

はじめに

障害者職業総合センター職業センターにおいては、気分障害等の精神疾患により休職中の方々の職場への再適応を支援し、離職の防止と雇用の安定を図るため「精神障害者職場再適応支援プログラム（JDS P: Job Design Support Program、以下「JDS P」という。）」を実施し、ストレス対処、アンダーコントロール、対人技能、作業遂行に係る復職に向けて必要となる各種スキルの付与に取り組んできています。

こうした中であって、休職中の方々の円滑な職場復帰とその後の職場適応を実現するためには、習得したスキルや学んだ知識を“職場”という現実味を帯びた環境の中で総合的に実践し活用して、その実用度を高めることが有効ではないかとの考えの下、平成 26 年度から新たな支援技法「ジョブリハーサル」の開発を行ってきました。

本マニュアルは、気分障害等の精神疾患による休職者の方々の復職支援現場において活用していただくために「ジョブリハーサル」の目的、実施方法、実施に係る留意点などについて、豊富な情報や映像資料（DVD）、様式データ（CD-ROM）を盛り込み、見やすくわかりやすく取りまとめています。

本マニュアルが職業リハビリテーションサービスの質的向上の一助となれば幸いです。

平成 29 年 3 月

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 職業センター
職業センター長 春日 利信

目次

第1章 支援技法「ジョブリハーサル」の開発	1
1 開発の目的	1
2 ジョブリハーサルとは	3
3 ジョブリハーサルの効果	5
第2章 マニュアルの作成	6
1 趣旨	6
2 活用の留意点	6
第3章 ジョブリハーサルの内容	7
1 ジョブリハーサルの構成	7
2 実施手順	11
3 タスクワーク	36
4 評価の実施	94
5 ジョブリハーサルの実施上の留意点	101
第4章 ジョブリハーサルの実施法（DVD）	103
1 実演モデル事例の構成と流れ	103
2 ジョブリハーサルの実施法（DVD）のシナリオ	105
3 ジョブリハーサルの実施法（DVD）関連資料	113
付属CD-ROM、DVDの内容一覧	117

第 1 章 支援技法「ジョブリハーサル」の開発

1 開発の目的

職業センターにおいては、JDSPにより、職場復帰を目指す気分障害等による休職者が職場適応能力の向上や職務再設計によるキャリアを形成するための支援技法とともに、雇用する事業主が労働環境整備を推進するための支援技法の開発を行い、地域障害者職業センターで行われているリワーク支援等に資するために、その成果を伝達・普及しています。

JDSPでは、プログラム受講者（以下「受講者」という。）の障害特性に応じた個別カリキュラムを設定し、ロールプレイ、グループワーク、作業、個別相談といった方法を用いながら、受講者の活動性、ストレス対処、集団適応、職務遂行、環境適応といった各種スキルの習得のための支援を行っています。

こうした支援を行う過程で、受講者や事業主のプログラム受講後のアンケートから、受講者にとって、早期の職場復帰や復帰後の職場適応を果たすためには、前述したスキルの習得とともに、そのスキルの実用性を高めることも支援の重要なターゲットであると判断し、そのための支援方法として、平成 23 年度から「ジョブリハーサル」の試行を開始し、平成 26 年度から本格的な開発に取り組んできました。この「ジョブリハーサル」は、現在 JDSP のロジックモデル（プログラムの目的を達成するまでの論理的な因果関係に関する図式）において図 1 に示す位置づけとなっています。

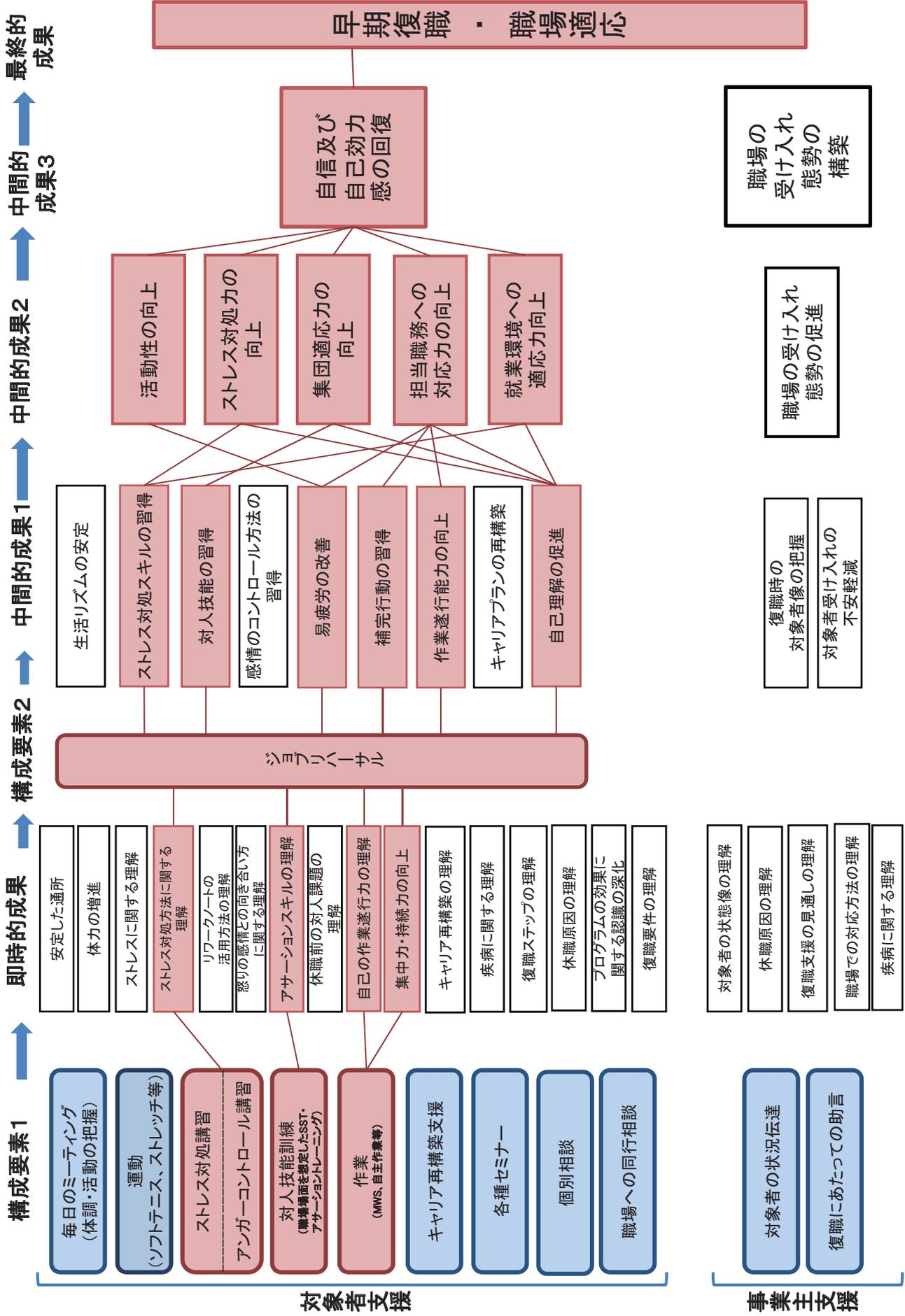


図1 「JDSPのロジックモデル」

2 ジョブリハーサルとは

ジョブリハーサルでは、職場に戻って勤務することを想定して、実際の労働環境に近似した模擬の職場環境を設定し、その中で受講者が一つのチームの社員として協力し合いながらノルマを達成することを目標としています。

ジョブリハーサルの特徴は表1のとおりです。

表1 「ジョブリハーサルの特徴」

① 受講者は、チームを形成し職務遂行に取り組む。
② 受講者は、役割に応じた責務を負う。
③ 受講者の職務は、精神的・身体的に負荷を感じる程度の質・量を設定する。
④ 受講者自らが、作業遂行上の課題（集中力、持続力など）を把握し、その対処方法を検討して実践する。
⑤ 受講者自らが、職場でのコミュニケーション上の課題（情報交換、意思疎通など）を把握し、その対処方法を検討して実践する。
⑥ 受講者は、JDSPで習得したスキルの実践、練習を反復し、実用性を高める。
⑦ 受講者と支援スタッフは、ジョブリハーサルで確認された課題を共有する。

ジョブリハーサルにおけるチーム（集団）は、上司（1～2名）、リーダー（1名）、メンバー（複数名）で構成し、上司は支援スタッフ、リーダー及びメンバーは受講者がその役割を担当します（図2）。

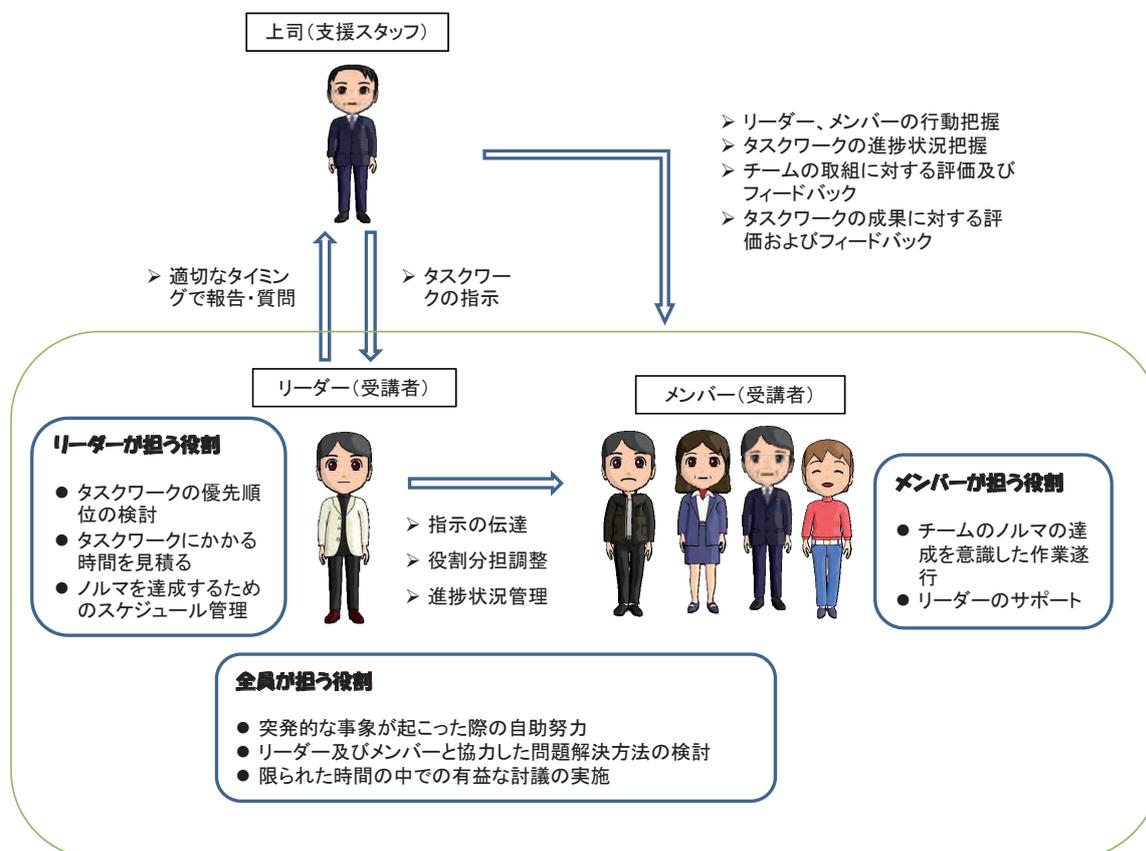
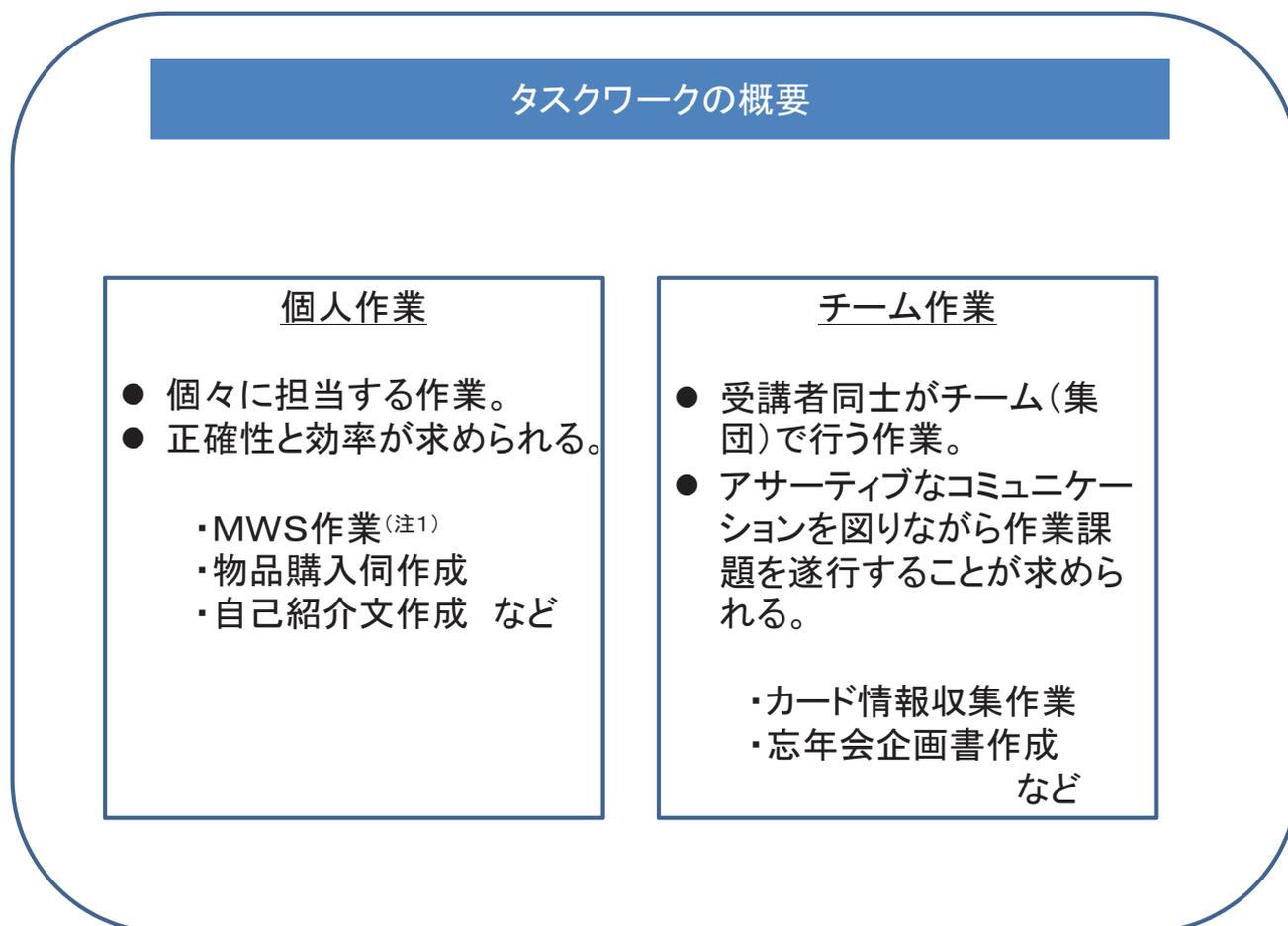


図2 「チーム（集団）構成と役割」

ジョブリハーサルにおける作業は、「タスクワーク」と呼びます。このタスクワークは図3のとおり、受講者ごとに振り分けられる個人作業と、受講者が協力して行うチーム作業から構成されています。タスクワークの内容は受講者の特性や適性に応じて調整します。

受講者は、上司から指示されたタスクワークをジョブリハーサル当日中に完了させ、ノルマの達成を目指します。



※タスクワークの詳細は、p36で説明しています。

図3 「タスクワークの概要」

このように「チーム」「役割分担」「ノルマ達成」という条件を設定して行うジョブリハーサルは、プログラムで習得したスキルを様々な場面で実践し反復練習する場となり、スキルの定着と実用性を高めることができます。

注1) ワークサンプル幕張版 (Makuhari Work Sample) (以下「MWS」という。)。MWSには、簡易版と訓練版があります。簡易版は、受講者が比較的短時間で13のワークサンプルを経験することが可能で、興味のある作業を見つけたり作業遂行能力についての自己理解を深めるために活用することができます。訓練版は、段階的に難易度のレベルが設定されていることに加え、十分な反復訓練を行えるだけの課題量があり、作業遂行能力についてより詳しく理解することや作業遂行能力向上を図るために活用することができます。

3 ジョブリハーサルの効果

平成 23～27 年度にかけて計 41 名（男性 32 名、女性 9 名）が受講しました。



図 4 「ジョブリハーサル受講状況」

こうした受講者のジョブリハーサルにおける効果の代表的なものとして、次の事項が挙げられます（表 2）。

表 2 「ジョブリハーサル受講の効果」

課題	受講の効果
疲労の認識	<ul style="list-style-type: none">◆ ジョブリハーサルの疲労が翌日まで残る経験を何度もしたこと、疲労に応じた解消が必要であることを理解した。◆ 支援スタッフから表情に疲れが見られることや作業遂行量が低下していることを指摘され、これまで気づかなかった疲労のサインを知ることができた。以後、表情や作業遂行量の変化から自分自身の疲労度を確認するようになった。
役割理解が不十分	<ul style="list-style-type: none">◆ リーダーとして役割分担を意識したことについて、メンバーから評価を受け、役割行動を確認した。◆ メンバーの立場からリーダーに何を求めるのか改めて見直し、リーダーの役割を認識した。
ストレス対処方法の活用	<ul style="list-style-type: none">◆ ストレス対処講習^{（注 2）}において、ジョブリハーサルでのストレス体験を有効に活用することにより、ストレス対処スキルの習得につながった。

注 2) グループワークで扱うテーマの一つ。職業生活上で生じるストレスへの対処スキルの習得を目指す講習。

第2章 マニュアルの作成

1 趣旨

本マニュアルは、職業センターで開発した支援技法「ジョブリハーサル」を気分障害等の精神疾患で休職中の方の復職支援において実施するため、その内容、具体的な進め方、留意点などについて取りまとめたものです。

第1章では、「ジョブリハーサル」の開発の目的、第2章では、マニュアルの作成趣旨などについて記載しました。第3章では、ジョブリハーサルの構成、実施手順、タスクワークの概要、アセスメント及び実施上の留意点について解説しています。

さらに、本書及び巻末のDVDにおいて、モデル事例をシナリオと映像で紹介しており、具体的な進め方を視覚的に学ぶことによって、実践に取り入れやすい構成としています。

2 活用の留意点

本マニュアルを順を追って読み進めることで、ジョブリハーサルの進め方を体系的に理解することができます。

本マニュアルは、職業センターにおける試行の成果として、ジョブリハーサルの基本的な進め方を取りまとめたものです。そのため、第3章に記載したジョブリハーサルの作業スケジュールや各タスクワークの教示方法などは、各支援機関における実施体制や受講者の状況に応じて変更する必要があるでしょう。

一方、受講者の支援課題に応じた指示内容の決定や、実施結果を受講者とともに振り返るといった手続きは、ジョブリハーサルを実施し効果を挙げるためには非常に重要ですので、できるだけ本マニュアルに沿っての実践が適切と考えます。

また、巻末のDVDには、事前打合せから実施場面、事後打合せまでの一連の進行場면을収録しており、受講者の支援課題に応じたタスクワークの設定方法や上司役を担うスタッフの受講者に対する関わり方などを視聴することができます。CD-ROMには、ジョブリハーサルで使用する様式や教材の電子データを収めていますので、マニュアル本体と併せてご活用ください。



モデル事例を使って、ジョブリハーサルの基本的な進め方を収録した映像資料です。シナリオは第4章に掲載しています。併せてご参照ください。



ジョブリハーサルで使用する様式や教材を収録しています。必要な資料をダウンロードしてご使用いただけます。

図5 「DVD、CD-ROMの概要」

第3章 ジョブリハーサルの内容

1 ジョブリハーサルの構成

目的

ジョブリハーサルは、模擬的な職場環境の中で、受講者が一つのチームの社員として協力しながらノルマを達成することをとおして、JDSPで習得したスキルの定着と実用性を高めることを目的とした支援です。

対象者

以下の要件を満たす受講者を対象とします。

- ①不安、緊張、怒りなど、気持ちの不安定さが顕著ではなく、週5日の定時通所が可能である。
- ②他のカリキュラムで学んだストレス対処方法を実践することによりストレス耐性の維持・向上を図り、ジョブリハーサルへの継続的な参加が見込める。

受講者同士で共同作業を行うため、複数の受講者の参加が必要です。一つのチームを形成する受講者数は、堀ら¹⁾が意思決定をしやすく手抜きをする人が現れにくい人数として提唱している4～6名を最大とします。

設定場面

リーダーの采配の下、受講者同士でコミュニケーションを図りながら、上司から指示されたノルマを達成する場面を設定しています。

実施日時

実際の労働環境に近似したストレス場面を設定する趣旨から、週1回、同一曜日に、一日のプログラムで設けることができる最大の時間帯（JDSPでは、10:30～15:25の4時間）で実施します。

支援スタッフの役割

支援スタッフは、上司役を担います。上司の主な役割は、受講者に対し、タスクごとに定められた教示方法に従い必要最低限の指示を与え、p94で後述する行動観察のポイントに基づき指摘を行うことです。

ジョブリハーサルでは受講者に主体的な取組を求めます。そのため、上司は、受講者が相談を申し出る前に援助したり、タスクワークの完了前に質を高めるための助言を行うことを控えます。ジョブリハーサルでは、受講者の作業態度や他者との関わり行動を観察する必要があるため、2～6名の受講者に対して1～2名の上司で対応することが標準です。

ジョブリハーサルでは、受講者が協力して作業に取り組む中で、必要なタイミングによる相談や報告、相手と意見が対立した際の調整、質問や指摘に対する落ち着いた対応など、職場で求められるコミュニケーションスキルを実践する場面を設定するため、受講者が1名の場合には、上司役以外の支援スタッフがメンバー役を担います。

リーダーは、複数のタスクワークの優先順位を検討し、ノルマを達成するための段取りを考

え、メンバーとコミュニケーションを図りながら役割分担の調整を行わなければならないため、メンバーの人数が多いほどリーダーの負担は重くなります。リーダーのスキルが高く、判断要素が多い複雑な問題に取り組むことが意欲の高まりや職場への適応能力の向上につながると思料され、メンバーが少人数である場合も、支援スタッフがメンバーとして加わるとよいでしょう。

受講者用振り返りシート

ジョブリハーサルは、受講者が実施結果を振り返り、反復練習を行うことが重要です。そのため受講者は「ジョブリハーサル日誌」と「リーダーシップ・メンバーシップに関する振り返りシート」の2種類の振り返りシートに記入し、自らのジョブリハーサルの出来栄や改善点を整理します。

「ジョブリハーサル日誌」（様式は p9 に掲載）には、当日の体調、今日の目標、実施内容、目標に対する自己評価に加え、負担を感じた具体的状況、その時の気分と頭に浮かんだ考え、つらい気分を楽にするための考え及び対処法としてとった行動を記入します。このシートに記入することにより、負担を感じた場面において、ストレス対処講習で学んだ知識を活かして物事を多面的に捉え、つらい気分を楽にするための考え方の工夫や行動の工夫を実践できたかどうか確認します。

「リーダーシップ・メンバーシップに関する振り返りシート」（様式は p10 に掲載）には、受講者がリーダーに求める役割（リーダーシップ）やメンバーに求める役割（メンバーシップ）をどの程度果たせていたかを記入します。このシートに記入することにより、自分のリーダーシップやメンバーシップについて評価を行うとともに、他の受講者のリーダーシップやメンバーシップにも着目し、他者の優れた行動様式を取り入れることを目指します。

ジョブリハーサル 日誌				氏名 ()	
平成		年 月 日 (曜日)		天気 ()	
<昨晚の就寝時刻>		時 分		<今朝の起床時刻>	
		時 分		睡眠時間 時間 分	
睡眠の質()			体調/健康状態		
<食 事> 昨日: 昼 ・ 夜 ・ 今朝					
<服 薬> 昨日: 昼 ・ 夜 ・ 寝 ・ 今朝					
今日の目標					
実施内容	午 前		午 後		
目標に対する自己評価					
負担を感じた場面	状況				
	気分				
	頭に浮かんだ考え				
	違う考え (気分が楽になる考え)				
	対処法としてとった行動				
感想					

平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日

氏名 _____

《リーダーシップ・メンバーシップに関する振り返りシート》

1. 今日の共同作業の満足度はどれくらいですか？ 不満足 1 2 3 4 5 満足
それはどのような点でそう感じましたか。

2. リーダーやメンバーに一言（自分にも向けて）

リーダー（ _____ さん）に「 _____ 」
メンバー（ _____ さん）に「 _____ 」
メンバー（ _____ さん）に「 _____ 」

3. リーダーのとった行動について

（1）リーダーのコミュニケーションの仕方はどうでしたか？ 不十分 1 2 3 4 5 十分
チーム目標の明確化や共有化への働きかけはどうだったか？リーダーの考えや意図は伝わったか？リーダーはメンバーの表情に目を向け意見に耳を傾けようとしたか？リーダーは自分の考えや意図を押しつけるようなことがあったか？

（2）リーダーの状況判断や意思決定の仕方はどうでしたか？ 不十分 1 2 3 4 5 十分

（3）リーダーの発言や行動が、あなたやチームに与えた影響はどのようなものでしたか？（具体的に）
〈どのような発言や行動〉

4. メンバーのとった行動について

（1）メンバーのコミュニケーションの仕方はどうでしたか？ 不十分 1 2 3 4 5 十分
チーム目標の共有化はどうだったか？メンバーはリーダーの考えや意図を理解したか？メンバーはリーダーの表情に目を向け意見に耳を傾けようとしたか？メンバーは自分の考えや意図を押しつける、または考えや意図を全く示さないようなことがあったか？

（2）メンバーの発言や行動が、あなたやチームに与えた影響はどのようなものでしたか？（具体的に）
〈どのような発言や行動〉

5. これからリーダーをする機会があれば、どのようにしたいと思いますか？また、メンバーとしてどのようにしたいと思いますか？

2 実施手順

(1) 実施の流れ

ジョブリハーサルの実施の流れは図6のとおりです。

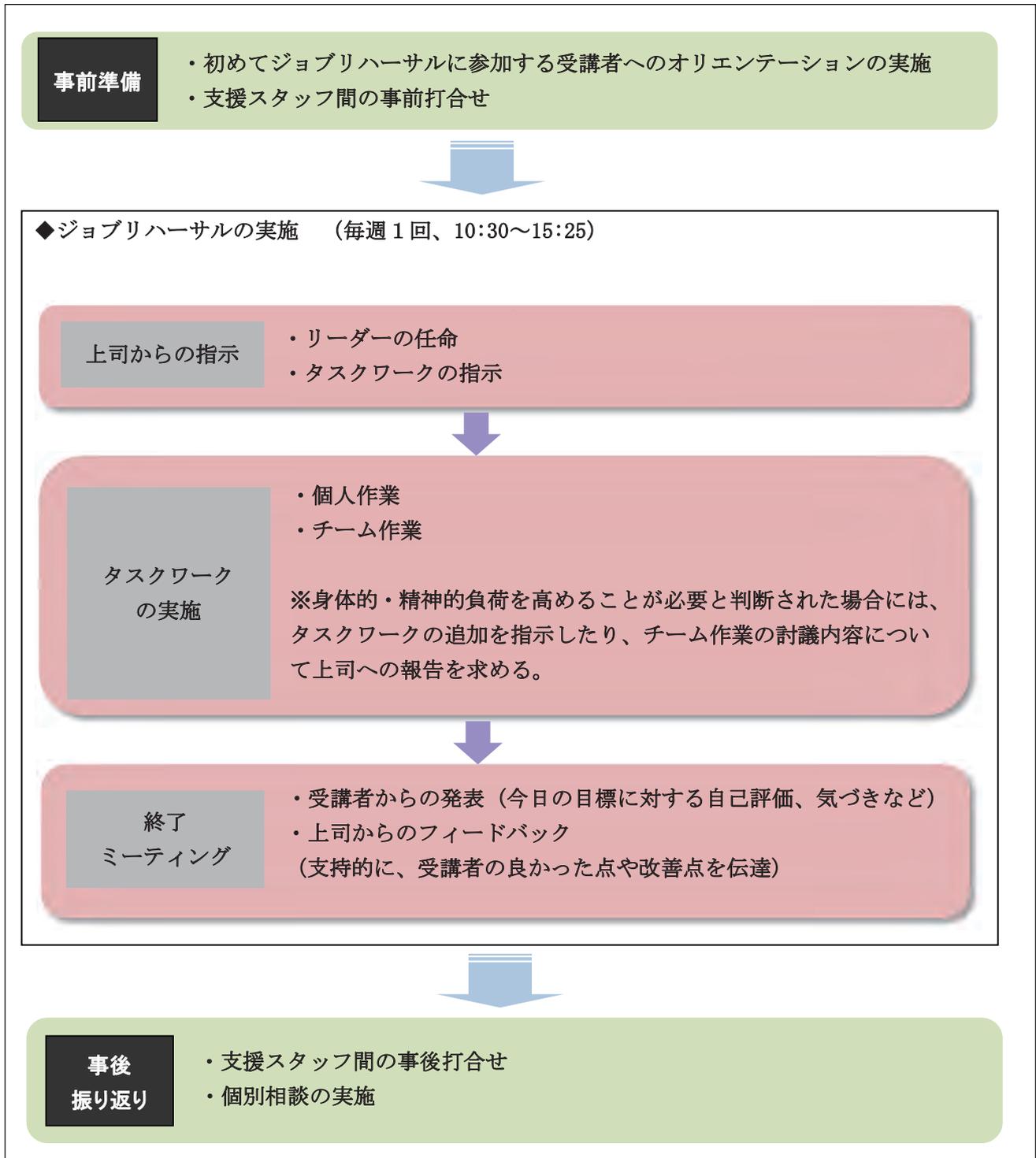


図6 「ジョブリハーサルの実施の流れ」

(2) オリエンテーションの実施

ジョブリハーサルにおいて、受講者は、SST (Social Skills Training)、ストレス対処講習、アンガーコントロール支援^{注3)}などの他のカリキュラムで学んだ知識を活かして実践的な反復練習を行い、その結果から自分自身の課題についての気づきを得たり、課題を改善するための手立てを検討することが求められます。

しかし、「自分の職場はジョブリハーサルのような環境下にはない」「自分の担当職務はジョブリハーサルで取り組むタスクワークとは異なる」といったことを理由に、ジョブリハーサルで顕在化した自分自身の課題を直視することを避けようとする受講者もいます。

そのためJDSPでは、ジョブリハーサルに初めて参加する受講者に対し、2種類の資料を用いてオリエンテーションを行い、受講者が目的意識を持ってジョブリハーサルに参加することを促しています。

オリエンテーション資料1では、ジョブリハーサルの目的、実施方法及びタスクワークで求められる能力について説明します。オリエンテーション資料2では、ストレス対処能力を向上させるために知っておくと役立つ理論としてSOC (首尾一貫感覚：Sense of Coherence) を紹介します。SOCは、困難を乗り越える力²⁾であり、3つの感覚から構成されます。

第一は、自分が置かれている、あるいは置かれるであろう状況がある程度予測でき、または理解できるという「把握可能感」、第二は、何とかなる、何とかやっつけていけるという「処理可能感」、第三は、ストレスへの対処のしがいなど、日々の営みにやりがいや生きる意味が感じられるという「有意味感」です。SOCの高い労働者は、仕事の満足感が高い、抑うつや不安感が低い、欠勤が少ないなどの報告があり³⁾、職場復帰後に安定した就労を継続させるためには、SOCを高めることが有効と考えられます。SOCは、ストレスに直面し乗り越えることで向上するため、ストレスに意味を見いだす有意味感は特に重要です。SOCに関する説明では、ジョブリハーサルに意味を感じ積極的に参加することが、困難な状況に意味を見いだす有意味感の向上につながることを示唆し、ジョブリハーサルへの参加意欲を喚起します。

オリエンテーションでは、受講者から十分な理解を得た旨を確認するとともに、不安や不明な点が示された際には、適宜補足説明を行うことが重要です。

注3) 職業センターが開発した、うつ病等による休職者に対する怒りの感情に対するセルフマネジメントの向上を目的とした支援技法。

SOC (Sense of Coherence) とは

SOCは、アーロン・アントノフスキーが提唱したストレス対処や健康生成力に関する理論です。SOCは以下の3つの要素から構成されます。

- ◆時系列で全体状況を見る「把握可能感」
- ◆自らの成功体験に基づいて、新しい仕事もきっと上手くできるはずだと自分で確信する「処理可能感」
- ◆意味を見いだす「有意味感」

労働者に対して行った研究では、SOCが高い労働者ほど、職務満足感が高い、抑うつや不安感が低い、欠勤が少ないなどの報告があり、3つの要素を高めることが、職場復帰後の安定した就労の維持に役立つと考えられます。



ジョブリハーサルについて

1 ジョブリハーサルとは

ジョブリハーサルは、模擬的な職場環境の中で、受講者が一つのチーム社員として協力しながら、ノルマを達成することを目指すカリキュラムです。ジョブリハーサルにおけるチームは、上司（1名）、リーダー（1名）、メンバー（複数名）で構成し、上司は支援スタッフ、リーダー及びメンバーは受講者がその役割を担当します。

ジョブリハーサルでは、精神的・身体的な負荷を感じる程度のノルマが設定されているため、作業を行う上では効率や精度が求められ、他のカリキュラムよりも高い負荷への対処能力が必要となります。

自分の仕事ぶり、コミュニケーション、ストレス対処などについて振り返り、これまでに他のカリキュラムで学んだ知識やスキルを活かして実践することにより、職場復帰後に求められる作業遂行能力、集団適応に必要なコミュニケーション能力及びストレス対処能力の向上を図ることを目的としています。

なお、ジョブリハーサルにおける作業は「タスクワーク」と呼びます。

2 ジョブリハーサルの実施方法

- 朝のミーティング後、10:30 までに、支援室にお集まりください。
10:30～12:00、13:00～14:45はタスクワークを行い、14:45～15:00は「ジョブリハーサル日誌」と「リーダーシップ・メンバーシップに関する振り返りシート」を記入します。
- 10:30 に上司役の支援スタッフがリーダーを任命し、リーダーにタスクワークを指示します。
- 他の方はメンバーとしてリーダーの指示の下で作業を行ってください。
- 受講者の主体的な取組を促す趣旨から、タスクワークを行う間、支援スタッフは上司として振る舞い、支持的な関わりを控えます。原則として、作業中のタスクワークに対しては完成度を高めるための助言を行いません。
- 終了ミーティングは 15:05 から行います。通常のミーティングと同様に受講者から振り返りを発表していただいた後に、支援スタッフからフィードバックを行います。
※終了ミーティングの時間は、状況により変更することがあります。
- タスクワークで求められる主な能力は、表のとおりです。

オリエンテーション資料1：受講者に手渡す資料

表「タスクワークで求められる能力」

【凡例】 ■全員に求められる能力、◆リーダーに求められる能力、◇メンバーに求められる能力

<p>全てのタスクワーク で求められる能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■他の受講者と円滑なコミュニケーションを図り、協調性を保ちながら作業を行う。 ■指示された内容は、必要に応じてメモを取り、指示どおりに作業を行う。 ■集中して作業に取り組む。 ■必要な時に自発的に質問や相談を行う。 ■作業内容や実施スケジュールなどの変化が生じた時には、自ら段取りを組み直したり、他の受講者に相談するなどして、変化への対応を行う。 ■作業を遂行する上で生じるストレスや疲労を自覚し、必要な対処方法を講じる。 ◆複数のタスクワークの優先順位を検討し、ノルマを達成するための段取りを考え、メンバーの役割分担を行う。 ◆タスクワークに要する時間を正確に見積もり、上司に進捗状況を報告する。 ◇チームにおける作業の進捗に応じて、ノルマを達成するためにリーダーや他のメンバーを援助したり、自ら必要な援助を求める。
<p>個人作業で 求められる能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■作業に必要な準備品を覚え、自分で作業の準備を行う。 ■苦手な作業であっても、上手くこなすための工夫をこらし、正確に仕上げる。 ■回数を重ねることで、作業効率の向上を図る。 ■疲労を感じやすい時間帯には簡易な作業に取り組むなど、正確さや効率を向上させるための工夫を行う。

オリエンテーション資料1：受講者に手渡す資料

表「タスクワークで求められる能力」続き

チーム作業で
求められる能力

- 成果物に盛り込む内容を的確に捉え、分かりやすく資料にまとめる。
- 上司への報告時は、ポイントを押さえ、簡潔で分かりやすい説明を行う。
- 質疑応答の場はディスカッションの場と捉え、厳しい指摘や反論を受けた場合でも落ち着いて対応する。
- ◆ 限られた時間の中で有益な討議を行うため、論点を押さえた進行を行う。
- ◆ 自発的な発言の少ないメンバーに声をかけるなどして、メンバー全員が発言しやすい雰囲気を作る。

3 留意点

- 「ジョブリハーサル日誌」と「リーダーシップ・メンバーシップについての振り返りシート」を作成し、提出してから帰宅してください。
- 出勤時と同等の服装で参加してください。

オリエンテーション資料 2：受講者への説明用資料

※受講者にはパワーポイントのスライドのみを印刷した資料を手渡し、支援スタッフが読み原稿を読んで説明することを標準としますが、受講者の理解度によっては読み原稿付きのパワーポイント資料を手渡し説明してもかまいません（説明に要する時間は約40分です）。

1 ストレス対処能力SOCとは何かを説明するに当たって、まず疾病生成論と健康生成論という二つの理論について説明します。

疾病生成論は、「病気はいかに発症し、悪くなるのか」を明確にし、「その病気にならないためにどうやって予防するか」「病気になってしまっている場合にはどうやって早期に発見し治療につなげるか」「病気が悪化している場合、どうやって治療するか」を念頭において病気の予防や治療を行う立場です。私達は病気になると病院に行きますが、病院では、疾病生成論に基づいて治療や疾病の予防に向けた取組が行われています。それに対して健康生成論は、「健康はいかにして回復され、保持され、高められるか」に焦点を当て、健康状態に導く要因の解明や健康力を高める方策を開発するための理論です。この理論を提唱したのはユダヤ系アメリカ人のアーロン・アントノフスキーです。

例を挙げると、疾病生成論は「なぜうつ病にかかるのか？」に着目するのに対し、健康生成論は、「なぜ似たようなストレスを受けながらうつ病にならない人がいるのか？」に着目します。

健康生成論の新しい発想は、人々がもつネガティブな面に着目してそれをなくすのではなく、ポジティブな面に着目してそれを伸ばすという発想の転換をもたらし、現在では、保健・医療・福祉など、様々な分野で取り入れられています。

ストレス対処能力 SOC ～ジョブリハーサルの受講効果を高めるために～



ジョブリハーサルに参加するにあたり、
どんなことをするんだろう・・・、自分に出来るかな・・・
と不安に思っているかもしれない

↓
でも、初めての経験や負荷の高い仕事は
職場でもあるもの

↓
経験することで得られるものがあるのも事実です

↓
今日のオリエンテーションでは、
ジョブリハーサルを効果的に活用するために役立つ理論である
ストレス対処能力 SOCについて紹介します

疾病生成論と健康生成論

▶ 疾病生成論

疾病が発症する原因や過程、疾病がもたらす変化に
医師が介入することによって予防や治療をめざす理論
例)「なぜうつ病にかかるのか？」に着目

▶ 健康生成論

人が健康な状態を保つことができるのはなぜかに着目
した理論(アーロン・アントノフスキーが提唱)

例)「なぜ似たようなストレスを受けながら、
うつ病にならない人がいるのか？」に着目



出典: 世原信一郎: 精神科医が教える「心が折れない部下」の育て方、メディアファクトリー、2012 を改変

2

健康生成論がどのような理論かを理解する上では、アントノフスキーが行った研究について知ることが役に立ちます。アントノフスキーは、1970年代の初頭、イスラエルの更年期の女性を対象に、若い頃の強制収容所でのユダヤ人皆殺しという極度に過酷な経験がトラウマという心の深い傷になって更年期の心身の健康にどのような影響を及ぼすかについて検討する研究プロジェクトに参加していました。この研究では、強制収容所に収容されていた女性は、収容経験のない女性に比べて、更年期における心身の健康が不良の群が高いという予想どおりの結果が得られました。しかし、そこでアントノフスキーが着目したのは、健康が不良な群ではなく、全員がトラウマとして更年期まで引きずっても何らおかしくないほど極限的なストレスを経験した中で、3割もの女性達が心身の健康を良好に保っていたという事実でした。過酷な経験を経ても、その経験を自らの成長の糧にして、健康に前向きに生きている人々に共通する特性は何なのか、そういった問題意識から生まれた理論が健康生成理論であり、健康生成理論の中心的な概念がストレス対処能力SOCです。こうした理論や概念の基底には、ストレスは生きていく上で避けることができないものであり、ストレスと向き合うことなくして人間の成長はなく、ストレスを自らの成長の糧にしていくストレス対処能力こそが人生の究極の健康要因であるという考え方があります。

職場はストレスが生じやすい環境であり、ストレスをなくすことはできません。でも、健康生成論を参考にするとストレスを感じるがあっても体調を崩すことなく働いていくためのヒントが見つかります。

健康生成論が生まれた背景

表 イスラエルの更年期女性における強制収容所を体験したグループと体験していないグループとの比較

	更年期における心身の健康		
	良好	不良	計
強制収容所を体験したグループ	30%	70%	100%
強制収容所を体験していないグループ	50%	50%	100%

※ストレスは生きていく上で避けることができないものであり、ストレスと向き合わなくては人間の成長はなく、ストレスを自らの成長の糧にしていくストレス対処能力こそが人生の究極の健康要因である。

出典：山崎喜比古・戸里孝典・坂野幸子編「ストレス対処能力SOC」有信堂、2008
 堀名玲子「困難を乗り越える力」FHP研究所、2012年改定

3 では、ストレス対処能力であるSOCとはどのような理論なのでしょうか。SOCとは、Sense of Coherence の略語で、それを日本語に訳すと「首尾一貫感覚」という意味になります。SOCは、「人生で起こるさまざまな出来事を一貫して捉え、状況を理解・予測し、周りの助けを得ながら上手く対処し、日々の営みへのやりがいや生きる意味を見いだすことができる」感覚のことです。

SOCは3つの感覚から構成されます。第一は、自分が置かれている、あるいは置かれるであろう状況にある程度予測できたり、理解できるという把握可能感、第二は、何とかなる、何とかやっていけるという処理可能感、第三は、ストレスへの対処のしがいなど、日々の営みにやりがいや生きる意味が感じられるという有意味感です。

SOCは自分が生きている世界に対するその人の見方や向き合い方であり、こうした感覚を持っている人ほどストレスフルな状況に耐え、上手く対処することができる、つまりストレス対処能力が高いといえます。

ストレス対処能力 SOCとは

➤ **ストレス対処能力 SOCとは**
首尾一貫感覚 (Sense of Coherence)

「人生で起こるさまざまな出来事を一貫して捉え、状況を理解・予測し、周りの助けを得ながら上手く対処し、日々の営みへのやりがいや生きる意味を見いだすことができる」といった、その人の生活世界に対する信頼や人生への向き合い方のこと

➤ **3つの感覚から構成される**

- ① 把握可能感 (sense of comprehensibility)
- ② 処理可能感 (sense of manageability)
- ③ 有意味感 (meaningfulness)

出典: 梶名玲子: 困難を乗り越える力 はじめてのSOC. PHP研究所, 2009 を改変



4 続いて、SOCを構成する3つの感覚について一つずつ説明します。

最初の「把握可能感」は時系列で全体状況を見る力です。

例えば、立上げから完成まで数年を要するプロジェクトに関わっている時に、「今はかなり忙しいけれど、あと2週間すれば少し余裕ができるな。それまでは忙しくてもしようがない。終わったらみんなで3日間休もう」といったことを見通せる感覚です。把握可能感がないと、忙しい時に一生これが続くのではないかと感じてしまいます。

人は今がなくても、先にわずかでも光が見えてくればがんばろうという意欲がわいてくるものです。でも、先が見えない真っ暗闇の連続では、八方ふさがりの閉塞感を感じ、気力がついてしまいます。ですから、常に全体状況を見据えて、かなたに見える灯台の光を意識しながら業務に取り組むことが大切です。

把握可能感とは

➤ **把握可能感とは**
時系列で全体状況を見る力

例えば・・・
プロジェクト的な仕事に関わっている時に、「今はかなり忙しいけれど、あと2週間すれば少し余裕ができるな、終わったらみんなで3日間休もう」といったようなことを見通せる感覚

把握可能感を持っていないと・・・
忙しい時に一生これが続くのではないかと感じてしまう。
人はわずかでも光が見えていればがんばる意欲がわいてくるもの。
常に全体状況を見据えてかなたに見える灯台の光を意識しながら業務に取り組むことが大切。

出典: 梶名玲子: ストレスマネジメントブック. ダイヤモンド社, 2009 を改変



5 次の「処理可能感」は、自らの成功経験に基づいて、新しい仕事もきっと上手くできるはずだと自分で確認する力です。

例えば、上司からこれまでに経験がない仕事を頼まれた時、「この仕事は今までに経験がないが、今までこなしてきた仕事を考えるとせばきっと上手くできるはずだ」と思える感覚のことです。

処理可能感を持っていないと、新しい課題に立ち向かわなくてはならない時、「なんで自分ばかり経験のない仕事をこなさなくてはならないのだろう」といった思いや、「きっとできないに違いない」といった不安に苛まれ、つらいスパイラルに陥ってしまいます。

処理可能感とは

➤ 処理可能感とは
自らの成功経験に基づいて、新しい仕事もきっと
上手くできるはずだと自分で確信する力 

例えば・・・
上司からこれまでに経験したことがない仕事を頼まれたとき、今までも経験がない仕事をやってこれたのだから、今回もできると思える感覚

処理可能感を持っていないと・・・
新しい課題に立ち向かわなくてはならない時に、被害妄想的に不安のスパイラルに落ち込んでいってしまう。

出典：松葉一葉：ストレスマネジメントブック、ダイヤモンド社、2009 を改変

6 次の「有意味感」は、自らの経験に意味を見いだす力です。

例えば、自分が担当することになった時点では興味を持ってない仕事でも、「将来的には何かの役に立つかもしれない」と思える感覚のことです。

有意味感を持っていないと、一つのものの見方に固執してしまい、違う見方ができにくかったり、与えられた仕事に意味が感じられず、意欲を保ちにくく、取り組んだ経験を通じて得られるスキルの向上が図りにくくなってしまいます。

有意味感とは

➤ 有意味感とは
意味を見いだす力 

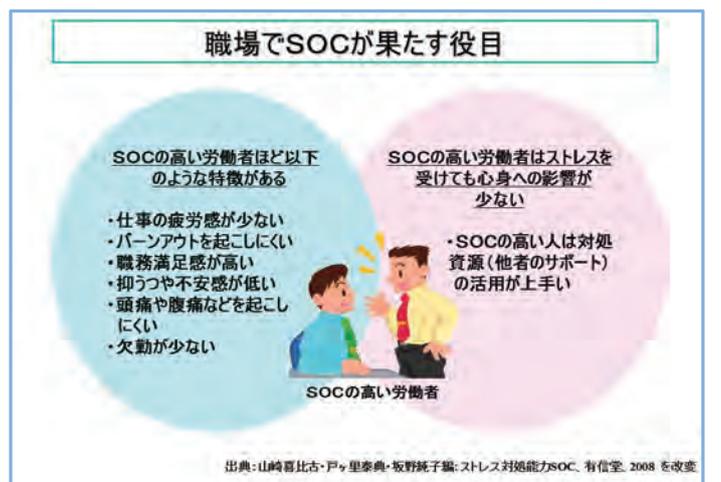
例えば・・・
自分が担当することになった時点では興味を持ってない仕事でも、「将来的には何かの役に立つかもしれない」と思える感覚

有意味感を持っていないと・・・
一つのものの見方に固執してしまい、違う見方ができにくい。
与えられた仕事に意味が感じられず、意欲を保ちにくく、取り組んだ経験をとおして得られるスキルの向上が図りにくい。

出典：松葉一葉：ストレスマネジメントブック、ダイヤモンド社、2009 を改変

7 労働者に対して行った研究では、SOCが高い労働者ほど、仕事の疲労感が少ない、バーンアウトを起こしにくい、職務満足感が高い、抑うつや不安感が低い、頭痛や腹痛などを起こしにくい、欠勤が少ないといったことが明らかとなっています。

また、SOCが間接的に労働者に与える影響として、SOCが高い労働者は、他者のサポートを活用することが上手く、結果として同じストレスを受けても心身への影響が少ないとの報告があります。



8 ではSOCはどのように育まれるのでしょうか。

SOCの形成には、よい経験を積むことができる社会的・歴史的背景、乳幼児期や思春期の育てられ方が大きく影響しています。また、ストレスに対処するための資源を汎抵抗資源と呼びますが、自分がどんな資源を所有しているかを認識し、それぞれの資源を場面に応じて幅広く柔軟に使い分ける経験を積むことでSOCは高まっていきます。資源の中でも、他者とのつながりは重要で、SOCの高い人は信頼できる他者に上手く助けを求めていけると言われています。

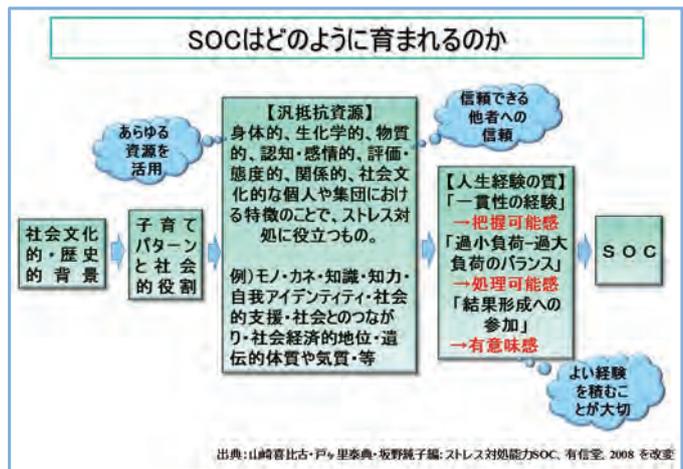
あなたはストレスに対峙した時、活用できる資源としてどのようなものを持っているのでしょうか。活用できる資源であれば、どんなものでもかまいません。例に記載されたものを参考に、自分の強みになり得る資源を確認しておくことが重要です。

また、SOCを高めるためには、良質な経験を積むことも重要です。良質な経験は3種類あります。

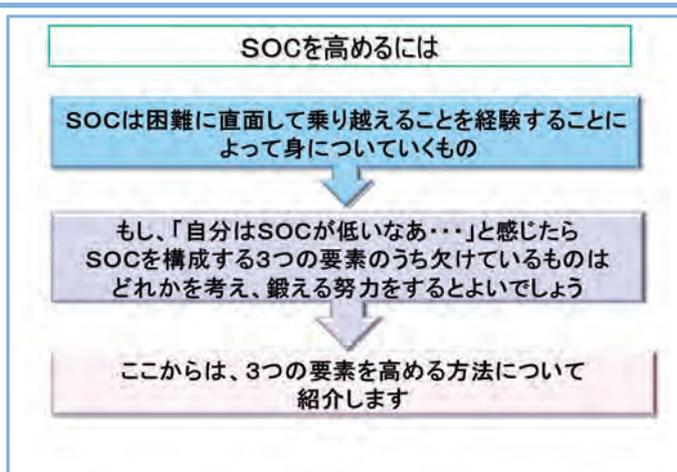
「一貫性の経験」とは、「ルールや規律、ルールについての責任の所在、ルールを形作る価値観が明確である経験」です。例えば、職場のルールが定まっておらず、どんな基準で解雇されたり出世できるかわからないと、たえずビクビクしながら不安な毎日を送らざるを得なくなりますが、正当と認められているルールに違反しない限りは解雇されず、評価を受ける時の基準が明確であるなど、判断基準がしっかりしていると、自分の置かれている状況が理解しやすく、「この行動をとるとこうなるだろう」という見通しもつきやすくなります。そして、「自分がある世界は安心して頼れるものだ」という確信が持て、把握可能感が高まります。

「過小負荷-過大負荷のバランス」とは、「その人が持っている能力や手段を明らかに越えた高すぎる要求ではなく、その人が持っている能力を十分に使う必要がない低い要求でもない、適度にバランスが取れた経験」です。ストレスというと悪いイメージがありますが、適度なストレスは健康にとって必要なものです。毎日、何もすることがない生活は退屈感を生みます。でもやらなくてはならない仕事が多すぎるなど、ストレスが大きすぎるとストレスに押し潰されてしまいます。少しチャレンジングで適度なレベルのストレスに上手く対処する経験を積むことで、処理可能感が高まります。

「結果形成への参加」とは、「自分の課題を快く受け入れ、課題を行うことに責任を持ち、何をするかしないかを決定する経験」です。例えば、あなたが担当している仕事に関して何かを決めることになった時、あなたに発言権がなかったり、あなたの発言が無視されたりしたら、「別に自分がこの仕事をしなくてもいいんじゃないか」という気持ちになるでしょう。逆に、会議であなたの発言がきちんと認められ、取り入れられたら、「自分の存在には価値がある」と思え、やる気が高まるはずです。「自分には発言権がある」「自分の発言は正当に評価された」と感じる経験を重ねることが有意味感を高めるためには重要です。



9 SOCは、困難に直面して乗り越えることを経験することによって身についていくものです。もし、「自分はSOCが低いなあ・・・」と感じたらSOCを構成する3つの要素のうち欠けているものはどれかを考え、鍛える努力をするとよいでしょう。ここからは、3つの要素を高める方法について紹介します。



10 では、SOCの要素を高める方法について、事例を基に考えていきましょう。

※事例を読み上げる

SOCを高めるには～事例で考えよう～

Aさんは40代前半の課長です。

上司のBさんは、機嫌のいい時は「私の仕事はきみを支えることなんだから何でも相談しろ」と言う一方で、いざ問題が発生すると「きみは課長なんだから、しっかりしろ」と叱咤激励するだけで、相談に乗ってくれませぬ。

部下は、課として大変な時でも協力してくれず、自分の与えられた作業だけをこなしていく、という感じです。

最初は「なんとかしないと」と頑張っていました、上手いかないどころかミスが増え、空回りしている感じです。また、自分が深夜まで残業していても協力者がいないため、「何のために自分は頑張っているんだろう」と全てがどうでもよくなる時もあります。

Aさんはもう疲れきってしまい、会社に行くのも苦痛です。

出典：額名玲子：困難を乗り越える力 はじめてのSOC、PHP研究所、2009 を改変

事例に基づき、SOCを構成する3つの要素を高める方法について順に説明します。まず最初は「把握可能感」の高め方についてです。

事例のAさんのように「頑張っているのに空回りする」時というのは、もしかすると頑張っている方向が違うのかもしれない。

「あなたが上司に何を求められているのか」を検討し、その上で、「何があればその求められている状態になれるのか」を考えてみましょう。

例えば、上司はあなたにミスの後処理といった細かい作業を一人で抱え込んでもらいたいのではなく、ミスが起きた時には、効率よくそれに対応していけるような仕組みを築いて欲しいのかもしれない。もしそうであれば、「そうした仕組みを作るには、どうしたらいいのか」という視点で考えると、道が見えてきます。

またこうした時というのは、「努力が結果として表れない」ことがつらいのかもしれない。

例えば、上司に「もっと成績を上げろ」と言われたとしましょう。その場合、闇雲に頑張ったり、「とにかく気合を入れないと」と自分を追い込んだりするのではなく、まず目的地にたどりつくための正確な地図を描くといいでしょう。つまり、「これだけ売り上げられるといいな」という理想的観測の上で頑張るのではなく、合理性に基づいて数値目標を掲げ、「部下がどのように動けば、その目標は達成できるのか」という計画を立てます。合理的な数値目標を設定し、目標達成に向けての一貫した計画を立てることができれば、部下が納得しやすい指示を出すことができ、その結果、部下からの信頼も得られ「課長が困っているなら協力しなくては」という雰囲気生まれることもあるでしょう。

把握可能感を高めるには

➤ 頑張っても空回りするときは、頑張っている方向が違うのかも。上司に何を求められているのか、何があれば上司に求められている状態になれるのかを考えてみる。

例：上司はミスの後処理を1人で抱え込んでもらいたいのではなく、ミスが起きた時に効率よく対応できる仕組みを築いてもらいたいのかも。

❑ 「どうしたら仕組みを作れるか」という視点に立つと道が見えてくる。

➤ 努力が結果として表れないことがつらいのかも。

例：上司から「もっと成績を上げろ」と言われた。

❑ 合理的な数値目標を設定し、目標達成に向けての一貫した計画を立てる。その結果、部下からの信頼感が得られ、「課長が困っているようなら協力しなくては」という雰囲気が生まれることもある。



出典：堀名玲子「困難を乗り越える力 はじめてのSOC, PHP研究所, 2009 を改変

12

次は「処理可能感」の高め方についてです。

先ほど、把握可能感を高めるためには、合理的な数値目標を立てたり効率よく作業を進めるための仕組みづくりが有効と話しましたが、とはいっても具体的にどうしたらよいかわからないといったこともあるでしょう。

そうした場合には、経営についての書籍を読んだり、研修を受けたりすると答えが見つかることもあるでしょう。それ以外にも上手く機能している他課の課長や同期などに相談してみる方法があります。似た立場にいる人に相談することで、具体的な方法を見いだせることがありますし、境遇が共感し合えるため、精神的なサポートを得られることも期待できます。

さらに、上司にもっと相談に乗ってもらうことも考えてもよいでしょう。そのためには、あなたのコミュニケーションスキルを更に高める必要があるかもしれません。相手を攻撃することなく自分の気持ちを伝えるために必要な「アサーション」やこちらの要望を受け入れてもらうために必要な「行動科学」や「心理学」を学んでみてもよいでしょう。学んだことを実践し、上手くいけば、あなたの処理可能感は高まります。

処理可能感を高めるには

➤ 「合理的な数値目標をどのように立てたらよいか分からない」「効率よくミスに対応するための仕組みをどのようにつくればよいか分からない」ということもある。

- ・経営についての書籍を読んだり研修を受ける。
- ・上手く機能している他課の課長や同期等に相談してみる。
- ・上司にもっと相談してみる。そのためのコミュニケーションスキルである「アサーション」やこちらの要望を受け入れてもらうために必要な「行動科学」や「心理学」について学んでみる。

※上記のような対処を講じた結果、上手くできれば処理可能感
は高まる。



出典：巖名玲子：困難を乗り越える力 はじめてのSOC、PHIP研究所、2009 を改変

13

最後は「有意味感」の高め方についてです。

先ほど、処理可能感を高めるために、人や書籍、研究会などから情報を得て、それを行動に移してみる方法が有効であることを説明しましたが、そうしたことを実行に移す生活をスタートしたら、今度は1日の終わりに「昨日より前進したことがないか」自分に問いかけてみましょう。その際、他課の課長から情報収集をしたことで他の課長と自分を比較して自分が上手くできていないことに落ち込むのではなく、「今日のあなた」と「昨日のあなた」を比較して、昨日に比べて少しでもできていることがあれば、日々成長している自分を褒めてあげましょう。

また、役職が人を育てることもあります。「課長としての経験が自分の将来にどのような影響を与えるのか」を自分のなりたい姿や将来のビジョンと照らし合わせて考えてみることで、課長という役職を前向きに捉えられることもあるでしょう。

さらに、物事が空回りし、負のスパイラルに陥っている時というのは疲れやすく、落ち込みやすいものですが、そうした中で頑張っている自分をいたわってあげることも大切です。リフレッシュできる時間をご褒美として自分に与えることで、心のエネルギーを取り戻せることもあるでしょう。

有意味感を高めるには

➤ 大変な日々の中でも1日の終わりに「昨日より前進したことがないか」自分に問いかけ、日々成長している自分を褒めてあげる。

➤ 課長としての経験が自分の将来にどのような影響を与えるか、自分のなりたい姿やビジョンと照らし合わせて考え、課長という役職を前向きに捉えられることもある。

➤ 物事が空回りして疲れ、落ち込みながらも頑張っている自分をいたわってあげる。



出典：巖名玲子：困難を乗り越える力 はじめてのSOC、PHIP研究所、2009 を改変

最後に、SOCを高めるに当たっての
14 留意点を説明します。

まず前提として、自分は困難なことばかりで運が悪いといった考え方をするのではなく、生きていけば誰しも困難は避けることはできないこと、どれだけ素晴らしい人生であっても困難のない生活を送ることはできないことを押さえておくことが大切です。

その上で、困難に遭遇した時にSOCの構成要素である「この先ずっとこの困難な状況が続くわけではない」といった把握可能感を持ったり、「自分1人でこの困難を乗り越える必要はなく、周囲には助けてくれる人がいる」ことや、「自分は同様の困難を乗り越えたことが過去にある」といった自分の資源を思い起こすことで困難を克服することができそうだという処理可能感を持ったり、つらいからといって生きていくことを諦めてしまうのではなく、「この困難を乗り越えることは大切なことだ、意味のあることだ」と思える有意味感を持つなどして困難を乗り越えるよう心がけることが大切です。

SOC理論は、必ずしも前向きになることを求めているわけではありません。「ありのままの自分の生活世界を理解し、そこにある資源を活用し、それらを上手に活用する経験を積む」ことがポイントであることを示唆しているのです。ですから、前向きになることは素晴らしいことですが、努力しても悲観的な自分はやっぱり変えられないということであれば、無理に前向きになろうとしなくてもよく、周囲に前向きな人がいればその人と一緒に時間を過ごしてみれば、自然と影響されて前向きな体質になることもあるのでそれで大丈夫です。

また、把握可能感を高めることは不安感の軽減をもたらしますが、全てを把握しようとしても問題が大きすぎて把握が困難だったり、たとえ分かったとしても対処できない場合には、あえて全てを分かろうとせず、自分が「大切なことだ、意味のあることだ」と感じ、今できることのみを把握し取り組むことも大切な対処方法になります。

最後に、今日説明した内容の中でも、職業生活で起こりうる出来事に意味を見いだす有意味感は特に重要です。有意味感把握可能感や処理可能感の上位に位置づけられるとても重要な概念で、有意味感が高まると把握可能感や処理可能感も高まります。そして、職場復帰後に安定して働いている人の多くは有意味感が高いとの研究結果もあります。ですから、職場復帰を見据え、JDSPを受講している時から有意味感を高めるよう心がけることが重要です。

SOCを高めるにあたっての留意点

- ▶ 生きていれば困難はあるもの。どれだけ素晴らしい人であっても、困難のない生活を送ることはできないことを押さえておく。
- ▶ 無理に前向きになろうとしなくてもよい。周囲に前向きな人がいれば、その人に頼ってもよい。
- ▶ 困難が大きく全ての把握や対処が難しい時は、あえて全てを分かろうとせず、今できることだけをしっかりと理解し、取り組んでいくことも必要。
- ▶ 有意味感、把握可能感や処理可能感の上位概念で最も重要。職場復帰後の適応状況が良好な群は有意味感が高いとの指摘(小林, 2014)もある。

出典: 橋名玲子: 困難を乗り越える力 はじめてのSOC, PHP研究所, 2009 を改変
小林直紀: リワークプログラムの長期的有効性に関する研究, 筑波大学大学院博士論文, 2014



ジョブリハーサルは他のプログラムよりも
負荷が高いプログラムです

↓

でもだからこそ、そこに意味を見いだして前向きに取り組むか
どうかによって得られる効果は異なります

↓

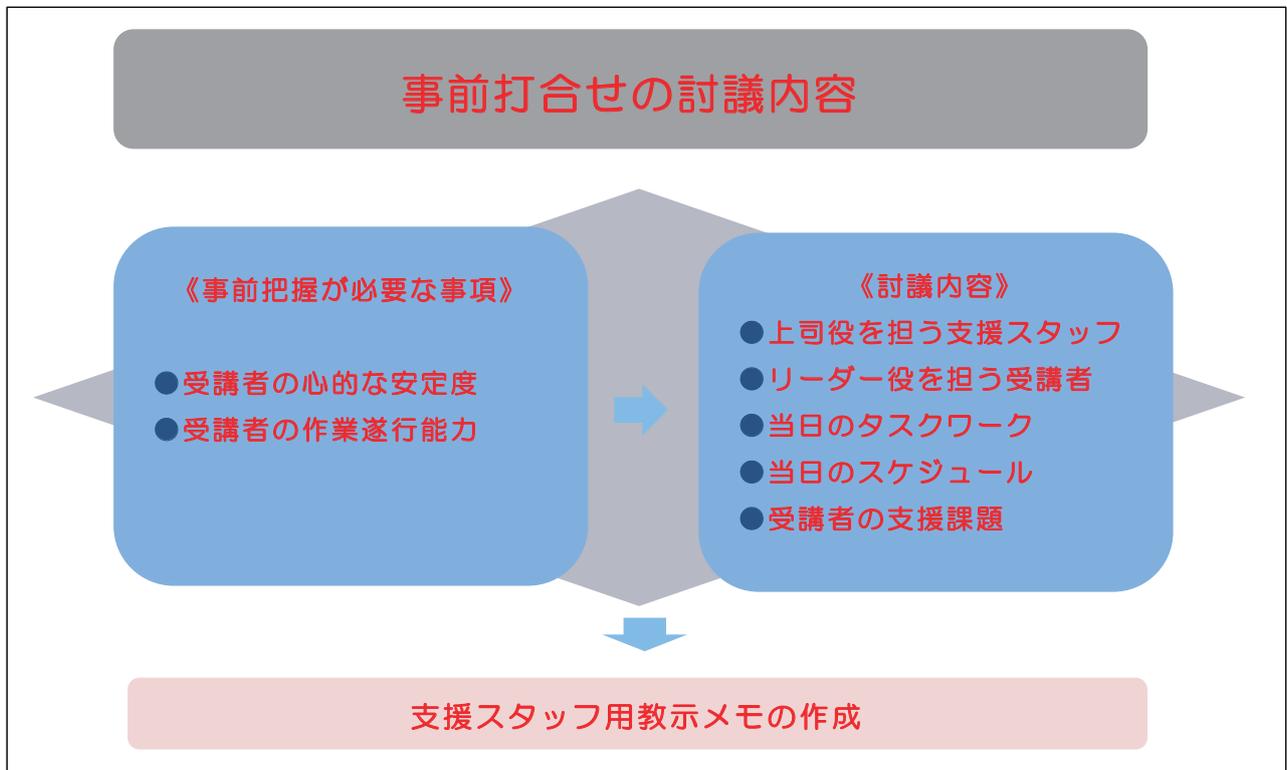
今日紹介した
ストレス対処能力 SOC
を参考に、皆さんのストレス対処能力の
向上を図る場として活用しましょう



(3) ジョブリハーサルの実施

ア ジョブリハーサル実施に向けた準備事項

ジョブリハーサルの実施に当たっては、精神的・身体的に負荷を感じる程度のノルマを設定することが重要です。そのため、毎回、支援スタッフ間で事前打合せを行い、当日の実施方法について検討します。事前打合せにおける討議内容は次のとおりです。



■ 事前把握が必要な事項 ■

受講者の心的な安定度や作業遂行能力は、ジョブリハーサルのノルマを設定する上での基礎情報となります。受講者の心的な安定度は、定期通院時における主治医からの指摘事項やジョブリハーサル以外のカリキュラムへの参加時に、強い不安、緊張、怒りなどから参加に支障をきたすことはないかなどから判断します。作業遂行能力は、MWS簡易版やMWS訓練版を実施し、作業の正確さ、効率性、エラーの現れ方や正確に作業を行うために必要な補完方法などについて把握します。

ジョブリハーサルに初めて参加する受講者や、前回のジョブリハーサルで自らが思うような作業遂行能力を発揮できなかった受講者は、ジョブリハーサルに対する不安感や緊張感が高まっている可能性があります。受講者に不安感や緊張感の高まりがうかがえた場合には、精神的・身体的負荷を低く設定し、受講者がジョブリハーサルに取り組んだ結果、達成感を得られ、不安感や緊張感の軽減が図れるよう配慮します。

■ 討議内容 ■

① リーダー

リーダーは、既にメンバー役を経験しジョブリハーサルの雰囲気や流れを理解している受講者の中から任命します。職場において他者と円滑なコミュニケーションを図り調整を行う能力や複数の作業の段取りを考える能力など、ジョブリハーサルのリーダーに求められる能力は、多くの受講者にとって職場復帰後の職場で必要とされるものです。そのため、職場での管理職経験の有無にかかわらず、原則として全ての受講者にリーダーを経験してもらいます。リーダーに求める水準は一律ではなく、リーダーの作業遂行能力、集団適応に必要なコミュニケーション能力及びストレス対処能力に応じて、ノルマを達成するための身体的・精神的負荷を調整します。

② 当日のタスクワーク及びスケジュール

ジョブリハーサルにおける身体的・精神的負荷は、主に、タスクワークの種類、作業量、完成度及び指示を出すタイミングによって決定されます。

タスクワークには、受講者が個人で取り組む個人作業と、受講者同士で討議し成果物を仕上げるチーム作業があります。1日のタスクワークは、個人作業とチーム作業を組み合わせたものとし、作業開始時に一度に指示することが基本です。しかし、ジョブリハーサルに複数回参加している受講者が多く、身体的・精神的負荷を段階的に高めることで受講者の意欲が維持される場合や、職場復帰後に厳しいノルマへの対応力が求められている受講者がいる場合などには、次の取組を行います。

精神的・身体的負荷を高めるための取組

- ◆タスクワークの概要説明（p36以降に掲載）を参考に、難易度の高い個人作業やチーム作業を指示する。
- ◆作業開始時に指示したタスクワークに取り組んでいる最中に、新たなタスクワークを追加し、段取りの組み直しを示唆する。
- ◆チーム作業で討議した結果について資料を用いて報告してもらい、上司からの質疑に対して簡潔な回答を求める。
- ◆提出された個人作業にミスがあったり、チーム作業の完成度が低い場合には、修正を指示する。



受講者が3名の場合の標準的なスケジュールは表3のとおりです。

表3 「受講者が3名の場合のスケジュール例」

スケジュール例Ⅰ		スケジュール例Ⅱ	
スケジュール	タスクワーク	スケジュール	タスクワーク
10:30 作業指示 (タスクワークに取り組む順序や役割分担は受講者で検討)	①MWS文書入力 レベル4を10ブロック ②MWS物品請求書作成 レベル3を10ブロック ③チーム作業 「健康増進に関する企画書作成」 (14:20～ 討議内容の報告)	10:30 作業指示①	①-1 MWS検索修正 レベル4を8ブロック ①-2 MWS作業日報集計 レベル5を5ブロック
		11:00 作業指示②	②新聞要約(各自提出)
		11:30 作業指示③	③チーム作業 「単館映画館についての分析」 (14:20～ 討議内容の報告)
14:20～14:40 討議内容の報告(10分)質疑応答(10分)			
14:40 片付け・振り返りシート記入			
15:05～15:25 終了ミーティング			

表3の左側に示したスケジュール例Ⅰは、精神的・身体的負荷が軽い設定を行う場合の標準的なスケジュールです。ジョブリハーサル開始直後に1日で取り組む全てのタスクワークを提示し、受講者に実施スケジュールを考えてもらいます。

右側のスケジュール例Ⅱは、精神的・身体的負荷を高める場合のスケジュールです。開始当初にMWSの実施を指示した後、30分後に新聞要約を指示し、そのまた30分後にチーム作業を指示します。追加指示を複数回にわたって出し、作業内容や実施スケジュールの変更への対応力の向上を図ることをねらいとしています。

タスクワークは、1回のジョブリハーサルで終了できる作業量を指示し、毎回、異なる種類のタスクワークに取り組んでもらうことが標準です。しかし、チーム作業で提出された成果物が指示内容を守れていなかったり、十分な討議を経ずに提出され、質の改善を求める必要がある場合には、次回のジョブリハーサルで再度同じタスクワークに取り組んでもらいます。指示したタスクワークは、「ジョブリハーサル作業状況」に記録を取っておくと、次回のジョブリハーサルのタスクワークを決定する際、検討が容易になります。

〈ジョブリハーサル作業状況記入例〉

平成27年度 ジョブリハーサル作業状況														
月 日	事務作業			OA作業(10ブロック迄設定はできる)			実務作業	その他	参加者名				備考	
	数値チェック (Lv1-1~8-40)	物品請求書作成 (Lv1-1~8-40)	作業日報集計 (Lv1-1~5-10-8)	数値入力 Lv8まで	文書入力 Lv5まで	検索修正 (Lv1-1~8-40)	ピッキング (Lv1-20~7-20(15))		▲	●	■	□		
3/30	L s 実施	L s 実施	L s 実施	L 実施	L8 17ポツポツ 実施	L5-1 s 実施	L6-11 実施	職場改善 キャンペーン	★	○				
4/6	L s 実施	L s 実施	L s 実施	L 実施	L 実施	L4 s L17ポツポツ 実施	L 実施	①職場改善 キャンペーン 実施直し ②おはようメール	★	○				
4/13	L6-5~7 s 実施	L3-21~24 s 実施	L3-3,4 s 実施	L8 37ポツ 実施	L5 27ポツ 実施	L37~10 s 実施	L 実施	新聞電約	○	★				
4/20	L s 実施	L s 実施	L s 実施	L 実施	L 実施	L s 実施	L 実施	①忘年会 ②物品4件 作成 ③極楽(修)刊	★	○				
4/28	L s 実施	L5-⑤~⑩ s 実施	L s 実施	L 実施	L1 37ポツ 実施	L2-④⑩ 4③⑦⑧ L5-④⑩ 実施	L 実施	① 同上 ② 同上	○	★				
5/11	L6-10,17 s 実施	L s 実施	L4-1-1 s L4-4-6 実施	L 実施	L 実施	L3-11 s L3-16 実施	L 実施	件数増進に 関する企画書	○	★				
5/25	L6-21 s L6-22 実施	L s 実施	L2-2-1 s L2-2-2 実施	L4 27ポツ ポツ 実施	L3 27ポツ ポツ 実施	L2-11 s L2-12 実施	L 実施	白紙スポンジ	★	○	①	①		
/	L s 実施	L s 実施	L s 実施	L 実施	L 実施	L s 実施	L 実施							

ジョブリハーサルでは、受講者の作業遂行能力、職場における集団適応に必要なコミュニケーション能力及びストレス対処能力に応じて指示内容を変化させ、受講者が努力をすれば乗り越えられる質や量のノルマを設定することが重要です。

なお、タスクワークの詳細は「3 タスクワーク」(P36)で説明します。

③受講者の支援課題

ジョブリハーサルでは、受講者の支援課題を設定し達成度を確認する取組を繰り返すことで、徐々に受講者の職場適応能力の向上を図ることを目指します。支援課題は、前回のジョブリハーサルにおける終了ミーティングやジョブリハーサル後の個別相談で、受講者が今後の目標として取り組みたいと述べた内容、前回のジョブリハーサル実施時に支援スタッフが記録した「ジョブリハーサル評価票」の中で課題として注視すべきと判断された項目及び他のカリキュラム受講時に認められた課題の中から選定します。支援課題は、受講者と支援スタッフとの間で共通認識を持っておきます。なお、「ジョブリハーサル評価票」の活用方法については「4 評価の実施」(p94)で説明します。

■ 支援スタッフ用教示メモの作成 ■

事前打合せで話し合った内容は、その回で上司となる支援スタッフが実施要領にまとめます。実施要領には、リーダーへの教示方法や支援上の留意点を記載し、上司がジョブリハーサルを進行する際のメモとして活用します。

〈ジョブリハーサル実施要領記入例〉

平成●年●月●日(●) ジョブリハーサル実施要領	
リーダー: ●●さん(リーダー:5回目、参加:9回目) / メンバー: ■■さん(参加:5回目)、▲▲さん(参加:4回目) 上司役: 小林St、メンバーとして田中Stが加わる。	
◎本日の作業について、優先順位は設定せず、全て終わらせるよう伝える(前回、優先順位を伝えたとこ、優先順位が低い作業には取り組もうとしない様子が見られたため)。	
10:30 MWS 作業	
今日の MWS 作業は以下の通りです。MWS 作業は今日中に終わらせて下さい。	
・ 文書入力 : レベル3を各自1ブロック (8' 27")、レベル4を6ブロック(1ブロックあたり 10' 17")	
・ 検索修正 : レベル1-8~レベル 1-11 各自 1 ブロック (6' 21")、レベル 3 を 7 ブロック(1 ブロックあたり 9' 59")	
・ 物品請求書作成 : レベル 2-13~レベル 2-16 各自1ブロック(9' 41")、レベル 3 を 6 ブロック(1ブロックあたり 10' 15")	
※受講者同士でコミュニケーションを図りながら作業を行ってもらうため、事務用品カタログは 1 冊を使い回してもらう。	
・ 作業日報集計 : レベル 2-②-2~レベル 2-②-5 各自1ブロック(8' 30")、レベル 3 を 7 ブロック(1 ブロックあたり 6' 05")	
・ 数値チェック : レベル 6-24~レベル 6-27 各自 1 ブロック (1' 29")	
※1人 91' 23"(必須:32' 28" + その他:58' 55")の作業時間を要する前提で設定。作業時間は一般標準。	
※全員が全ての作業に取り組む。	
11:00「カード情報収集作業～百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールを当てる～」^{#4)}	
課題指示書を読み、11:30 までに解答を提出して下さい。	
※提出期限は 11:30 だが、最大 12:00 まで延長可とする。	
<全体を通じた観察ポイント>	
(リーダー: ●●さん)	
・ リーダーとして、作業分担を効率よくできるか。また、メンバーの様子に気を配れるか。	
・ 「百日紅スポーツジム」では、メンバーから情報を引き出しまとめていくことができるか。	
・ 怒りを感じた際、怒りを爆発させることなく、怒りをしずめるための対処方法を行えるか(例: 田中 St からの言動に対して)。	
(メンバー: ■■さん)	
・ バランスの良いパフォーマンスができていないか。 ⇒ 前は気分的に「落ちていた」ため、そこから脱した現在の状態でのパフォーマンスを見たい。	
・ 突発的な行動をとっていないか。⇒ 突発的な行動をとったら、上司役がリーダーを介して行動の改善を求める。	
(メンバー: ▲▲さん)	
・ チーム作業では、自分が持っているカードに書かれた情報を自分から他者に伝えることができるか。	
・ WMSでは、前回よりも正当率の改善を図ることができるか。	
注4)「カード情報収集作業～百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールを当てる～」はチーム作業のひとつで、受講者に配られたカードに書かれた内容を情報共有し、課題の回答を導き出すもの(実施方法の詳細はp59に記載)。	

イ タスクワークの実施と支援スタッフの関わり

上司は、ジョブリハーサル開始時に受講者の中からリーダーを任命し、当日取り組むタスクワークを指示します。突発的な事象への対応力を高めるため、リーダーとタスクワークの事前予告は行わず、ジョブリハーサル開始時に伝達します。

タスクワークの指示は口頭や指示書により行いますが、タスクごとに定められた教示方法に従い、必要最低限の指示内容のみ伝達します。受講者には指示内容を過不足なくメモを取り、曖昧な点は自ら上司に質問するなどして確実に指示を受け取ることを求めます。

タスクワークへの取組は、リーダーの采配の下で行われます。上司は、リーダーが対処に困っている様子が見られた場合でも、リーダーが自主的に相談を申し出るまでは、積極的な声かけや援助を控えます。タスクワークの締切時間を過ぎても成果物が提出されない場合には、上司はリーダーに状況を尋ねるとともに、締切に間に合わない場合には早めに相談や報告を行うことを指導します。

職場復帰後は、例えノルマが厳しいとしても、作業に追われて疲労困憊するのではなく、必要な休息を取り、疲労のマネジメントを行うことが求められます。ジョブリハーサルは終日かけて取り組むものですが、昼休みはしっかりと休息を取るよう促します。受講者が、締切に間に合わせようとするあまりに昼休みに作業を継続することを避けるため、上司は午前中の作業終了時にタスクワークで使用している全ての書類を回収します。

受講者の身体的・精神的負荷を高めることが必要と判断される場合、チーム作業の結果について上司への報告を求め、緊張を強いられる場面で分かりやすい報告が行えるかどうか、受講者のプレゼンテーション能力を把握します。報告を受けた結果、次の課題が見られた場合には、上司は受講者に詳しい説明を求めたり、資料の修正を指示します。

チーム作業で指摘が必要な課題点

- ◆ 指示内容を正しく理解しておらず、作成資料や報告内容が的を射ていない。
- ◆ 資料への記載内容が曖昧で分かりにくい。
- ◆ 資料で述べられている内容が、前半と後半とで異なるなど整合性に欠ける。
- ◆ 誤字脱字が多い。

ウ 終了ミーティング

タスクワーク終了後は、毎回、20分程度の終了ミーティングを実施します。終了ミーティングでは、まず、受講者からジョブリハーサル日誌に基づく自己評価やジョブリハーサルに参加したことで得られた気づきについて述べてもらいます。その後、上司から受講者の良かった点や改善が望まれる点を支持的に伝達します。上司を含む支援スタッフが受講者の作業遂行上の課題を認識し、受講者自身の課題認識を確かめたい場合には、「今日のチーム作業を100点満

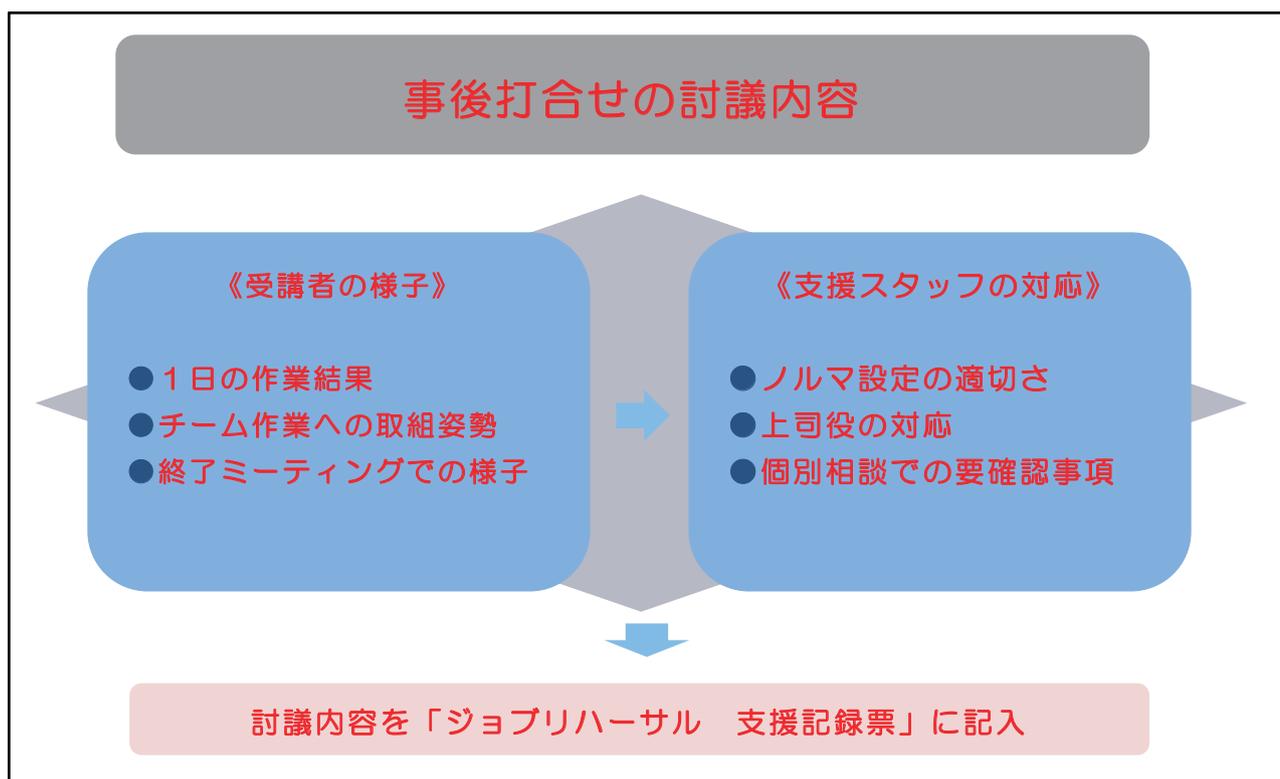
点で評価するとしたら、何点だと思いますか。またその得点を付けた理由はなぜですか」といった質問を投げかけると、受講者がどの程度課題を認識しているかを把握できます。

ジョブリハーサルは身体的・精神的負荷が高いカリキュラムであるため、受講者が自らの作業遂行能力について自信を失い、厳しい自己評価を述べる場合があります。そのような場合には、できないことに注視してただ気落ちするのではなく、できていることにも目を向け、課題への対処方法を前向きに検討し、次回のジョブリハーサルで実践することを促す必要があります。そのため、終了ミーティングでは、上司役を担った支援スタッフも支持的な発言をして、受講者をねぎらう言葉かけを積極的に行います。

終了ミーティングでは、その日に把握された全ての課題を受講者にフィードバックする必要はありません。全ての課題を伝達することが受講者の意欲低下につながると思料される場合、受講者の習熟度に合わせ、受講者が受容しやすいタイミングでフィードバックを行うことも一つの方法です。

エ 実施後の支援スタッフ間の振り返り

ジョブリハーサル実施後は、支援スタッフ間で事後打合せを行います。事後打合せでは次の事項について討議し、支援スタッフ間で情報共有を図ります。



■ 受講者の様子 ■

① 1日の作業結果

上司役を担った支援スタッフは、リーダーに指示を出してからタスクワークを終えるまでの出来事について時系列で報告し、後述する行動観察のポイント（p 94に掲載）に基づき、受講者の言動について気づいた点を述べます。受講者に心理的負担をかけないために終了ミーティ

ングでフィードバックを行わなかった課題についても情報共有します。

提出された成果物については、評価できる点や改善が必要な点について支援スタッフ間で意見交換を行います。そして、支援課題に関する達成度について討議するとともに、次回のジョブリハーサルで支援課題に取り入れるとよい点について話し合います。

②チーム作業への取組姿勢

チーム作業では、支援スタッフによる援助や介入がない中で、受講者による討議が行われます。そのため、論点を確認しながら討議を進行する力や自分の意志を大切にしながら相手に配慮してコミュニケーションを図る力など、他のカリキュラムでは必要とされることの少ない力の発揮が求められ、新たな課題の発見につながる場合があります。上司は、チーム作業における受講者の言動を観察し、チームでコミュニケーションを図る姿勢として評価できる点や改善が必要な点について報告します。

③終了ミーティングでの様子

終了ミーティングにおける受講者の発言内容や、上司からフィードバックを受けた時の受講者の反応などで気づいたことがあれば、支援スタッフ間で情報共有します。

■支援スタッフの対応■

①ノルマ設定の適切さ

前述のとおり、ジョブリハーサルでは精神的・身体的に負荷を感じる程度のノルマを設定することが重要です。そのため、実施当日のノルマが、受講者にとって非常に対処困難でやる気を削いでしまうものではなかったか、または、ストレスを自覚する場面がなくストレス対処方法を実践する必要がないものではなかったかなどについて討議します。適度なノルマを設定できていたかどうかは、受講者の感想、受講者から提出された成果物の仕上がり具合、MWSの作業結果にどの程度ミスを生じているか、指示されたMWSをどの程度完了できたかなどから判断します。討議した内容は、次回のジョブリハーサルにおいてノルマを設定する際の参考にします。

②上司役の対応

上司役は、当初想定していた教示方法以外に受講者に行った声かけなどがあれば報告します。そして、受講者に対して声かけを行うタイミングや内容について判断に迷った場合には、状況を他の支援スタッフに伝え、上司の対応方法について皆で検討します。

③個別相談での要確認事項

支援スタッフが、ジョブリハーサルにおける受講者の言動に課題があると認識しても、受講者に事情を確認すると、やむを得ない対処の結果であることもあります。そのため、支援スタッフ間のミーティングで、受講者の事情を聞かなくては、その受講者の支援課題であるかどうか判断できない事柄が話題に挙がった場合には、個別相談で事情を確認します。

オ 個別相談

ジョブリハーサル実施後、支援スタッフは受講者との個別相談を行います。個別相談では、ジョブリハーサルの取組についての自己評価、ジョブリハーサルで対処が難しかった事柄、終了ミーティングでの指摘内容をどのように受け止めたかなどについて、受講者に振り返ってもらいます。

支援スタッフは、ジョブリハーサルにおける受講者の努力をねぎらうとともに、前回のジョブリハーサルよりも向上が見られた点について積極的に伝えます。支援スタッフ間の事後打合せで、受講者の事情を確認する必要があると判断された受講者の言動については、なぜそのような言動をとったのかを受講者に尋ね、問題とされた言動が受講者の課題であるかどうか判断します。

個別面談では、受講者とともに、今回のジョブリハーサルの成果を振り返るとともに、次回の目標を明確にします。

【引用文献】

- 1) 堀 公俊・加藤 彰：「ワークショップ・デザイン」日本経済新聞出版社（2008）
- 2) 蝦名 玲子：「困難を乗り越える力」PHP研究所(2012)
- 3) 山崎 喜比古・戸ヶ里 泰典・坂野 純子編：「ストレス対処能力SOC」有信堂(2008)



3 タスクワーク

ジョブリハーサルにおけるタスクワークは個人作業とチーム作業で構成しています。個人作業では、正確性と作業効率が求められます。チーム作業では、受講者同士でアサーション^{注5)}を意識したコミュニケーションを図りながら成果物を仕上げるのが求められます。タスクワークの概要は表4のとおりです。

注5) アサーションとは、自分の意志を大切にしながら相手にも配慮した自己表現のこと。

表4 「タスクワークの概要」

タスクNo	タスクワーク名	内容	掲載ページ	
個人作業	1	MWS（事務作業、OA作業、ピッキング）	指示書に基づき、書類作成、パーソナルコンピュータ（以下「PC」という。）入力、物品の取り揃えを行う。	p 38
	2	物品購入伺作成	指示された要件を満たす物品を事務用品カタログから探し、物品購入伺を作成する。	p 43
	3	やってみよう！ パソコンデータ入力	書籍の読者アンケートはがきを模したカードに記載された回答者の名前や満足度に関する回答などをPCに入力する。	p 45
	4	自己紹介文作成	社内報に掲載する自己紹介文を作成する。	p 47
	5	新聞要約	3日分の新聞記事から、経済状況や指定された業界のトピックスをまとめる。	p 48
	6	コンビニわかばの 売上データ分析	架空のコンビニエンスストアが運営する3店舗の売上データを分析し、報告書を作成する。	p 51
	7	カード情報収集作業 ～ ^{さるすべり} 百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールを当てる～	カードに書かれた ^{さるすべり} 百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールに関する内容を情報共有し、課題の解答を導き出す。	p 59
	8	カード情報収集作業 ～社員旅行でどこに行った～	カードに書かれた社員旅行の実施内容を情報共有し、課題の解答を導き出す。	p 63

表4 「タスクワークの概要」 続き

タスクNo	タスクワーク名	内容	掲載ページ	
チーム作業	9	忘年会企画書作成	様々な事情を抱えた社員がより多く参加できる忘年会の実施方法を企画書にまとめる。	p 67
	10	健康増進に関する企画書作成	社員が幅広く取り組める健康増進策に関する企画書を作成する。	p 71
	11	職場の人間関係維持の対応策の検討	職場復帰後に、上司や同僚との人間関係を良好に保つための方策を取りまとめる。	p 74
	12	職場改善キャンペーン案の検討	職場におけるコミュニケーション促進キャンペーンに関する企画書を作成する。	p 76
	13	ケーススタディ 「職場の人間関係」	架空の会社で発生した人間関係のトラブルについて、役職や職務経歴の異なる社員の行動を分析し、問題点を明確にした上で解決策を考案する。	p 81
	14	単館映画館についての分析	映画館の収益低迷の要因について整理し、検証すべきことをリストアップする。	p 86
	15	わかばマーケットのお客様対応	架空のスーパーマーケットに顧客から寄せられた苦情や意見、要望を分類・整理した上で、マーケット運営に関する改善策をまとめる。	p 89



MWS（事務作業、OA作業、ピッキング）

- 目的** 作業の正確さや作業効率の向上を図るとともに、ストレスや疲労への対処方法を実践し、セルフマネジメントスキルの向上を図る。
- 準備物** MWS訓練版の各ワークサンプルで用いる教材、ストップウォッチ、電卓、ジョブリハーサル集計票（様式は p 40に掲載）
- 所要時間** ワークサンプルの種類や作業量によって柔軟に設定可能。

MWSとは

MWSは、受講者が自らの障害状況を的確に把握し、障害状況に応じたセルフマネジメントスキル（障害の補完手段、補完行動など）を獲得し、作業遂行能力を高めることを支援するための職業リハビリテーション技法である、トータルパッケージの中核的なツールと位置づけられるワークサンプルです。



■作業の概要■

表5に示したワークサンプルに取り組みます。指示内容を正しく理解すること、ミスを防ぐための手立てを講じて正確に作業を行うこと、試行回数を繰り返すことで作業効率の向上を図ること、ストレスや疲労への対処方法を実践することなどをおして、自分で自分のことをモニターコントロールする、セルフマネジメントスキルの向上を目指します。

表5 「ジョブリハーサルで活用する主なワークサンプル一覧」

ワークサンプル		内容
事務作業	数値チェック	納品書にそって、請求書の誤りをチェックし、訂正する作業
	物品請求書作成	品名カードで指示された物品を事務用品カタログで調べ、物品請求書を作成する作業
	作業日報集計	指示された日時・人に関する作業日報を集計する作業
OA作業	数値入力	PC画面に表示された数値を、表計算ワークシートに入力する作業
	文書入力	PC画面に表示された文章を、枠内に入力する作業
	検索修正	指示書に従ってPC内のデータを検索し、内容の修正を行う作業
ピッキング		指示された条件にそって、品物を揃える作業

■実施方法■

①実施手順

受講者の人数や作業遂行能力を勘案し、使用するワークサンプルの種類、レベル及び目標作業量を決定し、リーダーに指示します。

《教示例》

- ・物品請求書作成のレベル3-21、22、23、24に取り組んでください。
 - ・数値チェックのレベル6-5、6、7に取り組んでください。
 - ・数値入力のレベル6を3ブロック取り組んでください。
- なお、各受講者が必ず3種類全ての作業に取り組んでください。

MWSの作業量は、受講者が効率を上げるための工夫と努力をすれば完了できる程度の作業量を指示することを標準とします。受講者が取り組んだ経験のあるワークサンプルの実施を指示する場合には、以前の所要時間を参考にし、MWSの作業時間内に遂行可能な作業量を算出します。受講者が初めて取り組むもので、所要時間の見込みが立ちにくいワークサンプルの実施を指示する場合には、各ワークサンプルの作業時間の平均値¹⁾を参考にして作業量を決定します。

受講者には、PCに保存された作業ログを参照したり、各ワークサンプルの解答を用いて自己採点を行い、作業結果を「ジョブリハーサル集計票」にまとめて提出することを指示します。集計票に取りまとめる作業をとおして、作業結果を自ら振り返り、ミスがあった場合にはミスを防ぐための手立てについて検討することを促します。

MWSの作業時間には、ワークサンプルに取り組む時間だけでなく、採点を行い「ジョブリハーサル集計票」に記入する時間を加味しておく必要があります。

〈ジョブリハーサル集計票記入例〉

平成●年●月●日 氏名(■■)

ジョブリハーサル集計票

作業名:物品請求書作成			作業名:数値チェック			作業名:数値入力			作業名:		
レベル/No	作業時間	ミス数	レベル/No	作業時間	ミス数	レベル/No	作業時間	ミス数	レベル/No	作業時間	ミス数
3-21	10分20秒	2	6-5	1分40秒	0	6	1分20秒	0			
ミスの内容/防ぐ為の手立て			ミスの内容/防ぐ為の手立て			ミスの内容/防ぐ為の手立て			ミスの内容/防ぐ為の手立て		
物品の検索エラー 1 →品名カードとカタログ記載内容を目視で見比べる回数を1回増やす カタログからの転記エラー 1 →品名カードをカタログのそばに持っていく											

各ワークサンプルの作業指示は、MWSで定められた方法で行うことが原則ですが、作業日報集計は、通常の教示方法ではなく、ジョブリハーサル特有の教示方法で指示します。MWSにおいて、作業日報集計は、支援スタッフが、受講者に対して作業日と作業担当者名をその都度指示することが定められています。しかし、ジョブリハーサルでは、支援スタッフが逐次指示を出すのではなく、受講者が自らのペースで主体的に作業に取り組む場面を設定する趣旨から、以下に示す指示書を用いて教示を行い、作業に取り組んでもらいます。

《教示例》

・作業日報集計のレベル1-④-1からレベル1-⑤-6まで取り組んでください。

作業日報集計指示書 レベル1

		日付	作業担当者名
Level1-①	1	5月9日	下田 良輔
	2	6月14日	山下 洋一
	3	5月29日	下田 良輔
	4	7月18日	下田 良輔
	5	6月23日	山下 洋一
	6	5月18日	山下 洋一
Level1-②	1	7月25日	山下 洋一
	2	6月6日	山下 洋一
	3	7月6日	下田 良輔
	4	5月24日	下田 良輔
	5	5月11日	山下 洋一
	6	6月19日	下田 良輔
Level1-③	1	7月17日	山下 洋一
	2	7月3日	下田 良輔
	3	5月30日	山下 洋一
	4	6月5日	下田 良輔
	5	6月30日	山下 洋一
	6	5月17日	下田 良輔
Level1-④	1	5月16日	下田 良輔
	2	6月9日	山下 洋一
	3	5月8日	山下 洋一
	4	7月7日	山下 洋一
	5	6月27日	下田 良輔
	6	6月12日	下田 良輔
Level1-⑤	1	5月19日	下田 良輔
	2	6月16日	山下 洋一
	3	7月20日	山下 洋一
	4	7月26日	下田 良輔
	5	5月15日	山下 洋一
	6	6月8日	下田 良輔
Level1-⑥	1	6月29日	下田 良輔
	2	7月11日	下田 良輔
	3	7月24日	山下 洋一
	4	6月17日	山下 洋一
	5	5月12日	下田 良輔
	6	5月26日	山下 洋一
Level1-⑦	1	7月14日	下田 良輔
	2	7月4日	山下 洋一
	3	7月28日	山下 洋一
	4	5月22日	下田 良輔
	5	6月21日	山下 洋一
	6	6月15日	下田 良輔
Level1-⑧	1	7月21日	下田 良輔
	2	5月31日	山下 洋一
	3	6月22日	下田 良輔
	4	6月13日	山下 洋一
	5	7月12日	山下 洋一
	6	6月1日	下田 良輔
Level1-⑨	1	5月25日	下田 良輔
	2	5月10日	山下 洋一
	3	7月10日	下田 良輔
	4	7月5日	山下 洋一
	5	6月28日	山下 洋一
	6	7月13日	下田 良輔
Level1-⑩	1	5月23日	山下 洋一
	2	6月2日	山下 洋一
	3	6月7日	下田 良輔
	4	6月20日	山下 洋一
	5	6月26日	下田 良輔
	6	7月19日	下田 良輔

作業指示の範囲

※コピー厳禁 取り扱い注意！

②評価の視点

- ・ミスなく正確な作業を行えるか（自分がミスをする傾向を把握し、必要な補完方法を取り入れることができるか）。
- ・経験のあるワークサンプルであれば、作業に要する時間を見積もることができるか。
- ・試行回数を重ねることで習熟を図ることができるか。

- ・作業に必要な準備品を覚え、自分で作業の準備が行えるか。
- ・ストレスや疲労と上手くつき合うために、疲労を感じやすい時間帯に簡易なワークサンプルを行ったり、疲労を蓄積しないために休憩を取るなど、ワークサンプルに取り組む上での工夫が見られるか。
- ・ノルマを達成するために他の受講者を援助したり、自ら必要な援助を求めることができるか。

③留意事項

- ・支援スタッフは、受講者が初めてジョブリハーサルに参加する前に、MWS簡易版やABA法^(注6)によりMWS訓練版に取り組む機会を設け、受講者が興味を持てる作業、モチベーションを持って取り組めるレベル、ミス傾向及びミスを防ぐための手立てについて把握しておきます。

注6) ワークサンプルの実施状況を訓練実施前に評価し(A:この期間を「ベースライン期」という。)、続いて各ワークサンプルに有効な指導方法(B)や適切な補完方法(C)の確定を目指し(この期間を「トレーニング期」という。)、最後に指導の効果や補完方法などの有効性を評価する(A':この期間を「プロブ期」という。)という手順で受講者の作業遂行能力を評価する方法。

【MWSに関する参考文献】

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| 1) 障害者職業総合センター：ワークサンプル幕張版 | MWSの活用のために (2010) |
| 2) 障害者職業総合センター：ワークサンプル幕張版 | 実施マニュアル-理論編- (2008) |
| 3) 障害者職業総合センター：ワークサンプル幕張版 | 実施マニュアル-訓練版 数値チェック- (2008) |
| 4) 障害者職業総合センター：ワークサンプル幕張版 | 実施マニュアル-訓練版 物品請求書作成- (2008) |
| 5) 障害者職業総合センター：ワークサンプル幕張版 | 実施マニュアル-訓練版 作業日報集計- (2008) |
| 6) 障害者職業総合センター：ワークサンプル幕張版 | 実施マニュアル-訓練版 OAWork- (2008) |
| 7) 障害者職業総合センター：ワークサンプル幕張版 | 実施マニュアル-訓練版 ピッキング- (2008) |



物品購入伺作成

目的	指示された要件を満たす物品をカタログから探し、物品購入伺を作成する力の習熟を図る。
準備物	各支援機関が所持している事務用品カタログ、電卓、物品購入伺（様式はp44に掲載）
所要時間	1時間

■作業の概要■

支援スタッフから指示された要件を満たす物品を事務用品カタログから探し、物品購入伺を作成する作業です。指示された予算内で要件を満たす物品を探し、合計購入金額を正確に計算し、物品購入伺を作成することとおして、簡易な事務文書を作成するスキルの向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

《教示例1》

※リーダーに事務用品カタログを手渡して指示します。

新入社員研修で使用する事務用品の「物品購入伺」を作成してください。

揃える品物は、

- ・A4サイズレバーファイル

- ・ステープラー

- ・ボールペン（黒）

- ・修正テープ

- ・ハサミ

- ・スティックのり

- ・A4サイズノート

とし、10人分を2万円の予算で購入するための「物品購入伺」を作成してください。作成に当たっては、この事務用品カタログを使用し、掲載ページが分かる書式にしてください。何時頃までに提出できそうですか。

《教示例2》

※リーダーに事務用品カタログを手渡して指示します。

新規に立ち上げる営業所で使用する事務用品の「物品購入伺」を作成してください。

この事務用品カタログを使用し、予算5万円の範囲で10人分の事務用品を揃えてください。

【教示上の留意点】

- ・教示例1では、指定された物品を事務用品カタログの中から選択し、物品購入伺を作成することを求めます。教示例2では、新規に立ち上げる営業所で必要となる事務用品を検討し、物品購入伺を作成することを求めます。教示例2は必要な事務用品を自ら検討しなければならないため、教示例1よりもやや難易度が高いと考えられます。
- ・作業に要する時間を自ら見積もることを狙いとする場合には、締め切りを指定せず、作業終了の見通しを申告してもらいます。
- ・作業効率を意識して取り組むことを狙いとする場合には、締め切りを指定します。時間延長の申し出があった場合、必要な延長時間を尋ね、30分以内の延長であれば認めます。
- ・「物品購入伺」の様式は、受講者に考案してもらうことを標準とします。しかし、所定書式があった方が作成しやすい受講者には、次の様式「物品購入伺」を手渡します。

No. _____

物品購入伺

	起案年月日	平成 年 月 日	決裁年月日	平成 年 月 日			
主管部課	部長	課長	係長	提案者氏名			
合議部課	経理部長	会計課長	会計係長				
		契約課長	契約係長				
下記に係る調達について、実施してよろしいか、お伺いします。							
物品等名	品質・形状・寸法等	数量	単位	概算単価	概算金額	所要期日	特記事項 (納入に要する日数等)
消費税							
合計							
要求の目的・理由 内容及び積算基礎							

②評価の視点

- ・物品の購入金額が、指示された予算内に収まっているか。
- ・複数の選択肢の中から物品を選ぶ場合、優先順位の判断ができていないか。

やってみよう！パソコンデータ入力

- 目的** データ入力実務に求められる基本スキル（正確性と効率）の習熟を図る。
- 準備物** 「やってみよう！パソコンデータ入力」（ソフト）がインストールされたPC、アンケートカード
- 所要時間** 基礎トレーニングコースでは15分～60分の設定が可能。レベルアップトレーニングコースでは、目標枚数を設定することにより、柔軟な作業時間の設定が可能。

やってみよう！パソコンデータ入力とは

障害者職業総合センター事業主支援部門が開発した知的障害者のためのパソコンデータ入力トレーニングソフトです。作業の基礎操作の習得を図る基礎トレーニング、技能の習熟を図るレベルアップトレーニング、訓練の節目節目で習熟状況を確認するための実力テストの3コースが設けられています。



■作業の概要■

書籍の読者アンケートはがきを模した500枚のアンケートカードを参照し、アンケートカードに記載された回答者の名前や満足度に関する回答などをPCに入力する作業です。正確性や作業効率の向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

「やってみよう！パソコンデータ入力」のソフトのアンケート入力画面を起動し、次の指示を行います。

ここにアンケートカードが 500 枚あります。カードに記載された内容をこの画面に入力してください。入力が終わったら「次へ」ボタンをクリックすると、次のアンケートカードの入力ができます。

②評価の視点

- ・ 正確な入力作業が行えているか。
- ・ 試行を重ねることで、作業効率の向上が図れるか。

③留意事項

- ・ 専用ソフトを用いて作業を行うと、作業結果は終了時に受講者に即時フィードバックされま

す。また、指導者用ユーティリティから、随時、作業結果を閲覧することができます。

【参考文献】

障害者職業総合センター：やってみよう！パソコンデータ入力のバージョンアップ（2011）



自己紹介文作成

目的 | 短時間で定められた文字数による自己紹介文を作成する力の習熟を図る。

準備物 | 特記事項なし

所要時間 | 15分程度

■作業の概要■

社内報に掲載する自己紹介文を100字で作成します。至急処理する必要がある簡易作業を指示された際に、落ち着いて対応し、締切時間までに仕上げる力の向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

受講者が他のタスクワークに取り組んでいる最中に、次の教示を行います。

広報担当者から、皆さんの自己紹介文を100字程度にまとめて提出することを指示されました。急ぎで対応して欲しいとのことですので、各自で作成し、15分後に提出してください。

②評価の視点

- ・自己紹介文を短時間で仕上げ、提出することができるか。

③解答例

営業部の●●と申します。私は学生時代からずっと野球に携わってきました。「チームプレーを大切にする」がモットーで、頼まれた仕事には精一杯取り組みます。皆さんとのコミュニケーションを大切にしたいと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。

新聞要約

目的 経済状況や指定された業界に関するトピックスを簡潔にまとめる力の習熟を図る。

準備物 3日分の新聞

所要時間 1時間30分

■作業の概要■

3日分の新聞記事を読み、指示内容に基づくトピックスをレポートや本部長訓示の原稿としてまとめます。新聞記事の中から必要な情報を抽出し、簡潔にまとめる力が求められます。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

《教示例1：支援スタッフへの報告がないパターン》

〈リーダーに3日分の新聞を手渡して〉

各自で過去3日分の新聞の中から経済状況のトピックスが分かる記事を選び、要旨と考察をA4の紙面1枚にまとめてください。また、ピックアップした記事のコピーを添付して提出してください。

内容について、皆さん同士で相談はせず、それぞれ自力で取り組んでください。また、記事のコピーは新聞名、発行日、面数が分かる形式で提出してください。

《教示例2：支援スタッフへの報告があるパターン》

〈リーダーに3日分の新聞を手渡して〉

各自で過去3日分の新聞の中から●●業界の動向が分かる記事を選び、要旨と考察をA4の紙面1枚にまとめてください。また、ピックアップした記事のコピーを添付して提出してください。

内容について、皆さん同士で相談はせず、それぞれ自力で取り組んでください。また、記事のコピーは新聞名、発行日、面数が分かる形式で提出してください。

レポートの内容について、●時●分から1人5分間で報告してください。報告後、10分程度の質疑応答を行います。

※業界は受講者が職場復帰する会社が属する業界を指定します。

《教示例3:本部長訓示用の原稿として作成するパターン》

〈リーダーに3日分の新聞を手渡して〉

これらの新聞記事を参考に、毎週1回行われている部内会議で本部長が行う訓示の原稿を作成してください。訓示のテーマは「●●業界を取り巻く最近の情勢について」とし、3分程度の訓示として準備してください。

②評価の視点

- ・課題の趣旨を理解し、的を射たレポートや本部長訓示用原稿を作成できるか。
- ・レポートを作成する場合には、記事の内容を踏まえて要旨をまとめ、自分なりの考察を加えることができるか。

③留意事項

- ・レポートの提出時には、作成の基になった記事のコピーの提出を求め、記事の内容を踏まえた内容になっているか確認します。
- ・受講者のプレゼンテーション能力を評価したい場合には、支援スタッフへの報告の時間を設けます。



④教示例2に対する解答例

IT業界に関するトピックス（●●新聞 ●年●月●日～●年●月●日）

1. IoT技術を活かした保険商品（●年●月●日）

A社研究開発部門4月に新設

- ・投資規模：500億円程度
- ・体制：30人規模の部署
- ・研究対象：IoT技術

例) インターネットに接続したセンサーを配備することによって、火災や水漏れを未然に防止できれば、火災保険料の割引を行う。

2. B社、米国C社の部門買収 4,000億円で調整（●年●月●日）

海外事業の強化は我が国の通信大手に共通した課題であり、本件は、その課題の改善を図るための取組である。

買収対象情報：米国C社のITサービス部門（売上高3,400億円規模）

行政情報や医療情報を一元管理するシステムを、構築から保守・運用まで一貫して手がけている。

特に医療分野に強み（電子カルテ、遠隔地医療用アプリなど）

B社の目論見：同社の基盤技術（ITインフラ）を活用し、広範に事業展開する考え。

IoT、Fin Tech（金融とITの融合）にも対応していく考え。

3. D社とE社 売り場ごとにスマートフォン広告（●年●月●日）

サービス概要：小売店内で消費者のスマートフォンに広告を配信。

ターゲット：食品スーパーや量販店（年間10社以上への導入を目標）

システム概要：店内の小型無線端末「ビーコン」とスマホアプリが連携し、顧客が滞在している売り場で販売している商品に関する広告やクーポン情報などを顧客のスマートフォンに配信し、顧客サービスや売上の向上を図る。

業務分担：D社→システム運用

E社→消費者の行動分析や広告配信

サービス料金：システム構築や広告配信を含めて500万円から。

4. 考察

IoT技術は、幅広い分野での活用が期待される。海外も含めた同業他社の最新の動向について情報収集し、自社の強みであるインフラを活用した新規事業について検討する必要がある。

コンビニわかばの売上データ分析

目的 売上データを分析する力の習熟を図る。

準備物 売上データ (Excelファイル)、指示書

所要時間 5～6時間程度 (Excelのスキル習熟度によって個人差有り)。

■作業の概要■

架空のコンビニエンスストアであるコンビニわかばの顧客100名分の売上データを分析します。売上データは、Excelファイルに入力されています。分析の切り口を考え、ピボットテーブル^{注7)}などの機能を用いて効率よく作業を進め、図やグラフを用いた分かりやすい報告書にまとめる力の向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

〈リーダーに指示書と売上データを手渡して〉

指示書に書かれたタスクに取り組んでください。売上データはこのCD-ROMに入っています。

※添付のCD-ROM「ジョブリハーサル資料集」に収録された売上データ (Excelファイル) をコピーし、受講者が使用するCD-ROMに収録してリーダーに手渡します。

注7) ピボットテーブルとは、表のデータを「クロス集計」という方法で集計する機能のこと。クロス集計とは、2つ以上の項目についてデータの集計を行う方法のこと。ピボットテーブルを用いて項目を組み合わせた分析を行うことで、表のデータを様々な角度から集計することができる。

課題指示書

課題「コンビニわかばの売上データ分析」

【タスクの概要】

添付のCD-ROMには、コンビニわかばが運営している3店舗の顧客のうち、無作為に抽出した100名分の売上データを入力したエクセルファイルが入っています（入力データは、一部データにすぎませんが、コンビニわかばの全顧客の傾向を反映したものです）。入力データを分析し、グラフや表を用いて分かりやすくまとめ、報告書として提出してください。

（データ項目）

項目1. 来店店舗

1. 店舗A 2. 店舗B 3. 店舗C

【店舗の所在地】店舗A：ビジネス街にある高層ビルの1F、店舗B：都市周辺の住宅地
店舗C：郊外・地方の幹線道路沿い

項目2. 性別

1. 男性 2. 女性

項目3. 年齢

1. 12才以下 2. 13～19才 3. 20～29才 4. 30～49才 5. 50才以上

項目4. 来店月

1. 1月 2. 2月 3. 3月 4. 4月 5. 5月 6. 6月 7. 7月
8. 8月 9. 9月 10. 10月 11. 11月 12. 12月

項目5. 来店曜日

1. 月曜 2. 火曜 3. 水曜 4. 木曜 5. 金曜 6. 土曜 7. 日曜

項目6. 来店時間帯

1. 0時台～4時台 2. 5時台～7時台 3. 8時台～10時台
4. 11時台～13時台 5. 14時台～17時台 6. 18時台～20時台
7. 21時台～23時台

項目7. 購入商品：食品や嗜好品（複数回答有）

1. 総菜、弁当、おにぎり
2. パン
3. 菓子
4. インスタント食品(カップ麺など)
5. 氷菓（アイスクリームなど）
6. 生鮮食品（野菜、果物、納豆、肉など）
7. 冷凍食品
8. 簡易調理品（からあげ、フライドポテト、おでん、中華まんなど）
9. たばこ
10. 清涼飲料水
11. アルコール飲料

【複数回答の選択肢のデータ入力方法】購入なし→0、購入あり→1

項目8. 購入商品：食品や嗜好品以外（複数回答有）

1. 生活用品（化粧品、シャンプー、タオル、傘、電池、携帯充電器、ティッシュペーパーなど）
2. 官製はがき・切手など
3. 文房具（鉛筆、ボールペン、ノートなど）
4. 音楽CD・ゲームソフト
5. 雑誌・新聞
6. 書籍
7. 医薬品
8. プリペイドカード・金券・粗大ゴミ処理券

【複数回答の選択肢のデータ入力方法】購入なし→0、購入あり→1

項目9. 1回当たりの購入合計金額

()円

【データ入力方法】購入金額を数値入力

項目10. その他サービス（複数回答有）

1. コンビニATM
2. 各種料金収納代行（公共料金・税金など）
3. イベントチケット・交通機関乗車券の予約・発券
4. 宅配便・荷物取次
5. コピー機・FAX

【複数回答の選択肢のデータ入力方法】購入なし→0、購入あり→1

②評価の視点

- ・指示書に記載された全てのデータ項目を用いた分析が行えるか。
- ・グラフや表を説明する文章を記載し、分かりやすい報告書として仕上げることができるか。
- ・店舗別、性別など、分析の切り口を考え、分析結果を取りまとめることができるか。

③留意事項

- ・データ分析を効率的に行うためには、Excelのピボットテーブル機能を用いる必要があります。受講者がピボットテーブル機能を知らない場合には、ピボットテーブルの使用方法を記載した書籍などを参考資料として手渡し、報告書を作成してもらおうとよいでしょう。

④解答例

コンビニわかばの売上データ分析報告書

(1)各店舗の来客数(性別及び年齢)

表1「店舗別来客数」

	女性	男性	総計
店舗A	22	13	35
店舗B	19	15	34
店舗C	7	24	31
総計	48	52	100

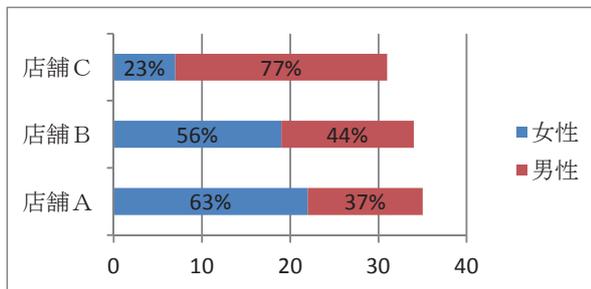


図1「店舗別来客数」

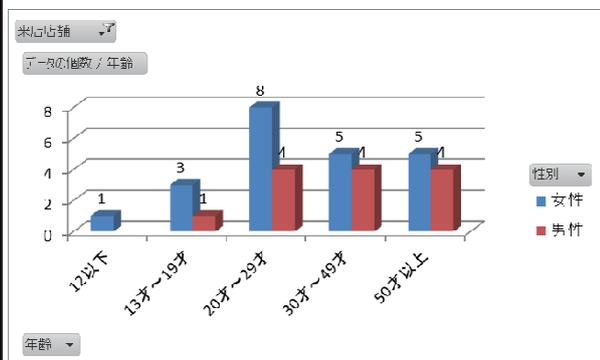


図2「店舗A 年代別来客数」

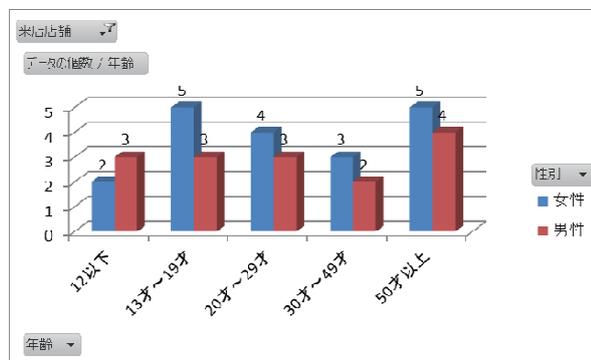


図3「店舗B 年代別来客数」

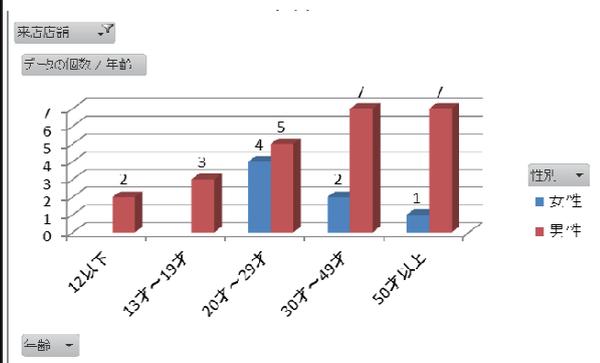


図4「店舗C 年代別来客数」

3店舗の来客数はほぼ等しいが、店舗Aは女性客の利用が6割強、店舗Cは男性客の利用が8割弱と多い。
 店舗Aは、20代の女性客が最も多い。
 店舗Bは、他店に比べて男女の来客数のばらつきが小さい。
 店舗Cは、30才以上の男性客が特に多い。

(2) 月別来客数

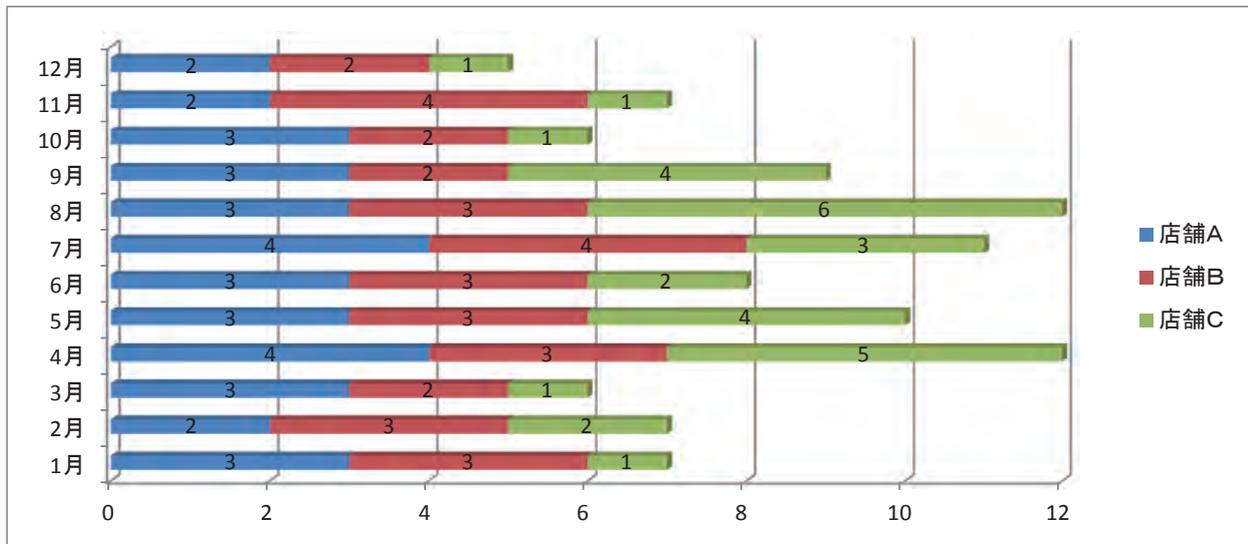


図5「月別来客数」

来客数は、4・5月と7・8月が多い。
 店舗Aと店舗Bは毎月3名程度の来客数だが、店舗Cは月によって1～6名と来客数にばらつきがある。

(3) 曜日別来客数

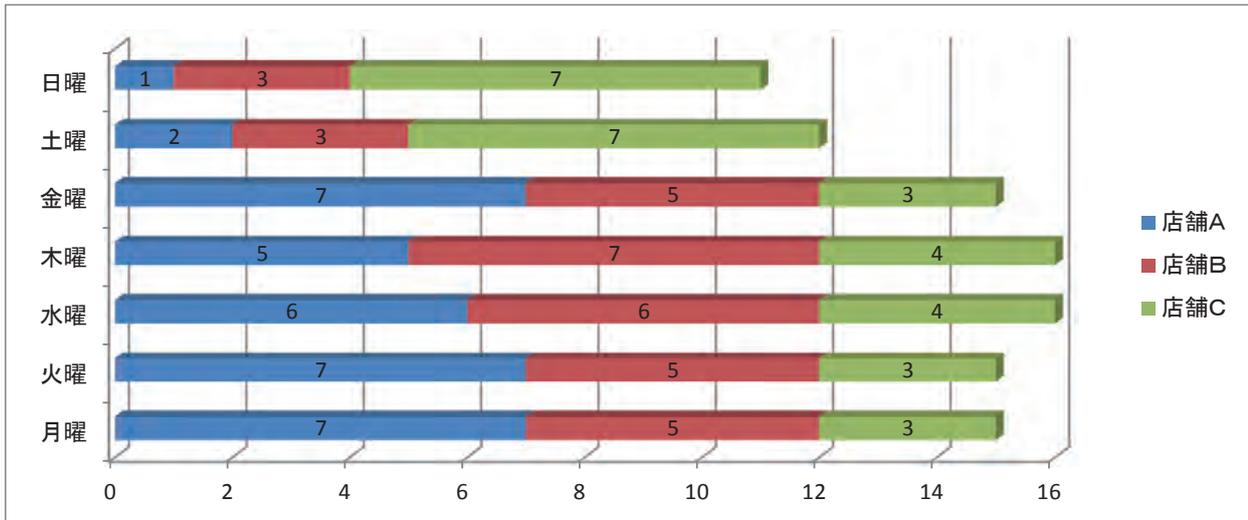


図6「曜日別来客数」

店舗Aと店舗Bは平日の来客数が多いが、店舗Cは土日の来客数が多い。

(4) 時間帯別来客数

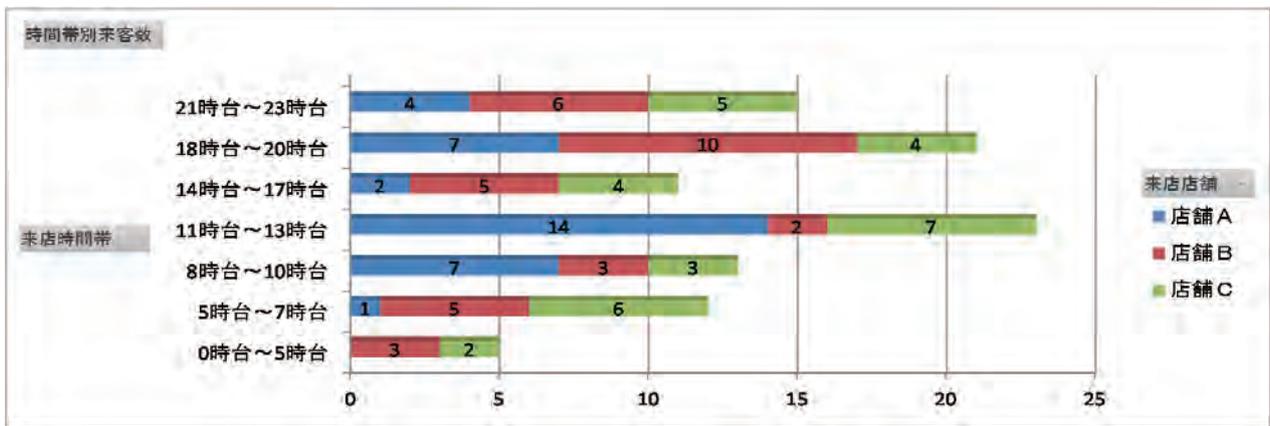


図7「時間帯別来客数」

来客数は、11時台～13時台と18時台～20時台が多い。
 店舗Aは早朝の来客数が少なく、11時台～13時台の来客数が他の時間帯の2倍以上である。
 店舗Bは、18時台～20時台の来客数が11時台～13時台の5倍と多い。
 店舗Cの来客数が他の2店舗より多いのは、5時台～7時台のみである。

(5) 購入商品

表2「購入者数(食品や嗜好品)」

	総数	総菜	パン	菓子	インスタント	水菓	生鮮食品	冷凍食品	簡易調理品	たばこ	清涼飲料水	アルコール飲
店舗A	46	10	5	6	2	2	0	1	5	3	9	3
5時台～7時台	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8時台～10時台	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
11時台～13時台	28	7	4	3	2	1	0	0	3	2	6	0
14時台～17時台	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0
18時台～20時台	9	3	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
21時台～23時台	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
店舗B	40	1	3	6	5	2	3	1	4	2	9	4
0時台～4時台	5	0	0	1	0	1	0	0	1	0	2	0
5時台～7時台	7	0	2	1	0	0	0	0	0	1	3	0
8時台～10時台	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
11時台～13時台	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
14時台～17時台	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
18時台～20時台	9	0	0	1	1	0	3	1	1	0	2	0
21時台～23時台	12	1	0	1	3	0	0	0	2	1	0	4
店舗C	34	5	3	5	1	3	2	0	1	5	8	1
0時台～4時台	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
5時台～7時台	11	0	1	2	1	0	1	0	0	2	4	0
8時台～10時台	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11時台～13時台	12	3	1	2	0	2	0	0	1	0	3	0
14時台～17時台	3	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0
18時台～20時台	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21時台～23時台	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
総計	120	16	11	17	8	7	5	2	10	10	26	8

店舗Aでは、11時台～13時台に1日の半数以上の購入件数がある。
 店舗Bでは、21時台～23時台にインスタント食品、アルコール飲料の購入件数が多い。
 店舗Cでは、5時台～7時台と11時台～13時台で1日の3分の2以上の購入件数がある。

表3「購入者数(食品や嗜好品以外)」

	総数	生活用品	はがき・切手	文房具	音楽C D・ゲームソフト	雑誌・新聞	書籍	医薬品	プリペイドカード等
店舗A	13	3	1	4	0	3	0	1	1
5時台～7時台	1	1	0	0	0	0	0	0	0
8時台～10時台	4	0	0	2	0	0	0	1	1
11時台～13時台	3	0	1	0	0	2	0	0	0
14時台～17時台	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18時台～20時台	2	0	0	1	0	1	0	0	0
21時台～23時台	3	2	0	1	0	0	0	0	0
店舗B	15	6	1	1	2	3	1	0	1
0時台～4時台	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5時台～7時台	1	1	0	0	0	0	0	0	0
8時台～10時台	3	1	1	0	0	1	0	0	0
11時台～13時台	1	1	0	0	0	0	0	0	0
14時台～17時台	1	0	0	0	1	0	0	0	0
18時台～20時台	6	2	0	1	1	0	1	0	1
21時台～23時台	3	1	0	0	0	2	0	0	0
店舗C	8	1	1	1	0	1	0	2	2
0時台～4時台	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5時台～7時台	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8時台～10時台	2	1	0	0	0	0	0	0	1
11時台～13時台	2	0	0	0	0	0	0	1	1
14時台～17時台	1	0	0	0	0	0	0	1	0
18時台～20時台	1	0	1	0	0	0	0	0	0
21時台～23時台	2	0	0	1	0	1	0	0	0
総計	36	10	3	6	2	7	1	3	4

店舗Aは他店と比較して文房具の購入件数が多く、店舗Bは他店と比較して生活用品の購入件数が多い。
 店舗Bは、18時台～20時台に全時間帯の4割の購入がある。
 店舗Cは、他店と比較して医薬品とプリペイドカードの購入が多い。

表4「利用者数(その他サービス)」

	総数	ATM	料金収納	チケット 予約	宅配便	コピー機・ FAX
店舗A	12	2	4	3	1	2
5時台～7時台	0	0	0	0	0	0
8時台～10時台	3	0	1	0	0	2
11時台～13時台	6	2	3	1	0	0
14時台～17時台	0	0	0	0	0	0
18時台～20時台	3	0	0	2	1	0
21時台～23時台	0	0	0	0	0	0
店舗B	11	2	1	3	4	1
0時台～4時台	1	0	0	1	0	0
5時台～7時台	0	0	0	0	0	0
8時台～10時台	1	0	0	0	0	1
11時台～13時台	2	1	0	0	1	0
14時台～17時台	3	0	0	1	2	0
18時台～20時台	3	0	1	1	1	0
21時台～23時台	1	1	0	0	0	0
店舗C	8	2	2	3	1	0
0時台～4時台	0	0	0	0	0	0
5時台～7時台	1	0	1	0	0	0
8時台～10時台	1	0	1	0	0	0
11時台～13時台	1	0	0	1	0	0
14時台～17時台	0	0	0	0	0	0
18時台～20時台	2	1	0	1	0	0
21時台～23時台	3	1	0	1	1	0
総計	31	6	7	9	6	3

店舗Aは他店と比べて料金収納の利用が多く、店舗Bは他店と比べて宅配便の利用が多い。
 店舗Cは、コピー機・FAXの利用はなかった。

(6)購入金額

表5「店舗別・年代別購入金額」

購入合計金額	
店舗A	¥20,583
12才以下	¥270
13～19才	¥831
20～29才	¥7,992
30～49才	¥6,912
50才以上	¥4,578
店舗B	¥51,161
12才以下	¥3,477
13～19才	¥13,068
20～29才	¥22,014
30～49才	¥3,650
50才以上	¥8,952
店舗C	¥20,256
12才以下	¥486
13～19才	¥1,554
20～29才	¥3,066
30～49才	¥9,168
50才以上	¥5,982
総計	¥92,000

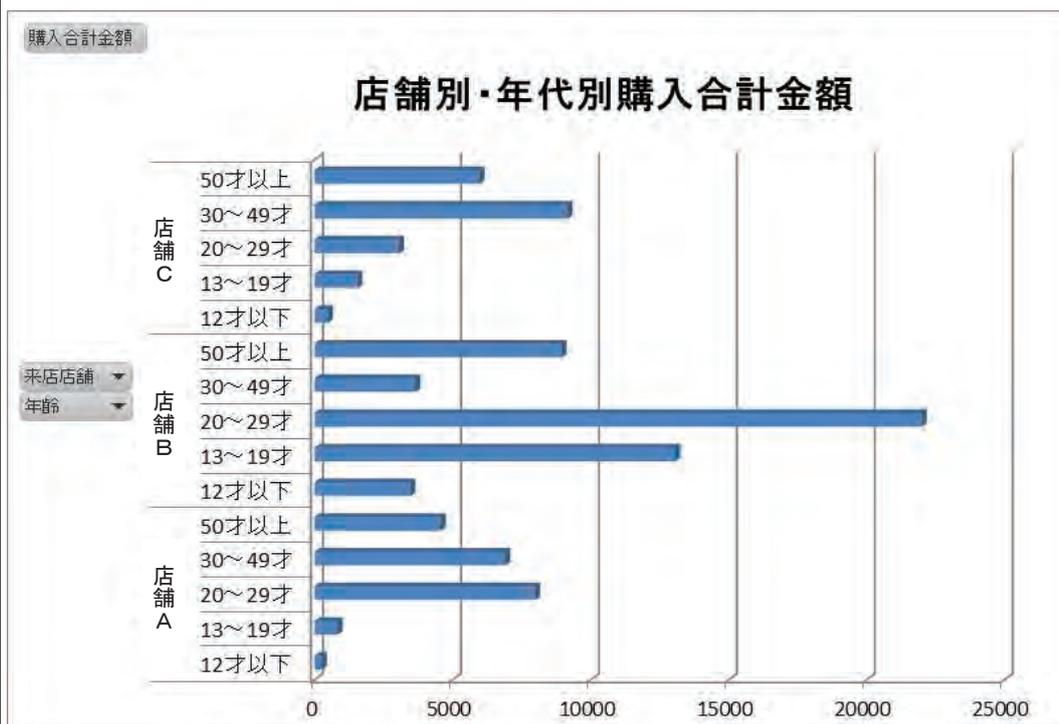


図8「店舗別・年代別購入合計金額」

店舗Aと店舗Cの購入合計金額は概ね同額であるが、店舗Bの購入合計金額は他店の約2倍である。店舗Bの13～19才及び20～29才は、他店の各年代と比較して1万円以上購入合計金額が高い。

カード情報収集作業

～百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールを当てる～

目的 断片的な情報をお互いに情報交換し、課題の解答を導き出す力の習熟を図る。

準備物 課題指示書、情報カード（24枚）、A4用紙（白紙）1枚

制限時間 30分

■作業の概要■

指示書に書かれたルールを読み、百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールが書かれた24枚の情報カードを受講者で均等に振り分けます。振り分けられた情報カードは他の受講者に見せず、口頭のみで情報を交換し、与えられた課題の解答を導き出します。情報交換を円滑に行うコミュニケーション能力や、断片的な情報を統合して課題の解答を導き出す力の向上を目指します。

カード情報収集作業は本タスクとp63に掲載している「カード情報収集作業～社員旅行でどこに行った～」の2種類がありますが、本タスクは課題が明確に示されているため、「カード情報収集作業～社員旅行でどこに行った～」よりも難易度が低く、受講者にとって取り組みやすいと考えられます。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

〈リーダーに課題指示書と情報カードを手渡して〉
指示書に書かれた課題に取り組んでください。

※次に掲載した情報カードは、切り分けてリーダーに手渡します。

情報カード一覧

4つのスタジオは常時レッスンが入っているので、パーソナルトレーナーによる個人レッスンはできない	昼の第2スタジオと夕方の第3スタジオはオリジナルウェアの着用が必須だ
レッスンは第1～第4のスタジオで行う	ヨガマットは夜の部終了後のスタジオに保管する
レッスンは朝の部・昼の部・夕の部・夜の部に分かれている	ヨガレッスンの夜の部は第3スタジオで行っている
朝開始前にスタッフはヨガマットを第1スタジオに移動させ、朝のレッスンで使用する	スタジオの中では、第一スタジオが一番広い
夕の部の第2スタジオは関内が担当だ	ボクササイズのみ百日紅スポーツジムのオリジナルウェアがある
ジムスタッフは人気のインストラクターで新規会員募集を目論んでいる	ボクササイズのインストラクターはボディビルダーで有名な小山内だ
ピラティスは体幹を鍛えるトレーニングで昼の第3スタジオは主婦に人気だ	第4スタジオでは、空時間にインストラクターがジムスタッフへのレクチャーをしている
関内は最年長のインストラクターで、ヨガを20年間指導している	百日紅スポーツジムには4人のインストラクターがいる
インストラクターは専任制で全てのスタジオでレッスン指導する	第2スタジオの朝のレッスンはピラティスだ
エアロビクスは初心者をお大歓迎しており、無料体験レッスンを実施している	無料体験レッスンは、第1スタジオの昼の部のみ受付中である
インストラクターの亀田のレッスンは追っかけが出るほど人気だ	ジムのスタッフは代理レッスンを行うことを目指して特訓中だ
ボクササイズはナイト会員(夜の部のみの利用者)に人気で一番広いスタジオを使用している	テリアはピラティスが専門のインストラクターだ

課題指示書

さるすべり
課題「カード情報収集作業～百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールを当てる～」
～課題内容とルール～

■今日のチーム作業

- ・百日紅スポーツジムのレッスンスケジュール表を作成してください。
- ・全員で協力しあって課題の解答を導き出してください。
- ・課題の解答を導き出すためには、情報カードに記載された内容をお互いに教え合うことが必要です。
- ・チームで課題に取り組む時間は30分です。

■ルール

- ・情報カードは、リーダー、メンバーで均等に振り分けてください。
- ・各自が持っている情報は、口頭で伝えてください。
- ・リーダーや他のメンバーの情報カードを見ないでください。
- ・自分の情報カードを他者に渡したり、見せたりすることはできません。
- ・情報カードに書かれた内容そのものを、全員に見える形で白紙（A4）に書き写すことはできません。また、他者が伝えた情報は、個人用であってもメモしないでください。
- ・白紙（A4）を用いて、表や図（絵）、単語を書くのはかまいません。白紙を十分活用してください。

②評価の視点

- ・断片化された情報を統合するために、円滑なコミュニケーションが図れるか。
- ・ルールを守り、百日紅スポーツジムのレッスンスケジュール表を制限時間内に完成させることができるか。
- ・情報カードに書かれた内容以外の情報についても推測し、レッスンスケジュール表の全てのコマを埋めることができるか。

③留意事項

- ・このタスクは、受講者同士でコミュニケーションを図ることを求めるものであるため、受講者1名では実施できません。3名以上の受講者に対して実施することが適当です。

④解答例

百日紅スポーツジムのレッスンスケジュール表

スタジオ 時間帯	第一スタジオ	第二スタジオ	第三スタジオ	第四スタジオ
	朝	<u>ヨガ</u> 関内インストラクター	<u>ピラティス</u> テリアインストラクター	<u>エアロビクス</u> 亀田インストラクター
昼	<u>エアロビクス</u> 亀田インストラクター	<u>ボクササイズ</u> 小山内インストラクター	<u>ピラティス</u> テリアインストラクター	<u>ヨガ</u> 関内インストラクター
夕	<u>ピラティス</u> テリアインストラクター	<u>ヨガ</u> 関内インストラクター	<u>ボクササイズ</u> 小山内インストラクター	<u>エアロビクス</u> 亀田インストラクター
夜	<u>ボクササイズ</u> 小山内インストラクター	<u>エアロビクス</u> 亀田インストラクター	<u>ヨガ</u> 関内インストラクター	<u>ピラティス</u> テリアインストラクター

【参考文献】

星野欣生：「人間関係づくりトレーニング」金子書房（2003）

カード情報収集作業～社員旅行でどこに行った～

目的 断片的な情報をお互いに情報交換し、課題の解答を導き出す力の習熟を図る。

準備物 課題指示書、情報カード（32枚）、A4用紙（白紙）1枚

制限時間 40分

■作業の概要■

指示書に書かれたルールを読み、社員旅行の実施内容について書かれた32枚の情報カードを受講者で均等に振り分けます。振り分けられた情報カードは他の受講者に見せず、受講者が口頭のみで情報を交換し、与えられた課題の解答を導き出します。情報交換を円滑に行うコミュニケーション能力や、断片的な情報を統合し、課題の解答を導き出す力の向上を目指します。

カード情報収集作業は本タスクとp59に掲載している「カード情報収集作業～百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールを当てる～」の2種類がありますが、本タスクには複数の課題があり、課題の内容が指示書ではなく情報カードに記載されているため、「カード情報収集作業～百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールを当てる～」よりも難易度が高いと考えられます。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

〈リーダーに課題指示書と情報カードを手渡して〉
指示書に書かれた課題に取り組んでください。

※次に掲載した情報カードは、切り分けてリーダーに手渡します。

情報カード一覧

観光地は北側に3つ、南側に2つある	有料の交通手段は路線バス、電車、レンタカーである	山へは電車でも路線バスでも行けない
社員旅行に参加した部署は5つである	課題はシステム部がその観光地へ行った目的である	山の頂上から見える景色は絶景で、一大観光スポットとなっている
どの部署も観光地へ出かけたが、同じ場所に複数の部署が行くことはなかった	業績不振に悩んでいる部署は、神社で業績回復を祈願した	山は北東に位置する
課題は南西にある観光地の名前である	神社は他のどの観光地から見ても北側に位置する	開発部のメンバーはいつも未知のことを知りたがっている
酒蔵は宿泊先から徒歩で行ける距離にあり、季節限定ビールが目玉である	電車は真北へ向けて走っている	開発部は山の真西に位置する観光地へ行った
その観光地の北にある山を見ながら飲む限定ビールは格別である	営業部は電車を使って目的の観光地へ行った	湖では未確認生物の存在が噂されている
課題は北東の観光地へ行った部署の名前である	経理部はお金をかけたくないので、無料の送迎バスで行ける観光地へ行った	観光地の西側へ行くには路線バスか送迎バスを利用する
観光地は将棋の駒の形に並んでいる	温泉ではサービスの一環で送迎バスを無料で運営している	システム部は南側に位置する観光地へ行った
観光地までの交通手段は行先によって異なる	湖の真南に温泉がある	課題は旅行先の様子を具体的に絵にして描くことである
無料の交通手段は2つある	人事部では写真撮影が流行っており、今回の旅行でも絶景を撮影したがついている	徒歩で観光地へ行った部署はシステム部である
観光地の中央に全員が泊まっている宿泊先がある	各観光地への交通手段は宿泊先を起点としている	

課題指示書

課題「カード情報収集作業～社員旅行でどこに行った～」 ～課題内容とルール～

■今日のチーム作業

- ・全員で協力しあって課題の解答を導き出してください。課題は情報カードの中に含まれています。
- ・課題の解答を導き出すためには、情報カードに記載された内容をお互いに教え合うことが必要です。
- ・チームでタスクワークに取り組む時間は40分です。

■ルール

- ・情報カードは、リーダー、メンバーで均等に振り分けてください。
- ・各自が持っている情報は、口頭で伝えてください。
- ・リーダーや他のメンバーの情報カードを見ないでください。
- ・自分の情報カードを他者に渡したり、見せたりすることはできません。
- ・情報カードに書かれた内容そのものを、全員に見える形で白紙（A4）に書き写すことはできません。また、他者が伝えた情報は、個人用であってもメモしないでください。
- ・白紙（A4）を用いて、表や図（絵）、単語を書くのはかまいません。白紙を十分活用してください。

②評価の視点

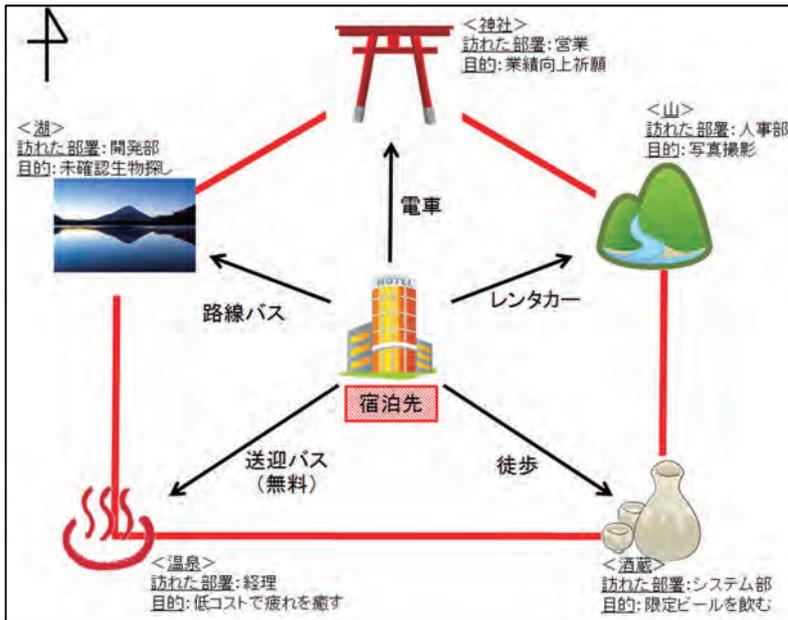
- ・断片化された情報を統合するために、円滑なコミュニケーションを図れるか。
- ・ルールを守り、情報カードに記載された4つの課題に対する解答を制限時間内に導き出すことができるか。

③留意事項

- ・このタスクは、受講者同士でコミュニケーションを図ることを求めるものであるため、受講者1名では実施できません。3名以上の受講者に対して実施することが適当です。

④解答例

1. 課題は南西にある観光地の名前である。
⇒正答：温泉
2. 課題は北東の観光地へ行った部署の名前である。
⇒正答：人事部
3. 課題はシステム部がその観光地へ行った目的である。
⇒正答：限定ビールを飲むため
4. 課題は旅行先の様子を具体的に絵にして描くことである。



※図にして描く際のポイント※

各観光地の位置関係、各観光地までの交通手段、どの部署がどの観光地を訪れたか、その観光地を訪れた目的

■参考

マトリクスで情報を整理する。

部署名	行先	目的	交通手段	方角
営業部	神社	業績向上祈願	電車	北
経理部	温泉	疲労回復	送迎バス (無料)	南西
人事部	山	写真撮影	レンタカー	北東
開発部	湖	未確認生物を見る	路線バス	北西
システム部	酒蔵	限定ビールを飲む	徒歩	南東

【参考文献】

寿山泰二：「社会人基礎力が身につくキャリアデザインブック」金子書房（2012）

忘年会企画書作成

目的 様々な事情を抱える社員が参加し楽しめるイベントを企画する力の習熟を図る。

準備物 課題指示書

所要時間 1時間

■作業の概要■

部長から「全社員が参加し楽しめる忘年会を企画するように」と指示され、忘年会の企画書を作成します。全社員が参加し楽しめる忘年会を企画する上では、社員が抱える様々な事情が障壁となります。全社員が参加し楽しめる忘年会を柔軟な発想で企画する力や忘年会開催までの段取りを考える力の向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

〈リーダーに指示書を手渡して〉

指示書を読み、全員で討議して企画書を作成してください。

課題指示書

《課題》

今日は12月1日です。職場復帰後3年が経過し、ほとんど体調を崩すことなく職場で働いていたところ、課長から「部長に『全社員が参加し楽しめる忘年会を企画して欲しい』と指示されたので、幹事をして欲しい」と言われました。全員で協力し合い、開催までの手続き、当日スケジュール、準備品、幹事の役割（to do リスト）などをまとめ、企画書として提出してください。

《社員の基本属性》

部長（男性）：仕事に厳しく、話しかけづらい。焼酎好き。

課長（男性）：優しく、いつも調整役を担っている。バイオリンが趣味。

A係長（女性）：遠方に住んでおり、一次会しか参加できない。

B係長（男性）：陽気な性格でカラオケが好き。

Cさん（男性：A係所属）：5年目の社員。唯一の外国人（インド人）でベジタリアン。

Dさん（女性：A係所属）：7年目の社員。育児休業明けで子供が小さく、飲み会にはほとんど参加しない。

Eさん（男性：A係所属）：10年目の社員。3か月前に糖尿病で入院していたことがある。来月、他部署に異動予定。

Fさん（女性：B係所属）：5年目の社員。世話好きで誰からも好かれている。

Gさん（女性：B係所属）：2年目の社員。飲み会に懐疑的で、職場の飲み会には参加しないことが多い。

Hさん（男性：B係所属）：新人社員。

（備考）

- ・係が異なると、業務上は殆んど関わりがない。
- ・B系の職務内容には水曜日のみ夜勤があり、B係長以外のB系の社員が交代で対応している。
- ・親睦会費として毎月500円ずつ積立をしている。職場の飲み会は年2回あるので、今回は一人当たり3,000円の予算が使える。

②評価の視点

- ・忘年会を段取りよく企画できるか。
- ・全社員が参加し楽しむための方策や企画を考えているか。
- ・忘年会開催に当たって検討が必要な事項について、十分に検討できているか。

【検討が必要な項目例】

社員への周知方法、出欠の確認方法、お店の選定基準（Cさんも食べることができる料理を、

少なくとも3品準備することをお店に依頼しているかなど)、当日スケジュール、乾杯や挨拶を誰に頼むか、座席をどう決めるか、準備品、予算案(参加日の追加徴収の仕方、欠席者がいた場合の積立金の取扱方法など)、幹事に求められる役割など。

③留意事項

・提出された企画書に上記【検討が必要な項目例】が盛り込まれていなかったり、全社員が参加し楽しむための方策が提案されていない場合は、それを指摘し、企画書の修正を指示する。

(指摘例)「当日の参加者の座席はどのようにして決めるのですか」

「今回は、Gさんにもぜひ参加して楽しんで欲しいと思うのですが、この企画内容で大丈夫でしょうか。もう少し内容を考え直してもらってもいいですか」

「Cさんが食べられる料理があり、他の参加者も楽しむことができるお店の選定基準について考えていますか」

「来月異動予定のEさんの送別会は考えなくてよいですか」

など・・・

④解答例

忘年会の企画書

【目的】全社員が参加し楽しめる忘年会を開催する。

【開催日時】

社員に都合のよい日時をアンケート→開催日時の検討。

B系の夜勤を考慮し水曜の夜以外で検討するが、どうしてもDさんの都合がつかない場合には、昼休みにケータリングを利用して開催することを検討する。

【実施内容(仮)】・・・昼休み開催の場合は別途検討。

①レクリエーション:忘年会とEさんの送別会を兼ねて実施する。そのため、レクリエーションとして、小グループに分かれ、主賓であるEさん(わかばたろう)の名前を頭文字とした文章を作り、Eさんを送る言葉として発表してもらう。

例) わ:わたしたちをいつも暖かく包み込み

か:かゆいところに手が届き

ば:ばりばり仕事をこなし

た:たとえ逆境のときでも

ろ:ろうりよくを惜しむことをせず

う:うたごえさわやかに職場を去っていく わかばたろうさん

②参加費:今回は1人当たり3,000円の積立金があるが、不足が生じる可能性が高い。そのため、参加費は主賓であるEさんを除き、役職を考慮した傾斜配分で徴収する。

【開催までの手続き】

協力のお願ひ：即日。

課長：開催に当たってのアドバイスをいただく。

Fさん：開催に当たってのアドバイスをいただく。事前にB係長の下承を得ること。

Hさん：幹事の補佐を依頼する。事前にB係長の下承を得る。

開催日程のアンケート及び開催日時の決定：即日～数日中。

開催場所の決定及び予約：開催日時決定即日～数日中。

・場所：会社の最寄り駅周辺。

・条件：開催日時に予約可能、予算内でおさまる、ベジタリアンでも食べられる料理を最低3品は確保可、焼酎の提供可。

開催のご案内メール：開催場所予約完了即日～数日中。

※これまでに出席が難しかった方には、全員参加を目指して個別にフォローを行う。

【当日スケジュール】

開始通知としてリマインドメールを出す。

退社時、参加者に声かけをして事前に注文していたEさんに渡す花束を購入して、先に店に入る。

店員との確認。

開会挨拶と乾杯の音頭・・・部長に依頼。

歓談

レクリエーション

Eさんへの花束贈呈。

会計（歓談中に抜ける。）

締め挨拶・・・課長に依頼

2次会（カラオケ）の案内

【役割分担】

司会進行係・・・（ ）

日程調整・案内告知・参加者取りまとめ係・・・（ ）

会計係・・・（ ）

席決めのおくじ引きと花束の準備・・・（ ）



健康増進に関する企画書作成

目的 社員が幅広く取り組める健康増進策を企画する力の習熟を図る。

準備物 特記事項なし

所要時間 1 時間30分

■作業の概要■

受講者が日々実践している健康管理のための取組を参考にし、健康増進キャンペーンに関する企画書を作成します。全社員が取り組みやすい方策を柔軟に考え、企画書にまとめる力の向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

全員で健康管理委員会を開催し、全社員向けの「健康増進キャンペーン」を企画してください。その際、①社員の健康増進の取組として最適な策であるか、②実際に社員が取り組むための工夫や手立て、③キャンペーンを実施した効果の検証方法、以上3点について必ず検討し、内容に盛り込んでください。企画書の形式は自由です。

討議した結果について、●時●分から10分間で報告してください。資料は○部用意してください。

②評価の視点

- ・ 次の3点について盛り込まれた企画書が作成できているか。
 - i 社員の健康増進の取組として最適な策
 - ii 実際に社員が取り組むための工夫や手立て
 - iii キャンペーンを実施した効果の検証方法
- ・ 様々な年代の全社員が取り組みやすい企画とするための工夫が講じられているか。
- ・ 現状と課題の把握（企画の背景）、解決策の提示（企画の目的）、企画を実現するための手順（実行計画）を盛り込んだ企画書を作成し、分かりやすく支援スタッフに報告できるか。
- ・ 支援スタッフとの質疑応答の場面で、質問された内容に対して的を射た回答ができるか。
- ・ 支援スタッフからの指摘内容を理解し、企画書に修正を加える必要がある箇所について述べるができるか。

③留意事項

- ・企画書が十分に討議されずに提出され、盛り込むべき3項目が盛り込まれていない場合には、修正を指示する。

④解答例

平成〇年〇月〇日

総務部

健康管理委員会 ○○○

タイトル
「うきうきわくわく健康増進キャンペーン2016」の開催について
現状と課題
<p>昨年度実施された定期健康診断の結果によると、当社における肥満者の割合は全国平均に比べて高く、将来的に生活習慣病や健康障害の増加が懸念される場所である。一方で、特別な運動の推進など大きな変化と感じられる活動を推奨することは、社員にとってハードルが高く、一過性のものになり活動が定着しにくいと考えられる。</p> <p>そこで、日常生活において生活習慣の改善を図るために、自己の健康管理についての意識づけを図り、継続的に取り組める活動を実施することが必要と考える。</p>
テーマ
今すぐ始められ、長く続けることができる健康増進に向けた活動の習慣化を図る。
基本的な方向性
<p>キャンペーン期間は、6月に実施される定期健康診断後3か月間（7～9月）とする。なおキャンペーン期間終了後は、3か月ごとに定着状況を確認するためのフォロー活動を行う。</p> <p>キャンペーンでは、社員から健康メニューのアイデアを情報収集し、その情報や社員の活動状況を公表することで、活動の活性化を図ることとする。身近な社員の活動や知識・情報が刺激になるとともに、社員が実践しているものに興味を持つ機会となり、気軽に取り組む意欲を喚起することが期待できると考えるためである。</p> <p>また、社員の興味をひくため、分かりやすくキャッチーなタイトルをつける。</p> <p>健康増進キャンペーンのポイントを運動と食事の2点とする。</p> <p>【運動】うきうきウォーキング</p> <p>○ウォーキング活動の充実を図る。</p> <p>【食事】わくわくミール</p> <p>○日頃の食生活に取り入れられる食事メニューの充実を図る。</p> <p>本キャンペーンの実施により、健康増進は気軽に始められるものという意識づけを行えるとともに、他の社員の活動が刺激となり継続する力を習得できるものとする。さらに、来年度の定期健康診断では肥満者の割合が減少することが期待できる。</p>

具体的な実施内容

【うきうきウォーキング】

- ・ 7月に全社員に万歩計とオリジナル記録票(歩数と歩数を増やすヒントが記載できるもの)を配付。
- ・ 記録票に歩数と歩数を増やすヒントを記録し2週間ごとに提出してもらう。
- ・ 提出者には健康管理委員会からコメントを返す。
- ・ 8月末に記録票に書かれた「うきうき歩数を増やすヒント」をまとめたものをポスターにして社員食堂や休憩室、喫煙室に掲示する。併せて、健康管理委員会が毎月全社員あてに配信する「健康メールマガジン」9月号に掲載する。
- ・ 9月末に最も歩数が多かった社員5名、期間中に歩数増加率が高かった社員5名を表彰し記念品を贈呈する。

【わくわくミール】

- 7月に、全社員に栄養管理冊子「わくわくミールの作り方」(家族で読める内容)を配付する。
 - ・ ホームページにPDFデータをアップする。
 - ・ 健康管理委員会にて製本したものを各部署に配付するとともに、食堂、休憩室に数冊ずつ配備する。
- 毎週水曜日は社員食堂で「わくわくランチ」としてヘルシーメニューを提供する。
- 9月初旬にわくわくミールコンテストを開催する。
 - ・ 「若い社員向け」「メタボが気になる社員向け」「野菜を食べたい社員向け」「手軽に作りたい社員向け」などの部門を設け“日頃自分が食べているヘルシーメニュー”の応募を募る。
 - ・ 家族の応募も可能とする。
 - ・ 社員食堂に応募作の写真と作り方を掲示し、投票箱を設置する。
 - ・ 人気メニューに選ばれた社員5名を表彰し記念品を贈呈する。
 - ・ 10月以降複数回に分け、人気メニューの作り方を「健康メールマガジン」で配信する。

【フォロー活動】

- 健康メールマガジンに「うきうきわくわく続けていますか？」と題した特集を3か月ごとに掲載する。ウォーキングを続けるコツ、ヘルシーメニューのヒント、表彰者のその後など、キャンペーン終了後も取り組んでいるかどうか確認できる内容にする。

準備物

- ・ キャンペーン告知ポスター
- 【うきうきウォーキング】
 - ・ 万歩計(全社員分)14日間メモリー記憶可能機
 - ・ 記念品(10名分)
 - ・ オリジナル記録票
- 【わくわくミール】
 - ・ 「わくわくミールの作り方」作成及び製本
 - ・ 記念品(5名分)
 - ・ コンテスト用応募用紙、投票箱

予算

- 万歩計 2,000円×全社員分
- 記念品 1,000円×15人分

職場の人間関係維持の対応策の検討

目的 職場の上司や同僚との人間関係を良好に保つための方策を取りまとめる力の習熟を図る。

準備物 特記事項なし

所要時間 1時間30分

■作業の概要■

職場の上司や同僚との人間関係を良好に保つための手立てを考え、企画書としてまとめる課題です。職場の人間関係に悩む受講者は多いものですが、これまでにプログラムで学んだアサーショントレーニングや認知行動療法に関する知識などを活かし、自らが抱えるコミュニケーション上の課題などを振り返り、対応策をまとめる力の向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

上司や同僚との関係が悪化する要因を分析し、関係を良好に保つための手立てを話し合ってください。職場の人間関係について一般的な事象を述べたり、人間関係悪化の要因が上司や同僚側にあると整理するのではなく、皆さん自身が取り組むことができる方策を考えてください。討議した結果について、●時●分から10分間で報告してください。資料は○部用意してください。

②評価の視点

- ・人間関係が悪化する要因は他者のみにあると整理するのではなく、自らの要因を整理し、対応策をまとめることができるか。
- ・支援スタッフとの質疑応答の場面で、質問された内容に対して的を射た回答ができるか。
- ・支援スタッフからの指摘内容を理解し、企画書に修正を加える必要がある箇所について述べるができるか。

③留意事項

- ・このタスクは、職場の人間関係に課題を抱えている状態で働いている受講者に対して実施します。自らの課題について内省を深め、人間関係維持の対応策を述べることを求めます。職場の人間関係を悪化させる受講者側の要因について記載していない資料が提出された場合には、資料の修正を指示します。

④ 解答例

職場の人間関係が悪化する要因と関係を良好に保つための手立て

1. 職場の人間関係が悪化する要因

職場に信頼できる相手がおらず、他者に不満を感じる事が多いと、職場の人間関係は悪化しやすい。しかし、人間関係は自分と相手との関係性の中で築かれるものである。以下、人間関係の悪化を招くことになる自らの要因について述べる。

- 頼まれた仕事を十分にこなせず、上司や同僚から信頼を得ていない。
- 上司に対して遠慮がちで、必要な相談や報告のタイミングが遅れることがある。
- 同僚や後輩と自分を比べてしまい、自分の自信のなさから、分からないことを相手に率直に尋ねることができず、相手の期待に応じた成果物を仕上げるができない。
- 上司、同僚、後輩に対して「どうして〇〇してくれないのだろう」と不満を感じながらも、それを相手に伝えず、相手に対する不満や怒りを募らせている。

2. 人間関係を良好に保つための手立て

➤ 考え方の工夫

- ・相手は、こちらが変わろうとしない限り変わることはないことを念頭に置いておく。
- ・みんなに対して「いい人」である必要はない。「嫌われているのかな」と思っても、職務をこなすことを優先し、必要以上に気にし過ぎない。
- ・正論で相手を追い詰めるのではなく、相手の長所に目を向け相手を「許す」ことを心がける。

➤ 考え方の工夫及び行動面での工夫

- ・人間関係を築くには、相手の欲求を満たす、つまり、相手を認めることが重要である。
→業務上、意見が対立した場合、どうしてもいい時は中途半端な自己主張はしない。
- ・人の多様な価値観を認める。
→相手の価値観（例えば事務処理を任された時、重視するのはスピードor量or時間がかかっても完成度の高いものを求めているかのどれなのかなど）を理解するため、慣れないうちは相手に質問する。
- ・職場復帰後、思うように職務遂行能力を発揮できない時でも、他者と自分を比べることは止める。

➤ コミュニケーション面での工夫

- ・物事が上手くいかない時には、相手を責めるのではなく、「私は〇〇です」といったアイ・メッセージを使った伝え方をし、不満な気持ちを自分の中に溜めない。
- ・苦手な相手ほど、「ハウレンソウ」の徹底を心がける。必要な報告は聞かれなくても自分から行い、悩んでいることがあれば相手の都合を聞いた上で相談する。
- ・職場の上司や同僚に感謝し、その気持ちを相手に伝える。

【参考文献】 有川真由美：「働く女（ひと）の人間関係の新ルール」明日香出版社（2009）

職場改善キャンペーン案の検討

目的	職場におけるコミュニケーション促進キャンペーンに関する企画書を作成する力の習熟を図る。
準備物	課題指示書
所要時間	1時間30分

■作業の概要■

指示書を読み、総務部の社員として、職場のコミュニケーション促進キャンペーンに関する企画書を作成する課題です。社長、総務部、経理部の意向が示された指示書を読み、三者の意向を汲んだ上で、コミュニケーション促進キャンペーンに関する企画書を取りまとめる力の向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

《リーダーに課題指示書を手渡して》

部長から職場改善キャンペーン案の作成を指示するメールが届いたので、職場改善キャンペーン案を作成してください。なお、本日16時半からの部内会議に備え、●時●分からチーム会議を行うので、それまでに資料を作成し、チーム会議の場で企画内容を発表してください。

課題指示書 1

E-mail	
送信者	総務部長
表題	職場改善キャンペーン案作成について
宛先	福利厚生チーム
CC	総務課長、総務係長
送信日時	本日09:55

福利厚生チームへ

毎年、部ごとに行う職場改善キャンペーンだが、今年の総務部のテーマは「職場のコミュニケーション促進」としたい。

については、キャンペーンの内容を具体的に提案して欲しい。

ただし、残業する社員もいるため、業務への影響は最小限に抑えること。予算は可能な範囲で検討するので相談すること。

本日16:30からの部内会議で提案したいので、会議資料の形で提出して欲しい。併せて、部内掲示板に掲示するためのポスター案を1枚作成して欲しい。

職場改善キャンペーンの趣旨などは、別添メモを参照のこと。

以上

課題指示書 2

職場改善キャンペーン（抜粋）

- ・ 目的

職場改善について、全社員で取り組むことにより、職場の活性化を図る。

- ・ 方法

各部において、職場改善に関するテーマ及び時期を設定し、職場改善に取り組む。取り組む期間は、1か月とする。

具体的な方法は、各部に一任するが、各部の全社員が参加できる方法とすること。各部は、取組内容や実施結果を取りまとめ社長に報告する。

優れた取組を行った部に、社長表彰を行う。

課題指示書 3

E-mail	
送信者	経理部長
表題	経費削減について（通知）
宛先	全社員
CC	全役員
送信時間	本年度 4月1日 15:00

各位

昨今の当社の財政状況を踏まえ、照明や冷暖房の利用は最小限に留めて節約に努めること。

課題指示書 4

社長の年頭挨拶（抜粋）

社員同士が部門を超えてコミュニケーションを図ることは、会社の活性化につながることであり、様々な機会を捉えて積極的に取り組んで欲しい。

各部門で主体的に行う「職場改善キャンペーン」についても、会社の活性化につながるので、積極的に取り組んで欲しい。

②評価の視点

- ・現状と課題の把握（企画の背景）、解決策の提示（企画の目的）、企画を実現するための手順（実行計画）を盛り込んだ企画書を作成し、分かりやすく支援スタッフに報告できるか。
- ・支援スタッフとの質疑応答の場面で、質問された内容に対して的を射た回答ができるか。
- ・支援スタッフからの指摘内容を理解し、企画書に修正を加える必要がある箇所について述べるができるか。

③留意事項

- ・職場のコミュニケーション促進のための方策が十分に討議されていない企画書が提出された場合には、修正を指示する。

④解答例（企画書及びポスター）

職場のコミュニケーション促進のための企画書（案）

1. 現状と課題

各社員が抱える業務量が多く、気持ちの余裕がないため、報告・連絡・相談などの基本的なコミュニケーションが十分に図れていない。その結果として効率的に業務を遂行するためのノウハウが社員間で共有されておらず、業務遂行が非効率的になっている。

2. 企画の目的

社員の報告・連絡・相談などの基本的なコミュニケーションスキルの向上を図る。

3. 企画概要

報・連・相研修の実施。

研修対象：総務部社員●名。

研修講師：総務部長または外部講師（要調整）。

実施時期：講師依頼の調整後、再来月中を目処。

研修場所：当社会議室

内容：報・連・相の重要性や相手に分かりやすく正確な報告を行うためのスキルに関する基礎知識の紹介及び学んだ知識を職場で実践するための演習。

手続き：部内会議での承認を得た後、担当者を決定し、研修講師の選定や日程調整を実施。

4. 予算

外部講師の場合 20,000円×2時間

「職場改善キャンペーン」

報・連・相 研修

～職場でのコミュニケーションスキルの向上を目指して～

コミュニケーションスキル向上研修で多くの実績があるA社から講師をお招きし、報告・連絡・相談の重要性や相手に分かりやすい報告を行うためのノウハウを学ぶための研修会を開催します。職場でのコミュニケーションスキルを向上させるための貴重な機会ですので、皆様、お忙しいかと存じますが、ぜひご参加ください。

日 時 : 平成〇年〇月〇日 (水)

13:00～15:00

場 所 : 当社会議室

研修対象 : 総務部社員●名

研修講師 : A社 ●● ●●氏

主 催 : 総務部



ケーススタディ「職場の人間関係」

目的 職場の人間関係の悪化について、役職や職務経歴の異なる社員の行動を分析し、問題点を明確にした上で解決策を考案する力の習熟を図る。

準備物 課題指示書

所要時間 1時間30分

■作業の概要■

架空の職場で発生したトラブルに関する事例を読み、役職や職務経歴の異なる社員の心理を推察し、人間関係が悪化した要因を分析して解決策を考案する課題です。立場が異なる社員の心理を推察する力、人間関係が悪化した要因を分析する力及び多様な解決策を考え出す力の向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

《リーダーに課題指示書を手渡して》

指示書を読み、課題について全員で討議し、レポートにまとめてください。

討議した結果は、●時●分から10分間で報告をしていただきます。資料は○部用意してください。

職場の人間関係について

【事例】

入社1年目のAさんは、営業職として勤務しています。仕事にも慣れてきたところでしたが、ある日、同じグループの先輩であるBさんに、仕事の進め方やお客様への態度についてきつく叱られました。Aさんとしては、Bさんから叱られたことや、叱られた内容について納得がいかず、Bさんに自分の考えを主張しました。しかし、Bさんからの叱責が続いたので、最終的にはAさんが謝罪してその場は収まりました。その場面は、他の複数の社員も見ていましたが、誰も間に入ってくれず、後からAさんに声をかける人もいませんでした。

Aさんは、今年、営業職として中途採用で入社し、売り上げトップを目指そうと張り切っていました。配属先は営業部営業第二課。営業第二課には課長（男性）の下に主任（男性）、男性5人、Aさんを含めて女性5人が配属されています。男性社員は皆、勤続10年以上で営業のプロフェッショナルです。

営業第二課の女性社員の1人がBさんで、入社20年目、営業アシスタント^注として課員全体のフォローをしており、課長や主任にもはっきりものを言うベテランです。また他の3人の女性は営業職で入社4年目、3年目、2年目で、それぞれAさんより前に入社しています。

異業種ではありますが、約5年間の営業経験があるAさんに対する課長の期待は大きく、即戦力として活躍してもらいたいと考えていました。課長は、これまでも何回か中途採用を試みていましたが、女性社員は短期間で退職し、定着しませんでした。それだけにAさんにかかる期待は大きく、またAさんもその期待に応えようと、前職での経験を活かして自分なりに工夫したり、前の会社でのやり方を取り入れるなど、前向きに仕事に取り組んでいました。また、そうした関係から、Aさんへの指示が課長から直接出されることもあり、Aさんも直接課長に相談するなど、課内でも他の社員とは少し違った動きをすることがありました。

Bさんに叱られてから、Aさんは会社に行くのが憂鬱になり、Bさんをはじめとする他の社員の言動など、色々なことに神経を尖らせるようになりました。社内では仕事に集中できない時間が増え、周囲に相談せずに仕事を進めることや、外回りに出る時間が今まで以上に増えていきました。Aさんなりに仕事に打ち込む努力は継続していましたが、ことあるごとにBさんからあれこれ注意され、神経が休まる気がしません。Aさんは一度主任に相談しましたが、「Bさんのことは怒らせずに仲良くやってよ、Bさんも悪気はないしAさんもここのやり方に合わせることも大切だよ」と言われてしまったこともあり、それ以上は相談ができず1人で考える日々が続きました。

入社から1年経ったある日、Aさんは意を決し、課長に退職を申し出ました。

注) 営業アシスタント：スケジュールや仕事の管理、資料作成などを行い、営業職と顧客を結ぶパイプライン的な役割を担うスタッフ

【課題】

- ① Aさんをめぐるこの課の人間関係について簡略に図示して説明してください。その際、Aさん、Bさん、課長、主任、男性社員、女性社員それぞれの立場から想定される心理的背景を詳しく述べてください。
- ② Aさんは退職を申し出ていますが、その真意はどうでしょうか。想定される考えを全て列挙し、それぞれ詳しく説明してください。
- ③ この課の問題を解決するにはどのようにすればよいと思いますか。問題点を整理し解決方法を提案してください。

② 評価の視点

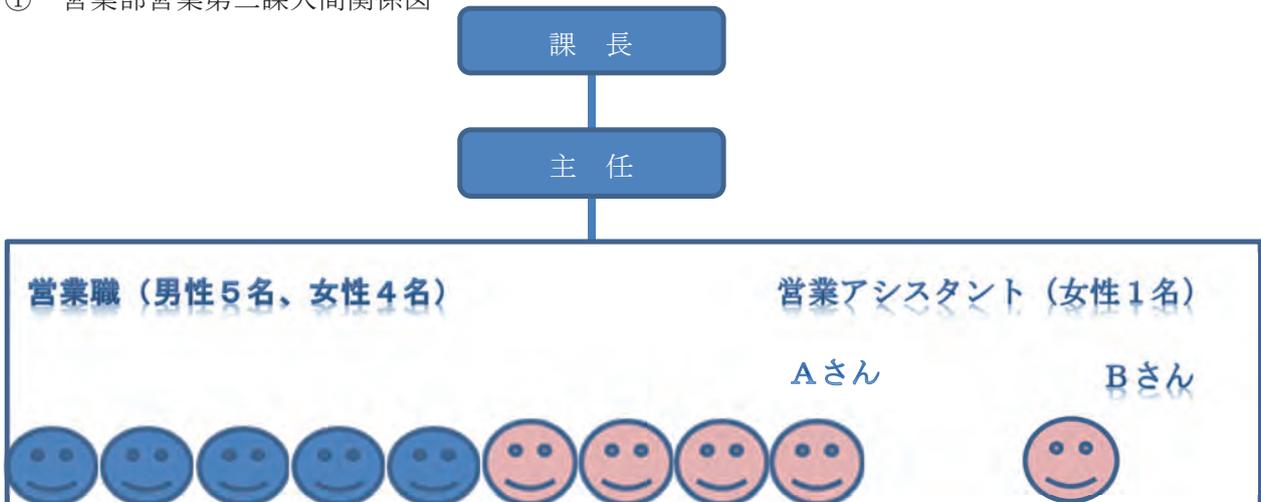
- ・ 役職や職務経歴が異なる社員それぞれの立場における心理を適切に推察しているか（必ずしもBさんだけが悪者ではなく、自己流で仕事を進め助言を聞き入れないAさんにも課題がある点を押さえられているか。誰かを一方的に悪者にするのではなく、それぞれの立場による主張の違いや、それに伴う葛藤状態を考慮することができるか）。
- ・ Aさんの退職の申し出が真意である場合と真意ではない場合、両パターンを想定できているか。
- ・ コミュニケーション不足を解消するための手立てなど、様々な解決方法が盛り込まれているか。
- ・ 支援スタッフとの質疑応答の場面で、質問された内容に対して的を射た回答ができるか。
- ・ 質疑応答の場面における支援スタッフから指摘内容を理解し、レポートに修正を加える必要がある箇所について述べることができるか。

③ 留意事項

- ・ 3つの課題に対する解答が述べられたレポートが提出されなかった場合には、修正を指示する。

④ 解答例

① 営業部営業第二課人間関係図



(関係性)

Aさん→Bさん：なんで自分のことばかり叱責するんだ。

Aさん→課長：期待に応えたい。

Aさん→主任：Bさんの肩ばかり持っている。

Aさん→男性・女性社員：みんなBさんの味方で、誰も自分のことは分かってくれない。

Bさん→Aさん：この会社での経験年数が短いのがから指導に従ってもらいたい。この会社でのやり方に合わせるべき。

主任→Aさん：Bさんの言い分ももっともなので、上手く取り入れてもらいたい。自分を飛び越して課長に相談するのは面白くない。

課長→Aさん：前職での経験を活かして活躍してもらいたい。

女子社員→Aさん：中途採用の1年目だけ自分たちより営業の経験年数が長いので、接し方に戸惑う。課内では経験年数の長いBさんを立てるべき。

男性社員→Aさん：他の女性社員を見習って、もう少しBさんと上手くやったらいいのに。

男性・女性社員→Bさん：叱責は厳しいが内容はもっともなことが多い。仕事のバックアップをもらっているのに、強くものを言えない。

(心理的背景)

Aさん：これまでの営業経験を活かして働きたいと考えて入社したのだから、自分なりの工夫を色々取り入れて業務に励みたい。自分のやり方にはプライドを持っているので、あまり指摘されたくない。営業では結果を出すことが大切。

Bさん：Aさんの仕事の進め方やお客様への態度で気に入らない点がある。Aさんが、前職のやり方ばかり主張することに対して協調性がないと感じている。社内ルールには意味があるので、しっかりと確認し、勝手に自己流で仕事を進めないでもらいたい。Aさんを特別扱いする課長には不満を感じている。

課長：営業経験があるAさんには特に期待している。これまでは、中途採用の社員が定着しなかったが、今回こそは定着して活躍してもらいたいので、直接アドバイスや指示をすることもやむを得ない。

主任：課内での人間関係でのトラブルは避けたい。BさんよりもAさんの対応に問題がある、もしくはAさんが我慢すればいいと考えている。

男性社員：AさんとBさんのトラブルは女性同士のトラブルなので、できればあまり関わりたくない。アシスタントのBさんを怒らせると、自分自身の業務に支障が出る恐れがある。

女性社員：Bさんには業務のフォローをしてもらうため強く言えない。Aさんはこの会社での勤務年数は短い、営業職としては自分たちより経験豊富という微妙な立場のため、接し方に困ることがある。社内ルールは守ってもらいたい。課長が特別扱いすることも良くは思っていない。

② (退職は真意)

- ・これ以上、Bさんからの叱責に耐えられないので辞めたい。
- ・誰も自分のことをかばったり、フォローしたりしてくれず、Bさんの味方ばかりすることに耐えられない。
- ・仕事にも支障が出てきているので、これ以上は働けない。
- ・こんなに人間関係の悪い職場では、これ以上働きたくない。

(退職は真意ではない)

- ・ 仕事自体は好きなので本当は続けたい、退職を申し出れば課長も気付いてフォローしてくれるかもしれない。
- ・ 自分が辞めたいと言うことで、Bさんの立場が悪くなり、自分が優位に立てるかもしれない。
- ・ 周囲が同情して味方になってくれ、状況が改善するかもしれない。
- ・ 退職を考えるほど困っていると分かれば、課長がBさんを注意してくれるかもしれない。

(真意かどうかAさん自身にも分からない)

- ・ どうしたらいいのか分からないので迷いはあるが、とりあえず「退職」と口にするだけで、課長と相談するきっかけにはなる。退職の意思が固まっているわけではないが、心配してもらえないのではないか。

③ (問題点)

- ・ AさんとBさんのコミュニケーションが不足しており、お互いの真意が確認できていない。
- ・ 課長や主任が現状に気付いていない、もしくは気付いているが深刻に受け止めていない。
- ・ 他の社員は、AさんとBさんのみの問題として捉え、問題に関わろうとしていない。

(解決策)

- ・ 課長が、AさんとBさん（必要に応じて他の課員）から状況把握を行った上で介入し、お互いの納得がいく調整を行う。
- ・ AさんとBさんで、お互いに納得するまで徹底的に話し合う。
- ・ Aさんは仕事に集中し、Bさんのことは気にしない。
- ・ Aさんは態度を改め、Bさんの発言に耳を傾け、改善すべき点を改善する努力をする。
- ・ Aさんは、自分に悪い点がないのか考え直す。
- ・ Bさんは、Aさんの言い分のうち、受け止められる部分に理解を示した上で、改善して欲しい点をアサーティブに伝える努力をする。
- ・ 仕事や人間関係について、課内で話し合いの機会を持つ。
- ・ 日頃から課内のコミュニケーションを図り、風通しのよい職場にする。
- ・ 飲み会の機会をつくる。

【参考文献】

星野欣生：「人間関係づくりトレーニング」金子書房（2003）

単館映画館についての分析

- 目的** 単館映画館の収益が低迷した要因を論理的に整理し、検証するために必要な調査内容をリストアップする力の習熟を図る。
- 準備物** 課題指示書
- 所要時間** 1時間30分

■作業の概要■

映画館の収益低迷の要因について整理し、検証するために必要な調査内容をリストアップする課題です。収益低迷の要因について、漏れや重複なく整理し、必要な調査内容をリストアップすることをおして、論理的に考えるスキルの向上や相手に分かりやすく伝える能力の発揮を目指します。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

《リーダーに課題指示書を手渡して》

指示書を読み、全員で討議してください。

討議内容については、●時●分から10分間で報告して下さい。資料は○部用意してください。

課題指示書

課題「単館映画館についての分析」

【課題】

この単館映画館は、オフィスビル街の一角にありますが、このところ収益が低迷しています。どのような要因が考えられるか論理立てて整理し、検証するために必要な調査内容をリストアップしてください。

（留意事項）

- ・要因については、外部要因と内部要因を分けて整理すること。
- ・それぞれの要因を検証するに当たって、どのようなデータをどのように検証する必要があるのか検討すること。

②評価の視点

- ・収益低迷の要因を外部要因と内部要因とに分け、論理立てて整理できているか。
- ・要因を検証するため、要因と関連づけられた調査内容を適切にリストアップできているか。
- ・チームでの検討結果を分かりやすく報告することができているか。
- ・支援スタッフへの報告を行い批判的な意見や質問を受けた際でも、感情的になることなく、落ち着いた対応ができるか。

③留意事項

- ・提出された資料が、映画館の収益低迷の要因について論理的に整理されていなかったり、要因を検証するための調査内容であるはずが要因と関連づけられていない場合には、資料の修正を指示する。

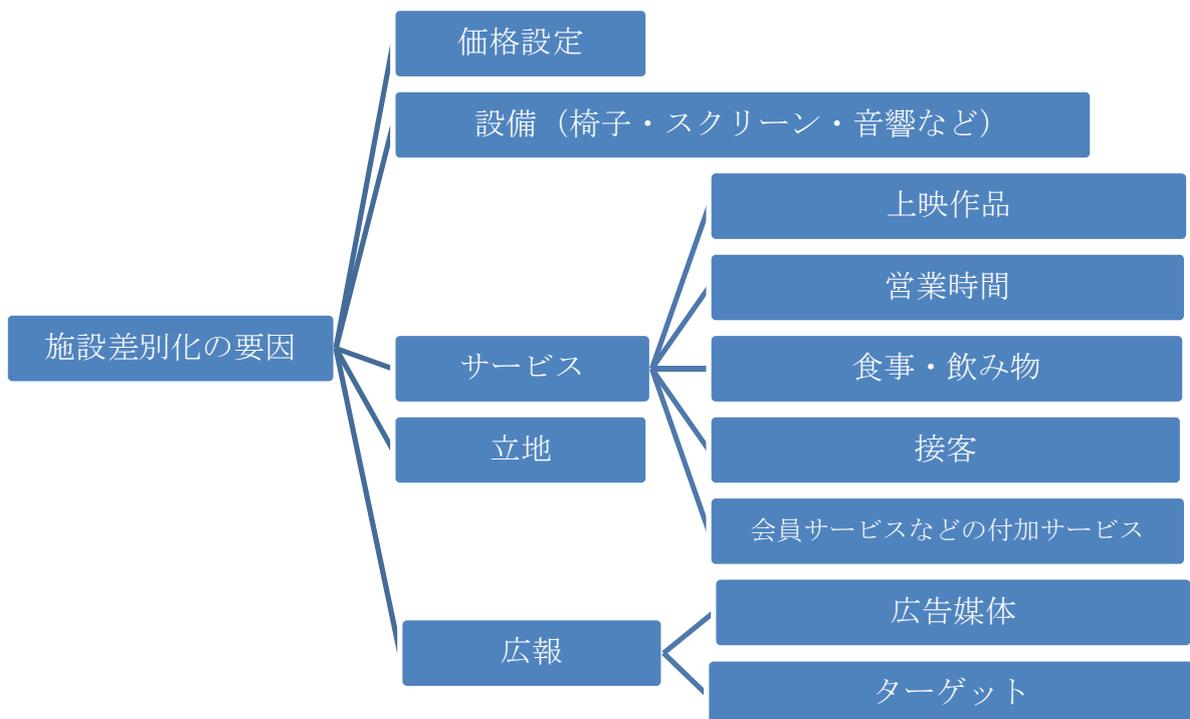
④解答例

【外部要因】

- ・外部要因を列記すると、以下の要因が考えられる。
 - ①全国的に映画館の総売上高が落ち込んでいる。
 - ②代替アミューズメントに取って代わられている。
 - ③映画に興味はあるものの、自宅でDVD鑑賞を行うなど映画館での鑑賞が必要なくなっている。
 - ④他の映画館に集客を取られている。

【内部要因】

- ・他の映画館に集客を取られている場合には、内部要因についての分析が必要となる。内部要因を漏れや重複なくリストアップした結果は、以下のとおりである。



【要因別の調査内容】

映画館の総売上高
の落ち込み

- ・全国的な映画館の総売上高の経年動向を調べる。

代替アミューズ
メントによる
落ち込み

- ・地域内における他のアミューズメントをリストアップし、その売上高を調べ、売上高が大幅に増加しているアミューズメントがないか調べる。

他の鑑賞手段
による落ち込み

- ・DVDのレンタル及び販売に関する売上高を調べる。
- ・DVDのレンタル利用者及び購入者に映画館を利用する条件について尋ねる。

他の映画館に
顧客を取られた
ことによる
落ち込み

- ・新規映画館の開業状況を調べる。
- ・競合する他の映画館の価格、設備、サービス内容、顧客の属性、広告媒体、売上高を調べる。
- ・顧客属性ごとの売上高の推移を調べ、現状における主な顧客層と新規開拓が望まれる顧客層を明確化する。

【参考文献】

大石哲之：「過去問で鍛える地頭力」東洋経済新法報社（2009）

わかばマーケットのお客様対応

目的 わかばマーケット顧客から寄せられた苦情や意見、要望を論理的に分類・整理した上で、マーケットの顧客対応に関する改善案を分かりやすくまとめる力の習熟を図る。

準備物 お客様の声カード

所要時間 1時間30分

■作業の概要■

わかばマーケットに顧客から寄せられた苦情や意見、要望が記載された18枚のカードを分類・整理した上で、マーケット運営に関する改善策をレポートにまとめる課題です。顧客から寄せられた声を、漏れや重複なく整理した上で、業務運営に関する改善案を分かりやすくまとめる力の向上を目指します。

■実施方法■

①実施手順

次の教示を行います。

《リーダーにお客様の声カードを手渡して》

わかばマーケットに寄せられた【お客様の声】のリストを渡すので、これらを分かりやすく分類・整理した上で、わかばマーケットのお客様対応に関する改善案をレポートにまとめて提出してください。レポートの内容について、●時●分から10分間で報告していただきます。資料は〇部用意してください。

お客様の声カード

【お客様の声】

- ① レジスタッフの気遣いが行き届いている。
- ② 入り口付近に停められている自転車が邪魔で店に入りにくい。
- ③ レジの進み方に差があり過ぎる。
- ④ サービスカウンタースタッフのおしゃべりが多い。
- ⑤ 鮮魚ケースの漂白剤の臭いが気になる。
- ⑥ 輸入食品の種類が豊富。
- ⑦ 宅配サービスの申し込みが、閉店ギリギリまでできて便利。
- ⑧ 精肉スタッフのユニフォームが汚れている。
- ⑨ 荷物が多い時、警備員が駐車場まで運んでくれた。
- ⑩ 近隣のスーパーに比べてポイントの付与率が少ない。
- ⑪ イートインから見える街路樹がきれいで、室温調整も程良く快適。

⑫ 壁際が全て冷蔵ケースのため、店内が寒くて落ち着いて買い物ができない。

⑬ 店内の照明が暗い。

⑭ 商品棚の一番上に手が届かない。

⑮ 手作り惣菜がおいしくない。

⑯ 野菜売り場のビニール袋が無くなっている事が度々ある。

⑰ 買い物カートが重くて使いづらい。

⑱ 野菜の鮮度が悪い。

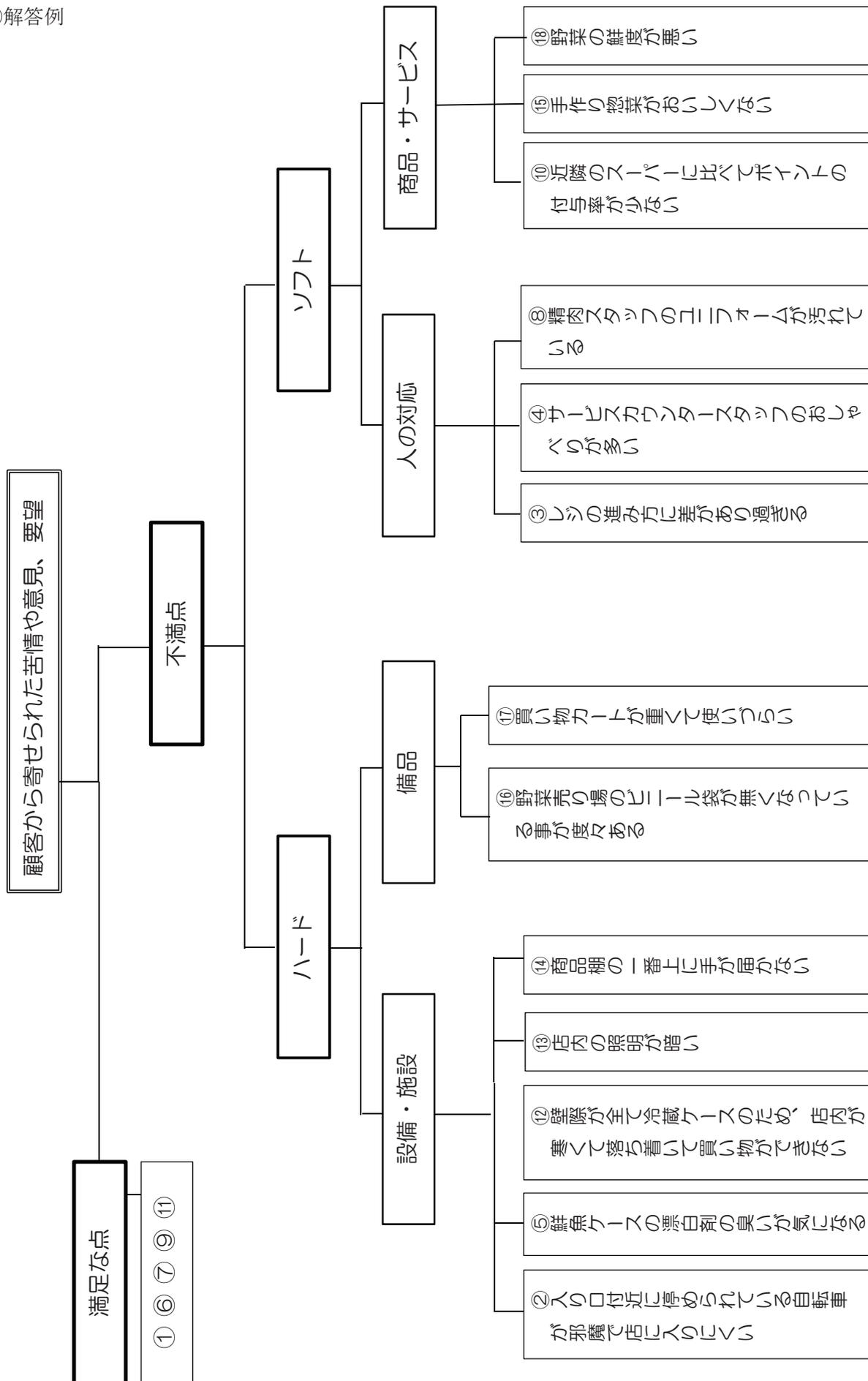
②評価の視点

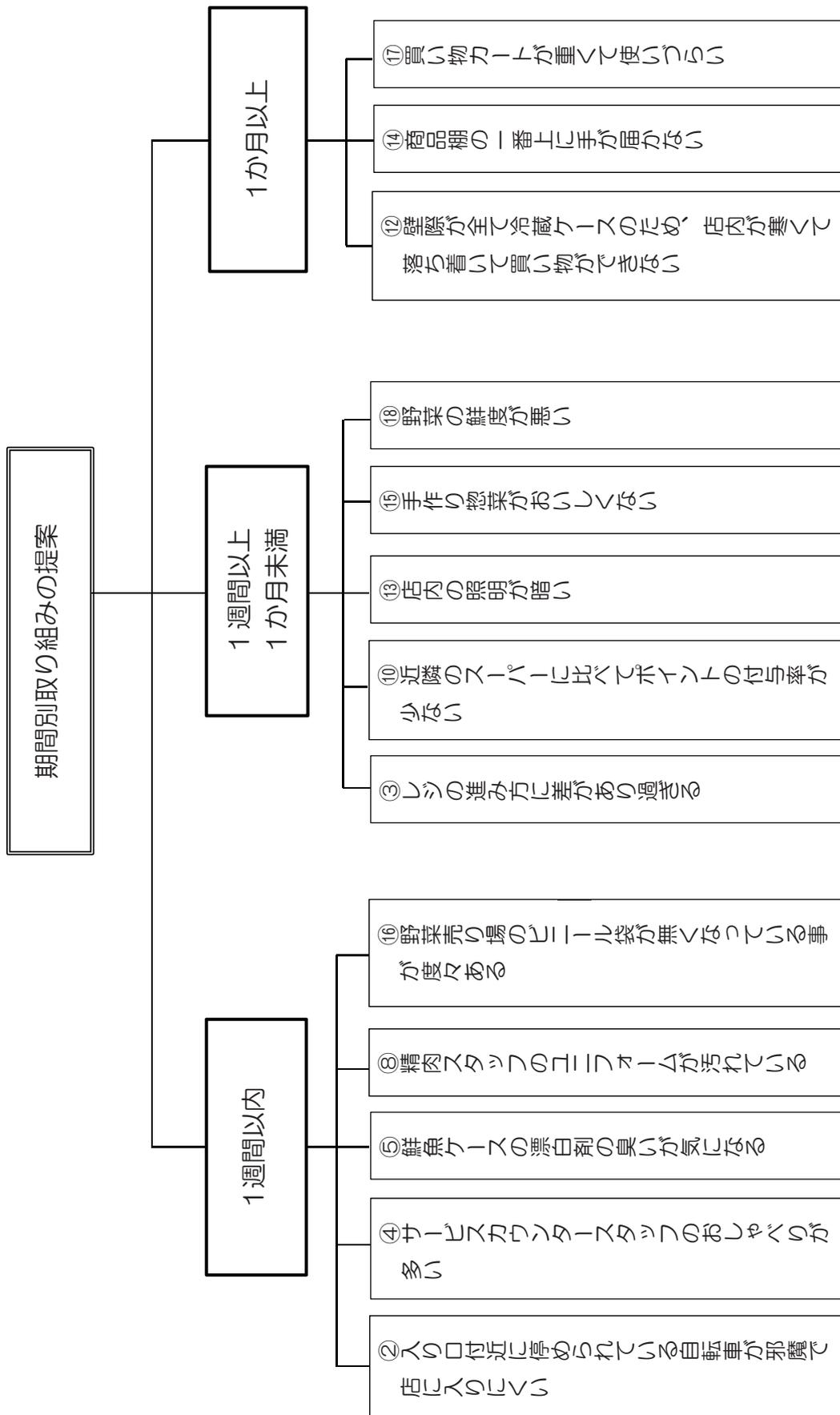
- ・レポートは簡潔で分かりやすいものになっているか。
- ・顧客から寄せられた苦情や意見、要望を漏れや重複なく分類・整理できているか。
- ・現状の分析を踏まえた改善案が提案できているか。
- ・支援スタッフへの報告を行い批判的な意見や質問を受けた際でも、感情的になることなく、落ち着いた対応ができるか。

③留意事項

- ・顧客からの意見や要望を論理的に整理していなかったり、業務運営に関する改善案が分かりやすくまとめられていないレポートが提出された時には、修正を指示する。

④解答例





【参考文献】

山崎将志著：「ロジカル・シンキングの道具箱」日本実業出版社（2009）

4 評価の実施

(1) ジョブリハーサルの行動観察のポイント

支援スタッフは、「受講者に係る行動観察のポイント」（表6）及び「リーダーに係る行動観察のポイント」（表7）に沿ってジョブリハーサル中の受講者の行動を観察します。

表6 「受講者に係る行動観察のポイント」

	項目	行動観察のポイント
作業遂行	眠気・疲労	眠気や疲労に影響されずに作業に従事しているか
	集中力	集中力を維持して作業に従事しているか
	指示内容の理解	必要に応じてメモを取ったり指示を復唱するなどして、指示内容を正確に理解しているか
	正確性	正確に作業しているか
	作業効率	期限内に作業を完了する作業効率を發揮しているか
	時間の厳守	時間（作業開始時間、休憩時間、納期など）を意識し守っているか
	責任感・積極性	作業に自ら積極的に取り組み、責任を持って最後までやり抜こうとしているか
	所要時間の見積もり	作業に要する時間を正確に見積っているか
	作業途中での変化への対応	作業途中での作業内容や手順などの指示の変化に対応しているか
	問題解決	担う職務内容の重点を正しく把握し、問題解決のための手立てを講じているか
コミュニケーション	相談や報告のタイミング	適切なタイミングで相談や報告をしているか
	報告や連絡の内容	分かりやすく正確に伝えているか
	応答	尋ねられた内容に対して過不足なく適切に答えているか
	自己主張	相手を尊重した表現で自分の考えや気持ちを主張しているか
	謝罪	自分に非がある時は、謝罪しているか
	注意や指摘への反応	上司役、リーダー及び他のメンバーから注意や指摘を受けた時は、指摘内容を受け止めた上で、改善に向けた取り組みをしているか
	役割行動	自らの役割を認識し、それに応じた行動をしているか
	ストレス対処	ストレスを認識し、適切な対処方法を講じているか

表7 「リーダーに係る行動観察のポイント」

項目	行動観察のポイント
段取り	メンバーの状況を把握し、作業の優先順位を判断した上で、適切な割り振りや作業の段取りをしているか
時間管理	与えられた時間（納期）を意識して、計画的に作業を進めているか
進行	論点を確認しながら討議を進行しているか
雰囲気作り	自発的な発言が少ないメンバーに声をかけるなどして、メンバー全員が発言しやすい雰囲気作りをしているか

受講者が自然な流れの中で行動できる環境を作るため、通常、支援スタッフは受講者から離れた場所で行動観察を行います。また、支援スタッフがメンバー役を担う場合には、作業に参加しながら行動観察をすることが可能となり、チーム作業での発言内容や個人作業での遂行状況を受講者の近くで確認することができる一方で、支援スタッフの存在が受講者に与える影響を頭に置きながら観察することが必要となります。

(2) ジョブリハーサル支援記録票の書き方

支援スタッフは、行動観察から得られた情報を「ジョブリハーサル支援記録票」に記述し、後に行う評価に反映させます。

「ジョブリハーサル支援記録票」には、作業内容、全体の様子、受講者ごとの状況、終了ミーティングの様子、支援スタッフ間で行う事後打合せの様子を記入します。記入例は次のとおりです。

〈ジョブリハーサル支援記録票記入例〉

ジョブリハーサル 支援記録票	
受講者名	●●, ■■, ▲▲
実施日	平成 年 月 日 ()
	午前 午後
作業内容	①チーム作業「百日紅スポーツジム」 ②個人作業（チーム作業と並行して行う） ・文書入力レベル5を6ブロック ・検索修正レベル5を21~30 ・作業日報集計表レベル5を5-1~5-6 ・物品請求書レベル4の21~30 ①個人作業（チーム作業と並行して行う） ・文書入力レベル5を6ブロック ・検索修正レベル5を21~30 ・作業日報集計表レベル5を5-1~5-6 ・物品請求書レベル4の21~30 14:25~ チーム作業結果の報告
全体の様子	AM ○リーダーが主導的に話し合いを進めている。上司への報告の大まかな流れも指示している。 ○リーダーが▲▲さんを報告資料担当に指定している。 ○作業課題は、▲▲さんが率先してOワークを希望し、その他2名がそれ以外の事務作業を担当する。 ○▲▲さんが資料作り、その他のメンバーが作業課題を担当する。 PM ○プレゼン資料下書きをもとに話し合いを再開。お互いに声を掛けあって作業の段取りを組んでいる。 ○14:20資料完成。報告の準備を始める必要があったが、作業課題が終わっていない者があり、パタパタしている様子がある。未着手の課題がある→リーダーの時間配分ミス？ ○上司への報告に15分かかった。予定時間（10分）を超過した頃、リーダーから発表時間延長の希望が出される。
受講者名	状況
●●	(リーダー) 10:30 上司から指示を受ける際、懸命にメモをとる様子あり。質問はない。 11:20 「そろそろこれくらいにして」とカードの分類を止め、▲▲さんに資料を作るよう指示。■■さんに「我々はMWSに取り掛かりましょう」と声掛けをする。 11:40 ▲▲さんの作業状況を確認。プリントアウトするよう声掛けをする。 11:46 上司役に進捗状況を報告。「ほぼ順調」と報告。（上司役は、時間内に終わらせることは難しいと感じる） 11:56 午前の作業時間が終わることをメンバーに伝える。12:03退室 13:00~ ▲▲さんが作成した資料をもとにメンバーと話し合いを行う。率先して意見を述べている。 14:05 資料を修正していた■■さんに「14:10までに仕上げて欲しい」と指示。 14:13 上司に進捗報告「作業が終わらない。原因は自分の割り振りが適切ではなかったから」と説明あり。 14:20~ 上司への報告は、謝罪と状況説明に時間がかかっている。予定時間を超過したが急ぐ様子はない。その後の質疑応答では、指摘に対して弁解と印象付ける反応が多い。
▲▲	10:35 先週の続きをしたい、ということでPC作業を希望。 11:20 チーム作業の話し合い後、リーダーの指示を受けPC入力を開始する。 11:41 リーダーに進捗状況を確認する。 11:56 文書入力の設定をしようとするが、リーダーから「時間です」と声をかけられ中断。（リーダーに相談はない） 13:00 話し合いに積極的に参加する。追加資料作成を指示される。午後はほぼチーム作業の報告資料作成を行う。「14:10までに報告します」と報告がある。 14:12 リーダーに報告なし。 14:20 チーム作業結果の報告に対する質疑応答では積極的に意見を述べている。
■■	10:40 担当作業等特に希望は出さない。リーダーの指示どおりに作業を行う。 10:50 話し合いでは積極的に意見を述べている。 11:54 リーダーに対して進捗を報告「思ったより時間がかかっています」 13:00 MWSの準備はスムーズに率先して行っている。 14:20 チーム作業結果の報告に対する質疑応答開始前に机の上を片付けている。質疑応答では遠慮がちに意見を述べている。
終了ミーティング	・●●さんが▲▲さんに対してチーム作業の質疑応答での発表が良かったと評価する。 ・●●さんが■■さんのMWS作業の報告でスケジュールの進捗状況が把握できたと評価する。 ・■■さんがスムーズに話し合いができたのはジョブリハーサルに慣れてきた効果ではないかと振り返りがある。
事後打合せ	・参加者がお互いにサポートしあっている様子を確認する。 ・やや緊張感が薄れているのではないか。一回のジョブリハーサルではMWS作業の量を増やすか、「当日中に必ず仕上げる」ことを求めるなど精神的負荷を高めることを検討する。
備考	

支援スタッフの個人的な推測や意見を記録に記述すると、他の支援スタッフに対して受講者の情報を正確に伝えることが困難になります。記録は複数の支援スタッフが同じイメージを共有するために、具体的かつ客観的に表現することが必要です。「ジョブリハーサル支援記録票」では全体の状況と対象者の状況は時間の経過を追って記述します。支援者の気づきや推測は備考欄に記述し、事実と推測を分けることが大切です。

（3）ジョブリハーサルの評価のポイント

支援スタッフは「ジョブリハーサル 評価のポイント」（表 8）を基に受講者の行動を評価します。行動観察のポイント「作業遂行（10 項目）」「コミュニケーション（6 項目）」「役割行動（1 項目）」「ストレス対処（1 項目）」「リーダーの役割（4 項目）」の 5 領域全 22 項目の評価の視点について、4 段階の尺度によって評価します。

支援スタッフが適切に評価するためには、「ジョブリハーサル評価のポイント（ver. 1）」（表 8）の評価基準を各自が適切に理解することと、継続的に評価項目及び評価段階を分析して評価の精度を高めていくことが必要です。

同じ受講者に対して複数の支援スタッフが行動観察を行う場合は、評価基準を統一することが重要であり、職場復帰支援における日々のミーティングなどで受講者に関する細かな情報共有を行ない支援スタッフ同士が評価基準を確認するなど、判断がずれないための工夫をすることが重要です。



表8 「ジョブリハーサル評価のポイント (ver. 1)」

ジョブリハーサル 評価のポイント (ver. 1)			評価段階				
領域	No	項目	評価の視点	4(課題はない)	3(課題はあるが支障はない)	2(課題がありやや支障がある)	1(課題があり大幅な支障がある)
作業遂行	1	眠気・疲労	眠気や疲労に影響されずに作業に従事できているか	眠気や疲労は全く観察されない	眠気や疲労が観察されることもあるが、職務遂行への影響は見られない	眠気や疲労が観察され、職務全体の1割以上3割未満で影響が見られる	眠気や疲労が観察され、職務全体の3割以上で影響が見られる
	2	集中力	集中力を維持して作業に従事できているか	集中力の低下や途切れはまったく観察されない	集中力の低下や途切れが観察されるが、職務遂行への影響はみられない	集中力の低下や途切れが観察され、職務全体の1割以上3割未満で影響が見られる	集中力の低下や途切れが観察され、職務全体の3割以上で影響が見られる
	3	指示内容の理解	必要に応じてメモを取ったり指示を復唱するなどして、指示内容を正確に理解できているか	自発的に必要事項をメモを取るなど、指示内容を正しく理解できる	指示内容の多少の不正確な理解はあるが、概ね問題はない。	指示内容の理解は十分ではなく、全体の半分程度の理解に止まる	指示内容を根本的に取り違えるなど指示内容を理解できない
	4	正確性	正確に作業できているか	ミスなく正確に作業できる	9割以上の正確さで作業できる	7割以上9割未満の正確さで作業できる	正確にできる作業は7割未満である
	5	作業効率	期限内に作業を完了する作業効率を發揮できているか	一般標準以上の作業効率を發揮できる	一般標準比9割以上の作業効率を發揮できる	一般標準比7割以上9割未満の作業効率を發揮できる	作業効率は一般標準比7割未満である
	6	時間の遵守	時間(作業開始時間、休憩時間、納期など)を意識し守っているか	時間を守ることができる	時間を守れないことがあっても、改善に向けた取組が十分ではないため、職務に支障を来すのは1割未満である	時間を守れないことがあり、改善に向けた取組が十分ではないため、職務の1割以上3割未満で支障を来す	時間を守れないことが多く、職務の3割以上で支障を来す
	7	責任感・積極性	作業に自ら積極的に取り組み、責任を持って最後までやり抜くことができているか	どんな作業も積極的に取り組み、責任を持って最後までやり抜ける	一部の作業で積極性が十分ではないものの、責任感があり、職務に支障を来すのは1割未満である	例えば遂行が困難な作業はあらかじめ話し合うことがあるなど、やや責任感に欠けるため、職務の1割以上3割未満で支障を来す	例えば遂行が困難な作業はあらかじめ話し合うことが多く、大幅に責任感に欠けるため、職務の3割以上で支障を来す
	8	所要時間の見積もり	作業に要する時間を正確に見積もることができるか	作業に要する時間を正確に見積もることができる	経験の少ない作業では作業に要する時間の見積りを誤ることがあるが、経験のある作業では正確に見積もることができる	経験のある作業でも作業に要する時間の見積もりを1割以上3割未満で誤る	経験のある作業でも作業に要する時間の見積もりを3割以上で誤る
	9	作業途中での変化への対処	作業途中での作業内容や手順などの指示の変化に対応できているか	作業内容や手順などの指示が変化しても、常に落ち着いて適切な対応ができる	作業内容や手順など指示内容が変化すると、やや動揺が見られるものの、概ね適切な対応ができ、職務への支障はない	作業内容や手順など指示内容が変化すると、動揺し適切な対応ができないことがあり、職務に支障を来すことがある	作業内容や手順など指示内容が変化すると、大きく動揺し適切に対処できず、職務に大幅な支障を来す
	10	問題解決	担当職務内容の重点を正しく把握し、問題解決のための手立てを講じることができるか	常に担当職務内容の重点を正しく把握し、問題解決のための手立てを講じることができる	担当職務の重点を正しく把握しており、問題解決が必要な職務のうち問題解決のための手立てを講じることができないのは1割未満である。	担当職務の重点を正しく把握できないことがあり、問題解決が必要な職務のうち、問題解決のための手立てを1割以上3割未満で講じることができない	担当職務の重点を正しく把握できないことがあり、問題解決が必要な職務のうち、問題解決のための手立てを3割以上で講じることができない
コミュニケーション	1	相談や報告のタイミング	適切なタイミングで相談や報告ができているか	相談すべきことが起こった際に適切なタイミングで相談や報告ができ、事態を悪化させない	相談や報告のタイミングが時折遅れることがあるが、事態が悪化する前に相談でき、職務に支障を来すのは1割未満である	相談や報告のタイミングが遅れ、事態の悪化を招くことがあり、職務の1割以上3割未満で支障を来す	相談や報告のタイミングが遅れ、事態を悪化させ、職務の3割以上で支障を来す
	2	報告や連絡の内容	正確で分かりやすい報告や連絡ができているか	常に分かりやすく正確な報告や連絡ができる	9割以上の場面で分かりやすく正確な報告や連絡ができ、職務に支障を来すことはない	7割以上9割未満の場面で分かりやすく正確に伝えられることが時折職務に支障を来すことがある	分かりやすく正確に伝えられることが7割未満で職務に大幅な支障を来す
	3	応答	尋ねられた内容に対して過不足なく適切に答えることができているか	尋ねられた内容に対して過不足なく適切な応答ができる	尋ねられた場面でおおむね適切な応答ができ、職務に支障を来すのは1割未満である	1割以上3割未満の場面で尋ねられたことに対する応答が不十分であり、説明に不足が生じることがあり、やや職務に支障を来す	3割以上の場面で尋ねられたことに対する応答が不十分であり、説明に不足が生じることが多く、職務に大幅な支障を来す
	4	自己主張	相手を尊重した表現で自分の考えや気持ちを主張できているか	常に相手を尊重した表現で、自分の考えや気持ちを表現できる	9割以上の場面で相手を尊重した表現で自分の考えや気持ちを表現でき、職務に支障を来すことはない	7割以上9割未満の場面で相手を尊重した表現で自分の考えや気持ちを表現できるが、やや職務に支障を来す	相手を尊重した表現で自分の考えや気持ちを表現できるのが7割未満であり、職務に大幅な支障を来す
	5	謝罪	自分に非がある時は、謝罪することができるか	自分に非がある時は、常に謝罪することができ、相手に不快な思いをさせない	謝罪が必要な場面のうち、9割以上で謝罪することができる	謝罪が必要な場面のうち、7割以上9割未満の場面で謝罪することができるもの相手に不快な思いをさせることは少ない	謝罪が必要な場面のうち、謝罪することができる場面が7割未満であり、相手に不快な思いをさせることが多い
	6	注意や指摘への反応	上司役、リーダー及び他のメンバーから注意や指摘を受けた時は、指摘内容を受け止めた上で、改善に向けた取り組みがとれるか	注意や指摘を受けた時は、指摘内容を受け止め、指摘事項を改めることができる	注意や指摘を受けた時は、反発するが短時間で指摘内容を受け止め、指摘事項を改めることができる	注意や指摘を受けた時は、反発するが時間をかけても指摘内容を受け止め、指摘事項を改めることができる	注意や指摘を受けた時は、注意や指摘を理解し指摘内容を受け止めることができず、自論に固執する
役割行動	1	役割行動	自らの役割を認識し、それに応じた行動がとれているか	自発的にリーダーやメンバーとしての自らの役割を認識でき、それに応じた行動がとれる	リーダーや他のメンバーが指摘や助言を行えば、自らの役割を認識でき、それに応じた行動がとれる	リーダーや他のメンバーが指摘や助言を行えば、自らの役割を認識でき、それに応じた行動はとれない	リーダーや他のメンバーが指摘や助言を行っても、自らの役割を認識できず、それに応じた行動もとれない
ストレス対処	1	ストレス対処	ストレスを認識し、適切な対処方法を講じることができるか	ストレスを認識し、適切な対処方法を講じることができる	ストレスを認識し適切な対処方法を講じることができるのは、対処が必要とされる場面の9割以上である	ストレスを認識し適切な対処方法を講じることができるのは、対処が必要とされる場面の7割以上9割未満である	ストレスを認識し適切な対処方法を講じることができるのは、対処が必要とされる場面の7割未満である
リーダーの役割	1	段取り	メンバーの状況を把握し、作業の優先順位を判断した上で、適切な割り振りや作業の段取りができているか	常にメンバーの状況を把握し、作業の優先順位を判断した上で、適切な割り振りや作業の段取りができる	必要な場面の9割以上でメンバーの状況を把握し、作業の優先順位を判断した上で、適切な割り振りや作業の段取りができる	必要な場面の7割以上9割未満で、メンバーの状況を把握し、作業の優先順位を判断した上で、適切な割り振りや作業の段取りができる	メンバーの状況を把握し、作業の優先順位を判断した上で、適切な割り振りや作業の段取りができるのは、必要な場面の7割未満である
	2	時間管理	与えられた時間(納期)を意識して、計画的に作業を進めることができているか	常に与えられた時間(納期)を意識し、計画的に作業を進めることができる	必要な場面の9割以上で与えられた時間(納期)を意識し、計画的に作業を進めることができる	必要な場面の7割以上9割未満で、与えられた時間(納期)を意識し、計画的に作業を進めることができる	必要な場面のうち、与えられた時間(納期)を意識し、計画的に作業を進めることができる場面が7割未満である
	3	進行	論点を確認しながら討議を進めることができるか	常に論点を確認しながら討議の進行ができる	他のメンバーの助言があれば、論点を確認しながら討議の進行ができる	他のメンバーの助言があれば論点を確認することはできるが、円滑な討議の進行はできない	他のメンバーの助言があっても論点の理解が難しく、円滑な討議の進行ができない
	4	雰囲気作り	自発的な発言が少ないメンバーに声をかけるなどして、メンバー全員が発言しやすい雰囲気作りができているか	自発的な発言が少ないメンバーに声をかけるなどして、全員が発言しやすい雰囲気作りをしている	発言回数や発言時間が一部のメンバーに偏っている際、発言が少ない又は多過ぎる者への働きかけが必要と判断される場面のうち、働きかけが不足している場面は1割未満である	発言回数や発言時間が一部のメンバーに偏っている際、発言が少ない又は多過ぎる者への働きかけが必要と判断される場面のうち、働きかけが不足している場面は1割以上3割未満である	発言回数や発言時間が一部のメンバーに偏っている際、発言が少ない又は多過ぎる者への働きかけが必要と判断される場面のうち、働きかけが不足している場面が3割以上である

【参考文献】
 障害者職業総合センター・就労支援のためのチェックリスト活用の手引き 2009
 有馬秀晃：リワークプログラムにおける評価とその利用法 臨床精神医学 41(22), 1527-1534, 2012
 学校法人穴吹学園・ファミリーーターとしてのチェックリスト(http://www.anabuki-college.net/ アクセス日2015.12.17)
 堀公俊・加藤彰：ロジカル・ディスカッション 日本経済新聞出版社 2010
 釘山建一：会議ファミリーテーションの基本が身につく本, ずばる舎, 2012

(4) ジョブリハーサル評価票の書き方

受講者の評価は「ジョブリハーサル評価票」を用いて行います。

事前打合せで討議した支援課題の結果を記述し、「ジョブリハーサル 評価のポイント(ver. 1)」(表8)に沿って評価点を記入します。評価項目に含まれないものは特記事項に記述します。記入例は次のとおりです。

ジョブリハーサル評価票		
氏名： ●● ●●		平成●年●月●日
参加回数： 5回目		リーダー役： 2回目
		参加人数： 3名
支援課題	1.上司の指示を正確に理解するか、メンバーへの伝達を正確に行えるか。 2.上司へ相談のタイミングが遅くならないか。 3.作業効率や正確性は適切か。	
結果	1.前回の反省を活かしてメモを取りながら指示を聞いている。メンバーへの説明は、メンバーから質問を受けることで正確さが確保された。 2.報告を焦りメンバーの様子を確認が不十分な時があった。作業進捗の相談は遅かった。 3.作業は慣れており正確に行なっていた。	
※評価は4段階で行う 【4：課題はない 3：課題はあるが支障はない 2：課題がありやや支障がある 1：課題があり大幅な支障がある】		
1. 作業遂行	評価	備考
(1) 眠気や疲労に影響されずに作業に従事できる	4	疲労は認められない
(2) 集中力を維持して作業に従事できる	4	
(3) 指示内容を正確に理解できる	2	指示抜け落ちがあった。
(4) 正確に作業できる	3	
(5) 期限内に作業を完了する作業効率を発揮できる	2	終了間際に焦りが出やすい
(6) 時間（作業開始時間、休憩時間、納期など）を意識し守ることができる	3	
(7) 作業に自ら積極的に取り組み、責任を持って最後までやり抜こうとすることができる	4	
(8) 作業に要する時間を正確に見積もることができる	2	メンバーへのサポートに時間がかかっていた
(9) 作業途中での作業内容や手順などの指示の変化に対応できる	3	
(10) 担当職務内容の重点を正しく把握し、問題解決のための手立てを講じることができる	3	
2. コミュニケーション	評価	備考
(1) 適切なタイミングで相談や報告ができる	2	メンバーの様子を確認せず報告した
(2) 分かりやすく正確な報告や連絡が行える	2	メンバーの様子を確認せず報告した
(3) 尋ねられた内容に対して過不足なく適切に回答できる	3	
(4) 相手を尊重した表現で自分の考えや気持ちを主張できる	4	
(5) 自分に非がある時は、謝罪することができる	4	
(6) 上司役、リーダー及び他のメンバーからの注意や指摘を受けた時は、指摘内容を受け止めた上で改善に向けて取り組むことができる	3	過度な謝罪になっていないか
3. 役割行動	評価	備考
(1) 自分の役割を認識し、それに応じた行動ができる	4	
4. ストレス対処	評価	備考
(1) ストレスを認識し、適切な対処方法を講じることができる	3	
5. リーダーの役割	評価	備考
(1) メンバーの状況を把握し、作業の優先順位を判断した上で適切な割り振りができる	3	
(2) 与えられた時間（納期）を意識し、計画的に作業を進めることができる	3	
(3) 論点を確認しながら討議の進行ができる	3	
(4) 自発的な発言が少ない参加者に声をかけるなどして、参加者全員が発言しやすい雰囲気づくりができる	3	
6. 特記事項		
○リーダーとして役割を果たそうとする意識が強い。その分自己担当作業がおろそかになってしまう傾向がある。		

自己評価が極端に低いなど客観的な振り返りが苦手な受講者は自らの行動を「ジョブリハーサル自己評価票」の尺度に当てはめて記入することで、自分自身の特性や適性について客観的な気づきを得ることが可能となります。当該評価票は支援スタッフが記入する「ジョブリハーサル評価票」と同じ項目で構成しており、受講者と支援スタッフの評価を突き合わせることによって、自己評価と他者評価の違いを知り自らの評価を見直すことが可能になります。記入例は次のとおりです。

ジョブリハーサル自己評価票		
氏名：●● ●●		平成●年●月●日
(該当する方に○) <u>リーダー役</u> ・ メンバー役		
※評価は4段階で行う 【4：課題はない 3：課題はあるが支障はない 2：課題がありやや支障がある 1：課題があり大幅な支障がある】		
1. 作業遂行	評価	備考
(1) 眠気や疲労に影響されずに作業に従事できる	4	
(2) 集中力を維持して作業に従事できる	3	
(3) 指示内容を正確に理解できる	2	作業指示の抜け落ちがあった
(4) 正確に作業できる	3	
(5) 期限内に作業を完了する作業効率を発揮できる	3	
(6) 時間（作業開始時間、休憩時間、納期など）を意識し守ることができる	2	作業結果の報告が遅れた
(7) 作業に自ら積極的に取り組み、責任を持って最後までやり抜くことができる	2	
(8) 作業に要する時間を正確に見積もることができる	1	作業が終わらなかった
(9) 作業途中での作業内容や手順などの指示の変化に対応できる	3	
(10) 担当職務内容の重点を正しく把握し、問題解決のための手立てを講じることができる	3	
2. コミュニケーション	評価	備考
(1) 適切なタイミングで相談や報告ができる	3	
(2) 分かりやすく正確な報告や連絡が行える	2	あいまいな表現を指摘された
(3) 尋ねられた内容に対して過不足なく適切に回答できる	3	
(4) 相手を尊重した表現で自分の考えや気持ちを主張できる	3	
(5) 自分に非がある時は、謝罪することができる	3	
(6) 上司役、リーダー及び他のメンバーからの注意や指摘を受けた時は、指摘内容を受け止めた上で改善に向けて取り組むことができる	4	
3. 役割行動	評価	備考
(1) 自分の役割を認識し、それに応じた行動ができる	3	
4. ストレス対処	評価	備考
(1) ストレスを認識し、適切な対処方法を講じることができる	4	
5. リーダーの役割	評価	備考
(1) メンバーの状況を把握し、作業の優先順位を判断した上で適切な割り振りができる	3	
(2) 与えられた時間（納期）を意識し、計画的に作業を進めることができる	2	見積もりの甘さがあった
(3) 論点を確認しながら討議の進行ができる	3	
(4) 自発的な発言が少ない参加者に声をかけるなどして、参加者全員が発言しやすい雰囲気づくりができる	4	
6. 特記事項		

5 ジョブリハーサルの実施上の留意点

(1) ジョブリハーサルの設定を否定する受講者への対応

ジョブリハーサルは、スケジュールや作業遂行の管理、対人対応など様々な対処・対応が求められる、受講者にとっては精神的・身体的な負荷が高く自らの課題が表出するプログラムです。そのため中にはジョブリハーサルでの経験を整理すること、確認された課題を受け止めること、課題への対応方法を検討することなど自らの課題に向き合うことが難しい受講者もいます。そしてジョブリハーサルの設定を否定したり、さらに支援スタッフや他の受講者に対して攻撃的な感情を抱くことがあります。

このような受講者に対してはオリエンテーションで手渡した資料を基に、ジョブリハーサルはJDSPで習得したストレス対処スキルを実践する場であること、職場に戻った時を想定してジョブリハーサルで実践を重ねることによってスキルの実用性を高めるための場であることを再確認し、改めて目的の意識化を図りジョブリハーサルに参加することを促します。

また支援スタッフとともに自らの行動に関する振り返りを行い、攻撃的な感情を抱いた場面について受講者自身の心的ストレスが影響していないか整理するために個別相談を実施します。受講者の心的ストレスが確認された場合には、具体的に認知行動療法などのスキルを活用した対処方法を受講者とともに検討します。

(2) スキルの定着と実用性を高めるサポート

受講者の中にはJDSPで習得したスキルの活用よりもタスクワークの遂行ばかりに目を向けてしまう人もいます。支援スタッフは受講者に対して、職場で似たような状況が発生することはなかったか、受講者自身の行動の特徴や思考の癖が出るような場面がなかったかなど、自らの行動や思考の振り返りを通じて、ストレスの認識など自らの気づきを促します。その上で支援スタッフは、受講者にストレス対処講習や対人技能訓練で習得したスキルをジョブリハーサル中に実践したか確認し、ジョブリハーサル中にスキルを積極的に活用することを助言します。

ジョブリハーサル中にスキルを活用している受講者に対しては、その行動を評価し、継続してスキルを活用する気持ちの強化を図ります。実践練習を反復することで自主的にスキルを活用する習慣が身につきます。

(3) 他の支援技法との連動

ジョブリハーサルで確認された課題には、ロールプレイやグループワークの場面を活用します。受講者自身が主体的にロールプレイやグループワークのテーマとしてジョブリハーサルで発生した事象を取り上げ受講者同士が話し合うことで、客観的な意見を収集でき、改めて自らの行動を分析することが可能となります。また課題に対する対応方法を具体的に検討することで、対応方法を得た達成感、再度同じ課題が現れた際にその対応方法にチャレンジする意欲と自己効力感を得ることが可能となります。

(4) 職場復帰支援以外の利用

ジョブリハーサルは、気分障害等の精神疾患による休職者に対する職場復帰を支援するプログラムの中で実施することを前提として開発した支援技法ですが、実施方法に工夫を加えることにより、求職者支援などの職場復帰を支援するプログラム以外の対象者に活用することが可能です。

ジョブリハーサルを職場復帰以外の支援で実施する場合は、先に紹介した行動観察のポイントや評価のポイントは休職者を基準に作成していることを踏まえ、求職者支援などの目的に応じた行動観察のポイント及び評価のポイントを作成することが必要です。就労経験がない対象者には、職場で求められる基本的な労働習慣を学習するカリキュラムを設定し、その学習内容を踏まえた観察・評価を中心に行うなど行動観察・評価のポイントを検討することがよいでしょう。



第4章 ジョブリハーサルの実施法（DVD）

第4章及び巻末のDVDで、具体的なジョブリハーサルの実施方法をモデル事例を通じて紹介します。

DVDのシナリオ、モデル事例で使用する資料、映像を使って、ジョブリハーサルの具体的な進め方や実施するために必要な知識を学ぶことができます。

1 実演モデル事例の構成と流れ

（1）登場人物

支援スタッフ・・・小林 St（上司）

受講者・・・高橋さん（リーダー）、鈴木さん（メンバー）、後藤さん（メンバー）

（2）受講者の概要

	特徴	今回のジョブリハーサルでの支援課題
高橋さん （うつ病）	想定外の出来事が起こると焦りを感じてミスをする リーダーを担うのは初めて	① リーダーとして伝えるべきことはきちんと伝える ② 焦りが生じた時はストレス反応を軽減するための手立てを講じる
鈴木さん （双極性障害）	討議場面で他者に対して攻撃的な発言をすることがある	① 討議する場面や質問に答える場面でアサーティブなやりとりをする ② MWSに集中して取り組む
後藤さん （社会不安障害）	瞬時に考えをまとめることができない 自分を責め落ち込むことがある ジョブリハーサルに参加するのは初めて	① MWSの作業手順が分からない時は質問する ② つらい気分を和らげるための対処方法を活用する

(3) 流れ

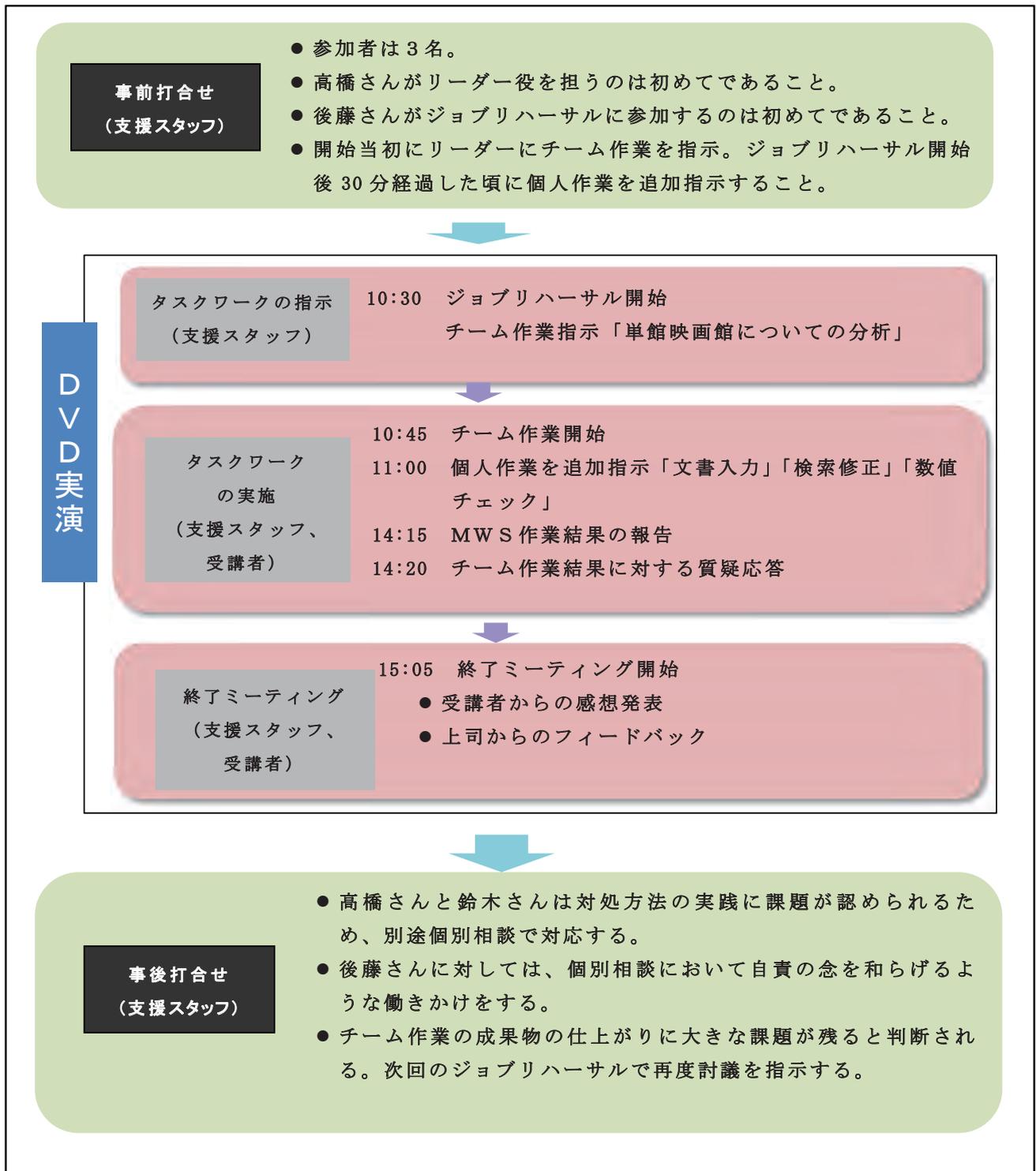


図7 「ジョブリハーサル実施の流れ(DVDモデル事例)」

2 ジョブリハーサルの実施法（DVD）のシナリオ

登場人物	
	支援スタッフ（St） 上司役：小林 受講者高橋さん：リーダー 受講者鈴木さん：メンバー 受講者後藤さん：メンバー
ジョブリハーサルの概要	
	DVDに収録した動画では、ジョブリハーサルの概要について説明しています。
登場人物とタスクワークの概要	
スタッフの紹介	<p>【ナレーション】 では、ジョブリハーサルの1日の流れを見てみましょう。今日のジョブリハーサルの上司役は小林さんです。</p> <p>なお、当日参加する受講者の状況やタスクワークの内容によっては、支援スタッフがメンバー役としてチームに加わることがあります。</p>
受講者の紹介	<p>【ナレーション】 今回の受講者は高橋さん、鈴木さん、後藤さんの3名で、リーダーは高橋さんを指名しました。</p> <p>高橋さんはうつ病で、想定外の出来事が起きると焦りを感じてミスをしてしまうことや、相手への遠慮から自分の考えを相手に伝えるのが苦手です。今回のジョブリハーサルでの支援課題は①メンバーに配慮するだけでなく、リーダーとして伝えるべきことをきちんと伝える、②焦りが生じた時には、手立てを講じてストレス反応を軽減するの2点です。</p> <p>メンバーの鈴木さんは双極性障害で、討議場面で他者に対して攻撃的な発言をしてしまうことが課題です。今回のジョブリハーサルでの支援課題は①他の受講者と討議する場面や上司の質問に答える場面でアサーティブなやりとりを行う、②ワークサンプル幕張版に集中して取り組むの2点です。</p> <p>同じくメンバーの後藤さんは社会不安障害で、討議場面で瞬時に考えをまとめることができず、発言できなかった自分を責め、落ち込んでしまうことが課題です。今回のジョブリハーサルでの支援課題は①ワークサンプル幕張版の作業手順が分からない時は他の受講者に質問する、②チーム作業で思うような発言ができなかった場合には、つらい気分を和らげるためのストレス対処方法の一つであるセルフトークなどの対処方法を活用し、自分を責める気持ちを軽減するの2点です。</p> <p>なお、高橋さんと鈴木さんはジョブリハーサルに参加するのは3回目ですが、高橋さんがリーダーを担当するのは初めてです。そして、後藤さんはジョブリハーサルの参加が初めてとなります。</p>
1日のタスクワーク	<p>【ナレーション】 支援スタッフで話し合い、今日のタスクワークはチーム作業である「単館映画館についての分析」と個人作業であるワークサンプル幕張版を行うことにしました。</p> <p>「単館映画館についての分析」は、映画館の収益が低迷した要因を論理的に整理し、検証するために必要な調査内容をリストアップして上司に報告するタスクワークです。このタスクワークを実施することにより、受講者が職場で求められる論理的な思考能力や相手に分かりやすく伝える能力を発揮できるかどうか見極めることができます。</p> <p>今回の受講者のうち、高橋さんは、相手に気を遣いすぎて自分の思いや考えを伝えることが苦手という課題があります。鈴木さんは質問を受けると責められたとの思いが強くなり、他者に対して攻撃的な対応をしてしまう課題があります。後藤さんは討議場面で思うような発言ができなかった時に自分を責めてしまう課題があります。</p>

	<p>【ナレーション】 そこで、受講者同士の討議場面や上司への報告場面では、3人の受講者が各々のコミュニケーション上の課題に上手く対処できたかどうかを見極めることにしました。</p> <p>タスクワークを指示するタイミングは、開始当初にチーム作業「単館映画館についての分析」を指示し30分程度経過して、受講者が討議をしている最中に、ワークサンプル幕張版の実施について追加指示を出すことにしました。</p> <p>追加指示の出し方は、一つの作業が終わった段階で次の作業指示を出すと精神的・身体的な負荷は低くなります。しかし今回は、既にジョブリハーサルを複数回経験した受講者が2名いるため、精神的・身体的負荷を高めることにし、一つ目の作業であるチーム作業に取り組んでいる最中に次のワークサンプル幕張版の指示を出す設定にしました。</p>
--	--

実施方法			
項目	キャスト	セリフ	ポイント
10:30 上司役からの指示	小林St	時間になりましたので、ジョブリハーサルを開始します。今日は私が上司役を務めます。今日のリーダーは、高橋さんをお願いします。高橋さん、こちらに来ていただいていたいいですか。	リーダーは当日指名する。
	高橋	はい、分かりました。	
	小林St	作業内容ですが、まず、この課題指示書を読み、全員で討議をしてください。そして、討議した結果を、14時20分から10分程度で報告してください。 報告の際は、高橋さん、後藤さん、鈴木さんに同席してもらいます。誰が報告するかはメンバーで相談して決めてください。	作業指示は必要最低限のものとし、受講者が主体的に質問できるかを確認する。
	小林St	なお、作業は今日中に終えて欲しいものなので、時間厳守をお願いします。	
	高橋	えーっと。確認させてください。この指示書の内容について討議し、報告するのですね。報告時間は何時でしたっけ。	
	小林St	14時20分から開始してください。メモはしなくていいですか。	
	高橋	あ、そうでした。すみません。メモ帳を取ってきていいですか。	
	小林St	はい。	
	高橋	すみません。お待たせしました。 質問なのですが、報告の際、配付資料は必要でしょうか。資料が必要な場合、指定された形式や内容はあるのでしょうか。	
	小林St	配付資料は準備してください。形式や内容は、課題の趣旨を考慮してメンバーと相談して決めてください。	報告資料の形式や内容は、受講者自身で検討してもらう。
	高橋	分かりました。資料は何部準備すればいいですか。	
	小林St	参加者4名分の資料をお願いします。	
	高橋	4部準備、と。	
	高橋	ありがとうございます。では作業に取り掛かります。	
	小林St	お願いします。	
10:35 リーダーからメンバーへの伝達	高橋	お待たせしました。指示内容を伝えますね。今日の上司は小林さんです。今から3人で課題について討議します。討議内容はこの指示書に書かれています。	資料のコピーなどの準備は受講者自身で行ってもらう。
	高橋	単館映画館についての分析・・・こういう課題は苦手なんですよね。どうしましょうか・・・。	

	鈴木	まずは個人で考えてみないと、話し合えませんよ。時間をもらっていいですか。	
	高橋	すみません。段取りが悪くて。まず、個人で考える時間をとりましょう。何分くらい必要ですか。	
	鈴木	やってみないと分かりませんが、10分くらいでいいんじゃないでしょうか。	
	高橋	では、10分にしましょう。	
10:45 討議開始	高橋	では、そろそろ討議しましょうか。	
	高橋	まずは要因について、お二人はどう考えましたか。	
	鈴木	外的要因は、難しかったので、内的要因でもいいですか。	
	高橋	はい。	
	鈴木	まずはなんと言っても、単館映画館ですからね。上映する映画が1種類しかないことが主な要因ですよ。	
	高橋	そうですね。私もそう思いました。	
	鈴木	あとは、経費削減ができていないことが要因じゃないでしょうか。映画館で売っているグッズなどの販促品や飲食物の費用対効果を検証する必要がありますよね。	
	高橋	そうですね・・・。	
	高橋	後藤さんはどう考えられましたか。	
	後藤	そうですね。ちょっと難しくて・・・。	
	鈴木	じゃあ、とりあえず、販促品や飲食物の費用対効果を検証して経費を削減するという方向でいいんじゃないでしょうか。	
11:00 追加指示	小林St	高橋さん、ちょっといいですか。	
	高橋	はい。	
	小林St	追加でお願いしたい作業があります。 これからお伝えするワークサンプル幕張版を3人で分担して作業し、作業結果を提出してください。作業結果はこの集計表に記入し、作業で用いた用紙と一緒に私に提出してください。 作業時間はもれなく記入してください。数値チェックでミスがあった場合、ミスの箇所が分かるように付箋を付けて提出してください。集計表と作業で用いた用紙はクリップで留めて提出してください。	
	小林St	作業内容は、文書入力がレベル2を3ブロックずつ、検索修正がレベル3-1から3ブロックずつ、数値チェックがレベル6-1から3ブロックずつになります。3人がそれぞれ別の作業に取り組むのではなく、3人とも3種類の作業を担当するようにしてください。	作業量はワークサンプル幕張版の一般平均に物品の準備時間(約5分)と採点時間(1ブロック3分)を加えた量を標準とする。
	高橋	確認させてください。 文書入力がレベル2を3ブロックずつ、検索修正がレベル3-1から3ブロックずつ、数値チェックがレベル6-1から3ブロックずつですね。	
	小林St	そうです。	
	高橋	分かりました。	

11:05 作業の 割り振 り	高橋	追加でワークサンプル幕張版の作業指示が出ました。まだチーム作業が 終わっていないのですが、どうでしょうか。	
	鈴木	えー、本当ですか。何が出たんですか。まだチーム作業が終わってない のに。	
	高橋	えーっと。文書入力レベル2を3ブロックずつ、検索修正がレベル3 -1から3ブロックずつ、数値チェックがレベル6-1から3ブロック ずつです。	
	鈴木	じゃあ、作業が3種類あるので、作業ごとに担当を割り振っちゃえばいい ですね。文書入力と、検索修正と、数値チェックでしたっけ。自分は 文書入力がいいんですけども。	
	高橋	あの、鈴木さんすみません。3人とも3種類の作業をしなくちゃいけない んです。	
	鈴木	えー、そうなんですか。効率悪いなあ。じゃあ、割り振りを決めるしか ないですね。	
	高橋	そうですね・・・。各々、文書入力、検索修正、数値チェックを3ブ ロックずつ取り組み、早く終わった人が、採点と集計表への記入を担当 しましょう。	
	鈴木	誰が資料作ります？	
	高橋	そうですね・・・。	
	高橋	では、私が作りましょうか・・・。そうなる報告担当も私ですか ね・・・。	
	鈴木	お願いします。	
	高橋	分かりました。それでは、ワークサンプル幕張版の分担は・・・。	
14:00 作業場 面	高橋	鈴木さん、後藤さん、作業の進捗はどうですか。	
	鈴木	文書入力と検索修正はもうすぐ終わりますが数値チェックはまだです。	
	高橋	そうですね。まだ誰も数値チェックに手をつけていないのでまずいで すね・・・	
	後藤	すみません。結果の印刷方法が分からないんですけど。	
	鈴木	印刷は、こうすれば大丈夫ですよ。	
	鈴木	高橋さん、印刷が終わりました。	
	高橋	ありがとうございます。	
14:15 作業結 果報告	高橋	今よろしいでしょうか。 ワークサンプル幕張版の作業結果ですので、よろしくお願ひします。申 し訳ないですが、数値チェックを終えることはできませんでした。	
	小林St	そうですね。数値チェックができなかったのですね。どうしてですか。	
	高橋	えーっと。単館映画館についての話し合いに時間がかかってしまい、作 業時間がありませんでした。	
	小林St	できれば時間内に終えて欲しかったのですが、状況は分かりました。 今日中に終えて欲しい作業だったので、今後、作業が終わらないなど分 かった時にはもう少し早めの相談や報告をお願いします。	
	高橋	分かりました。申し訳ありませんでした。	
14:20 チーム 作業の 報告	高橋	それでは、単館映画館について討議した結果を報告させていただきます。 す。	

	高橋	単館映画館の収益が低迷した理由は外的要因と内的要因に分けて検討いたしました。	
	高橋	外的要因としては、この単館映画館はオフィスビル街に立地しており、見込み客の中心は会社員のためごく限られた人しか来館しないこと、商業複合施設内にある映画館と比べると多様な客層を取り込めないことが主な要因であると考えます。	
	高橋	また、内的要因は四つあり、第一に上映する映画が1種類しかないこと、第二にDVDなどの普及により来館者が落ち込んでいること、第三に販促品や飲食物の費用対効果を検証して経費を削減すること、第四に空調設備など電気関連の費用対効果を検証して経費を削減することが主な要因であると考えます。	
	高橋	以上の結果を踏まえ、調査が必要な項目として、七つの項目を考えました。一つ目は映画館の前を通る人の人数調査を月・水・金・土・日に実施すること、二つ目はDVDレンタル業界の動向調査、三つ目は来館者の男女比調査、四つ目は来館者の年齢層調査、五つ目は来館者の多い時間帯調査、六つ目は来館者の多い曜日と少ない曜日の調査、七つ目は上映する映画のジャンルによる来館者数の変化に関する調査です。討議結果は以上です。	
	小林St	質問させていただいていいのでしょうか。内的要因に挙げた経費を削減するというのは、対策であって要因ではないのでしょうか。	
	高橋	そうですね・・・。	
	鈴木	その点についてですが、費用対効果の検証は重要だと思いますし、それに経費を削減することの必要性についても要因に含めるべきだと思います。	
	小林St	確かに費用対効果を検証するというのは重要なことだと思いますが、経費を削減することを要因に含めた理由がよく分からないのですが。	
	鈴木	ですから経費を削減することは非常に重要で、それも要因に含めた検証をしなければ意味がないってことですよ。	
	小林St	そうですか。私にはよく理解できませんがこの件については結構です。	
	小林St	他にもいくつか質問があります。まず、資料にある外的要因と内的要因という標記は課題指示書と異なりますので、正確には外部要因と内部要因でよいですか。	
	高橋	あ、そうですね。すみません。修正をお願いします。	
	小林St	分かりました。その上で教えてください。外部要因に挙げられている単館映画館の立地は、外部要因ではなく内部要因ではないでしょうか。	
	高橋	あ、すみません。	
	鈴木	いや、あの、単館映画館の立地が変われば単館映画館に来る見込み客が変わり、見込み客は単館映画館に外からやってくるものなので、外部要因でいいと思うんですけど。	
	小林St	外部要因は単館映画館を取り巻く環境のことで、内部要因は単館映画館が自ら選択できるものだと思います。そうすると、オフィスビル街への立地は、単館映画館が自ら選択したもので、現実的に可能かどうかは別として、理論上は単館映画館の方針で別の場所に移転することもできるのですから、内部要因ではないでしょうか。	
	鈴木	そうですね。そう言われるとそうですね・・・。	
	小林St	それから、調査内容についていろいろ考えてくださったことはいいのですが、要因との関連について教えてください。	

	高橋	外部要因に記載した見込み客の把握に関して、調査内容の（１）と（３）～（６）が関連しており、内部要因の（１）に関しては調査項目（７）、内部要因の（２）に関しては調査内容の（２）が関連していません。	
	小林St	分かりました。内部要因の（３）と（４）についての調査項目が挙げられていないのと、要因と調査項目が上手く関連づけられていない部分があるので、全体的にもう一度見直していただければと思います。	
	高橋	分かりました。	
	高橋	他にご質問やご意見はないでしょうか。	
	小林St	はい。ありません。	
14:40 片付け 終了報告	高橋	小林さん、作業の片付けが終わりました。	
	小林St	分かりました。では、今日のジョブリハーサルはこれで終わります。	
終了ミーティング			
項目	キャスト	セリフ	ポイント
15:05 終了 ミー ティ ング	高橋	それでは、これから終了ミーティングを行います。 まずは受講者から、「目標の達成度」や「どのように取り組めたか」などお話しください。	振り返りの進行も受講者に担ってもらおう。
	高橋	高橋です。 今日は、初めてリーダーを担当しました。朝、指名された際は慌ててしまい、上司からの指示を聞く際、メモ帳を持っていくのを忘れてしまいました。でも、徐々に落ち着いて作業に取り組めたと思います。取組に対する自己評価は60点くらいです。	
	鈴木	鈴木です。 チーム作業では、自分と考え方の違う意見が出された時に、つい、強い口調で言ってしまいました。でも、以前と比べるとテンカウント法を意識し、怒りのボルテージを抑えることができたと思います。取組に対する自己評価は50点くらいだと思います。	※テンカウント法とは、怒りの感情が沸騰しそうになったら、相手から目をそらし、軽く息を吸って、心の中でゆっくり1から10まで数えることで、怒りの気持ちをしずめる方法のこと。
	後藤	後藤です。 今日はチーム作業で発言することができず、少し落ち込みました。ワークサンプル幕張版の作業手順が分からない時に質問することはできたのですが、タイミングが少し遅くなってしまいました。もう少しチームに貢献できたらよかったとの思いが強く、自己評価は20点くらいです。	
	小林St	皆さんお疲れ様でした。 今日のジョブリハーサルで私が気づいた点についてお話をさせていただきます。	終了ミーティングでは、支援スタッフは、支持的にフィードバックを行う。

小林St	まずは高橋さん、初めてのリーダー、大変お疲れ様でした。リーダーとして責任感を持って作業をやり遂げられていた点がとてもよかったですと思いました。正直、開始当初は焦りを感じている様子が伝わってきましたが、深呼吸など対策を講じていた点がとてもよかったですと思います。	
小林St	次に鈴木さんですが、鈴木さんはメンバーとしてリーダーの進行を補佐するような役割を意識し、積極的に発言していた点がとてもよかったですと思いました。 気になった点としては、チーム作業の前半で少し余裕がなかったのか、返答が乱暴で、私がお伝えしている内容を受け止めて返答していないのではと感じるところがあったので、今日のチーム作業でのやりとりについては、もう一度内容を振り返り、整理していただくとよいと思います。	
小林St	最後に後藤さんですが、まだジョブリハーサルの雰囲気になれない中でのご参加、大変お疲れ様でした。ワークサンプル幕張版では、ミスがないように、丁寧に作業を進めておられた点が大変よかったですと思いました。	
小林St	続いて皆さんに質問やアドバイスがあります。 まず、高橋さん、メンバーに気を遣って自分の意見が言えないなあと感じる場面はありませんでしたか。	
高橋	そうですね。正直、少しあったかもしれません。	
小林St	そうですね。そうであれば、高橋さんは相手を気遣う姿勢が元々ある方なので、もう少し自分の意見をアサーティブに伝えていく方法もあるのではと思いました。	
高橋	分かりました。ありがとうございます。	
小林St	続いて鈴木さんに質問があります。討議場面では、質問に対して答える時に声が大きくなり、相手の意見を聞くよりも、自分の主張を分かってもらいたいという気持ちが少し強く出ていると感じましたが、その辺りはどうでしょうか。	
鈴木	そうですね。少し、自分の意見を通そうとしたところがあったかもしれませんが。正直、自分が何を答えたかよく覚えていないところもあります・・・。	
小林St	そうですね。鈴木さんが先ほどおっしゃっていたように、以前に比べると、テンカウント法などを意識し、怒りの感情をコントロールしようと努力されていたと思います。 今後は、まず、相手から何を言われているのかを聞いた上で、時には相手の意見を認めたり、取り入れていくことを意識していくことも必要ではないかと感じました。	
鈴木	一点、質問ですが、いいですか。 今日はワークサンプル幕張版の全てが終了できなかったのも、自分としては、チームワークが発揮できなかったと思っていますが、小林さんも同じ認識でしょうか。	受講者からの質問も受け付ける。
小林St	私は、指示された作業を全て終えられなければチームワークが発揮できていないと認識しているわけではありません。 でも、今日のジョブリハーサルでは、到底無理な作業量を指示したわけではなく、効率を意識して取り組めば終わる程度の作業量を指示したので、作業が終わらなかった要因を分析し、今後につなげてもらえればと思います。	
鈴木	分かりました。	

小林St	<p>最後に後藤さんにアドバイスがあります。 私は、後藤さんが、任されたワークサンプル幕張版を着実にこなそうとされている点がとてもよかったと思いました。 自己評価が20点とのことでしたが、今日は初回なので、雰囲気慣れ、任された作業をこなしたことをご自身で認めていただければと思います。</p>	
小林St	<p>気になった点としては、少し手持ち無沙汰の時間があっという間に思うので、何か手伝うことはないか、リーダーに聞いてみる方法もあるかと思えます。</p>	
後藤	<p>分かりました。ありがとうございます。</p>	
高橋	<p>他に気になった点やご意見などがある方はいらっしゃいますか。</p>	
高橋	<p>それでは、これで終了ミーティングを終わりたいと思います。 皆さんお疲れ様でした。</p>	
事後打合せ	<p>【ナレーション】</p> <p>ジョブリハーサル実施後は、支援スタッフ間で事後打合せを行います。</p> <p>事後打合せでは、受講者3名の作業ぶりについて情報共有を行いました。 高橋さんと鈴木さんは自らの課題を認識しているものの、対処策の実践には課題が残るため、対処策を実践するための手立てについて、個別相談で再度検討することにしました。後藤さんは、他者への相談やチーム作業での発言を積極的に行えない課題がみられましたが、今回のジョブリハーサルは初めての参加だったため、個別相談では、1日作業に従事できたことについて正のフィードバックを行うことで、自責の念を和らげるような関わりをし、コミュニケーション上の課題については次回以降の支援課題とすることにしました。</p> <p>また、チーム作業の成果として報告された内容は、①内部要因の検討結果で、経費削減といった対処策が述べられている、②要因と調査項目が十分に関連づけられていないといった課題が見られました。成果物の仕上がりには大きな課題が残ると判断し、次回のジョブリハーサルでは「単館映画館についての分析」について再度討議を行い、資料を修正した上で、報告してもらうことにしました。</p>	

3 ジョブリハーサルの実施法（DVD）関連資料

	資料名	ページ
1	DVD収録用：ジョブリハーサル実施要領	p 114
2	DVD収録用：課題指示書	p 115
3	DVD収録用：受講者作成資料	p 116



平成●年●月●日（ ）ジョブリハーサル実施要領

平成●年●月●日（ ）

リーダー：高橋さん（リーダー：1回目、参加：3回目）

メンバー：鈴木さん（参加：3回目）、後藤さん（参加：1回目）

上司：小林

10:30 「単館映画館についての分析」

・課題指示書を読み、全員で討議してください。討議内容について、14:20 から報告してください。誰が報告するかは、メンバーと相談して決めてください。

※討議内容の発表者は指名せず、受講者間で決めてもらう。

11:00 ワークサンプル幕張版（MWS）作業

・これからお伝えするワークサンプル幕張版を3人で分担して作業し、作業結果を提出してください。文書入力と検索修正は作業結果を印刷して提出し、数値チェックは、採点まで行った結果を提出してください。

文書入力:レベル2を3ブロックずつ(45分相当)

検索修正:レベル3-1から3ブロックずつ(30分相当)

数値チェック:レベル6-1から-3ブロックずつ(15分相当)

※作業の振り分けについては、リーダーに任せる。

<支援課題>

《リーダー：高橋さん》

- ・メンバー役に配慮するだけでなく、リーダーとして伝えるべきことをきちんと伝える。
- ・焦りが生じてきた時には、手立てを講じてストレス反応を軽減する。

《メンバー：鈴木さん》

- ・他の受講者と討議する場面や上司の質問に答える場面でアサーティブなやりとりを行う。
- ・ワークサンプル幕張版に集中して取り組む。

《メンバー：後藤さん》

- ・ワークサンプル幕張版の作業手順が分からない時は、他の受講者に質問する。
- ・チーム作業で思うような発言ができなかった場合には、つらい気分を和らげるためのストレス対処方法の一つであるセルフトークなどの対処方法を活用し、自分を責めなくなる気持ちを軽減する。

課題「単館映画館についての分析」

【課題】

この単館映画館は、オフィスビル街の一角にあります。このところ収益が低迷しています。どのような要因が考えられるか論理立てて整理をし、検証するために必要な調査内容をリストアップしてください。

(留意事項)

- ・ 要因については、外部要因と内部要因を分けて整理すること。
- ・ それぞれの要因を検証するに当たって、どのようなデータをどのように検証する必要があるか検討すること。

平成●年●月●日

報告資料「単館映画館についての分析」

1. 外的要因

(1) オフィスビル街に立地している映画館

事由

イ.見込み客の中心は会社員のためごく限られた人しか来館しない。

ロ.商業施設内にある映画館で見込める客層(主に家族・友人など)が取り込めない。

2. 内的要因

(1) 上映する映画が1種類しかない。

(2) DVDなどの普及により来館者が落ち込む。

(3) 販促品や飲食物の費用対効果を検証して経費を削減する。

(4) 空調設備など電気関連の費用対効果を検証して経費を削減する。

3. 調査

(1) 映画館の前を通る人の人数調査を月・水・金・土・日に実施する。

(2) DVDレンタル業界の動向調査

(3) 来館者の男女比調査

(4) 来館者の年齢層調査

(5) 来館者の多い時間帯調査

(6) 来館者の多い曜日と少ない曜日の調査

(7) 上映する映画のジャンルによって来館者数の変化が生じる調査

付属CD-ROM、DVDの内容一覧

■CD-ROM「ジョブリハーサル資料集」

PCでそのまま印刷して使用できます。

フォルダ	資料名	頁	種類
受講者用記録用紙	ジョブリハーサル日誌	9	Excel
	リーダーシップ・メンバーシップに関する振り返りシート	10	Word
	ジョブリハーサル自己評価票	100	Excel
支援者用記録用紙	ジョブリハーサル作業状況	30	Excel
	ジョブリハーサル実施要領	31	Word
	ジョブリハーサル支援記録票	96	Excel
	ジョブリハーサル評価のポイント(ver.1)	98	Excel
	ジョブリハーサル評価票	99	Excel
オリエンテーション資料	オリエンテーション資料1	14	Word
	オリエンテーション資料2	17	PowerPoint
Task1	作業日報集計指示書	41	Excel
	ジョブリハーサル集計票	40	Excel
Task2	物品購入伺	44	Excel
Task6	【売上データ】コンビニわかば	51	Excel
	【課題指示書】コンビニわかばの売上データ分析	52	Word
Task7	情報カード	60	Word
	【課題指示書】カード情報収集作業～百日紅スポーツジムのレッスンスケジュールを当てる～	61	Word
Task8	情報カード	64	Word
	【課題指示書】カード情報収集作業～社員旅行でどこに行った～	65	Word
Task9	【課題指示書】忘年会企画書作成	68	Word
Task12	【課題指示書】職場改善キャンペーン案の検討	77	Word
Task13	【課題指示書】ケーススタディ「職場の人間関係」	82	Word
Task14	【課題指示書】単館映画館についての分析	86	Word
Task15	お客様の声カード	90	Word

■DVD「ジョブリハーサルの実施法」

ジョブリハーサルの実施法を映像資料にして収録しています。
DVDプレーヤーまたはPCのDVD視聴ソフトで視聴できます。

資料名	頁	時間
ジョブリハーサルの実施法	103	42分01秒

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. 16

ジョブデザイン・サポートプログラム
気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサル

発行日	平成 29 年 3 月
編集・発行	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職業センター 〈所在地〉〒261-0014 千葉県千葉市美浜区若葉 3-1-3 〈電話〉 043-297-9043 (代表) 〈URL〉 http://www.nivr.jeed.go.jp
印刷・製本	情報印刷株式会社