

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ことが求められます。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、パソコン＆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 ～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、セルフマネー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ージメントスキル（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とおして、自分で自分のことをモニターしコントロールする、セルフマネー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
作業指示の範囲			
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

※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、ミスの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「プローブ期」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 p 44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をとおして、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。

		物品購入伺						No. _____
		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						
	起案者氏名							
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、お問い合わせします。								
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るか。

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、次の教示を行います。

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、隨時、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ひいたします。

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

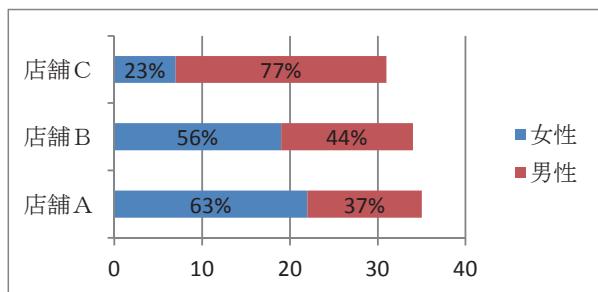


図1「店舗別来客数」

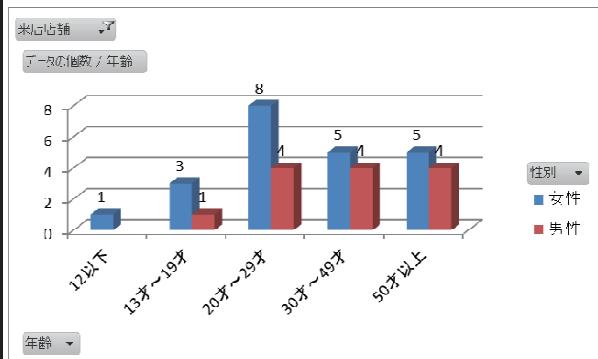


図2「店舗A 年代別来客数」

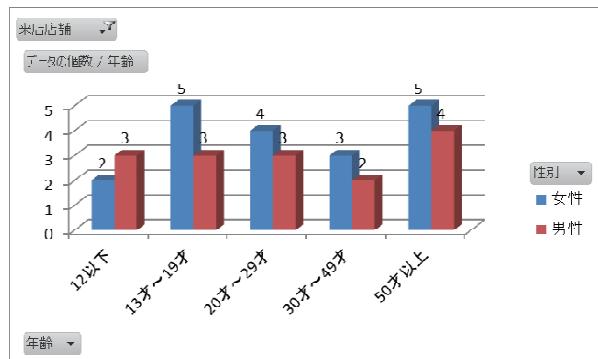


図3「店舗B 年代別来客数」

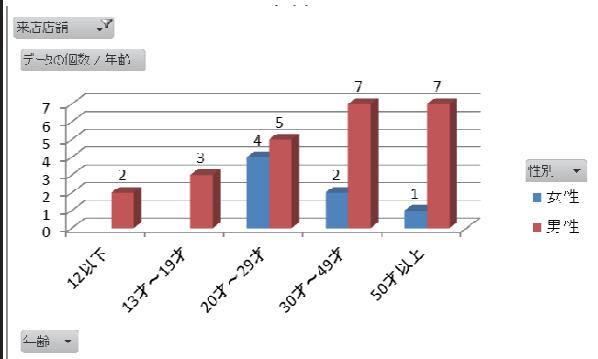


図4「店舗C 年代別来客数」

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

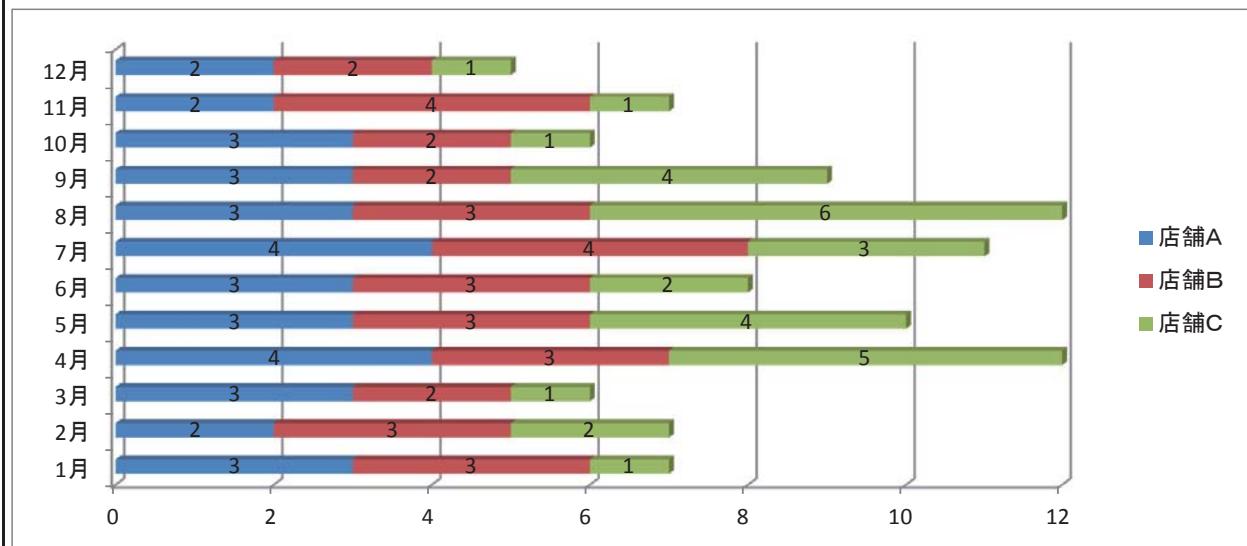


図5「月別来客数」

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

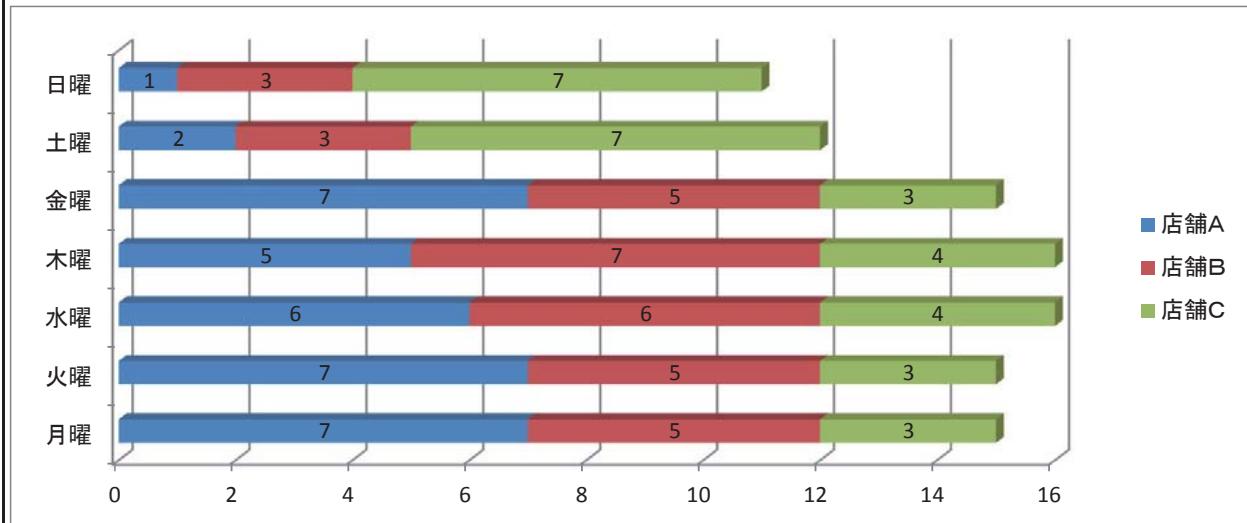


図6「曜日別来客数」

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

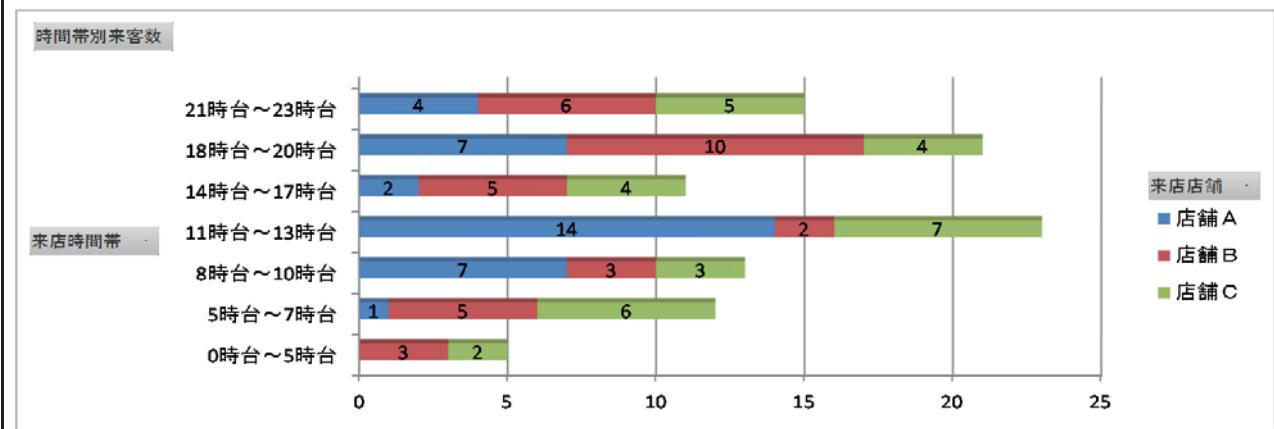


図7「時間帯別来客数」

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	氷菓	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	46	10	5	6	2	2	0	1	5	3	9	3
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CD・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

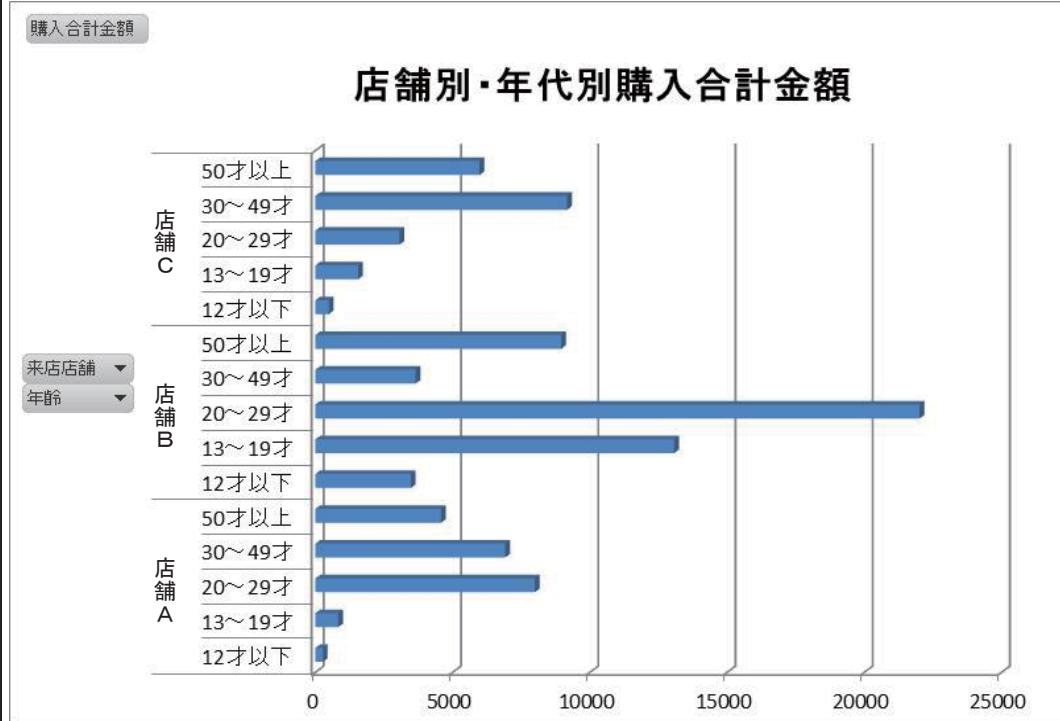


図8「店舗別・年代別購入合計金額」

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	<u>ボクササイズ</u> 小山内インス 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での、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っている	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

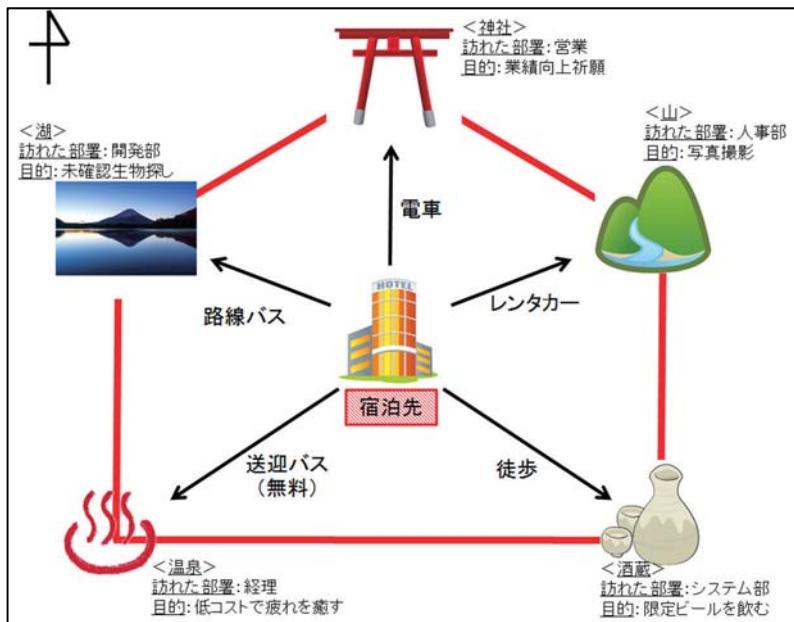
- ・断片化された情報を統合するために、円滑なコミュニケーションを図れるか。
- ・ルールを守り、情報カードに記載された4つの課題に対する解答を制限時間内に導き出すことができるか。

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

- 課題は南西にある観光地の名前である。
⇒正答：温泉
- 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
- 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
- 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」と言わされました。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係の職務内容には水曜日のみ夜勤があり、B係長以外のB係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つたり、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係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:ぱりぱり仕事をこなし

た:たとえ逆境のときでも

ろ:ろうりょ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】

□協力のお願い：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係長の了承を得ること。

Hさん：幹事の補佐を依頼する。事前にB係長の了承を得る。

□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。）

□締めの挨拶・・・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ベストな策であるか、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ベストな策
 - 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ことができるか。

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 〇〇〇

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
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ところである。一方で、特別な運動の推進など大きな変化を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。
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。
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
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。
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できるためである。
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。
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。
【運動】うきうきウォーキング
○ウォーキング活動の充実を図る。
【食事】わくわくミール
○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。
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考える。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。

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”的応募を募る。
- ・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めているかどうか確認できる内容にする。

準備物	予算
・キャンペーン告知ポスター	万歩計 2,000円×全社員分
【うきうきウォーキング】	記念品 1,000円×15人分
・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	

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。資料は〇部用意してください。

②評価の観点

- ・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。
- ・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ことができるか。

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ことが多いと、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、分からぬ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ことができない。
- 上司、同僚、後輩に対して「どうして〇〇してくれないのでしょう」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、どうで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せられた時、重視するのはスピードor量or時間がかかるても完成度の高いものを求めているかのどちらなのかなど）を理解するため、慣れないときは相手に質問する。
- ・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、「ホウレンソウ」の徹底を心がける。必要な報告は聞かれなくても自分がらい、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ことができるか。

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。資料は〇部用意してください。

課題指示書

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、課長や主任にもはつ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きましたが、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さんにかける期待は大きく、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

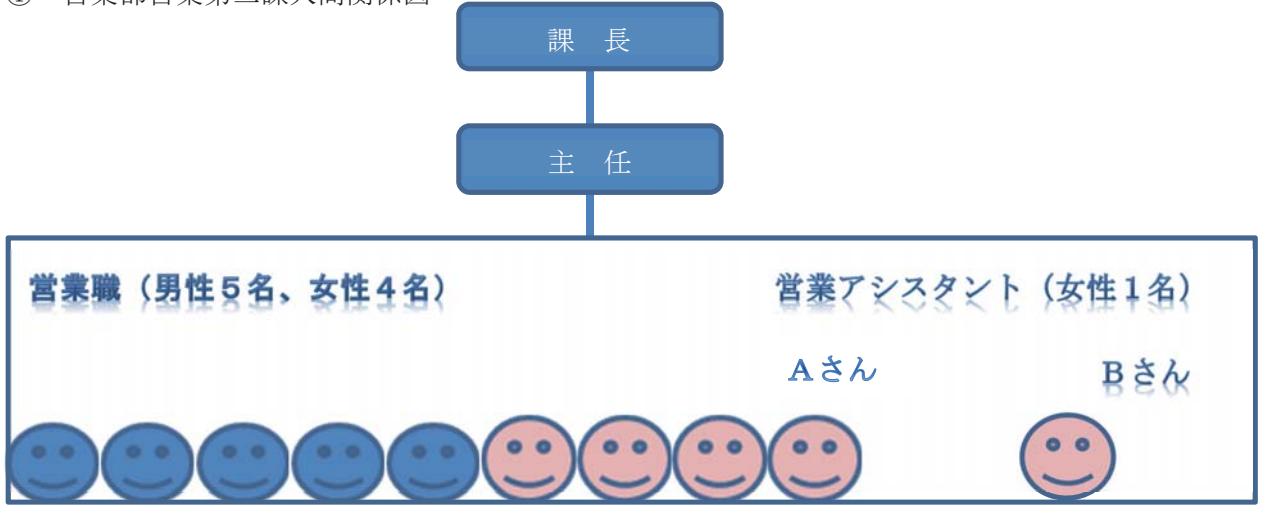
- ・ 役職や職務経歴が異なる社員それぞれの立場における心理を適切に推察しているか（必ずしもBさんだけが悪者ではなく、自己流で仕事を進め助言を聞き入れないAさんにも課題がある点を押さえられているか。誰かを一方的に悪者にするのではなく、それぞれの立場による主張の違いや、それに伴う葛藤状態を考慮しているか）。
- ・ Aさんの退職の申し出が真意である場合と真意ではない場合、両パターンを想定できているか。
- ・ コミュニケーション不足を解消するための手立てなど、様々な解決方法が盛り込まれているか。
- ・ 支援スタッフとの質疑応答の場面で、質問された内容に対して的を射た回答ができるか。
- ・ 質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だ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のなので、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年目だけど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さんと上手くやつたらいいのに。

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してもらっているので、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と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。これまでには、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が、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ぬ)

- ・どうしたらしいのか分からぬので迷いはあるが、とりあえず「退職」と口にすることで、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、心配してもらえるのではないか。

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とおして、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。資料は〇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、論理立てで整理できているか。
- ・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。

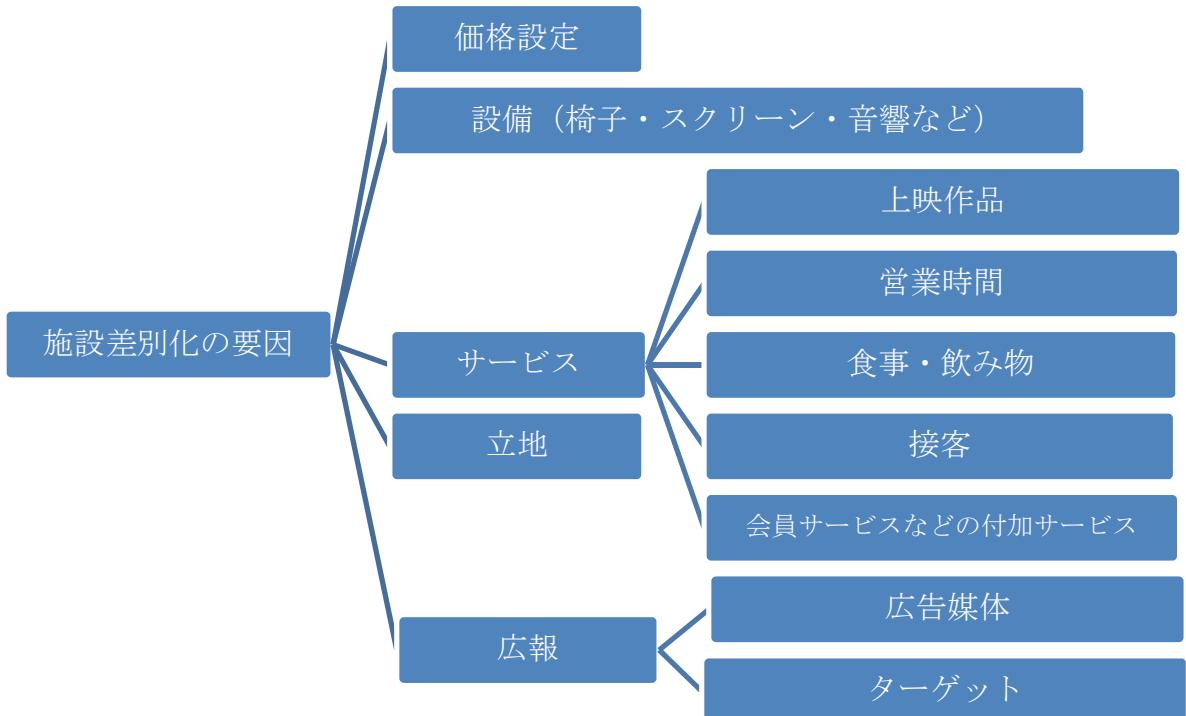
④解答例

【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○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。

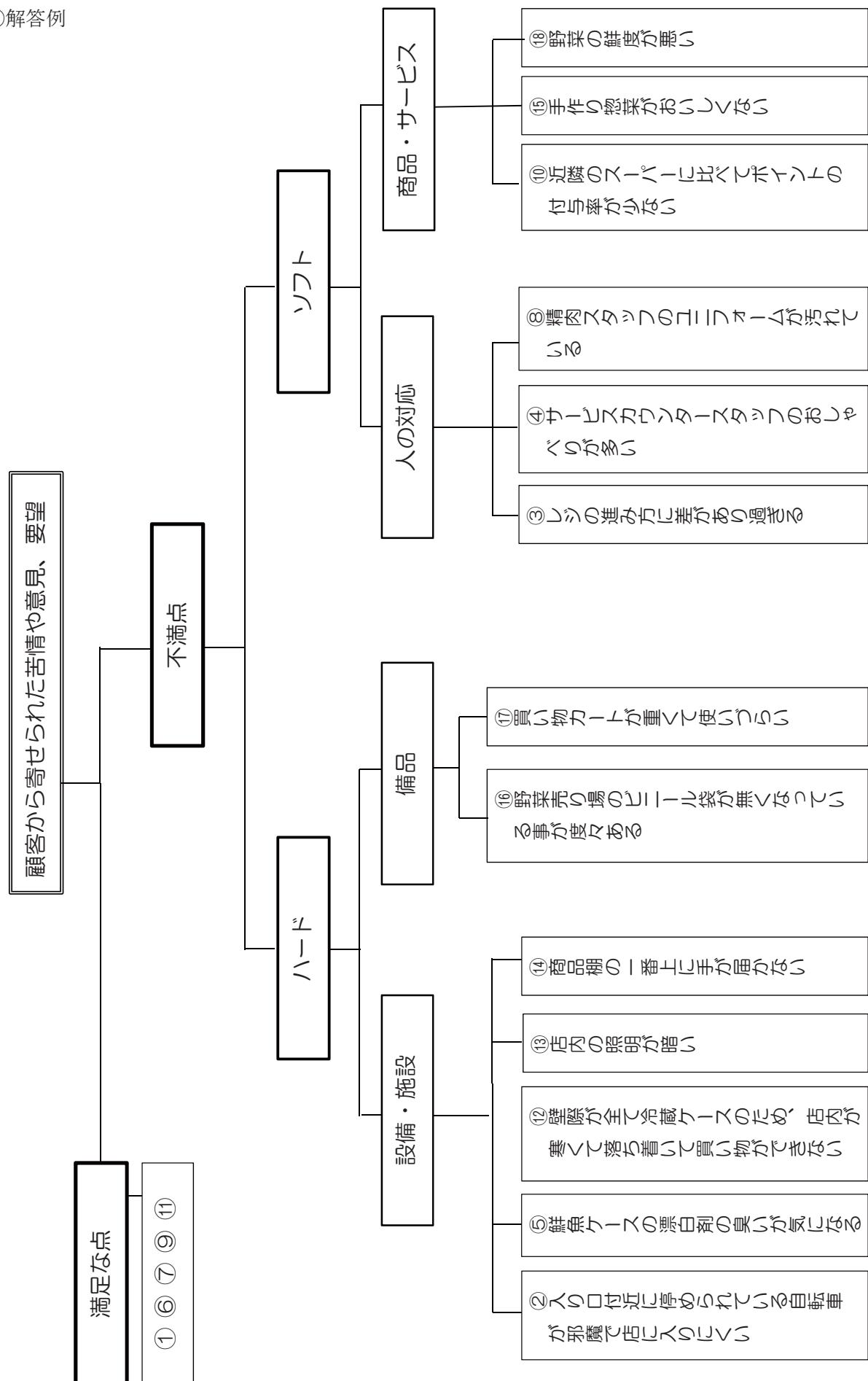
②評価の視点

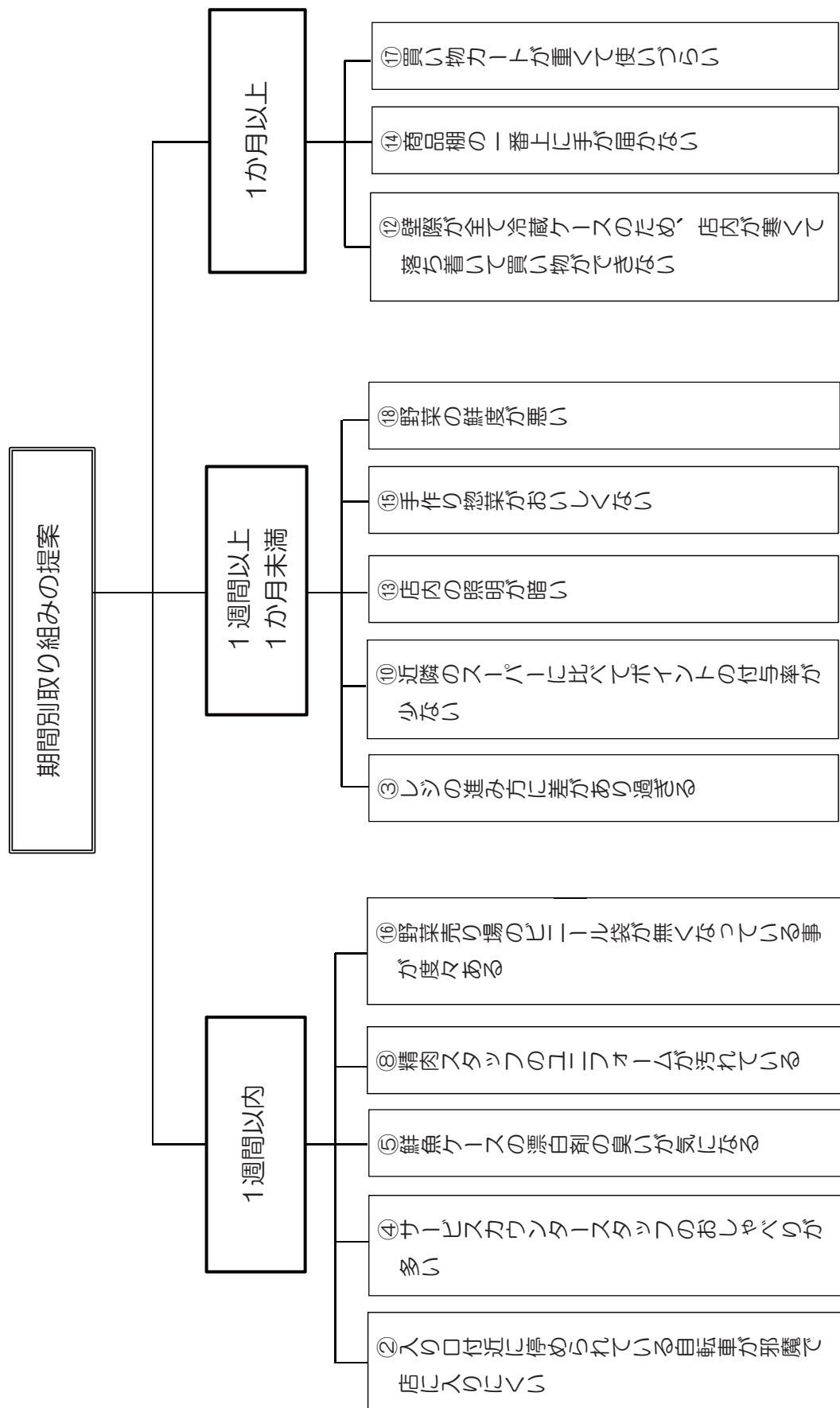
- ・レポートは簡潔で分かりやすいものになっているか。
- ・顧客から寄せられた苦情や意見、要望を漏れや重複なく分類・整理できているか。
- ・現状の分析を踏まえた改善案が提案できているか。
- ・支援スタッフへの報告を行い批判的な意見や質問を受けた際でも、感情的になることなく、落ち着いた対応ができるか。

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発揮しているか
	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方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 ()	
作業内容	午前	午後
	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文書入力 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○A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、バタバ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）を経過した頃、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
●●	10:30 11:20 11:40 11:46 11:56 13:00～ 14:05 14:13 14:20～	(リーダー) 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。 「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、「我々はMWSに取り掛かりましょう」と声掛けをする。 ▲▲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。 上司役に進行状況を報告。「ほぼ順調」と報告。（上司役は、時間内に終わらせるとは難しいと感じる） 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
	▲▲	10:35 11:20 11:41 11:56 13:00 14:12 14:20
■■	10:40 10:50 11:54 13:00 14:20	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。 話し合いでは積極的に意見を述べている。 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」
	終了ミーティング	MWSの準備はスムーズに率先して行っている。 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。
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。→次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)						
領域	No	項目	評価の視点	評価段階		
				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)
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
	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
	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
	5	作業効率	期限内に作業を完了する作業効率を発揮できているか	一般標準以上の作業効率を発揮できる	一般標準比9割以上の作業効率を発揮できる	一般標準比7割以上9割未満の作業効率を発揮できる
	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と見られるが、改善に向けた取組ができ、職務に支障を来たすのは1割未満である	時間を守れないことが多い、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割未満で支障を来たす	時間を守れないことが多い、職務の3割以上で支障を来たす
	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、責任感はあり、職務に支障を来たすのは1割未満である	例えば遂行が困難な作業はあきらめてしまうことがあるなど、やや責任感に欠けたため、職務の3割以上で支障を来たす
	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ているか	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ます	経験のある作業でも作業に要する時間の見積りを1割以上3割未満で誤る
	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る、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、動揺など対応ができないことがあるが、職務に支障を来たすことがあります
	10	問題解決	扱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ることができるか	常に扱う職務内容の重点を正しく把握しており、問題解決のための手立てを講じることができると見られるが、事態が悪化する前に手立てを講じることができないのは1割未満である。	扱う職務の重点を正しく把握できることがあり、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	扱う職務の重点を正しく把握できることがあり、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折時遅れることがあるが、事態が悪化する前に相談でき、職務に支障を来たすのは1割未満である	相談や報告のタイミングが遅れ、事態を悪化させ、職務の3割以上で支障を来たす
	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るが、職務に支障を来たすことはない	9割以上9割未満の場面で分かりやすく正確に伝えることができるが折時遅れ職務に支障を来たすことがある
	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るが、職務に支障を来たすのは1割未満である	3割以上の場面で尋ねられたことに対する応答がそれなりに過不足が多くなるため、職務に大幅な支障を来たす
	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、職務に支障を来たすことはない	相手を尊重した表現で自分の考え方や気持ちを表現できるが、やや職務に支障を来たす
	5	謝罪	自分に非がある時は、謝罪することができますか	自分に非がある時は、常に謝罪することができますが、相手に不快な思いをさせることはない	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が、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、謝罪することで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どれか	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ます	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ます	注意や指摘を受けた時には、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どれか	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どれ	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どれ	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ますか	ストレスを認識し、適切な対処方法を講じることができます	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、適切に割り振ること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ますか	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ます	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ます	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ます
	3	進行	論点を確認しながら討議を進行することができますか	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つ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

【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・リワーカー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・ファシリテ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・会議ファンタジーの基本が身につく本、すばる舎、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の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えていた。	
※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ます	4	
(8) 作業に要する時間を正確に見積もることができます	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ることができます	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方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ます	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ます	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ます	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。その分自己分担作業がおろそかになってしまい傾向がある。		

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○) リーダー役 ● 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こうとすることができる	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応答できる	3	
(4) 相手を尊重した表現で自分の考え方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が、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。

