

## 障害者雇用に役立つケーステップ (K-STEP)

### 3.コミュニケーション (報告)

「今お時間よろしいですか？ケーステップの報告をお願いします。今朝の睡眠時間は 12 時間でした。ストレス対処 3 つに全て丸が付いています。

良好サインは笑顔が出る、人の話を聞くのが好き、まあいいかと思えること、頭がスッキリしている、やる気があるにマルが付いています。

今日も好調を維持するために、ストレッチ、階段を歩く、紅茶を飲む、で対処 (維持回復行動) をしていきます。」

「好調ですね！好調をキープできるように、対処 (維持回復行動) をお願いします。」

「宜しくをお願いします！」

ケーステップの報告について見てみましょう。

- ①前日のオフタイムケアを読み上げる
- ②チェックの付いたサインを 1 つずつ読み上げる
- ③リカバリー欄から職場で行うものを読み上げる
- ④報告を受ける人は、維持回復行動を促す一言を返す

これら一連のやり取りを 1~2 分で実施します。上司からではなく本人が声をかけることで、自然なコミュニケーションが生まれます。

作業に入ってしまうと、上司とのコミュニケーションは少なくなりがちです。毎朝のコミュニケーションを意識しましょう。

それではもう一度見てみましょう。

- ①前日のオフタイムケアを読み上げる

「睡眠時間が 7 時間といつもより少なめで、3 食食べて服薬もできています。」

- ②チェックの付いたサインを 1 つずつ読み上げる

「良好サインとしては心が穏やか、希望がある、集中できる、気持ちの切り替えが出来る、自己肯定感がある、楽しい、周りに感謝できる、柔軟性にマルが付いていて、体がすっきりしているにはマルが付きませんでした。注意サインは耳鳴りがする、体が重いにマルが付きました。」

- ③リカバリー欄から職場で行うものを読み上げる

「維持回復行動はストレッチ、目薬、散歩に行きたいと思います。」

④報告を受ける人は、維持回復行動を促す一言を返す  
「わかりました。日中の維持回復行動をお願いします。」

報告を受ける人にはいくつかポイントがあります。

「今日的良好サインで、体がすっきりしているにマルが付いています。」

「すっきりしているんですね！はあ～良かった、良かった！！そうなんですね！はい！わかりました」

ポイント①

好不調の状態に過剰に喜んだり、がっかりしたりする必要はありません。好不調で評価されると  
いう印象を与えると正しい報告がされなくなります。今の状態として自然に受け止めましょう。

次に、注意サインや悪化サインがある人のポイントです。

「良好サインは、中途覚醒してもまた眠れる。注意サインが、眠気がある、だるさがある。悪化  
サインが強いだるさ、吐き気があるに付けています。」

「わかりました。調子がちょっと悪いかなという感じですね。日中はどのような対処（維持回復行  
動）をされますか？」

ポイント②

状態が悪い人の場合、その日の維持回復行動の報告が抜ける場合があります。  
リカバリー欄の中からどれを行うか質問してみましょう。

ポイント③

報告ができないくらい状態が悪い場合には、長期の欠勤にならないよう自宅での維持回復を促す  
のも一つです。

医事回復行動の報告がある場合には、促しの一言を返します。

「わかりました。日中の対処（維持回復行動）をお願いします。」

報告中に相談があった場合のポイントです。

ケース：相談が長引く場合

「今ちょっと困っていることがありますして、私が担当している業務なのですが、一人では負担が  
大きくて納期も押してしまいそうです。皆さん忙しそうで声がかげづらくて、別部署の人に声を  
かけてみようか、納期をずらすか判断ができないのですけど。」

「わかりました。この件は改めて時間を取るので、その時にお話ししましょう。」

#### ポイント④

相談が長引く場合は別途時間を設けて、先に報告を終わらせるよう促しましょう。

自分を理解してもらいたい気持ちが強い時は、状態が良くないことがあります。

#### ケース：体調に関する相談

「最近寝つきが悪くて、薬が合わないみたいなのですが、どうしたら良いですかね。」

「そうですね。今度通院されたとき主治医の先生に聞いてみていただいても良いですか？」

#### ポイント⑤

体調に関することは共感に留めて、医療機関への相談を促しましょう。

#### ケース；プライベートな相談

「昨日友達とケンカをしてしまって、その時に言われた言葉が頭を離れないのですが。」

「ここは職場なので、業務以外の相談は、支援機関に登録されていると思いますので、そちらの支援機関さんに相談してもらっても良いですか？」

#### ポイント⑥

公私混同しないためにも、私事は外部支援機関へ相談するように促しましょう。

#### 図「状態の報告」

- ①チェックのついたサインを1つずつ読み上げる。
- ②維持回復行動を報告する。
- ③1から2分で実施する。

#### 図「報告の受け方」

- ①好不調で評価せず、自然に受け止める。
- ②その日の維持回復行動を確認する。
- ③自宅での維持回復も視野に入れる。
- ④相談が長引く場合は別途時間を設ける。
- ⑤体調に関する相談は共感に留める。
- ⑥私事は外部支援機関へ相談するよう促す。

図「気づきの問いかけ」

状態把握を促すために、このような質問をすると、さらによいでしょう。

理由について「この変化の理由がわかる？」

具体について「これをもう少し具体的に教えて」

時期について「この症状はいつから？」

気分について「この症状があるとどんな感じ？」

レベルについて「その状態が10段階あるとして、今いくつ？」

図「留意点① 本人の同意を得てから始める」

ケースステップを使用する場合は本人の同意を得てから始めてください。

個人情報の取り扱いについては、厚生労働省のホームページから「雇用管理分野における個人情報保護に関するガイドライン」、川崎市のホームページから「個人情報に関する注意事項について」をご覧ください。

図「留意点② ケースステップは治療を目的としたものではありません

ケースステップは治療を目的としたものではありません。

主治医が治療方針に反する、または良くない影響があると判断し使用の中止を助言された場合は従ってください。

図「留意点③ 社会資源を活用しましょう」

本人の環境を把握することも重要です。

医療機関では薬の処方、診察、心理テスト、カウンセリング、作業療法などが受けられます。就労移行支援事業所、障がい者就業・生活支援センター、就労援助センターなど就労支援機関は雇用に関する相談先として利用できます。各市町村の福祉サービスでは生活支援を受けることができます。また家族の支援も重要です。

図「利用届出書は川崎市のホームページからダウンロードしてください。」

ケースステップを導入する際は利用届の提出にご協力ください。費用などは掛かりません。