

K-STEP ヒアリング記録（支援者編）

この記録は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10事業所13名の支援者の方に対して、導入後3ヶ月を目処にヒアリング調査を行った際の記録をまとめたものです。各事業所で利用者の状況に合わせた運用がされていますので参考にしてください。

■Kシートの作成について

（サインの数）

- 数にはこだわらなくてよいという前提で作成。ただ「五感・思考・行動」のカテゴリーから一つずつは選ぶように作ってもらった。
- （良好・注意・悪化の）それぞれの項目につき、一律「8個ずつ」にしたが、数が多く書きにくいように思われたため、数は精査したいと思っている。
- それぞれの項目につき「5～6個程度」に削った形でスタートした。
- それぞれの項目につき「3つずつ」でスタートしている。

（セルフケアシート）

- シートについては書きやすいようにアレンジして使っている。
- オフタイムケアに「入浴」欄を追加した。
- オフタイムケアの「睡眠」について、「○×」よりも睡眠の「時間数」を書いた方がわかりやすい。
- 毎日の「服薬確認」は重要と思い、オフタイムケアの欄に追加した。
- 「備考欄」を細分化する予定（①「今日の予定」：予定があるとそわそわしてしまう方がいるため。②「引き金」：引き金の理解が難しいため。③「対処プラン」：具体的に書けるように。）
- シートの下部に「セルフケアプラン及び配慮」と「引き金になりやすいこと」を書いてもらい、「セルフケアプラン」には順番に「番号」を、「引き金」には「アルファベット」を書いてもらい（例：A 睡眠不足 B 服薬忘れ C ネット長時間利用など）、その日にあった引き金のアルファベットを備考欄に記入してもらおう。また備考欄の右隣に「対処法」という欄を作り、そこに実施したセルフケアプランの番号を書くようにしている。さらに対処法をする前と後の体調について、点数化（10点満点）して自己採点で採点してもらっている（セルフケアプランを実行することで点数が上がるのが実感できる）。
- 「コーピング（ストレス対処）」欄を独自に設け、自分に合ったストレス対処法を記入しておき、実行したものに○をつけてもらっている。効果として、注意・悪化サインが出ていた時に“どんな対処を実際に行ったのか”とそれが“効果があったのかどうか”が視覚化され振り返りがしやすくなった。またコーピング欄があることで、意識的にストレス対処を行なおうという動機づけになっている方もいる。ストレス対処法については、事業所で独自に作成したマニュアルの中でリストを作り、選択できるようにしている。
- 「一日の総合評価」欄を追加し、本人の自己評価を5段階で記入してもらっている。
- 紙ベースではなく、エクセルファイルに記入してもらっている。

(その他)

- シート作成の際は、「セルフケアシート作成マニュアル」(以下「作成マニュアル」)を使って利用者各自に作業してもらったが、特に「わからない」「やりにくい」といった声はなかった。
- 良好サインの「良好」を「通常」に変えた方がわかりやすいという方がいた。
- 「作成マニュアル」のサインリストは見せずに、面談で相談しながらサインを埋めていった(いきなりサインリストを見せてしまうと、よく考えずにサインを埋めてしまう懸念があったため)。
- 既存の「作成マニュアル」は文字情報が多すぎると思い、既存の「作成マニュアル」とは別に、文字量を減らして見やすいものにアレンジした「事業所独自のマニュアル」を作成し、本人には両方渡して使いやすい方を使ってもらった。

■Kシートの報告について

- 事業所のプログラムが始まるまでの時間で報告を受けている。報告は一人1分から、長くても5分程度でできている。
- 報告は1日に1回。昼と夕方にそれぞれで記載してもらい、毎日帰りに報告を受けている。
- 報告は毎日朝と帰りの2回。報告にかかる時間は一人1～2分程度。不安なことがある方には報告後も数分程度話を聞くことはあるが、頻度は多くない。またそれでも不安が解消しない場合は、支援担当のスタッフが時間を取って話を聞くようにしている。
- 毎日1回、朝の会の後に報告を受けている。一人1～2分程度で、聞く側の負担感はない。周りの方にも聞こえる状況で報告してもらっているが、備考欄に気になる記載があった場合等、後で時間を取って個室で話を聞くこともある。
- 報告は朝の時間帯。時間は一人1分もあれば済んでおり、負担感は特にはない。
- 報告の時間は30秒～1分くらい。長く聞く必要がある場合は、後で時間取って聞くことはある。特に担当は決めず、誰か職員を見つけて報告してもらっている。
- 報告は毎朝、9時15分～30分の間に行っている。基本は一人の職員が報告を聞いているが、不在の時は他の職員が聞いている。報告は大体1分程度で長くても2～3分。シートを見せるだけの方もいるので、なるべく自分の言葉で報告するように促している。
- 1日1回、1日のプログラム終了後の訓練日報(事業所独自のもの)報告時に一緒に報告してもらっている。訓練日報は体調確認の意味合いで行っていて、ある程度職員からのフィードバックを行うが、シートについてはチェック項目の読み上げが主で職員からもフィードバックは行っていない。報告時間は1分程度で終わっている。利用者からは「せっかく報告しているのに何もフィードバックがない」と不満に思う方もいたが、「実際の職場では話を長く聞いてもらえるとは限らない」と説明している。その他に1～2週間に1回程度の頻度で振り返り面接の場があり、そこでシートの振り返りを行うことがある。

■K-STEPの使い方について

- シートへの記載は、毎朝通所後に、前日の退所後から当日通所時までの状態を、退所前に、その日の通所後から退所前までの状態を記載してもらっている。毎日シートを持ち帰って積極的につけている方もいるが、通所した時はつけるが、休日はつけないという方もいる。

- ほとんど毎日「良好サイン」に〇が多くついていたが、一方で「備考欄」にストレスを窺わせる記載があることがあった。そのため今後は、「備考欄」に書かれたストレスの原因を分析し、それをサイン欄に反映させていきたいと考えている。
- シートの修正については、日々報告を受ける中で必要と感じた時に随時、本人に提案しながら修正を行っている。
- 記入や報告になれてきたところで、徐々に項目の順序を入れ替える等、シートのブラッシュアップも少しずつ行っている。
- 注意サインだけで20個以上書いている方がおり、今のところ日々のチェックに負担は感じていないようだが、もう少しサインの数を整理した方がよいと感じている。
- 気分障害の方は「良好～悪化」の項目間ではっきりと〇がつくエリアが分かれる傾向があるが、統合失調症の方は「良好～悪化」の3つの項目にまんべんなく〇がつくなど、サインが入り混じる方が多いように感じる。
- 統合失調症の方は、似たようなサインが注意と悪化の両方に記載されていたり、毎日悪化サインがついているのにも関わらず出勤できているなど、サインの見直しが必要な方が多いと感じる。
- 統合失調症の利用者が多いが、注意サインが出ていてもそれに気が付かず、気付いた時には悪化に至っているというパターンが多いように感じる。
- 備考欄には「だるい」と書いているのに、注意サインの「だるい」の項目には〇が入っていないなど、備考欄からスタッフが気づくことがあった。
- 「備考欄」に客観的な出来事を書いてもらうと有効な方もいる。
- 危険や注意サインが出た時の対処方法は、人によって違うと思う。
- 配慮要求能力については、セルフケアシートの報告だけでは向上したとは言えないと思うが、週に1回ある配慮要求や体調管理、コミュニケーションについて考えるプログラムの中で、配慮要求の大切さを考える時間を作っている。
- 配慮要求能力については、特に新しいプログラムは導入していないが、コミュニケーション力や情報発信力という意味では既存のSSTなどのプログラムが活かせるのではないかと。
- ストレス対処については、コーピング欄を設けたことで自分に合った効果的なストレス対処の方法が見つけられるのではないかと。シートを使って何が自分のSOSのタイミングなのかを見つけましょうと利用者には説明している。
- シートをつけることにこだわり過ぎて体調を崩す方が何人かいたため、導入の際には本人から主治医にK-STEPを始めることを伝えるようにしてもらっている。こだわり過ぎてしまう傾向の方には、シートをつける時・つけない時のオンオフを意識するように助言しており、ある方は事業所に通所する日にだけ事業所でのみサインをつけるようにしてもらっている。
- 今後も他の利用者にも導入していきたいと考えているが、説明段階でNOという方もいる。そのため例えば就職活動期に入った方には“体調コントロールができていることをPRするため”と伝えて動機付けを図ったり、成功事例としてK-STEPを利用することで定着がうまくいっている方に感想を発表してもらえたりすると、導入につながりやすくなると思う。

■K-STEPを使ってみて

- サインに〇をつけるだけでも自己理解の良いツールになっている。

- 後で本人が（過去のシートと）比較でき、体調不良のきっかけがわかるツールだと感じた。
- 日々自分の病気と向き合い、それを報告することで、「自分の症状はあってもいいものなんだ」とか“隠さなくていいんだ”と思えた」とか、「自分以外にも症状がある方がいるんだということがわかった」といった声が聞かれ、障害理解が今まで以上に深まったと感じている。
- 毎日報告をすることで、「病気や症状の話をするのは当たり前」という雰囲気生まれ、病気と向き合うことが日常化してきた。
- 利用者の方に対するスタッフ側の理解がより深まった。
- セルフケアシートは従来事業所で使っていた体調チェックシートよりも詳細で、「数値化」に近いと感じた。これまで見えなかったものが見えるようになり、自己理解の良いツールになった。スタッフにとっても、「この方はストレスの感じ方が下手だな」とか、「天候を気にする方なんだ」とか、体調以外の面でも気づくことが多かった。
- これまではその方の内面までは見えていなかったが、内面が見えるようになった。
- 体調管理のアドバイスやコミュニケーションツールとして役立っている。
- 自分から発信ができない方は、話しかけても返事が返ってこなかったり、話す機会がなかなか持たなかったが、そうした方とのよいコミュニケーションツールとなっている。
- コミュニケーションが増えた。これまでは気付かなかった利用者の些細な違いにも気付くようになった。
- 既に就職した方もいて、会社からは「言葉だけでなく、一目でぱっと見てわかりやすくてよい」「過去と比較できるところもよい」と好評を得ている。
- 上司とのコミュニケーションの機会は確実に増えると思う。結果的に体調を確認する機会も増え、体調安定につながりやすいと思う。また周りにも体調の波が目に見える形でわかりやすいと思う。さらに記録として残っていくので、体調を崩した時に、過去の記録を振り返れるというのもよい。
- 毎日報告を聞くことについては、職員が忙しい時は仕事を中断されてしまうが、負担とまでは思わない。むしろ今までは体調が悪い時にしか話を聞く機会がなかったので、その方の変化が日々見られるところがよい。
- 利用者からは「主治医にセルフケアシートは見せていないが、2週間分の体調の変化を報告しやすくなった」との感想があった。
- シートを見ることで、臨時診察をすすめるタイミングが回りやすくなった。
- 体調やエピソードの要点をまとめて分かりやすく話せるようになってきた。
- 1分程度の報告を習慣化することで、伝えたいことを整理して話せるようになってきたと感じる。そのためか、ある方はプログラム中に“話を聞いて欲しい”ということがよくあったが、K-S T E P導入以降、それが減ってきている。