

K-STEP Q&A

このQ&AはK-STEPを先行導入した就労移行支援事業所及び就労継続支援A型事業所の8事業所に対して、導入後3ヶ月を目処にヒアリング調査を行った際に、事業所の担当者から出た質問に対して、K-STEP開発者（就労移行支援事業所 働くしあわせJINEN-DOと川崎市）の回答をまとめたものです。全ての事例に当てはまるものではありませんが、参考にしてください。

【K-STEP導入を本人に薦めるには】

Q1. K-STEPを通して「自分をさらけ出す」ことに抵抗がある人がいる。どのように導入していけば良いか？

A1. 本人の抵抗感が強い場合は無理をしないほうが良いかも知れませんが（Q15 もご参照下さい）、まずは、障害者雇用での就労を目指すのであれば「自分の特徴や弱点をさらけ出した方が後々有利なケースも多い」と伝えるとよいと思います。またK-STEPを利用して就労定着につながった先輩の姿を見せたり、話を聞く機会を持ったりすることも有効です。

「調子が悪い時だけ報告します」というご利用者や「状態が悪い時だけ話を聞けばいいよね」と言う企業もありますが、日々利用していないと、いざ体調が悪い時に相談ができないことが多いです。ちなみにJINEN-DOでは、採用面接の最後にあえてK-STEPの実演をさせてもらい、企業の方に「これを毎日お願いします」と伝えています。

【どういう状態の時に始めたら良いか】

Q2. オフタイムコントロールの理解を深めるためには、いきなりセルフケアシートの利用から入ったらあまり効果は出ないか？

A2. JINEN-DOでも以前は最初にセルフケアシートから入りました。ただ、状態の悪化には引き金同様にオフタイムの過ごし方が大きく関わっていると感じるようになり、先にオフタイムコントロールをある程度高めてからセルフケアシートに取り組むようにしています。効果自体はあまり変わらないかも知れませんが、ご本人が平行していろいろ言われることを苦手と思われる場合は、オフタイムの充実を先に取組んでから、次にセルフケアシートを取り入れた方がよいかも知れません。

【体調を崩した原因を探るにも活用できるか】

Q3. 長く勤めていて体調も安定していた人の中で体調を崩す人が出てきていて、その理由がわからず苦慮している。体調を崩した原因を知るのにセルフケアシートが使えないか？

A3. セルフケアシート自体は原因を直接知るものではありませんが、セルフケアシートは本人の状態サインにまつわるコミュニケーションツールですから、状態の報告を受ける中でその原因に気付く機会は作りやすいと思います。

【サインのチェック時期はいつが良いか】

Q 4. サインのチェックについて「人によって朝昼にしたり、朝昼晩にしたりしてもよい」と聞いたが、その人にとって一番良いのはいつなのかの判断が難しい。

A 4. 判断軸は2つだと思います。①その方の状態変化の仕方と②本人にとってどちらがやりやすいか。JINEN-DOでは、最初は朝昼晩から実施しています。一日通してあまり状態が変化しないことが分かり、本人が希望すれば、朝昼パターンに変更することもあります。傾向が分からないうちは、頻度が高いほうが本人の状態変化に気づきやすいですね。ちなみに晩のチェックについては翌朝に軽く報告確認する程度で使うことが多いです。

【慢性的な症状はチェック項目として入れるか】

Q 5. 統合失調症の「幻聴」や「だるさ」などの慢性的な症状については、どの項目に入れるのがよいか？（良好？注意？悪化？）

A 5. まず項目に入れるか入れないかの議論もあるとすれば、入れる事をお勧めします。理由は、状態チェックの本質は自分の状態サインを上司や仲間知ってもらうこと、そのことをテーマにしてコミュニケーションを取る事だからです。毎日報告することで（自分トリセツなどで）一度だけ聞いていたのとは違う効果が得られます。

御質問への回答ですが、いろいろな方法があって良いと思います。その方も今後、病状安定の中で幻聴やだるさが無い日もあるとすれば「注意」が妥当かもしれませんね。また、別途枠を設けることも一つです。オフタイムケアの横に「幻聴」「だるさ」の欄を作り、幻聴は強中弱、ダルさは5段階表記にするなどの工夫でもよいかと思います。

【天候はチェック項目として入れるか】

Q 6. 天候による調子の浮き沈みがある人がいるが、項目に「天候」欄を追加してよいか？

A 6. 使いやすいように、また聞き手が本人の理解につながるように自由にアレンジしてみてください。実際に天候（気圧や気温）の影響を受ける人は多いようです。

【報告の受け方（時間）】

Q 7. 報告を毎日2回してもらっているが、話が長く報告に時間がかかりがちな人がいる。

A 7. 「まずは事実だけを報告しましょう」と伝え、チェックがついたサインだけを事務的に読んでもらうことから始めます。それでも長く話したい人には「話したいことの中から今日のテーマを一つだけ決めましょう」ということで5分程度話を聞いたりします。もちろん必要と判断した時はもっと時間をとって話を聞くこともあります。毎日のことですし就職後のことも考え、短時間で報告を終える練習をしておくこともポイントです。

【報告の受け方（人）】

Q 8. スタッフを固定して毎日の報告をしたがる人の対応はどうしたらよいか？

A 8. 「就職したら、上司が外出していないこともある。だから違う人にも報告できるように練習しておいた方がよいですよ」と伝えると良いと思います。また事業所として利用者の情報を日々共有しているようであれば、はじめから「どのスタッフもあなたが相談している内容を理解していますよ」と伝えておくことで、安心して報告できるようになることも多いようです。JINEN-DO では利用初期は慣れるためにも最初は固定でもいいですよと伝え、徐々に他のスタッフにもできるようにしています。

【項目の修正はどのように行うか】

Q 9. 一度作ったセルフケアシートをより本人に適したものにブラッシュアップしていく手順や手法について詳しく知りたい。（支援者は修正が必要と感じても本人が必要性感じておらず、修正に至らないことがある）

A 9. JINEN-DO では、手順・ルールは決めていません。大抵の場合、本人から「これを変えたい、あのようになりたい」と言ってきます。支援者は修正が必要と感じても本人が必要性感じていない場合は、なぜその項目があると支援者が嬉しいと思うのかを理由を伝えたり、焦らずに継続的に伝えたり、他の職員から話してみたりするというのも手かもしれませんね。

【類似項目の設定】

Q 10. 似た項目が複数ある場合、項目をまとめてしまってもよいか？

A 10. 似た項目で、ほぼ同時に出現する場合は整理してもよいと思いますが、客観的に似ていても、本人の中で明確に区別できる場合は、残してもよいと思います。いずれにせよ、支援者は本人にヒントを出しながら、本人がどうしたいかを大切にすると良いでしょう。

【本人が入れたがらない項目の設定】

Q 11. 「引き金」も記載するよう促しているが、本人がはっきりとしたものでないと引き金と捉えて記載しない。

A 11. 「引き金かどうかははっきりしないが、もしかすると不調と関係があるかもしれない」と思われる事柄は「備考欄」に記載しておくが良いと思います。後で見返した際に、「●●があった日は調子を崩すことが多いので●●は引き金なのかも知れないね」といった具体的なアドバイスができることもあります。本人が理解納得した段階で引き金リストに加えていくという運用が良いのではないのでしょうか。

【本人のモニタリングの的確性】

Q 1 2. 悪化に〇がついている日に元気に通所してきたり、逆に支援者から見ると明らかに調子が悪そうなのに良好サインに〇がたくさんついていたり「自身のモニタリング」が不十分と思われることがある。

A 1 2. こういったケースはよくあります。可能性を以下のように分けてみてみることから始める事をお勧めします。

① 実際に自分の状態把握ができていない場合（モニタリング不十分）

出現しているサインに関して、具体的にどんな感じが尋ねます。適当につけているのであれば、これで修正が可能と思われます。

② 本当にそのサインが出ている場合

これは2つの可能性が考えられ、一つ目は一定期間のすべてのサインを書いているケースです。朝起きてから朝のチェックを付けるまでの間に变化した内容を全部記入すると（理想はある瞬間の状態を付けると良い）、短時間で变化するタイプの方には多くのサインが含まれることとなります。

二つ目は実際に良好と悪化のサインが混在するケースで、症状の特徴の方もありませんが、薬の影響もあるようです（うつ状態で抗鬱剤を服薬することで良好サインも出るようです）。

③ サインの属性が正しくない場合

悪化サインだと思っていたが、実際は注意サインだった場合です。これも状態をヒアリングすることでサインの属性を修正できる場合があります。

【本人チェック結果との認識の相違】

Q 1 3. セルフケアシートに「総合評価」欄を設けたが、症状が出ても総合評価を高くつけることがあった。理由を聞くと「症状は出たが一日全体で見たら悪くなかったので…」と話していたが、症状の有無と1日の全体評価と、どちらを優先してつけたらいいか？本人は、その症状を「慣れたもの」と捉え、あまり重く捉えていないのかもしれない。

A 1 3. 本人の状態という外からは見えにくいものを「見える化」「客観化」することで支援者や上司と共有し、必要な対処や配慮要求を行ない易くすることがK-S-T-E-Pの目的だとすれば、一日の全体評価はさほど重視しなくても良いかも知れません。今回のケースに沿って回答すると、本当に慣れていて実際に対処プランも配慮も不要であるのか、対処や配慮があったほうが良いのかを見極めると良いと感じます。本人認識と必要な対処プランや配慮にズレがあるのであれば、そのズレを本人にフィードバックして気づきを促すと自己理解を深めることに繋がると思います。

【注意・悪化サインが出た際の対応法】

Q14. 注意や悪化のサインが出た時にどう対処するか「対処リスト」のようなものを個人ごとに作れるとよいと思うが、どのように作ったらよいか。

A14. 対処プランは「いつ」「どのくらい」「何をやるか」「その際にどんな配慮が必要か」がわかると良いでしょう。例えばそれぞれ「朝礼後に」「15分間」「相談をする」「その場所と相談相手を用意して欲しい」という具合です。

JINEN-DOではオフタイムケアと短期(10分間)対処のトレーニングを重視していて、卒業段階では注意サイン程度の場合これらで対応できることが多くなりました。もちろん悪化サインが出ている場合は短期(10分間)だけで対処できない場合もあるので、その場合はもっと時間を掛けて回復を目指します。ご指摘にあったリストはJINEN-DOでは自分トリセツとして作成し、企業実習や就職時に先方企業に提出し共有しています。

【体調悪化時の対応法】

Q15. K-STEPに取り組むことで逆に調子を崩してしまう人の対応はどうしたらよい?

A15. ご本人が前向きになれない場合や、調子を崩すことが多いのであれば無理な使用は避けても良いかも知れません。実際に、他の事業所での取り組み事例で、事前に主治医にK-STEPに取り組むことを伝えてからスタートしたり、体調を崩した場合は主治医の助言を聞いてそれに従ったりと上手に主治医と連携している事業所もあると聞いています。

【配慮要求力を高めるには】

Q16. セルフケアシートの利用によって、「体調の見える化」や「本人および周囲の体調の理解」は高まると思うが、「配慮要求力の向上」までは難しいと感じた。配慮要求力も高めるためには、別のプログラムや支援者側のノウハウがないと難しいのではないか。

A16. 配慮要求は次の3ステップで作られていると考えます。①自分の状態を把握する、②その状態での対処プランを実行する、③必要に応じて報告相談する(②と③は前後する場合もあると思われます)

セルフケアシートでは「体調の見える化」や「本人および周囲の体調の理解」まで、つまり①と③の支援を範囲としているため、状態の把握と共有が出来たうえでも、別途にどのような対処プランや配慮があれば状態回復できるかをご本人と一緒に考え、実際に使いこなせるようにトレーニングする必要があります。ちなみに就職後一般企業で得られる配慮は次の5つだと考えられます。

1) 関わりの配慮、2) 時間の配慮、3) 居場所の配慮、4) 仕事量の配慮、5) 仕事内容の配慮
トレーニング中は企業目線にあわせる必要はないと思いますが、トレーニング終了が間近になった場合は上記を意識しながら、社会の中で配慮を受けながらも上手に活動できることを目指せると良いでしょう。

【配慮要求と甘えとをどう判断するか】

Q 17. 配慮要求において、適切な「配慮要求」なのかそれとも「甘え」なのか見極めをどのように判断しているか聞きたい。

A 17. JINEN-DO では「本人にとって改善可能か否か」で分かれると考え、一般論は基本持ち込みません。またステップごとに配慮のレベルも変えています。例えば、トレーニング初期はどんな配慮を要求しても良いというところからスタートします。多くの人は遠慮が先に立つこと、また配慮を要求すると自分の可能性が広がることを知らないため、配慮があれば私は活躍できるという意識になってもらうことが大事だと考えるからです。

ちなみに配慮には「貢献成長欲求→セルフケア→配慮」というピラミッドの概念があると考えています。自由に配慮を求めながらも、「他人に貢献したい」「もっと成長したい」という意欲を育てていくと、無限に配慮を求めることなく、ここまでは自分でやってみよう（オフタイムコンとロールや対処プランを自ら行なう＝セルフケア）という気持ちが育つようです。ですから支援者はそのセルフケアの気持ちを育み、対処プランの内容を一緒に考えるなどの応援をします。配慮は、基本少ないほうが、企業が採用しやすいのは事実です。最初はどんな配慮も OK から開始し、徐々にセルフケアできる領域を広げていくと良いでしょう。

【見えにくい人間関係の要素をどう把握するか】

Q 18. 体調面の不調については、本人から何らかの発信があったり、本人の表情を見たりしてなんとなく周囲も察することができたが、対人関係の問題については本人から直接発信があることは少なく、そうしたサインも一切ないまま長期に休んでしまう人がいる。対人関係の葛藤を把握できるようにするにはどうしたらよいか？

A 18. 人間関係からの体調悪化（引き金を引くこと）は多いと思われます。離職原因の最大要因は人間関係とよく言われますが、発信することは自分にとっても周囲にとってもプラスであることを理解してもらうことが先ずは大切だと思われます。つまり、問題は独りで抱えるより、共有することが大切だと感じられることです。以下は JINEN-DO で教えている問題解決手法です、参考にしてみてください。

①報告すると良い事項を認識する

対人関係で引き金を引き状態悪化になるケースがあること、且つそういうケースが非常に多い（あなただけが特別に感じているわけではない）ことを認識してもらいます。ちなみにこれらの情報は問題発生時に個人に向けて伝えるのではなく、普段から全体に伝えます。

②実際に問題を支援者に共有してもらう（報告を受ける）

支援者は、そういうことがあったという事実を受け取り、その内容に善悪の判断をしません。

③事実情報から何があったか、問題を切り出す

問題とは「ありたい姿」と「現状」の差です。本当は、本人はどうあって欲しかったのか、今回はそれとどう違うのかを一緒に認識することで、本来の問題が見えてきます。

※問題から生まれる感情（例えば怒りや悲しみなど）は直接の問題ではなく、問題という事実から生まれる副産物と考えます。事実と感情を切り離すには丁寧に話に付き合うことが必要な場合も多いですね。

④問題の解決方法を一緒に考え、実行してみる

そっとしておいて欲しいという人もいますし、話を聞いてくれたのもう大丈夫という場合も多

いですし、相手にその事を伝えてみたいという場合もあるでしょう。JINEN-DO では相手に伝える場合にはスタッフも間に入って、相手が聞ける状態か、良い方向に流れそうかを判断し、相手にも聞いてくれるかどうかを確認し、OK であればその場を取り持つ場合もあります。

⑤相手に伝える際は I メッセージで（事前に一緒に練習します）

「お前が悪い」というような YOU メッセージでは余計に関係がこじれることもあります。そこで使うと良いのが I (アイ) メッセージです。「私はあの時こう感じた」という言葉には相手を攻撃する要素が入りにくくなります。