAさんの就職を目指した職場実習を想定しています。

図 3 - 1 2 職場実習の事前確認資料の例

(3) 実習期間中の支援

実習期間中においては、対象者は原則として企業の就業規則に従って勤務します。指導員は対象者へのサポートを極力控え、対象者の配慮事項等を企業担当者に説明し、対応を依頼します。実習支援に係る企業訪問の日程は、企業担当者と事前調整しておきます。対象者と企業担当者双方が戸惑うことなく職場実習を開始できるよう、体験的職場実習と同様に、実習初日は対象者に終日同行することが望まれます。また、初日の状況にもよりますが、企業担当者に「指導員がそばにいないと、仕事ができない方なのか」等の認識を持たれないよう、2日目以降については、必要最低限の訪問回数を計画します。最終日についても体験的職場実習と同様に、対象者の評価を聴き取るため、振り返り（総括）の機会を設定します。

さらに、事前に、対象者を支援する関係機関（地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等）と調整している場合には、実習期間中に対象者の状況を確認してもらうよう実習先への訪問を依頼します。

◆指導員は実習期間中の支援について以下のとおり計画した。

- ・実習初日 : Aさんの様子を終日確認するために訪問
- ・2週目の初日 : 実習時間延長（終業時刻が 15 時から 17 時 30 分に変更）による影響等を確認するために訪問
- ・実習最終日 : 実習の総括のために訪問

◆ジョブコーチ支援事業を担当する障害者職業カウンセラーも実習期間中のAさんの状況を確認する必要があり、訪問日を2週目の初日とすることについて地域障害者職業センターと事前調整をした。

◆障害者職業カウンセラーの訪問も含めて、実習期間中の訪問日程を企業担当者に伝え、訪問日以外は実習時間終了後にAさんの状況を電話で確認させてほしいと依頼し、企業の承諾を得た。

実習初日は始業時刻より早めに対象者と待ち合わせます。対象者が作業に入る前に、企業担当者には事前訓練で取り組んだ内容とその結果を伝え、必要な配慮を依頼します。対象者には実習での注意点等について直前の確認をしておくといでしょう。作業開始後は行動観察を中心に行い、必要な小休憩が取れていない場合にも、その場で企業担当者を通じて対象者に促してもらうといった援助を行います。

- ◆実習初日の作業開始前に、指導員から企業担当者 B さんに対して、以下のよう
に A さんの事前訓練での状況を説明し、必要な配慮を依頼し、B さんの了承を
得た。
 - ・事前訓練では、受注登録業務については 90 分で 20 社程度の処理が可能で
あった
 - ・疲労によるミスを防ぐため、90 分に 10 分間程度の休憩を入れてほしい
 - ・完了報告前の確認は定着しているものの、焦りや疲労蓄積からミスをする可
能性があり、その様子が見られたら確認に時間をかけるよう促してほしい
- ◆受注登録業務は、事前見学ではシステムメニューが予め表示されていたが、実
習期間中は、A さん用のユーザー ID とパスワードでシステムにログインする
ことになり、指導員は持参した手順書をその場で修正した。
- ◆実習初日の受注業務件数は 30 社分程度であった。当初、A さんは実際の作業
環境に戸惑ってはいたものの、手順書を参照しながら、問題なく作業を進めら
れた。注文書と受注一覧表の照合完了後、A さんは B さんに報告した。B さん
は、13 時まで A さんの処理内容を確認し、受注を確定した。

対象者の作業中、指導員は気づいた点等のメモを取りながら観察を続けます。ミス
に対して対象者が企業担当者から指摘を受けたときや、想定していた作業手順と異なる
場面が生じ、対象者が戸惑ったとき等に対応します。即時的な対応が望ましいのか、
終業後の振り返り時など、時間をおいた対応が望ましいのかを判断して行うことが大
切です。

- ◆昼休憩後の作業は、午前中に処理した注文書のファイリングから始まった。事
前見学では詳細な手順が確認できなかったため、指導員は、手順を説明する B
さんと A さんの間に立ち、説明内容を短い言葉に置き換え、A さんが手順を書
きとめられるようにした。このとき、B さんには、A さんの障害状況を説明
し、指示場面では、このような配慮により A さんも作業手順を把握しやすいと
伝え、今後の指示場面で配慮していただくようお願いした。
- ◆ファイリング後の清掃作業では、早速、B さんは手順を整理して、A さんに説
明した。A さんは手順を書きとめ、指示された作業を行うことができた。

事前見学で確認できなかった、あるいは事前訓練で実施できなかった作業について
指示を受ける場合には、指導員は企業担当者と対象者の間に立ち、サポートします。
「口頭指示に対して、うまく手順を書きとめられない」という A さんの課題に対する
対応のように、指導員は、対象者へのサポートと同時に、対象者への対応を依頼する
企業担当者へのサポートを行うことがポイントとなります。

ポイント

対象者への支援内容を企業に説明し理解を得ることは、対象者の雇用が具体化した際の事業主支援に繋がることを意識する。

- ◆ 実習初日が終了し、Bさんの了承を得て、指導員はAさんとの振り返りを実施した。このときに、以下のようなやり取りがあった。
Aさん「とても疲れたが、無事仕事ができ良かった。」
指導員「慣れてくるとミスを誘発するので確認を徹底し、困ったときにはすぐにBさんに相談するように。今回は2週目の初日にします。その日は地域障害者職業センターの障害者職業カウンセラーも訪問します。」
次の訪問日程についてはBさんにも伝えた。
- ◆ 実習2日目以降、指導員は実習の終了時刻後、実習先への電話連絡により、Aさんの状況を確認した。実習3日目の電話連絡時に、Bさんから以下のような相談を受け、対応した。
Bさん「午前中、Aさんに眠そうな場面が見られ、休憩を促したが『大丈夫です』との返答で聞き入れられなかった。このような場面はどうすればよいでしょうか。」
指導員「90分毎に10分の休憩というルールにAさんが固執している可能性があるので、『眠さを感じたらすぐに離席して5分程度、外気を吸って来る』というルールにさせていただき、その声かけを作業開始前に行ってもらえれば、本人も休憩を取りやすくなります。」
Bさん「では、その対応をしてみます。」
- ◆ Bさんとのやり取り後、指導員はAさんに連絡して、Bさんと休憩の取り方について調整したことを伝え、「無理して作業を続けてもミスしたら元も子もない、休憩は悪いことではない、ミスした時の罪悪感に苛まないためにも、必要な際には適切に休憩できることが大切」と促した。

実習初日終了時には、企業担当者には、引き続き、対象者の対応を依頼するとともに、対象者への対応で困ったときには連絡してもらいたいこと、定期的に指導員から実習での様子を確認することについて改めて了承を得ます。

職場実習1週目については、実習初日に問題がなければ、2日目以降は訪問せず、企業担当者や対象者への電話連絡に留めてもよいでしょう。Aさんのように、実習開始から数日後に初日には見られなかった課題が現れ、企業担当者から相談を受けることがあります。指導員は把握している対象者の傾向をもとに、相応しい対応方法を企業担当者に説明するとともに、対象者にも連絡し、課題に対する助言を行います。

また、2週目以降については週明けの訪問や、実習時間を段階的に設定している場合には、対象者の疲労蓄積等を考慮して、実習時間の切り替わり日の訪問が望ましい

と考えます。

◆職場実習2週目の初日午前に実習先へ訪問し、Aさんの状況を確認した。受注登録業務の作業開始後50分程度で、Aさんが自席で手を止め目をマッサージする場面があり、休憩に対する意識が改善されていることが窺えた。

◆指導員は、Bさんから電話連絡以降の状況を聞き取った。

「相談の翌日に早速Aさんへ休憩の取り方について打診したところ、『本当に眠い時には外の空気を吸ってくるが、それほどでもない時には自分の席でストレッチやマッサージをして対処したい』との申し出があり了承した。先ほどはマッサージだったが、別の日にはちゃんと外の空気を吸うために離席する場面もあった。」

Aさんに「必要なときには適宜小休憩を取ることに」が定着されていると確認できた。

◆午後からは地域障害者職業センターのジョブコーチ支援事業担当の障害者職業カウンセラーが訪問した。指導員からは、本実習でのAさんの状況を説明した。疲労が顕著であっても自主的に休憩を取ろうとしない頑なさが見られ、休憩を取ることに弾力的に捉えられるよう配慮が必要だったことを伝え、今後も担当職務が変更されるような場合には、課題が表面化する可能性があることも説明し、理解を得た。

ジョブコーチ支援事業の利用に向けて地域障害者職業センターから障害者職業カウンセラーが訪問した場合には、今までに把握された対象者の課題やその対応方法について職場実習の状況を踏まえて説明し、支援担当のジョブコーチとの情報共有を依頼した。また、企業担当者に対象者の採用を積極的に検討してもらえるよう、職場実習最終日の振り返りへの同席を依頼してもよいでしょう。

◆実習時間が終業時刻まで延長されたことで、当初想定していた職務だけでは時間を持て余すことが確認された。指導員はBさんと相談し、倉庫内の在庫整理を担当させてもらえないかと打診し、翌日から試行することとなった。

企業が想定していた担当職務が完了し、さらに時間的余裕がある場合には、対象者の適性にあう作業や、訓練で経験した内容から対象者が即時に対応できそうな作業を指導員が例示的に提案し、適当な作業の切り出しを依頼します。必要な場合には、新たに担当することになる作業の手順書を指導員が現地で作成し、対象者へ提示します。

(4) 振り返り

職場実習終了時に、対象者と企業担当者、指導員の三者で振り返り（総括）を実施します。体験的職場実習と同様、企業担当者と対象者の双方に職場実習評価票（図3

－13、図3－14)を記入してもらいます。実習最終日前日までに、電話連絡等で、対象者に現時点での実習先への就職意思を再度確認しておくといよいでしょう。振り返りでは、企業担当者から、対象者の職務への適性や課題点、現時点での採用可否についての見解を聞き取ります。対象者には、職場実習評価票を参照しながら、企業評価と自己評価との差異を直接確認してもらいます。

- ◆実習最終日、指導員は実習先を訪問し、AさんとBさん、指導員の三者で振り返り（総括）を実施した。
- ◆企業からは、以下のコメントがあった
 - ・主に担当した受注業務は、企業が想定している作業量に若干届かないときもあったが、処理の正確性については概ね問題なかった。
 - ・清掃その他の作業は手順の把握までに一定の時間を要するものの、誠実に取り組んでおり、好印象であった。
 - ・担当者不在時に困惑した際には、その場で手が止まってしまうことがあったので、この点については改善の必要性がある。
 - ・企業としてはAさんの採用を前向きに考えていきたい。
- ◆職場実習評価票での企業評価の自己評価に大きな差異がなく、Aさんは実習に対して概ねよくできたとの実感を持っていた。この企業への就職意思をAさんから確認できたため、改めて、指導員は企業へ採用に向けた検討を依頼した。Aさんの課題については、残訓練期間で適切な対応ができるように訓練施設で対応することで企業の了承が得られた。Aさんの障害状況を考慮すると地域障害者職業センターによるジョブコーチ支援は有効であることを伝え、その活用を企業に提案した。
- ◆その後、指導員はAさんの管轄ハローワークに職場実習終了を伝え、実習先企業の求人に応募するため、紹介状の発行を依頼した。
- ◆振り返り（総括）の内容は地域障害者職業センターに伝達し、ジョブコーチ支援を依頼する可能性が高いことを伝えた。

職場実習の結果、Aさんには一部課題は残るものの、企業からは採用を前向きに考えたいとの見解が得られました。Aさんの事例とは異なり、振り返り（総括）において、企業の見解が厳しく、採用の可能性が低いと考えられる場合には、訓練施設での再訓練後に再度の採用検討を打診します。指導員は、実習において明らかになった課題に対する原因を精査し、訓練施設において課題発生の状況を再現するために事前訓練の模擬課題を改修し、対象者が課題解決に向けた必要な補完方法を習得できるよう支援します。再訓練後、企業に職場実習実施を再度依頼し、課題改善が図られていることを明らかにできるよう、指導員には、対象者の採用可能性を高めるための努力が

求められます。

| 職場実習における評価 | | | | |
|---|------------------|-----------|--------|-------|
| 対象者 | A山A夫 | 事業所 | ◇◇株式会社 | |
| 記入者 | △川△子 | 記入日 | 平成 ○○年 | ○月 ○日 |
| <事業所所見> | | | | |
| (1) 作業的側面 | | (2) 社会的側面 | | |
| | | | | |
| 評価項目 | A | B | C | |
| 熱心に作業に取り組む | ○ | | | |
| 集中して作業に取り組む | | ○ | | |
| コンスタントに作業に取り組む | | ○ | | |
| 正確に作業する | | ○ | | |
| 指示どおりに作業する | ○ | | | |
| 自分で工夫して作業に取り組む | | ○ | | |
| 道具・機械・部品等を丁寧に扱う | ○ | | | |
| 作業に慣れるに従って習熟する | | ○ | | |
| 作業終了、事故・異常時に報告する | ○ | | | |
| わからないときには質問する | | | | ○ |
| 作業の準備・後片付けができる | ○ | | | |
| 危険に配慮し、対応する | | ○ | | |
| 自分の仕事に責任をもつ | | ○ | | |
| | | | | |
| 評価項目 | A | B | C | |
| 労働習慣 | 欠勤・遅刻・早退をしない | ○ | | |
| | 欠勤・遅刻・早退の場合に連絡する | | | |
| | 勤務時間等職場の規則を守る | | ○ | |
| | 清潔な身なりをする | | ○ | |
| 対人態度等 | 日常の挨拶や返事をはっきり言う | | ○ | |
| | 指示や注意に素直に従う | ○ | | |
| | 他人の迷惑になることはしない | ○ | | |
| | 周囲の人と協調して行動できる | | ○ | |
| 労働の理解 | 休憩中等の会話に参加できる | | ○ | |
| | 仕事や作業への興味・関心がある | | ○ | |
| | 働くことの意義を理解できる | | ○ | |
| | 自分で健康管理ができる | ○ | | |
| 家庭の援助・指導体制 | ○ | | | |
| (注) 実習期間中の状況について、可能な範囲で各評価項目の該当する欄に○をつけてください。 | | | | |
| A：本人のセールスポイントと評価できる。 B：普通または就労に支障ない。 C：改善努力が必要である。 | | | | |
| (3) 総合評価 | | | | |
| ① 上記の評価項目を総合した評価 | | | | |
| イ：非常に優れている ロ：優れている ハ：普通 ニ：努力が必要 ホ：非常に努力が必要 | | | | |
| ② 同様の作業領域に係る就労可能性 | | | | |
| イ：採用の対象として検討できるレベルにある | | | | |
| ロ：採用の対象として検討できるレベルとは言えない | | | | |
| ハ：その他 () | | | | |
| ③ その他、今回の実習をとおしてお気付きになったことがあればお書きください。 | | | | |
| 2週間の職場実習お疲れ様でした。真面目で熱心に作業されている姿が印象的でした。欲を言えば、もう少し作業量を増やしていただけると会社としても助かります。困惑して手が止まっていることがあったので、今後は、周りの社員に質問するなどしてみてください。 | | | | |
| ※内容はAさんの就職を目指した職場実習の結果を想定しています。 | | | | |

図3-13 就職を目指した職場実習における職場実習評価票（企業側）の記入例

職場実習における自己評価

| | | | |
|------|-------------------------------------|-----|--------|
| 氏名 | A山A夫 | 事業所 | ◇◇株式会社 |
| 実習期間 | 平成 〇〇年 〇月 〇日 () ~ 平成 〇〇年 〇月 〇日 () | | |

<自己評価>

| 自己評価項目 | A | B | C |
|-------------------|---|---|---|
| 熱心に作業に取り組んだ | | ○ | |
| 集中して作業に取り組んだ | ○ | | |
| コンスタントに作業に取り組んだ | | ○ | |
| 正確に作業できた | | ○ | |
| 指示どおりに作業できた | | ○ | |
| 自分で工夫して作業に取り組んだ | | | ○ |
| 道具・機械・部品等を丁寧に扱った | ○ | | |
| 後半は作業に慣れた | ○ | | |
| 作業終了、事故・異常時に報告できた | ○ | | |
| わからないときには質問できた | | ○ | |
| 作業の準備・後片付けができた | | ○ | |
| 安全に気をつけて作業できた | | ○ | |
| 仕事に責任をもって取り組んだ | | ○ | |

| 自己評価項目 | A | B | C |
|------------------|---|---|---|
| 欠勤・遅刻・早退をしなかった | ○ | | |
| 欠勤・遅刻・早退の場合に連絡した | ○ | | |
| 勤務時間等職場の規則を守った | | ○ | |
| 清潔な身なりを心がけた | | ○ | |
| 挨拶や返事をはっきり言えた | ○ | | |
| 指示や注意に素直に従った | ○ | | |
| 他人の迷惑になることはしなかった | ○ | | |
| 周囲の人と協力して行動できた | | ○ | |
| 休憩中等の会話に参加できた | | ○ | |
| 仕事や作業に興味を持った | ○ | | |
| 働くことの大切さを理解できた | ○ | | |
| 自分で健康管理ができた | | ○ | |
| 家族に実習の報告をした | | ○ | |

(注) 実習期間中の状況について、各項目の該当する欄に○をつけてください。

A: よくできたと思う B: 大体できた。 C: あまりできなかった。

<実習をしてみてどうでしたか?>

① この会社で働きたいと思いましたか? ○をつけてください。

イ: 働きたい ロ: わからない ハ: 働きたくない

② その他、今回の実習を通して気づいたこと、気になったこと、心配なことがあれば自由にお書きください。

2週間通して、欠勤・遅刻・早退なく実習ができて良かったです。
 仕事の内容は、訓練校で事前訓練をしたこともあり、大きな問題なく作業ができました。就職してもやっていけると
 思います。
 ぜひこの会社で働きたいと思います。
 心配なことは、清掃などの初めて担当する作業は、手順がわからずに慣れるまでに時間が掛かります。また、
 担当者が不在の時にどなたに質問したらいいかわかりませんでした。就職したら、わからないことは質問できる
 ようになりたいと思っています。

※内容はAさんの就職を目指した職場実習の結果を想定しています。

図3-14 就職を目指した職場実習における職場実習評価票（対象者側）の記入例

第4 職場定着に向けた支援について

1 フォローアップについて

就職が決定し、職業訓練修了後の支援としての対象者に実施する「フォローアップ」にはふたつの切り口があります。

ひとつは、一般的な経過確認としての「フォローアップ」です。就職までの間で課題がなかった、もしくはその間の支援を通じて課題が解決された場合、就職後は、企業の人事担当者や配属先の責任者等が中心となって定着に向けた相談および助言を行うため、訪問や電話連絡等による状況把握という形で支援します。

もうひとつは、積極的に定着支援に関わっていく「フォローアップ」です。採用後も職業訓練等の場面で見られた課題が残っている場合や、一定の改善が図られているものの職場定着に不安がある場合には、就職後も訓練施設をはじめ地域の支援機関や企業、家族も含めたバックアップ体制のもと、計画的かつ継続的な支援を行う必要があります。

どちらの切り口でフォローアップを行うかは、対象者それぞれの状況によります。すべての対象者に対して、手厚い支援体制のもとでのフォローアップが必要というわけではありません。就職に至るプロセスの中で課題の整理・対応が図られ、就労（雇用）継続に対する対象者や家族そして企業の不安が解消されていると判断される場合には、前者のような支援も考えられるでしょう。一方で、高次脳機能障害者は自身の課題に対する客観的な理解や、環境変化への柔軟な対応が困難な場合が多く、就職という大きな環境変化に対しては、支援機関が積極的に関わり、後者のような定着支援を実施することが対象者や家族、企業の安心につながるといえます。

この場合、「5W1H」の視点でフォローアップ計画を検討することが大切です。

<フォローアップ計画における5W1Hの視点>

①何を支援するのか？（What）

対象者の支援課題を整理します。複数の課題へのアプローチが必要な場合は、優先順位も検討します。

②なぜその支援が必要なのか？（Why）

課題へのアプローチの必要性を裏付ける事象について、訓練場面や実習場面での状況を念頭に置きながら、就職後に懸念される問題点を整理します。

③いつ支援するのか？（When）

その支援をいつから開始するのか、いつまで行うのかを検討します。

④誰が支援するのか？（Who）

各課題へのアプローチを誰が（どの機関が）担当するのか、役割分担を明確にします。役割分担では、課題の内容に応じ、家族や企業も含めて整理します。

⑤どこで支援をするのか？（Where）

各課題へのアプローチを実際に行う場所を整理します。職場定着に向けた支援は職場だけで行われるわけではありません。内容に応じ、家庭や支援機関、医療機関なども支援の場になることを念頭に置いて検討します。

⑥どのように支援するのか？（How）

具体的な支援内容や方法、達成目標などについて、課題ごとに整理します。

対象者の職場定着に向けて支援機関と連携を進めるためには、ケース会議等を通じて、上記の視点で整理したフォローアップ計画等による情報共有が重要となります。

ポイント

ケース会議では、今までの支援を担ってきた立場から他機関に情報提供し、支援の主体を円滑に移行できるよう努める。

- ◆後日、Aさんの管轄ハローワークから実習先の企業の紹介状が送付され、指導員はAさんに改めて採用面接があることを伝え、再度、面接に向けて準備した。
- ◆Aさんとともに実習先の企業へ訪問し、指導員は以下の点について確認した。
 - ・具体的な労働条件（ハローワーク紹介の障害者求人の内容に沿って確認）
 - ・採用予定日
 - ・勤務開始までの大まかなスケジュール、
 - ・地域障害者職業センターによるジョブコーチ支援の活用 等
- ◆企業からは以下のコメントがあった。
 - ・これまでの関わりの中で、Aさんの障害特性やそれに伴う職業上の課題、対応方法等について一定の理解はしている。
 - ・職場実習で見られた課題はいくつか残されており、職場定着に向けては不安も少なからずある。
 - ・ジョブコーチ支援を活用し、支援機関の助言等を得ながらAさんを雇用していきたい。
- ◆企業の意向を受け、指導員は地域障害者職業センターのジョブコーチ支援事業担当障害者職業カウンセラーにこれまでの経過を連絡した。ジョブコーチ支援の実施や今後の支援体制、役割分担等を検討するためにケース会議の開催を打診し、了解を得た。

2 家族との連携

就職後のフォローアップにおいても、家族の協力のもとでの支援が必要になります。就職によって、対象者を取り巻く環境は大きく変化します。高次脳機能障害の特性を踏まえると、この変化は対象者にとって大きなストレスになると考えられ、これま

でに見られなかった新たな課題が生じる可能性もあります。職場の状況だけでなく、家庭での様子も適宜把握することは、課題発生を未然に防ぐ早期の支援体制確立や、発生した課題への迅速かつ的確な対応にとって重要です。対象者の最も身近で見守っている家族は、職場定着を図る上で不可欠な支援者の一員であることを伝え、他の支援者との役割分担を明確にして支援協力を依頼します。

- ◆指導員は、Aさんの雇用に関して企業と確認した内容をAさんの家族に連絡し、勤務開始までのスケジュールや準備事項等を伝達した。また、雇用と同時に地域障害者職業センターが実施するジョブコーチ支援を活用してAさんの職場定着に向けた支援を継続していく計画であることを説明し、内諾を得た。
- ◆家族には、就職後においても家庭での状況把握や、いつもと違う様子が見られたとき等の連絡といった、支援への協力を依頼し、了解を得た。
- ◆ジョブコーチ支援の実施も含めたAさんに対する支援について話し合うために、訓練施設、地域障害者職業センター、（ハローワーク）、Aさん、家族によるケース会議の開催を予定していることを伝え、出席を打診し、了承を得た。
- ◆指導員は、ジョブコーチ支援の実施に伴い、就職後の支援主体が地域障害者職業センターに移行すること、ただし訓練施設もAさんに関わる支援機関の一つとして、地域障害者職業センターをはじめとする他の機関と情報共有しながら職場定着に向けて支援協力することを説明した。

3 企業との連携

対象者の課題や企業の不安等に的確に対応し、効果的に改善を図っていくためには、支援機関の一方向的な支援ではなく、企業も一定の役割を担いながら、連携したフォローアップが必要であることについて、企業の理解を得ることが重要です。そのためにも、指導員は、p.97、98で述べた「5W1H」の視点でフォローアップ計画を整理し、その中で企業に担ってほしい役割を伝え、支援開始後は、企業と支援機関との間で適宜情報共有を図っていくことを確認しておきます。就職時には顕著な課題がなく、経過確認を中心としたフォローアップを実施する場合でも、課題発生時を想定したフォローアップ計画を作成し、企業に伝えておきます。

Aさんの事例のように、地域障害者職業センターのジョブコーチ支援を活用する場合には、企業との連携体制や役割分担等は、地域障害者職業センターが作成するジョブコーチ支援計画書の中で示されることとなります。しかしながら、訓練施設の方が、Aさんや企業との関わった期間は長く、有している情報量も多いため、地域障害者職業センターが効果的な支援につながる計画を策定できるよう、これまでの経過を踏まえた訓練施設としてのフォローアップ計画を整理し、地域障害者職業センターに説明できるようにしておきます。

- ◆ケース会議では、訓練開始からのAさんの状況、訓練中に確認できた職業上の課題とその対応方法、職場実習の経過と総括をもとに、就業にあたっての必要な配慮事項、職場定着に向けた課題等について、指導員から説明し、ジョブコーチ支援の活用も含めた就職後のフォローアップ計画の概要を提案した。
- ◆地域障害者職業センターからはジョブコーチ支援の概要を説明し、その実施について、改めてAさんと家族から内諾を得た。
- ◆指導員から、ジョブコーチ支援実施に伴い、就職後の支援主体が地域障害者職業センターに移行することを説明した。訓練施設もAさんに関わる支援機関の1つとして、地域障害者職業センターをはじめとする他の機関と情報共有しながら職場定着に向けて支援協力することを説明した。
- ◆ケース会議後、指導員は、地域障害者職業センターのジョブコーチ支援事業担当の障害者職業カウンセラー及びジョブコーチとともに企業を訪問し、ジョブコーチ支援の実施についてAさん及び家族から内諾が得られたことを伝えた。改めて、企業の担当者からも支援要請を受け、地域障害者職業センターよりジョブコーチ支援の進め方について説明した。
- ◆指導員からは、以下のように説明し、企業の上承を得た。
「ジョブコーチ支援の開始に伴い、今後はAさんの支援主体を地域障害者職業センターに移行していく」
「担当の障害者職業カウンセラーやジョブコーチとの関係性が十分構築されるまでは、ジョブコーチ支援計画に記載されているように、指導員も一定の役割を担いながら地域障害者職業センターと連携して支援を行う」
- ◆職場実習中にAさんの課題として指摘された「困ったときに自分から周囲に相談できるようになる」という点については、ジョブコーチ支援の対象者支援事項の1つとして、担当ジョブコーチが働きかけていくことを確認した。

4 関係機関との連携（福祉機関・医療機関・就労支援機関）

高次脳機能障害者の職場定着に向けた支援では、課題に応じて、さまざまな関係機関と連携してフォローアップする必要があると考えます。複数の機関が関わることで、それぞれの専門性を活かした支援が可能となるというメリットがあります。その反面、支援の過程で対象者や家族、企業は「この問題は誰に（どの機関に）相談したらよいのだろう」「さまざまな機関が入れ代わり立ち代わりやってきて面倒、煩わしい、支援機関ごとにアドバイスの内容が異なる」といったことを感じることもあり、サービスを利用する側にストレスを与える心配があることもまた事実です。p. 97、98 で述べたように「5W1H」の視点で整理したフォローアップ計画を対象者や家族、企業に

提示するだけでなく、関係機関間でも情報共有し、それぞれが役割認識をもって支援することが大切です。

おわりに

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が運営する国立職業リハビリテーションセンター（中央障害者職業能力開発校）及び国立吉備高原職業リハビリテーションセンター（吉備高原障害者職業能力開発校）では、これまで職業訓練の受入が十分に進んでいない障害を有する人の受け入れを積極的に行い、それらの人に対する職業訓練等の技法を開発し、普及していくことを役割としています。

本マニュアルはその一環として作成したものであり、高次脳機能障害者に対する職業訓練のうち、高次脳機能障害者の就職や職場定着のための効果的な訓練方法について取りまとめたものです。高次脳機能障害者の職業訓練を実施している、または、その実施を検討している施設の指導者の方々にとって読みやすく、直ちに利用・活用していただきやすいように、前半部分は、高次脳機能障害者の雇用において企業が抱える不安や悩みをとりまとめたQ&A集と、採用や職場定着に関する事例紹介、後半部分は、就職に向けた訓練の進め方について、一人の訓練生をモデルに仕立てて、より具体的な訓練・支援について説明を加えた内容としています。このマニュアルの活用により、高次脳機能障害者の職業訓練機会の拡大や雇用の促進に繋がるように願っております。

本マニュアルに関する問い合わせや高次脳機能障害者の職業訓練に関する個別の相談につきましては、当センターまで遠慮なくお問い合わせください。

高次脳機能障害者の職業訓練に関するお問い合わせ

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
国立吉備高原職業リハビリテーションセンター
職業訓練部 訓練第二課

〒716-1261 岡山県加賀郡吉備中央町吉川 7520

TEL : 0866-56-9045 FAX : 0866-56-7008

URL : <http://www.kibireha.ac.jp/>

【参考文献】

- ・岡山県高次脳機能障害支援普及事業 相談支援体制連携調整委員会：高次脳機能障害者みんなで支えるその理解と支援のためにパンフレット〈第3版〉
- ・独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構：職業訓練実践マニュアル 高次脳機能障害者編 I ～施設内訓練～, 2017
- ・独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構：コミック版6 障害者雇用マニュアル 高次脳機能障害者と働く , 2014
- ・厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部 国立障害者リハビリテーションセンター：『高次脳機能障害診断基準』, 2008
- ・障害者職業総合センター職業センター：支援マニュアル No. 1 高次脳機能障害の方への就労支援, 2006
- ・障害者職業総合センター職業センター：支援マニュアル No. 11 高次脳機能障害者のための就労支援～対象者支援編～, 2014

本マニュアルを作成するに当たって、外部の委員から貴重なご助言、ご協力を頂きました。記して敬意を表します。

「職業訓練マニュアル（高次脳機能障害者編Ⅱ）作成検討委員会」委員（敬称略）

<外部委員>

| | | |
|--------------|-------------------|--------|
| 中国銀行 | 人事部 | 浮田 紀子 |
| 川崎医科大学付属病院 | 高次脳機能障害支援コーディネーター | 八木 真美 |
| 大阪障害者職業能力開発校 | 訓練指導課長 | 小谷中 康雄 |

<委員>

国立吉備高原職業リハビリテーションセンター

| | |
|----------------------------|--------|
| 職業訓練部 部長（座長） | 岡谷 和典 |
| 職業訓練部 訓練第一課長 | 槌西 敏之 |
| 職業訓練部 訓練第二課長 | 真鍋 勝憲 |
| 職業訓練部 訓練第一課上席職業訓練指導員 | 櫻田 修久 |
| 職業訓練部 訓練第二課上席職業訓練指導員 | 金 裕美 |
| 職業評価指導部 職業評価課主任障害者職業カウンセラー | 村上 寿一 |
| 職業評価指導部 職業評価課主任障害者職業カウンセラー | 大崎 伸子 |
| 職業評価指導部 職業指導課主任障害者職業カウンセラー | 市川 美也子 |
| 職業評価指導部 職業評価課上席障害者職業カウンセラー | 高木 啓太 |

国立職業リハビリテーションセンター

| | |
|--------------|-------|
| 職業訓練部 訓練第三課長 | 遠藤 嘉樹 |
|--------------|-------|

障害者職業総合センター

| | |
|--------------------------|-------|
| 職業リハビリテーション部指導課広域・職業訓練係長 | 大内 朋恵 |
| 職業リハビリテーション部指導課広域・職業訓練係員 | 世羅 知章 |

<作業部会>

国立吉備高原職業リハビリテーションセンター

| | |
|----------------------|--------|
| 職業訓練部 訓練第二課上席職業訓練指導員 | 神崎 剛志 |
| 職業訓練部 訓練第一課職業訓練指導員 | 犬塚 康子 |
| 職業訓練部 訓練第二課職業訓練指導員 | 高橋 史洋 |
| 職業訓練部 訓練第二課職業訓練指導員 | 塩原 千加子 |
| 職業訓練部 訓練第二課職業訓練指導員 | 菱川 和真 |

（所属は平成30年2月現在）

