

一般社団法人 全国銀行協会
第30回人権・同和問題啓発映画・講演会
「発達障害者をめぐる課題」
(不配布資料有)

平成29年7月19日
東京都発達障害者支援センター
センター長 山崎順子

本日の話の内容

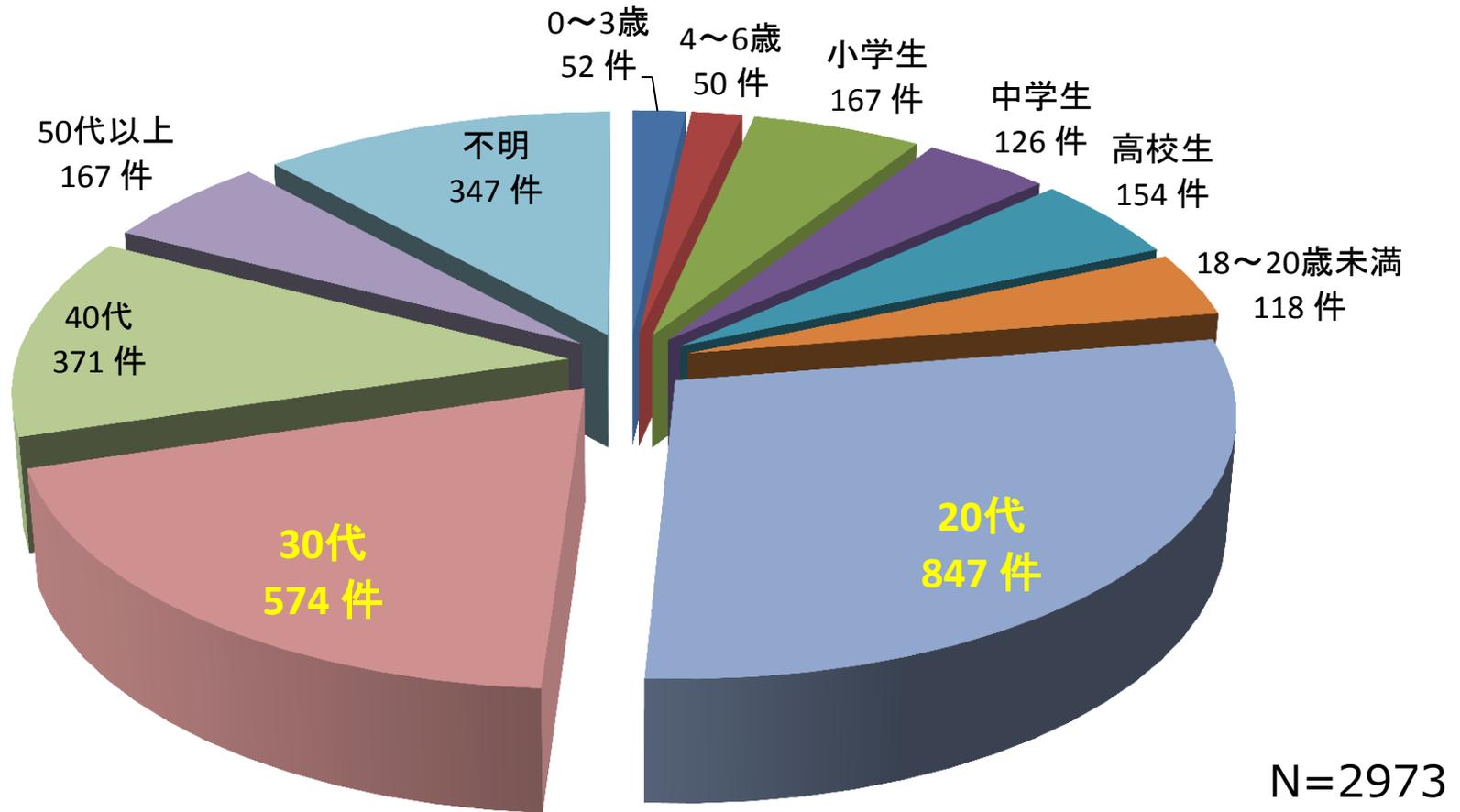
- ◆ 東京都発達障害者支援センターの事業概要
 - ・ 発達障害者支援の現状
- ◆ 発達障害の特徴
 - ・ 発達障害とは
- ◆ 発達障害者の就労の現状
 - 本人・支援者の相談から
 - 発達障害者を取り巻く雇用の現状と課題
 - 職業的課題
- ◆ 発達障害者への支援
- ◆ 参考資料

東京都発達障害者支援センター（TOSCA）の事業概要

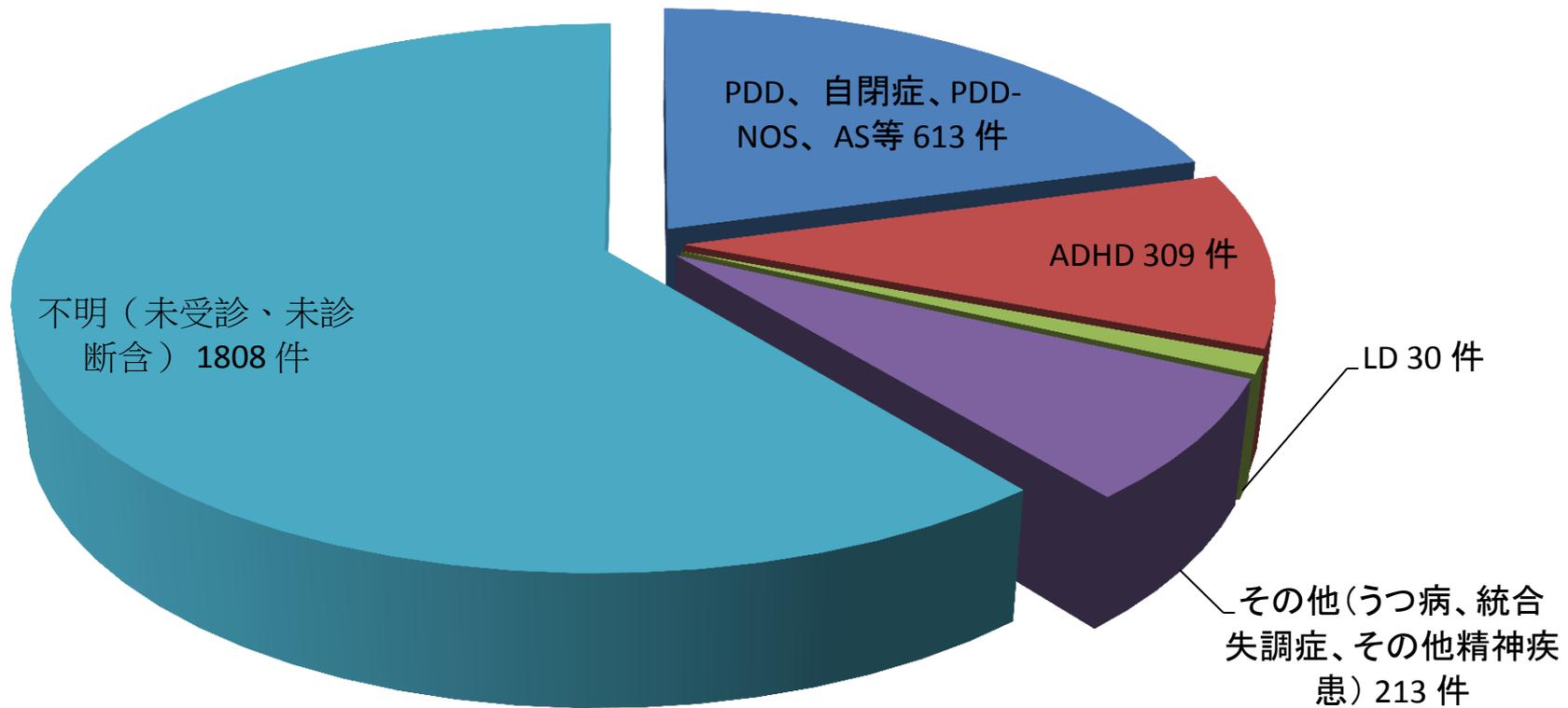
- 平成15年1月、東京都より社会福祉法人嬉泉に委託（当初の名称は「東京都自閉症・発達障害支援センター」）
- 所在地：世田谷区船橋1-30-9
- 職員配置・常勤 7名 非常勤2名
- 業務内容：
 - ① 本人・家族への相談支援・発達支援・就労支援（来所、電話相談） 本人、家族、関係者から
 - ② 情報提供および他機関との連携
 - ③ コンサルテーション（支援機関・学校・企業等への専門的な視点からのバックアップ（講師派遣含む））
支援機関から（福祉、保健、教育、労働、医療、司法等） 企業から
 - ④ 関係施設・機関等に対する普及啓発及び研修事業
 - ⑤ 地域支援マネージャー事業（26年度より受託）
 - i 支援体制整備に向けた支援：
 - ii 困難事例等への支援：
 - iii 就労機関への支援：

その他、協議会等への参加 等

平成28年度相談支援の実施状況 — 年齢別内訳 —

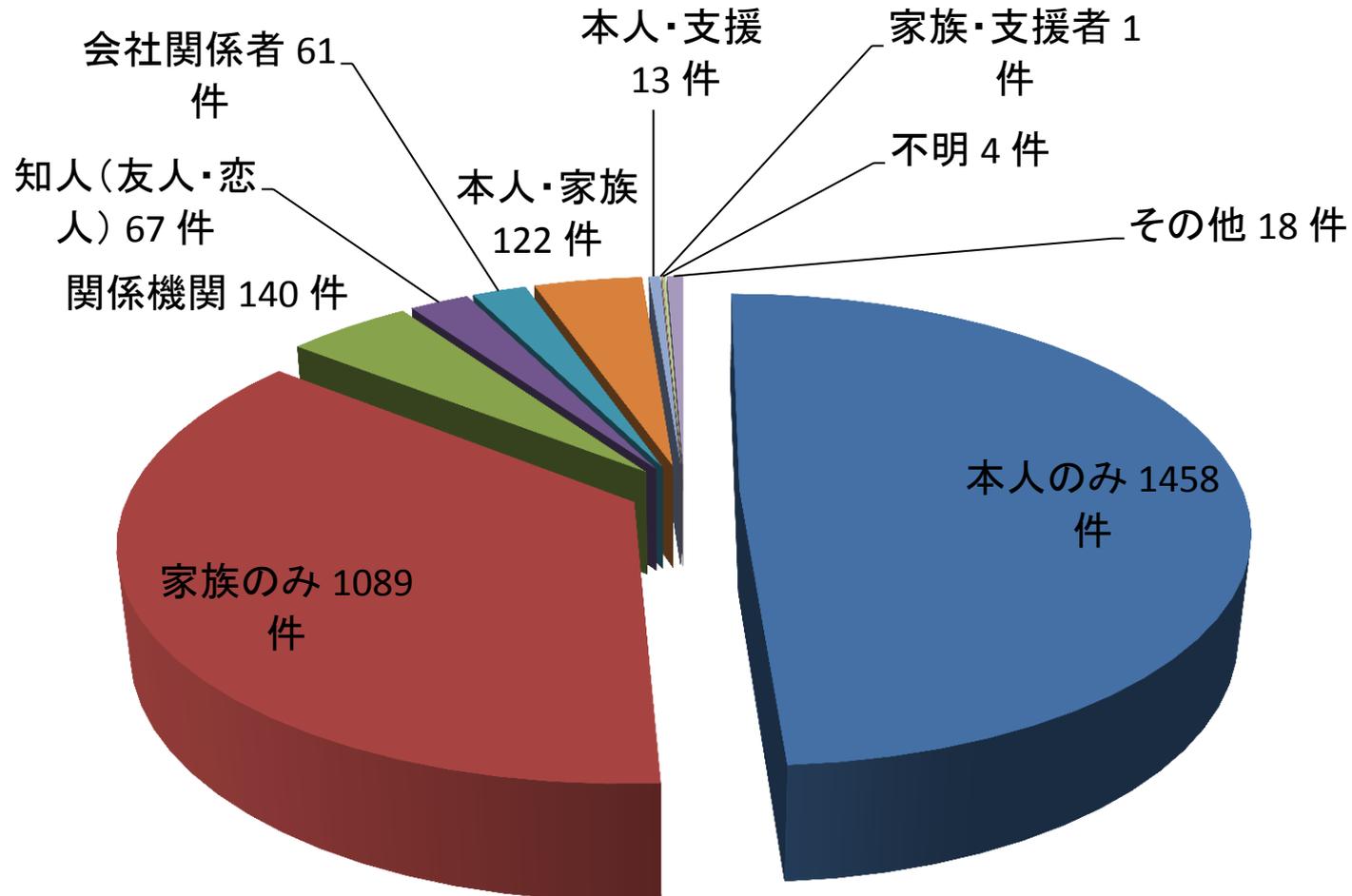


平成28年度相談支援の実施状況 —診断分類別内訳—



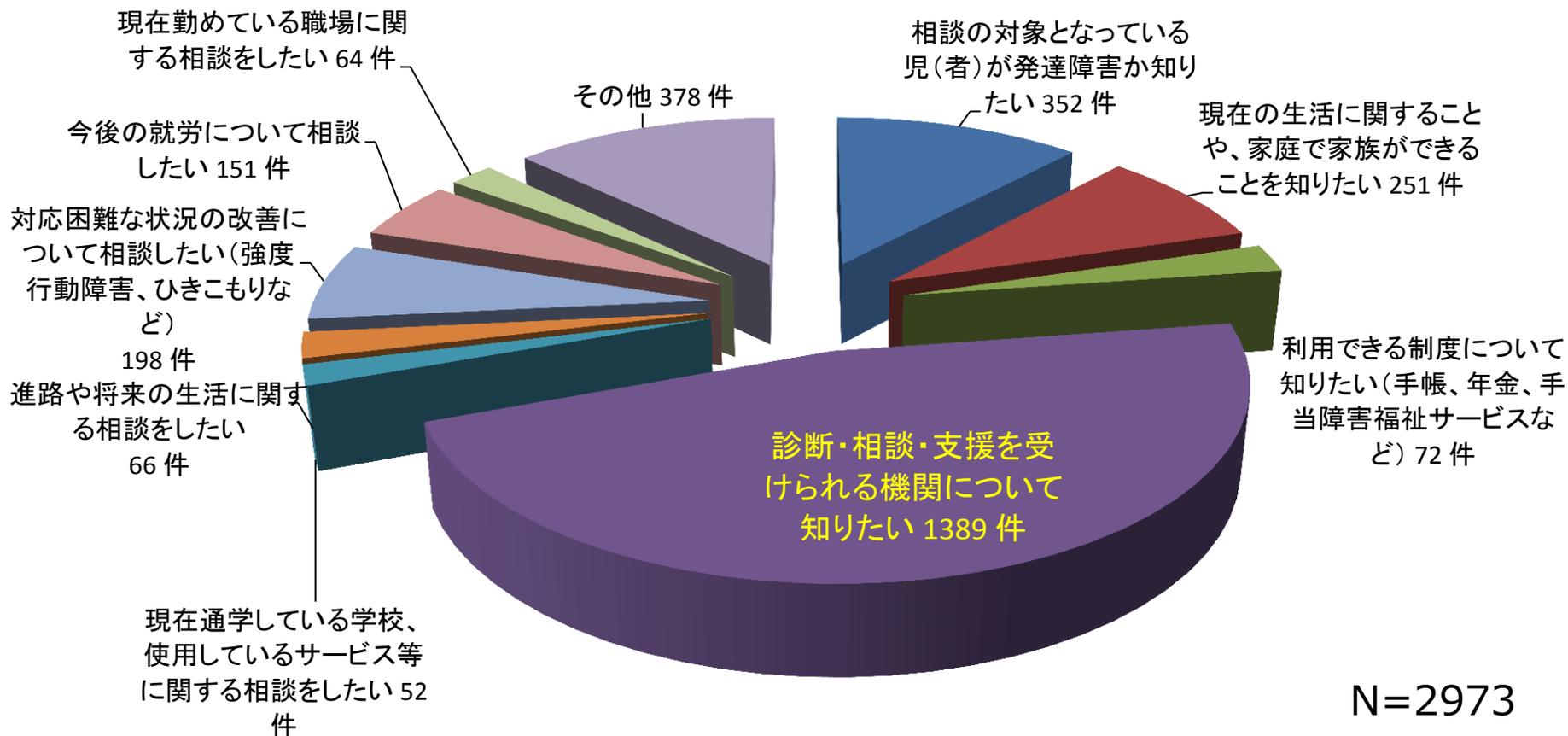
N=2973

平成28年度相談支援の実施状況 —相談者内訳—

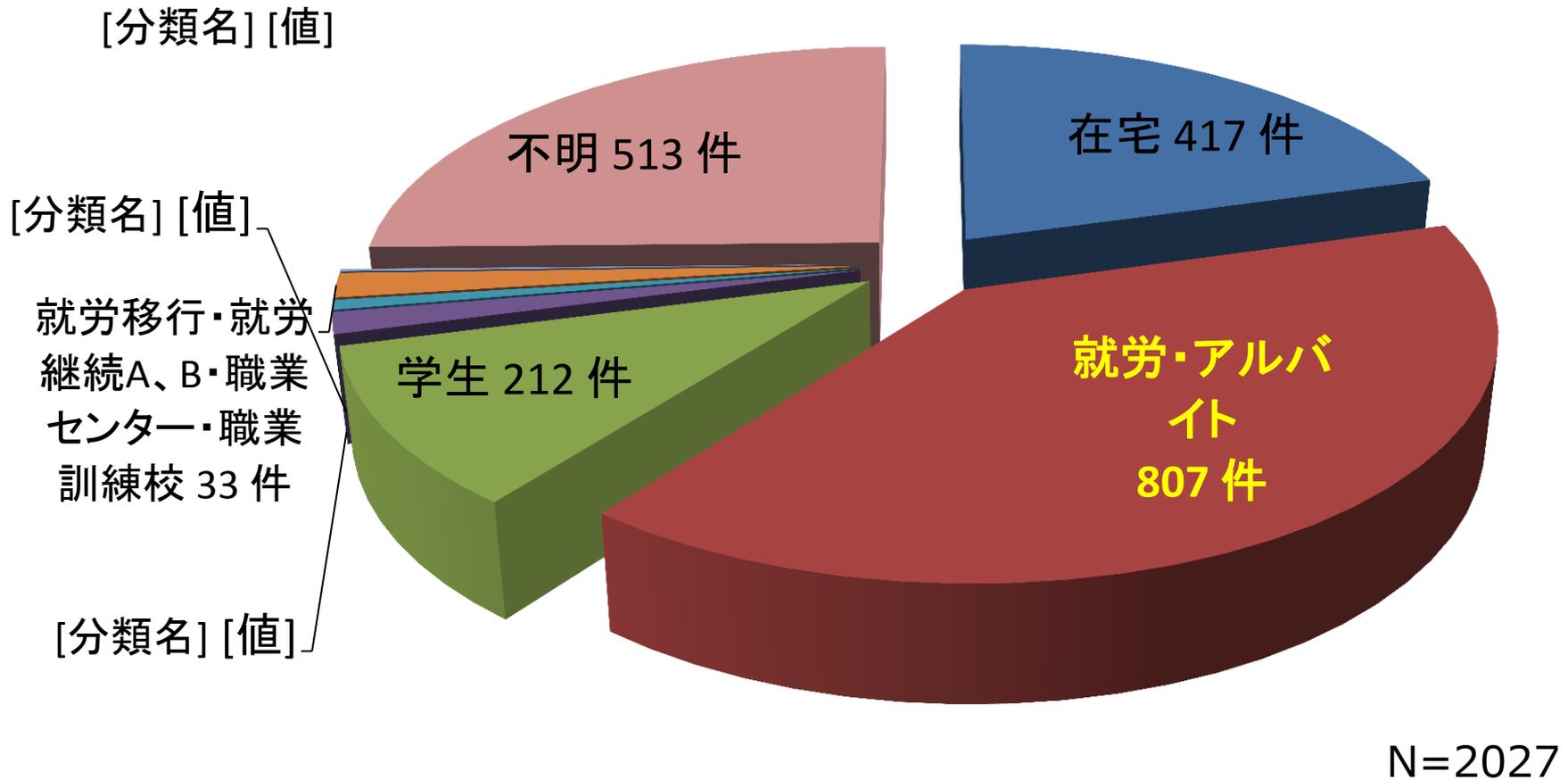


N=2973

平成28年度相談支援の実施状況 —相談主訴内訳—



平成28年度相談支援・就労支援の実施状況 —19歳以上の現状—



発達障害者の特徴

「発達障害」とは 多様で広汎な症状を呈する発達障害

- ◆生まれながらに持っている感じ方、考え方、行動のあらわれ方という特性が生活する上で支障をきたしている状態
“共通の心”が育ちにくい人 → **生きにくさを感じている**
- ◆人や物つまり社会との関係がうまくもてない
→人間関係の円滑さが求められる社会では、その困難性が顕著に現れる
- ◆脳の機能障害
- ◆乳幼児期に行動特性が現れ、生涯も続く。
- ◆行動特性の現れ方は環境や年齢によって変化することがある
- ◆特性の現れ方に個人差がある
特徴が顕著に現れる人もいれば一部の人もある

★障害を見るのではなく、その人を！

さらに・・・

- ◆ 本人が抱えている困難性が、外側から見てわかりにくい。
- ◆ 言動には背景があり、意味がある。
- ◆ 発達障害の基本特性は訓練をすることで無くなるものではない
- ◆ 発達特性の具体的なあらわれ方は、一人ひとり違う。
- ◆ 得意な部分と不得意な部分が極端にある
- ◆ 発達特性は、対人機能に影響を与えている
 - 対人機能のバリエーションの乏しさは、社会生活場面への参加を阻む要因となり、対人機能の発達がしにくい環境を生んでしまう。
- ◆ 他人の支援を必要としているが、対人的な問題が起こりやすい。
- ◆ 障害特性の一般的理解のみでは対応が難しい。周囲の人や物とのやりとり過程で何がおきているのか考える

◆ **そもそも、人の力を借りると言っても、何をどうやって誰に相談したらよいのかが解らない。相談する力。**

発達障害の範囲

発達障害支援法における 発達障害

- ◆ 脳機能の発達の障害
- ◆ 症状が通常低年齢で発症

- ◆ 自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害
- ◆ 学習障害
- ◆ 注意欠陥多動性障害
- ◆ その他
 - ・ 言語の障害
 - ・ 協調運動の障害
 - ・ 心理的発達の障害
 - ・ 小児期及び青年期に通常発症する行動及び情緒の障害

DSM-5による 神経発達症群

- ◆ 発達期に発症する一群の疾患；
典型的には発達期早期に明らかとなり、個人的、社会的、学業、または職業における機能の障害を引き起こす発達の欠陥により特徴づけられる。

- ◆ 知的能力障害群
- ◆ コミュニケーション症群
- ◆ 自閉スペクトラム症（ASD）
- ◆ 注意欠陥多動性障害（ADHD）
- ◆ 限局性学習症
- ◆ 運動症群
 - ・ 発達性協調運動症
 - ・ チック症群

発達障害とは

※一般的に発達過程が初期の段階で何らかの理由で阻害され、認知、言語、社会性、運動などの機能の獲得が障害された状態、と理解されている。

- 言葉の発達の遅れ
- コミュニケーションの障害
- 対人関係・社会性の障害
- パターン化した行動、こだわり

知的な遅れを伴うこともあります

自閉症

広汎性発達障害

アスペルガー症候群

- 基本的に、言葉の発達の遅れはない
- コミュニケーションの障害
- 対人関係・社会性の障害
- パターン化した行動、興味・関心のかたより
- 不器用（言語発達に比べて）

それぞれの障害の特性

注意欠陥多動性障害 AD/HD

- 不注意（集中できない）
- 多動・多弁（じっとしてられない）
- 衝動的に行動する（考えるよりも先に動く）

学習障害 LD

- 「読む」、「書く」、「計算する」等の能力が、全体的な知的発達に比べて極端に苦手

※このほか、トゥレット症候群や吃音（症）なども発達障害に含まれます。

（参考）発達障害に関連して使われることのある用語

- ・強度行動障害：激しい自傷や他害などがあり、特別な支援が必要な状態。
- ・高機能：知的な遅れを伴わないこと。
- ・自閉症スペクトラム障害(ASD)：広汎性発達障害(PDD)とほぼ同義。
- ・発達凸凹(でこぼこ)：発達の状態や能力に差異はあるが社会的不適応を示していないケースについて、「障害」や「発達障害」という言葉を使わず、表現するもの。

政府広報オンライン
「発達障害って、なんだろう？」より加筆

例えば、学習障害の場合

★話せるけど読み書きができない（読字障害とか書字障害）

音声を視覚で捉える文字に変換したり、あるいは文字という記号を音声に変換したりする機能に何か不具合があるのでは？

ほかのことは不自由なくできるために、やる気がないとか、勉強不足だとか、怠け者だと非難されたりしてしまいます。何回も練習すればできるだろうという考え方は当てはまらない

★計算ができない

$2 + 3 = 23$ どうして？

ある学習障害の方から聞きました。「2」はただの記号にしか見えない。数と結びつかない。

だから

2と3を一緒にすると23としか思えない、とのことでした。

$20 + 5 = 75$ どうして？

位どりの概念が頭に入らない場合もあるようです。

$$\begin{array}{r} 20 \\ 5 \\ \hline 75 \end{array}$$

発達障害の人には、大多数の人から見ると問題と 思われるような行動や様子が見られがち

- 自分のやり方にこだわる。
- いつもと違ったり、自分の思い通りに事が進まないときパニック状態になったり、怒って抗議したりする。
- 指示したとおりのことができない。
- 集団に入りたいがらない。 合わせることをしない。 孤立しがち。
- 臨機応変にできない。 あるいは気が利かない。
- その場にふさわしくない言動が見られる。
- 視線の在り方、話し方、態度などにどこことなく不自然さを感じさせる。
- 相手のことを考えないで自己中心的に見える行動が見られる。
- 受け答えがずれていると感じることがある。
- 冗談が通じなかったり、受け取り違いをして怒ってしまうことがある。
- 集中が続かない。 落ちつきがない。
- 期限が守れない、ミスが多い、忘れ物が多いなど、いい加減な人に見える。
- 人の話を聴いていないように見える。
- 失言が多い。
- 初めの目的を忘れて、違うことをしてしまっていることがある。
- 話が思いついた順に切れ目なく続き、違うテーマにずれ込んでいく。
- 段取りよくことを進めて完遂することができにくい。

どちらかというと
自閉的な傾向

どちらかというと
ADHDな傾向

◆言語理解・表現の拙さ

自己表現の困難、自己理解の困難

◆社会相互性の障害

臨機応変が不得意 適切な距離感 状況理解の苦手さ
社会的常識の不十分さ 共感の不十分さ 他者理解
他から自分の行動がどう見られるかの直感の弱さ

◆こだわり、興味の限局、想像力の障害

変化への抵抗 言葉からイメージすることが苦手
計画を立てたり、スケジュールの逆算の困難

◆衝動性（ADHD特性）

思いついたことが動いてしまう ASDに併存することもある、
思慮不足・短絡的な行動・行動制御の障害

◆その他の発達障害の特性

感覚過敏、不器用さ、チック、知的障害、学習障害的な傾向
協調運動の不得意

脳（中枢神経系）の機能障害

特に発達障害では

● 「実行機能」障害；自ら判断し行動する力

ある場面において適切に注意を働かせ、得られた情報をもとにいくつかの考えを比較検討し、より適応的な行動を選択・判断し、それを実行できる働き。目標達成のために自分の注意や行動をコントロールする脳の働き。

● 持っている力を現実場面で適切に運用することが苦手

例；

「おはよう」と声をかけられる。→自分が「おはよう」と声をかけられたこと

ことに気づく「注意力」

→「おはよう」と声をかけられたら、挨拶を返すことが望ましいことを「知っている」、さらに実行に移す「判断」



・ こうした機能が十分働かないと、その場にふさわしい行動がとれない。

大人になってから診断がつくASD

- ◆ 知的能力障害のASD
- ◆ 思春期まではいろいろありながらもそれなりに適応
- ◆ 就労で不適応

学校生活から職業生活への移行の過程で顕著になること

- ◆ ライフステージの移行 → 「自立（律）の問題」
- 就労が直接的な発達課題 → 学校生活から職業生活への移行
 - ↓ 発達障害の場合困難になりやすい
- 職業生活では、社会性、想像力、注意機能、実行機能に負担がかかりやすく、また生活スキルの習得や自己の発達特性の理解と対処等、苦手なことが求められる。
- 知らない人の中で「新たな人間関係」「居場所」を創り出していかなければならない。
- さらに、就労以外のライフイベントや発達課題
時間の管理、健康管理、身体衛生等の生活の主要な部分を自己管理していくことが求められる。
- もともと持っていた発達特性とそれまでの生育史の中で積み重ねてきた経験や習得されたスキルの状態が「職業生活への移行」というテーマを通して見えやすくなる。 → ここに支援ニーズが高まる。

大人の発達障害の困難の現れは様々 (主に職場で)

- ◆上司の指示や注意を聞いても理解できず失敗を繰り返す
- ◆自分の考えをまとめること、伝えることが苦手
- ◆資料等を読んでも理解するのに時間がかかる
- ◆資料を読んでいるときどこを読んでいるのか分からなくなる
- ◆注意が様々な所にいき整理して考えることが難しい
- ◆思ったことを直ぐ発言したり、人の話を遮ってしまう
- ◆持続することが難しい
- ◆なくし物、忘れ物、ミスや不注意が多い、複雑な状況になるとどうしていいか分からない、パニック状態になりやすい

続き

大人の発達障害の困難の現れは様々 (主に職場で)

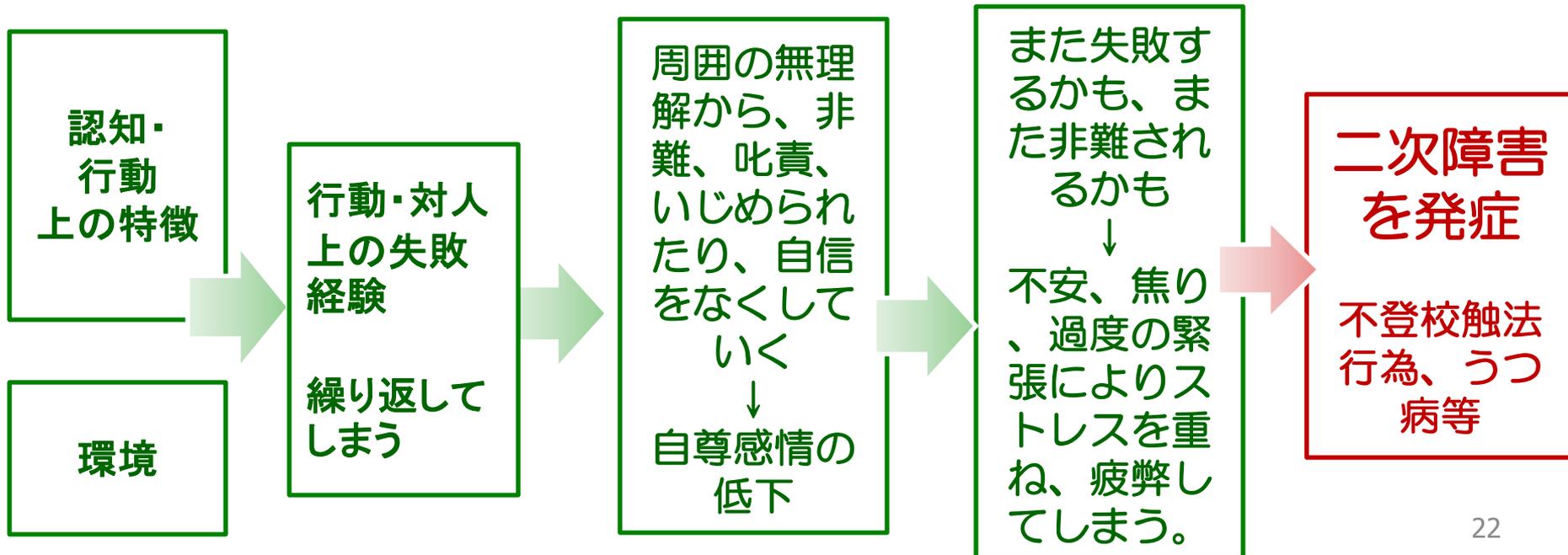
- ◆自分の視点で物事を捉え、考え、表現する傾向が強く、他の視点、考え方などを受け入れることがなかなかできない。
- ◆人の話を理解できていない、自分の考えを旨く伝えられない事がある。
- ◆段取りを立てて仕事をするのが苦手なので仕事が進まない。
- ◆人とのつきあい方、ルールを十分知らない事、またその場の状況が分かりにくいことがあるので相手を驚かせたり、怒らせたりすることがある
- ◆仕事以外でのつきあいが苦手
- ◆感覚過敏があり、そのことで仕事を妨げる。光や音等等々

二次障害について

★発達障害がベースにあることにより二次的に発生する健康上の問題

「睡眠障害」「不安障害」「強迫性障害」「うつ病」「依存症」
「パーソナリティ障害」「躁うつ病」「ひきこもり」等の併発

★二次障害が発達する過程



発達障害者の就労の現状

就労相談での本人の訴え

◆職場の中で様々な困難がおこる

- 仕事が覚えられない・何度も同じ失敗をする
- 時間がかかる・複数のことがあると優先順位がつけられない・伝票や報告書がうまくかけない
- 同僚や上司とのコミュニケーションがとれない
- 拳動不審にみられるようだ
- 指示に応じているのになぜ怒られるのか分からない
- 自分の思いをうまく伝えられない・片づけや整理ができない・やるべきことを忘れる …など
- 「発達障害」と分かったらやめさせられるのではないか

→注意や叱責を受け続ける。

努力してもよくなるらない。「発達障害かも…」

相談での職場の担当者の訴え

◆職場における不適應

- ・指示をしてもできない（やり方を変えない）
- ・繰り返し教えてもできない
- ・怒る、パニックになる、言い訳をする、ぼっとしている…
- ・相手のことを考えない
- ・人の言うことを聞かない …など

◆本人への理解と対応がわからない

- ・本人が困っているが…
- ・本人は認識がないが…
- ・本人は認識がない、周囲が疲弊してしまう
- ・・・・（責任転嫁する、周囲を非難する、周囲が本人の仕事をフォローしているが感謝の気持ちがない、周囲に迷惑をかけていることが分かっていない） …など

→注意や指導をするが変わらない。ネットで調べると…「発達障害かも…」

周囲の人と本人との間でずれが生じる

本人の立場

周囲の立場

ズレ



就労場面においては、
さらに周囲との軋轢が生じやすい

結果、起こりうる状況として・・・

- 社会の多数派の人たちがもつ常識や価値観に同化できない人が多い
- 理解されない、あるいは誤解される状況などから、絶えず注意や叱責を受け続けてきている
- 頼れる存在もなく、強い不安状態となっている



- 就労しても続かない。離転職を繰り返している
- 就職できない（面接で落ちる、求職活動ができない）
- 対人被害感や他者への攻撃的な言動が生じてくる
- 現実社会に対応しきれず、空想世界に逃避したり、こだわり、或いはかたくなになることによって身を保っている
- 社会から孤立しやすい
- さまざまな精神的な症状が生じてくる

発達障害の人の雇用を取り巻く現状

◆企業・社会の中で

- 『発達障害』という認識の広がり
「…発達障害かも？」
 - だか、周囲の人の理解は？
 - 啓発はあるが…
 - 具体的な雇用の仕方、具体的な対応方法についてはまだ十分周知されていない。
どのようにしたらうまくいくのか、どこに相談したらよいのか、等
 - 産業医の理解は
- 安心して採用できない現状があるのでは？
- 障害者差別解消法 合理的配慮
 - 障害者雇用率 精神障害者の雇用の義務化

発達障害の人の雇用を取り巻く現状

◆就労支援

- 就労移行支援事業所の増加
発達障害の人を支援しようとする事業所は少しずつ増えてきている
- だが、まだ特定の機関、事業所でしか対応できていない現状がある
- 効果的な支援方法がまだ確立されていない、模索段階
- 就職後のアフターケアの体制が不十分、あるいは周知されていない現状
- 一般就労をしている人、企業への支援が不十分
- 就労を希望する人、就労中の諸問題について相談を希望する人が増えている。
- 人材不足

発達障害者就労支援の現状と課題①

- ◆就労において「できなさ」が顕著になりやすいため、本人や本人にかかわる周囲の人（一般の職場、求職活動の過程においても）が『発達障害』を認識せざるを得ない現状がある。
本人や職場の上司、同僚 →障害の認識、障害理解
- ◆就労支援だけではなく生活支援も同時に必要な事例が多い。
→就労支援と生活支援
- ◆業務内容や求められる対応がミスマッチなため、多様な負荷がかかり、もともと持っている本人の能力が発揮できていない。
アセスメントに基づいた適正な職場配置がされているか
本人の強みと弱み →ジョブマッチング
- ◆就労を目的とした相談窓口から生活支援に繋ぐ・協働が必須となる事例が多い。 →連携

発達障害者就労支援の現状と課題②

- ◆ 障害者雇用に限らず、「要配慮」として周囲が態勢構築の方向に向かえるよう、雇用管理（業務や環境の整理・対応の工夫等）について、職場における理解・啓発（関わる人への支援）が必要である。
 - 雇用者支援
- ◆ 支援・雇用の現場において、本人や支援者の双方が疲弊しやすい。
 - 本人支援・雇用者支援
- ◆ 支援者の理解不足により、支援に繋がらないことがある。
 - 人材育成
- ◆ 従来の障害者支援・雇用のノウハウや、既存の支援マニュアルでは対応しきれない現状。
 - 成功事例の積み重ね、システム・マニュアルの開発

職業的課題～企業・社会

- ◆ 社会の中での理解・啓発の問題
- ◆ 企業の理解・啓発
 - 企業がどのように職場に受け入れていくのか。適材適所
 - 対応の仕方
- ◆ ジョブマッチング
- ◆ 企業が安心して雇用できるサポート体制
 - 障害者雇用ではあるが、一般雇用では？
- ◆ 専門相談機関の充実
 - 個別ケースへの対応

職業的課題～発達障害の人

◆ 本人の障害理解の問題

本人が特性を前向きに捉えているか、自分に必要な工夫を認識できているか、また人に伝えられるか

◆ 強みを活かして、弱みを補う

苦手差への対処方法

◆ ストレスマネジメント

体調・ストレス・疲労度の管理、リラックス方法

◆ 相談する力を育てる

人を頼って良かったという経験が少ない。

相談スキルを身につける

◆ 人の助言を受け入れる態度

信頼関係の構築

◆ リワーク支援

発達障害者の支援

～ 支援の考え方、話の聴き方、伝え方等 ～

(支援) 配慮の基本的な考え方

定型発達者に変えよう、近づけようとするのではなく、発達障害の人が働きやすいように環境にアプローチする考え方
特性を治そうとしない 無理な目標設定に繋がる

★何事も丁寧に具体的に教えると言うスタンス

★本人にとっての「**社会の障壁**」を知る

本人の立場にたって社会を見る。

本人の生きにくさ

★**本人を理解する**・状況のとらえ方、感じ方、考え方、考えや気持ちの伝え方、関わり方、興味や関心、くつろぎ方

★**双方向的な歩み寄り**をはかる考え方をする

発達障害の人の生き方と平均的な生き方

★**本人が理解し行動することができる指示の出し方**、具体的な対処方法を考える

★コミュニケーションの取り方など周囲の人が工夫する

★適切な**ジョブマッチング**

★**ストレスマネジメント**の方法を共に考える

成功例とは・・・職場でできること

その人のやりたいことができている職場
適材適所



何と何があればその人は満たされるのか？

- 環境条件（例：過敏性、集中できる時間、指示系統）
- ジョブマッチング 適材適所
- 作業内容（例：仕事の切り出し、良さを生かす）
- 指導の仕方（例：一つずつ具体的・簡潔な提示、見通しがある、フレーム（メモ、マニュアル）がある）
- 関わり（例：ロジカルにつきあう、質問ができる雰囲気、安心感）

…など

本人への支援の在り方

相手にとって話を聴いてくれる、わかってくれる人になる
→信頼関係ができるように。

- ◆本人の物事や人、状況の見方（認識の仕方）と関わり方、興味や関心、くつろぎ方、自分の気持ちを表現する力、等を知る・・・本人を理解しようとする態度
- ◆今だけでなく、今までの生活での本人の苦労を想像しながら、好意的に対応する。
- ◆本人を温かく受け止める、本人の立場から考えること、偏見なく、予断無く、苦悩する主体として受け止める。
→本人にきちんと受けとめられるかは、こちらの課題。
- ◆その上で脅かされない環境でのやりとり。対話ができる関係をつくる。
- ◆話を聞くこと（言葉尻にとらわれないように、こだわらない、言葉の奥にある気持ちをくみとる）
- ◆言わずにはいられない、やらずにはいられない「言動」をどう捉えて理解するか
- ◆発達の凹凸にフィットしたかわり
- ◆本人を追い詰めない。できないことをおしつけていないか、教えていることが伝わっているか→問い詰められることが苦手、失敗や批判に対する耐性の弱さがある。
→相互的なやり取りを慎重に進める（信頼できる他者として）
- ◆単なる傾聴より、具体的なアドバイスを
- ◆自分の考えや気持ちを表現することが苦手であることを知り、本人の気持ちや考えを想像し伝えていく
- ◆理解と共感のポイント
 - ・特性を考えれば、〇〇して当然 「確かに、そうだ」「なるほど」
 - ・状況や気持ちの解説
「〇〇したのは、××の理由だったからですよ、それなのに、注意されたり、怒られたりするなんて、どうしてだろうというかんじなんですよ」

話の聴き方、伝え方のポイント

- ◆ **安定した態度**（パニックと一緒に巻き込まれない、相手が興奮していてもこちらが落ち着くように心がける）穏やかな対応を心がける
- ◆ 急がさない、何を話そうとしているのか焦らずよく聴く
- ◆ できるだけ、こちらの姿勢を低くし、緊張を解き、話しやすい雰囲気を作る（穏やかに、短く、ゆっくりと、丁寧に・・・）
- ◆ 代弁する（場面の展開、変更など）予告する
丁寧に解説する（物事や状況の流れが解らないことが多い）
根気よく言い聞かせる、なだめる、納得を取り付ける
- ◆ できていることを言葉にする（自分では自覚できていない、実感できていない場合がある）
- ◆ 本人が否定されたと受け止めるような言動は避ける
- ◆ 指示ではなく提案をする。
- ◆ 言動一致を心がける
- ◆ 感情的にならない
- ◆ 情報を本人が解るように
- ◆ 目に見えないものを言語で説明する。できるだけイメージが持てるように
- ◆ 相手が話す内容を、こちらが理解できているか、確認する機会を多くする
- ◆ **本人にとって分かりやすい説明や提示を工夫**する。具体的に示す・伝える
言わないでもわかる、察してほしい要求は無理かもしれない
- ◆ 根気よくかわり、納得をとりつける。
- ◆ 社会とのつなぎ役、「橋渡し役」となるように

人が関わることで安心できる経験を積む、
話をきいてもらえる人に **いつどこで出会うか**
『関われる人（本人にとって頼みになる人）』になるには

◆ **他者との基本的な信頼関係の構築が理想**

- これまでの考えやスタイルを変えるとき、**信頼できる他者の存在は大きい**
- 特にASD者の場合は他者との関わりが十分持てなかった歴史を持つことが多いため、こうした関係を築くには息の長い、根気強い姿勢が求められる。

◆ **目標は、本人が「主体的」に、社会での立ち位置を獲得できることである。**

- **支援者とのやり取りを通して主体的に自己を受容して、社会での立ち位置を探れるようにしたい。**

參考資料

本人・職場の工夫

電話対応が難しい。

本人の工夫

- 焦るとよくないのでとにかく落ち着く
- 必ずメモを取って電話をとる、せめて相手の名前と番号は覚える
- かかってくる電話の内容をパターン化して覚える
- 電話対応の上手な人の言い回しを覚えて練習
- 迷惑がかかるので電話は極力とらない

など…

雇用側の工夫

- 電話の取り方、取り次ぎの仕方を丁寧に教える。
- 常に電話の横にメモを置くようにし、何をメモに取ったらよいか教える。
- 電話対応のない仕事をしてもらう

など…

仕事の優先順位がつけられない。できる仕事量が分からない。スケジュール管理が難しい。納期が守れない。

本人の工夫

- 優先順位を上司に確認する
- 勝手な判断をすると失敗するのでまずは聞く
- リストを作り見えるところに置く
- スケジュールを大きく書き、貼る
- 急ぎの仕事やできない仕事は断るようになる
- タイマーを使う
- どこにいてもスケジュールを確認できるようにする
- スケジュール管理ソフト、アラーム、リマインダー機能を使用

雇用側の工夫

- 細かく区切って指示を出す
- 本人が支持を理解できてるか確認するようにする。
- 行動を起こす前に上司に相談し結果を報告してもらうようにする
- 期限を早めに設定し、まめに声かけをする
- 仕事量を減らす
- あたたくなくみまもる

など…

（報告・^{ホウレンソウ}連絡・相談）が難しい

本人の工夫

- 報告のタイミングがわからないので、何を、いつ、どこまで報告すればよいか最初に聞いておく
- そのまま報告すると要領を得ないので頭の中で整理してから、或いは紙に書いてから話す
- メールで報告させてもらう
- 相談しやすい人・メンターを職場に作る

など…

雇用側の工夫

- 相談できる環境を整える
- 率直に現状を報告してもらおう。
- やったことをメモで書き残してもらおう
- 重要なことはメールでやり取りする
- 要点が定まらない報告であったとしても、叱責せず、言いたいことを推察して内容を確認する

など…

ケアレスミスが多い、臨機応変な対応ができない、勘違いや思い込みが多い、人の話が聞けない、状況が読めず判断を誤ってしまう

本人の工夫

- メモを細かく取り、復唱・確認するようにしている
- メモやメールで支持してもらおう
- 実際の具体例を見せる
- 自分でもダブルチェックをし、さらに人に確認してもらおう習慣をつける
- 焦るとミスが増えるのでまずは落ち着く
- 話が長くなると解らないことが多いので、前提や要点だけ言っ
- ICレコーダーを使う
- 自分の世界に入らないように気をつける。
- 失敗しても落ち込まない 等…

雇用側の工夫

- チェック体制を整え、職場全体でフォローする
- 様子を見てこまめに声をかける
- 支持をするときは合間にメモを取る時間を作り、確認する
- メールで伝達する

など…

人に関わることが難しい

本人の工夫

- なるべく人に関わらない仕事を選ぶ
- 自分の特性を分かってもらう

など…



雇用側の工夫

- やり取りが必要なときは間に人が入るようにする
- 上司が、同僚との間を取り持つようにする
- 自分だけの仕事をしてもらう

など…