

はじめに

障害者職業総合センター職業センターでは、平成 17 年度から、知的障害を伴わない発達障害（自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害）のある方を対象とした「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」を実施し、実際の支援を行うことで、発達障害者に対する職業リハビリテーション技法の開発・改良を進めてきました。その開発成果については、継続して、実践報告書や支援マニュアルに取りまとめるとともに、職業リハビリテーション研究・実践発表会を始めさまざまな機会をとおして発信しています。

本マニュアルは、平成 27、28 年度にわたり、発達障害のある方が多様化する職務への適応力の習得に効果を上げるための支援技法として開発した「手順書作成技能トレーニング」について、発達障害のある方の就労支援現場において日常的に活用していただくことを念頭におき、その具体的な実施方法、支援のポイント、支援事例等をわかりやすく使いやすくまとめています。

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 職業センター長
春日利信

目次

はじめに

発達障害者のワークシステム・サポートプログラムについて

- 1 障害者職業総合センター職業センターの取組 1
- 2 ワークシステム・サポートプログラムの概要 1
- 3 プログラムの基本的な考え方 5

第1章 手順書作成技能トレーニングとは

- 1 開発の背景・目的 8
- 2 手順書作成技能トレーニングの基本的な考え 10

第2章 手順書作成技能トレーニングの進め方

- 1 トレーニングの流れ 13
- 2 トレーニングの進め方(STEPごとの解説) 14
 - (1)STEP1 オリエンテーション～手順書作成技能トレーニングとは？～ 14
 - (2)STEP2 簡易作業の手順書作成 23
 - (3)STEP3 複雑な作業での手順書作成と活用 29
 - (4)STEP4 職場実習や実際の職場を想定した手順書作成と活用 39

第3章 手順書作成技能トレーニングにおける支援のポイント

- 1 アセスメントの視点 42
 - (1)各 STEP におけるアセスメントの視点 42
 - (2)情報処理過程における視点でアセスメント内容を整理する 43
 - (3)受講者とアセスメントの内容を共有する～自己理解を深める支援例～ 44
- 2 ワーク(任務)を構造化する～課題・気づきに基づく支援の工夫例～ 47
- 3 手順書作成技能トレーニングの応用の工夫 53

おわりに 56

<参考文献> 57

手順書作成技能トレーニング教材・ツール集 59

発達障害者のワークシステム・サポートプログラムについて

1 障害者職業総合センター職業センターの取組

障害者職業総合センター職業センター(以下「職業センター」という。)では、知的障害を伴わない発達障害の診断を受けている者(自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害の者(以下「発達障害者」という。))を対象とした専門的な支援プログラムである「ワークシステム・サポートプログラム」(以下「WSSP」という。)を実施しています。職業センターは、WSSPの実施をとおして支援ノウハウの蓄積を行い、発達障害者の職業リハビリテーションにおける支援技法の開発及び改良を行っています。

開発等を行った支援技法については、実践報告書や支援マニュアルに取りまとめ、地域障害者職業センター(以下「地域センター」という。)、障害者就業・生活支援センター等の支援機関に配付するとともに、職業リハビリテーション研究・実践発表会での報告、地域センターを会場として演習方式で支援技法を伝達する支援技法普及講習の実施等をとおして広く普及を図っています。

<詳細は、障害者職業総合センター職業センターのホームページをご覧ください。

<http://www.nivr.jeed.go.jp/center/center.html>>

2 ワークシステム・サポートプログラムの概要

WSSPは、「ウォーミングアップ・アセスメント期(5週間)」(以下「アセスメント期」という。)と「個別カリキュラムに基づく職場適応実践支援期(8週間)」(以下「実践支援期」という。)の13週間で構成されています。

アセスメント期は、「就労セミナー」「作業」「個別相談」の各場面をとおし、WSSPの受講者(以下「受講者」という。)の障害特性と職業的課題について、把握することが主な目的です。

アセスメント期の就労セミナーでは、職場で発生しやすい場面を想定したテーマ設定による演習、グループ・ディスカッションの実施等をとおし、各受講者の態度や発言内容から認知の特徴等を把握します。作業では、ワークサンプル幕張版を活用し、各受講者の作業特性を把握するとともに、作業遂行で必要な環境調整、方法・手順の工夫等を検討し試行します。また、個別相談では、プログラム受講に当たっての不安の軽減を図るとともに、受講者が自らの特徴に関する悩みの解消や理解の深化を促すために、これまでの経験等の振り返りを行います。各場面でのアセスメント結果を基に、支援者は実践支援期で取り組むための個別カリキュラムを作成します。

実践支援期は、個別カリキュラムに基づき、受講者の特性と職業上の課題に対応した支援を行うとともに、必要に応じてカリキュラムの見直しを行い、きめ細かに支援を継続することを目的としています。

実践支援期の就労セミナーでは、受講者一人ひとりの課題を中心にテーマを設定し、実際の就業場面を想定した演習等を実施します。例えば、就労セミナーの一講座である問題解決技能トレーニングでは、「何度確認してもミスが残る」といったテーマを設定し、グ

ループ・ディスカッションを行いながら、作業上のミスを解消するための対処方法を習得します。作業では、作業遂行上の課題の改善状況、就職時に事業主に対して要請する雇用管理上の配慮事項等の確認を行います。例えば、聴覚過敏の特性があるため作業への集中と持続が困難な場合には、事業主にできる限り静かな環境を整えてもらうか、受講者がノイズ・キャンセリング・ヘッドフォンを使用するか、また、その両方の対応が必要であるかといった確認を行います。個別相談では、就労セミナー及び作業の取組を振り返りながら改善状況を確認し、受講者の自信や自己効力感を高めるための助言を行います。

実践支援期の終盤では、民間事業所の協力を得て職場実習(5日程度)を実施し、アセスメント期等に検討した作業方法や手順の工夫、事業主に要請する配慮事項等の検証を行い、プログラム終了後の就業場面を想定したより実践的な支援を行います。

このプログラムは、あらゆる場面をとおして受講者一人ひとりの特性、職業上の課題等について詳細なアセスメントを行い、アセスメント結果に基づき、職場で適応するためのスキルの習得と向上の支援を実施するものです。



図1 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムの概要

(1) 「就労セミナー」の概要

「就労セミナー」では、4つの技能トレーニングの場面を設定し、受講者の個々の特性等のアセスメントを行います。また、その結果に基づき、自己の特徴の理解とその対処方法の習得を目的としたスキル向上支援を行っています。

就労セミナー(各技能トレーニング内容)

問題解決技能トレーニング

問題の発生状況や原因の把握、現実的な問題解決策の選択のための支援



職場対人技能トレーニング

職場で必要となる対人コミュニケーションのスキル向上のための支援



リラクゼーション技能トレーニング
個々人の障害特性に応じたストレス対処技能の習得のための支援



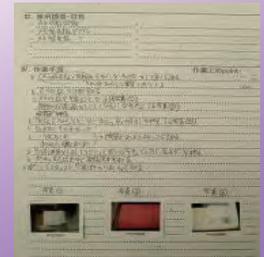
<ストレスボール>



<休憩のための個別ルーム>

手順書作成技能トレーニング

手順書の作成演習をおした、業務遂行力向上のための支援



【問題解決技能トレーニング】

発達障害者の対人面やストレス対処等における課題について、米国で開発された「SOCCSS法」の基本的な考え方と手法を援用し、発達障害者が問題発生時に自ら問題等の把握、分析を行い、現実的で対処可能な対応策を選択するためのスキルの向上を図る。

【職場対人技能トレーニング】

職場で想定される対人場面での基本的なマナー、コミュニケーションの場面を設定し、グループワークでのロールプレイや意見交換をとおして職場で必要とされる対人コミュニケーションのスキルの向上を図る。

【リラクゼーション技能トレーニング】

発達障害者が自らの疲労・ストレスの状態を把握し、一人ひとりの疲労・ストレスの状態に応じたリラクゼーション法を選択して実践することをおして、職場におけるストレス対処のためのスキルの向上を図る。

【手順書作成技能トレーニング】

職業センターでの作業及び事業所の協力を得て実施する職場実習をおして、手順書の作成演習を行い、自らが担当する作業について業務遂行力の向上を図る。

※各技能トレーニングについての詳細は以下の参考文献を参照ください。

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構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. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング (JST) (2011.3)
- ・支援マニュアル No. 8 発達障害者のための問題解決技能トレーニング (2013.3)
- ・支援マニュアル No.10 発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング (2014.3)

(2) 「作業」の概要

作業の実施に当たっては、受講者の特性及び課題、アセスメントの目的や視点に応じて、種目、環境、個別又は集団による場面、実施時期等を個々に設定します。その作業を複数回実施し、作業遂行力の向上を図るとともに、受講者の力を十分に発揮するために一人ひとりに応じた環境等の設定方法を検証します。

ワークシステム・サポートプログラムの作業

	作業内容	作業の目的
アセスメント期	ワークサンプル幕張版(MWS) ・事務課題(数値チェック、作業日報集計等) ・OA課題(文書入力、検索修正等) ・実務課題(ピッキング、プラグタップ組立等)	基本的な作業遂行力の確認 ワークサンプル幕張版(MWS)を用い、基本的な作業遂行状況(以下)を確認する。 指示(理解の特徴、作業手順書の活用状況等) →作業準備・予定・計画 →作業遂行 →確認 →報告 の各段階のアセスメント
実践支援期	・商品管理作業(ピッキングから請求書作成) ・データ管理作業、アンケート入力 ・事務文書作成(ビジネス文書等) ・清掃作業 ・コンテンツサービス ・メモ帳、コースター作製 ・・・等、受講者の個別状況に合わせて設定する。	より実践的、応用的な作業設定 ・受講者の目標に合わせた実践的な作業場面を設定し、遂行状況を確認する。 ・作業上の課題について、自己対処の工夫や必要な周囲の配慮を検討する。 (例)・作業途中に別作業の依頼を受ける ・他者と共有して作業を進める ・いくつかのタスクについてスケジューリングして進める、等

(3) 「個別相談」の概要

「個別相談」では、各プログラムでの取組の振り返りを行い、課題の自己理解を促すとともに、その課題への対応方法等に関するスキル向上を図るための支援を行います。また、支援の後半では、自らの特徴、職業上の課題、それらに対応した留意事項等を記載したナビゲーションブック作成のための支援を個別相談をとおして行います。

3 プログラムの基本的な考え方

～自己理解の促進と主体的な取組に視点をおいた支援～

プログラムは、発達障害の特性をふまえて、支援を効果的に進めるために、次の考え方に基づいて実施します。

イ アセスメントに力点をおいた支援場面の設定

受講者に対してきめ細かな支援を効果的に実施するためには、受講者一人ひとりの特性や職業上の課題を正確に把握し、それをふまえた支援場面を設定することが重要となります。そのために「就労セミナー」「作業」「個別相談」の各場面をとおして特性等に関するアセスメントを実施し、その分析に当たっては、例えば、作業場面で確認された問題行動について、就労セミナーのテーマとして設定し、個別相談において振り返りを行うなど各場面を関連づけて受講者の特徴を総合的に把握する必要があります。

また、アセスメント結果のフィードバックに当たっては、分析結果を一方向的に伝達するのではなく、受講者の自己分析結果と擦りあわせながら、正確な実施状況や結果の理解を促すことを念頭におくことが重要です。実施結果の振り返り、アセスメント結果のフィードバックにおいて、受講者によっては実施状況の把握、結果の振り返りが苦手な場合があるので、そのような受講者の特性をふまえたフィードバック方法(グラフや図による図解、板書をしながらの解説、メモの提示等)の選択が必要となります。

ロ 受講者の主体的な取組を円滑に進めるための支援

WSSPにおける支援は、

- ・受講者が自らの課題を理解し、課題改善のために主体的に取り組む
- ・受講者が課題改善に向けた目標を自ら決定する
- ・受講者が目標の達成に向けた行動の方法を自ら選択する

を基本とし、図2の各段階をふみながらスモールステップで支援を進めます。

ここで支援者は、「受講者の目標達成や課題改善に向けた主体的な取組に対する支援者の役割は、それらの取組を円滑に進めるための支援を提供する」という意識を持つことが必要です。発達障害者は、失敗、ミス等の客観的な状況把握・分析が苦手な面があるため、自らの職業上の課題を理解する、また、その課題の改善策を検討するための支援が必要となります。受講者が自らの職業上の課題、課題改善のための目標やその取組方法等の理解と納得が十分にできていない状況で、支援者がさまざまな場面や方法を提供したとしても高い効果は得られません。

そのため支援者は、各段階に沿ってスモールステップできめ細かな支援を行い、受講者が自己理解、自己決定、主体的な取組を円滑に行えるように助言したり、情報や体験場面の提供等を行うことが役割となります。

図2に基づく具体的な実施例について、次に紹介します。

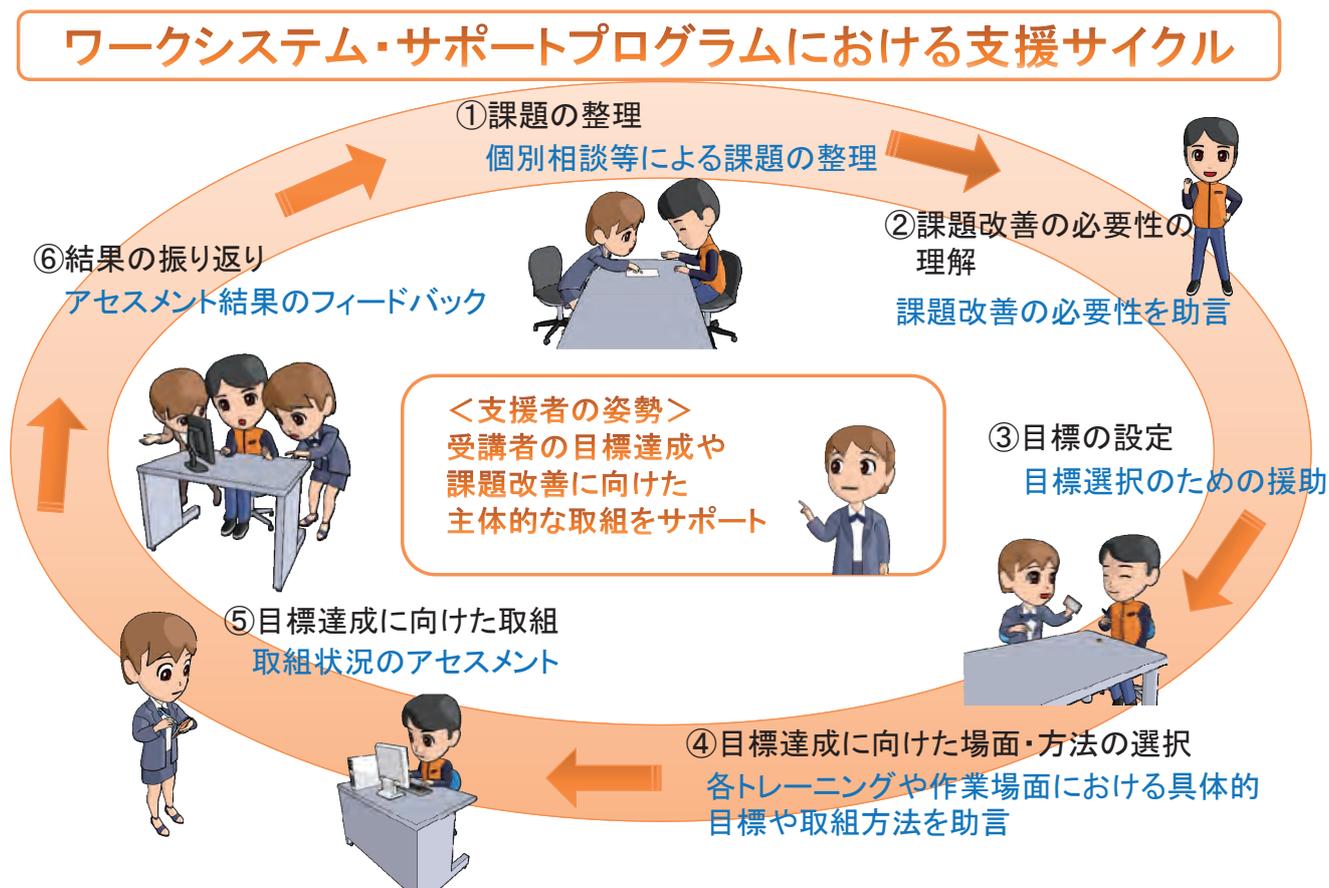


図2 ワークシステム・サポートプログラムにおける支援サイクル

①課題の整理

受講者の課題となっている状況「作業中に眠気、ストレス・疲労を感じて集中することができず、ケアレスミスが発生する」ことについて、原因や発生の状況を整理する。



②課題改善の必要性の理解

ストレス・疲労やミスの発生状況についてモニタリングを行い、受講者にその状況をフィードバックし、改善に向けた取組の必要性の理解を促す。



③目標の設定

モニタリング結果に基づき、具体的に達成可能な目標を設定する。
「睡眠時間を確保して疲労・ストレスを蓄積しない」「ストレス・疲労の解消方法を見つける」等。



④目標達成に向けた場面・方法の選択

問題解決技能トレーニングの場面を活用し、他の受講者の協力を得てストレス・疲労の対処方法についてディスカッションを行う。

↓

⑤ 目標達成に向けた取組

継続的に日々の睡眠時間とストレス・疲労の状況を記録し、睡眠時間と疲労・ストレスの関係を把握する。ストレス・疲労解消のための対処方法を試す。

↓

⑥ 結果の振り返り

具体的な対処方法を試した結果「夜更かしの頻度が多い」「将来への不安が高まり眠れない、中途覚醒がある」ことが、睡眠不足をもたらし、それがストレス・疲労に影響していること、集中力の低下につながっていることを受講者と確認する。

↓

① 課題の整理

夜更かしの改善や不安感を軽減する方法について話し合い、次の目標設定や具体的に取り組む内容、ストレス・疲労を蓄積しない仕事の仕方等について検討する。

第1章 手順書作成技能トレーニングとは

1 開発の背景・目的

発達障害者は職業生活を送る上で、業務遂行、対人関係・コミュニケーション、ルール・マナー、行動面、自己理解や精神面などに課題があるといわれています*1。

こうした課題の背景には、得意なこと、苦手なことの凸凹やアンバランスさという発達障害の特性があります。例えば、業務遂行面においては、独特な言葉の使い方や理解の仕方、イメージすることが苦手という特性があるため、新たに取り組む作業手順や従来の作業手順の変更を受け入れにくい場合や見通しを立てること、段取りを決めることが苦手な混乱や戸惑いを生じやすいといったことがあります。

一方で、強みになり得る発達障害の特性として、視覚的な情報処理が得意な場合や決まった秩序や予定を重んじる、見通しのついたことだと力を発揮しやすいといったことがあります。作業の手順や方法についても、何をどの順序で取り組むとよいか具体的にわかり、視覚化すると指示どおり正確にできる、効率よくできる、不安感を軽減できるということがあります。

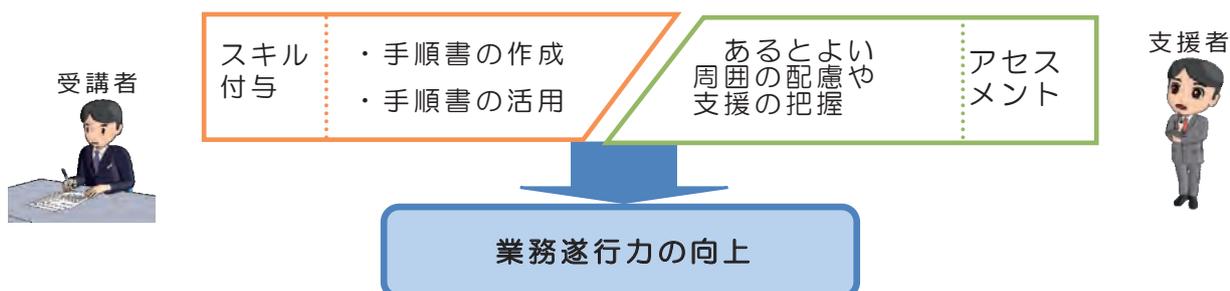
こうした特性を有する発達障害者にとって、「手順書」は業務を視覚化し、わかりやすく構造化することのできる有効なツールの1つです。しかし、就職後従事する作業に必ず手順書があるわけではありません。また、あっても既存のもので対応できる場合もあれば、難しい場合もあります。そこで、自分にとってわかりやすい手順書の作成や活用ができるように講座と演習で構成する支援技法「手順書作成技能トレーニング」を開発しました。

「手順書作成技能トレーニング」では、自分が担当する作業を、トレーニングの受講者自らが構造化、視覚化する取組をとおして、次のことを目的に支援を行っています。

受講者にとっては、講座や演習をとおして、作業を進めていく上での確実性や自立性を高めるための「自分にあった手順書」の作成やその活用方法の工夫についての習得を目的としています。

支援者にとっては、受講者の情報の取り方、整理の仕方(例えば、指示をどのように理解し、判断して、作業を進めていくかなど)の的確なアセスメント、受講者にあわせた対処の工夫や指示の出し方の検討など、必要な配慮事項の正確な把握を目的としています。

<手順書作成技能トレーニングの目的>



参考

* 1) 資料シリーズ No.84「発達障害者の職業生活上の課題とその対応に関する研究」(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／2015.3)によると、発達障害者の職業生活上の課題について次の5つの項目に整理されています。

- (1)業務遂行
- (2)対人関係・コミュニケーション
- (3)ルール・マナー
- (4)行動面の課題
- (5)自己理解や精神面の課題

また、(1)業務遂行には、「確実な作業遂行」に関する具体的課題として次の項目があげられています。

- ①指示どおりに作業を行うことができない
- ②手順が理解できない
- ③手順どおりに作業を進めることや作業結果の見直しを行うことが難しい
- ④時間を守って作業を進めることが難しい
- ⑤定型的な指示方法や作業マニュアルでは理解が難しい
- ⑥マニュアルやメモを活用して、習得した作業を行うことが難しい
- ⑦作業が止まったり自分がやりたいことをやったりしてしまう
- ⑧文書の入力・記述・作成・照合がうまくできない

2 手順書作成技能トレーニングの基本的な考え

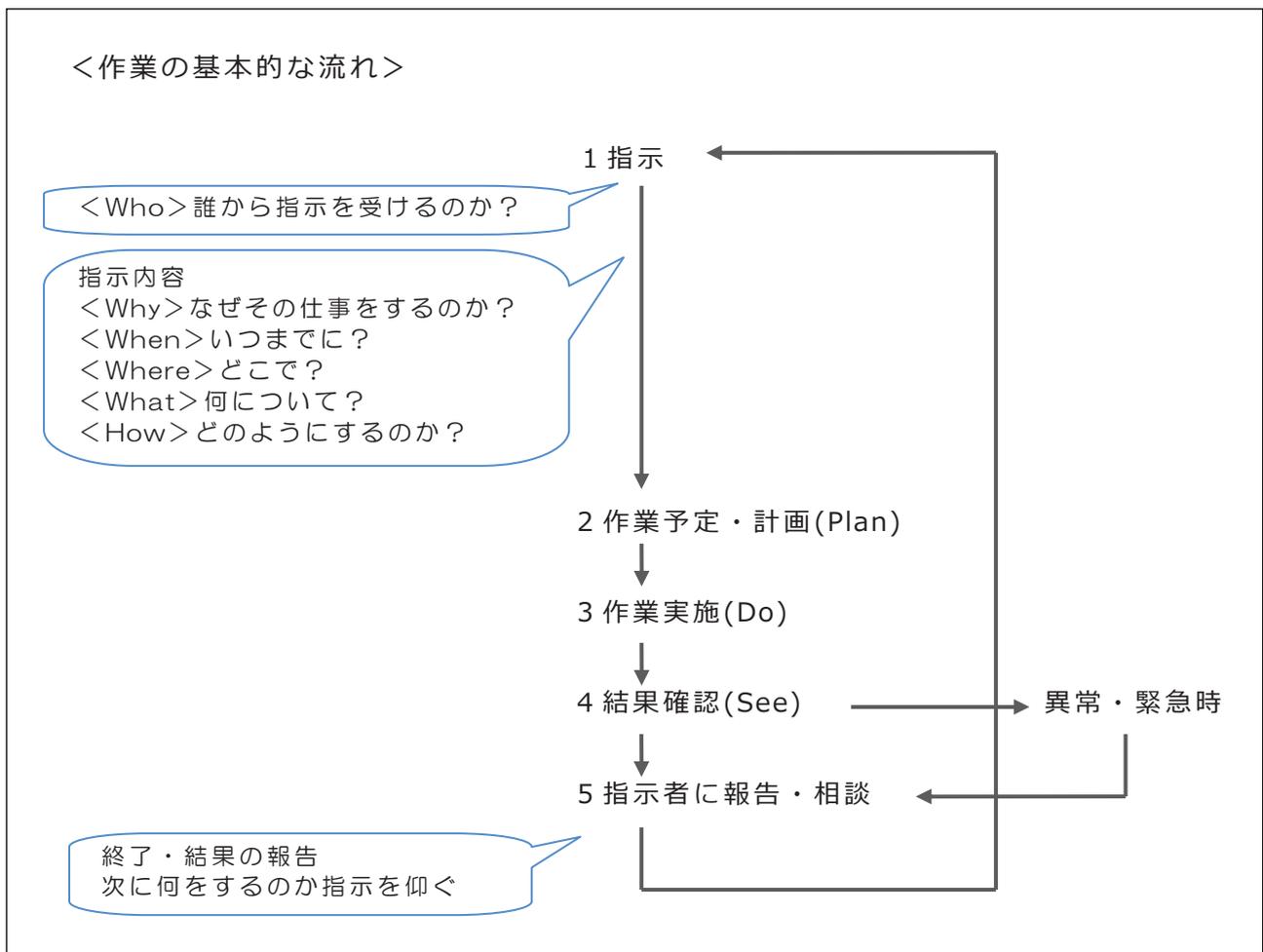
手順書作成技能トレーニングは、次の考えに基づいて実施します。

①受講者自身が担当する作業を構造化、視覚化する

手順書を作成し(既存の手順書に加筆し活用する場合も含む)、活用するのは受講者です。手順書に、とるべき行動を順序立て、視覚化することによって、作業を指示どおり正確に、効率よくできる、不安感を軽減できることを、体験と振り返りをとおして気づくための支援です。

②作業の一連の流れを理解する

手順書作成技能トレーニングでは、「作業の指示を受け、作業の予定や計画を立て、作業を実施し、結果を確認して指示者に報告する」までの一連の流れを正確に理解し、確実に業務が遂行できることを目指しています。手順書作成も「作業」本体の実施部分のみならず、作業準備や作業報告までの一連の流れを含めて取り組み、「作業の基本的な流れ」を知ることができるように支援します。



③受講者一人ひとりの情報整理の仕方の特徴を知る

「自分にとってわかりやすい手順書を作る、使う」という体験をとおして、情報の整理の仕方、理解しやすい情報の取り方(inputの仕方)、作業の予定や段取りを組み立てる力などの特徴について受講者自身が気づき、知ることを目的としています。

参考

表1はWSSPで手順書作成技能トレーニングを受講した者の感想です。

受講者の感想から、手順書の作成や活用において、自分の特徴に関する気づきや、手順書を活用する効果に関する気づきを得られたことがわかります。

表1 平成27年度手順書作成技能トレーニング受講者の感想(得られた気づき)

①指示を受けるときの自分の特徴に関する気づき
<ul style="list-style-type: none">・作業指示の説明が長いと、指示を聞きながらメモをとることが苦手だと思った。説明が長いときは、指示の後半に聞き漏らしが多くなることがわかった。・指示が次々飛んでくるときには、指示を聞きとりメモすることに困るが、丁寧にゆっくり説明をされると、指示を聞きとってメモを書くことができ困らなかった。
②手順書の作成(書いてみることをとおして得られた気づき
<ul style="list-style-type: none">・メモのとり方や自分にとってどのような表現がわかりやすいかが学べた。・文章をまとめるのが苦手だと知った。・自分は一からマニュアルを作るよりも、既にあるマニュアルに自分の言葉で加筆していく方がわかりやすいということに気づけた。・指示を聞きながら手順を書くことはできたが、書いた手順に聞き漏れや下書きから清書へ転記する際に手順が抜け落ちることがあった。・作成にかかる時間と内容の詳しさのバランスが自分は悪いことがわかった。
③手順書の活用(使ってみることをとおして得られた気づき
<ul style="list-style-type: none">・長い文章よりも、短い文章で箇条書きの方が見やすいと気づいた。書き方によって、見やすさや理解のしやすさが違う、ということ認識できた。・ポイントを絞って省略したメモでは「忘れてしまうのでは…」と心配があったが、手順書によって正確に作業ができ、ポイントを絞っても問題ないことがわかった。
④手順書を活用する効果に関する気づき
<ul style="list-style-type: none">・「作業を覚える」のに、自分で手順書を作成することがとても有効だと感じた。・作業をどのような手順で進めていったらよいかを整理することで、作業が進めやすくなった。・作業指示の説明を聞き、書くことはできたが、メモを書く段階で抜けがあるという特徴がトレーニングにより自覚できた。自分の場合は、既存の手順書をしっかり見て、そのとおりに行う方が確実で、正確性がアップするとわかった。・ややこしい作業でも手順書を作ることで落ち着いて取り組めることがわかったのが一番の収穫だった。

④手順書作成技能トレーニングでは「作成」だけでなく、「活用」も含めて実施する

作業遂行の確実性を高めるためには、手順書を「作成」するだけでなく、「活用」することも含めて体験と振り返りを行うことが必要です。過去の受講者の手順書の作成及び活用における課題を整理したところ、表2のように手順書の作成段階、活用段階のいずれにおいても課題を生じていることが確認されています。このことから、手順書作成技能トレーニングでは、「作成」のみならず「活用」についても重視して取り組みます。

参考

表2は平成26年度WSSP受講者16名について、手順書作成及び活用における課題について取りまとめた結果です。

この結果から、発達障害者が作業遂行の確実性や自立性を高めるための支援を行う場合に、「作成(書く)」「活用(見る、使う)」の両段階における課題は多岐に及ぶため、個別的なアセスメントやそれをふまえた支援が必要と考えています。

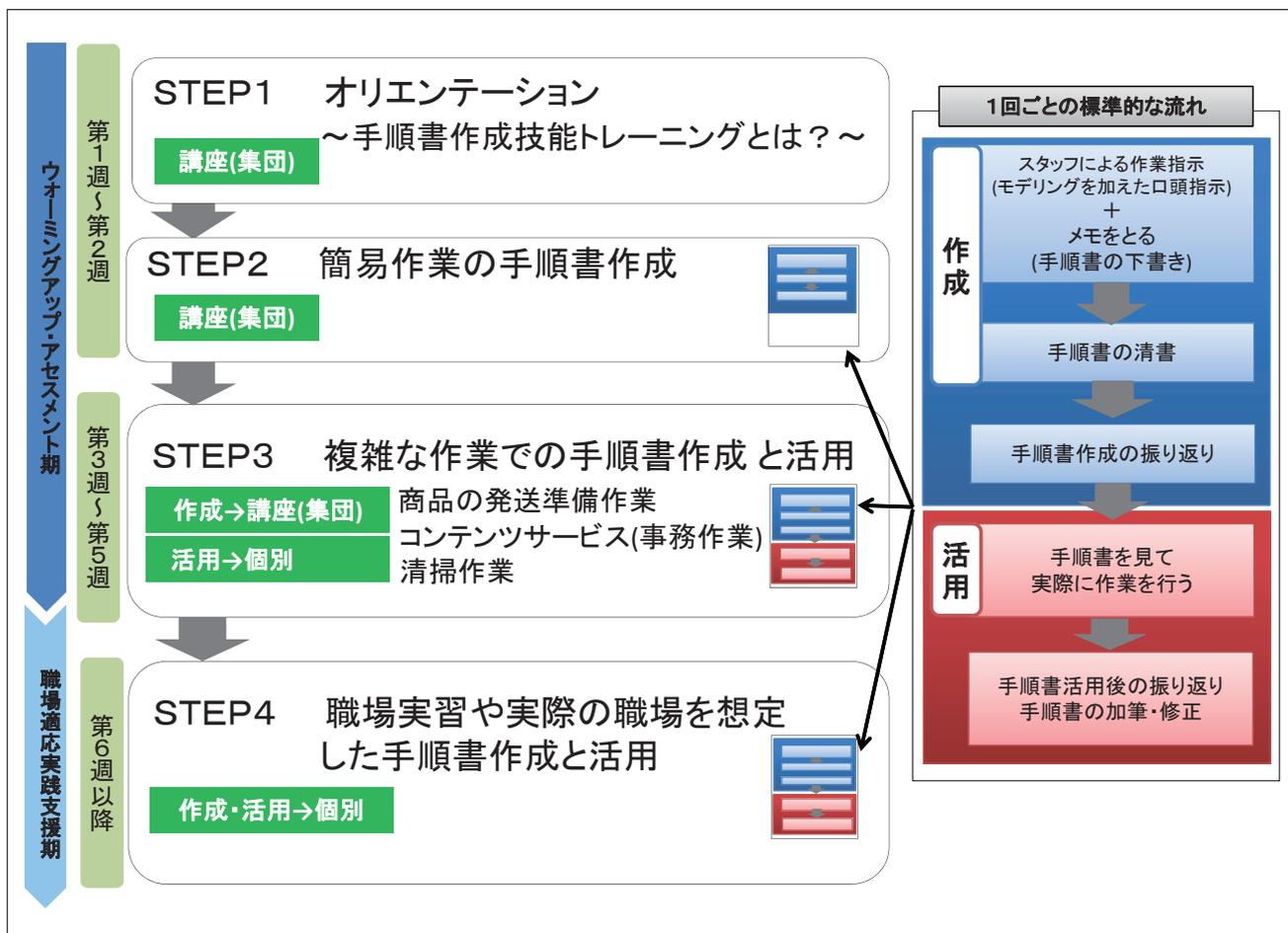
表2 平成26年度WSSP支援実施事例16名の手順書に関する課題の状況

段階	課題の詳細	該当人数(複数回答)
作成段階	見る、聞く、書くが同時にできない	5
	説明内容が抜ける	5
	清書に時間がかかる	4
	清書時に抜けが出る	4
	集中が切れる	3
	書字の速度が遅い	2
	清書に懲りすぎる	2
	場所情報がない	2
	図を入れない	2
	行間が詰まって見にくい 自分なりの言葉に直すのに時間がかかる 説明の言葉に引っ掛かり記入できない 書くのに促しが必要 説明と違うことを記入する 思い込みで記入する 曖昧な情報を思い込む 説明の言葉をそのまま記入する	各1
活用段階	参照しない	8
	手順を読み飛ばす	3
	手順を変える	3
	追記しない	1

第2章 手順書作成技能トレーニングの進め方

1 トレーニングの流れ

手順書作成技能トレーニングの基本的な流れは、次の4つのSTEPで構成されています。WSSPではSTEP1からSTEP3の手順書作成までは集団で、STEP3の手順書の活用からSTEP4については個別で実施しています。



2 トレーニングの進め方(STEP ごとの解説)

(1) STEP1 オリエンテーション～手順書作成技能トレーニングとは?～

STEP1では、オリエンテーションを実施し、手順書作成技能トレーニングの意義や目的を確認します。手順書に対するイメージや作成・活用の経験、手順書があるとどのように役立つのか、このトレーニングを実施してどのような気づきが得られるのかを伝え、自分にあった手順書の作成や活用に関して確認していく動機づけの機会としての支援を行います。また、WSSPでは、STEP1オリエンテーション(講座)とSTEP2簡易作業の手順書作成を同日に実施することによって、実際の体験と併せて手順書作成のイメージをより具体的に持つための工夫をしています。

★アセスメントできること★

STEP1オリエンテーションの実施をとおして、以下のことが確認できます。

- ・受講者の「手順書」に対するイメージ
- ・手順書作成や活用の経験
- ・手順書作成や活用の必要性についての理解
- ・手順書作成技能トレーニングの意義についての理解や捉え方、受講者自身が知りたい、確認したいと思っていること …など

受講者の経験、理解、意欲や確認したい関心事などをSTEP1で把握し、受講者の特徴を見立てることによって、以降のSTEPをどのような作業や設定で実施するのか、理解を深めるためにどの程度の関わりが必要かなど、その後の支援方法について検討するのに役立てることができます。

ア 講座の概要

目的	・手順書の作成や活用、トレーニングの意義を確認する(動機づけ)
準備	・オリエンテーション資料 スライド1～12(P61～66) (映写データ及び配付資料)
時間構成	・所要時間は30分程度(スライド1～12) ※STEP2の簡易作業の手順書作成と併せて実施する場合の、STEP1と2をあわせた所要時間は100分程度が目安です。
備考	・オリエンテーション資料はあらかじめ受講者全員に配付する。 ・資料の内容はスタッフが一方的に読み上げるだけでなく、受講者と読みあわせる機会などを設け、講座への集中や理解の促進を図る。 ・手順書を使ったことがない受講者に対しては、身近な例(家電製品や携帯電話の取扱説明書、料理のレシピなど)を挙げ、できるだけ手順書のイメージを描くことができるようにする。

イ 講座の実施(教示マニュアル) ※STEP1とSTEP2の組合せ実施版

1

- 今日は、手順書作成技能トレーニングについて、STEP1オリエンテーションとSTEP2簡易作業の手順書作成を行います。
- STEP1と2を併せて、時間は100分(1時間40分)の予定です。途中で5～10分ほど休憩をとります。
- セミナー中に気分が悪くなった場合などは、見学席や休憩スペースに移動できます。その場合は挙手をしてスタッフに伝えてください。

ワークシステム・サポートプログラム

手順書作成技能トレーニング

- STEP1 オリエンテーション
～手順書作成技能トレーニングとは？～
- STEP2 簡易作業の手順書作成と振り返り

1

2

- STEP1のオリエンテーションでは、「手順書はどのようなものか」といった手順書に関する知識や、このトレーニングのねらい、流れをお伝えします。
- STEP2では実際に手順書を作ってみます。その後、作ってみた振り返りを行います。最後にまとめて、手順書を作るときの留意点をお伝えします。

本日の内容

STEP1

オリエンテーション～手順書作成技能トレーニングとは？～

- ・ 手順書が役立つとき
- ・ 会社にとっても役立つ自分にとってわかりやすい手順書
- ・ 手順書作成技能トレーニングのねらい
- ・ 手順書作成技能トレーニングの流れ
- ・ 手順書作成の工夫例

STEP2

- ・ 簡易作業の手順書作成と振り返り
- ・ 手順書を作成するときの留意点

2

3

- はじめに、「手順書」とはどのようなものかということを確認しておきたいと思います。
本題に入る前に、皆さんに聞きたいと思いますが、手順書と聞いて思い浮かぶものや思い浮かぶことは何かありますか？
※受講者の発言を求める。発言内容は板書する。
※受講者から発言が出てきづらい場合は、家電製品や携帯電話の説明書、料理のレシピなど身近にあるものも手順書にあたることを伝える。
- 例えば、家電製品の取扱説明書にはその製品の使い方が書かれていますが、それを見れば誰でもいつでも同じように使うことができるようになっています。このように、誰でもいつでも同じようにできるためのやり方が書いてあるものが手順書です。
- それではもう1つ質問です。今まで自分で手順書を使ったり、作ったりした経験を聞きたいと思います。手順書を使った経験がある人は手を挙げてください。
※挙手を求め、どのような手順書を使ったことがあるか聞く。
- では、作ったことがある人は手を挙げてください。
※挙手を求め、どのような手順書を作ったことがあるか聞く。

手順書作成技能トレーニングとは？

- ・ 「手順書」と聞いて思い浮かぶもの、ことは？

- ・ 自分で手順書を使った、作った経験は？

3

ではここで、手順書が役立つときを確認していきましょう。5点挙げてみました。

1点ずつ読みあわせをしていきたいと思います。
※講座担当者と受講者で1点ずつ読みあわせる。

一つひとつについて、解説・補足を入れる。

では1点目を私(講座担当者)が読みます。

①作業を覚えるとき(スライドの文章を読む)

＜解説・補足＞聞いて覚えようとするだけでは、頭の中で整理しづらく、手順や留意点が漏れてしまったり、順番を間違えて時間がかかってしまったりすることがあります。作業の内容を順序立てて組み立て手順書に書き出し、目で見てわかるようにすると、確実に効率的な方法を理解しやすくなります。

②作業を忘れてしまったとき(スライドの文章を読む)

＜解説・補足＞毎日行う作業であれば忘れにくいと思いますが、月に1回などたまに行う作業の手順は忘れやすいものです。その都度誰かに聞く前に、まずは手順書で確認することができれば、思い出して作業を進めることができます。

③作業の指示理解に不安があるとき(スライドの文章を読む)

＜解説・補足＞自分の理解した手順があるかどうか、不安になる場合があるかもしれません。そのようなときは上司や先輩などに確認する必要があります。言葉だけで確認するよりも、手順書を見てもらいながら確認すると、理解した手順に漏れないか、理解が一致しているかを視覚的に確認することができます。

④作業の内容に変更があったとき(スライドの文章を読む)

＜解説・補足＞今までの作業の手順が途中で変更になることがあります。そのようなときは、今までのやり方と新しいやり方を混同してしまい、ミスにつながってしまうことがあります。変更点を手順書に書き込み修正することで、どこがどのように変更になったかを視覚的に確認できるので、変更にもスムーズに対応でき、混同せず、正確に作業を進めることができます。

⑤作業のミスの原因と対策を考えるととき(スライドの文章を読む)

＜解説・補足＞作業のミスを防止するためには、手順のどこでミスを起こしたのか、その原因は何であったのかを確認することで、その手順のときにより気をつけることができたり、原因にあった対策を考えたりできます。例えば、作業日報集計でミスがあった場合、作業日報から名前や作業の種類を集計表に転記する手順で間違えたのか、作業量や作業時間、正答率を電卓に打ち込む手順で間違えたのか、電卓から集計表に書き写す手順なのか、手順書で確認するとミスを起こしたところを明確にすることができます。

以上が、手順書が役立つときの5点でした。

手順書が役立つとき

①作業を覚えるとき

作業の内容を順序立てて組み立て、視覚化することで、間違いなく(確実に)、無駄なく(効率的に)作業を覚えることができます。

②作業を忘れてしまったとき

久しぶりに作業を行う時など作業の内容を忘れてしまったときに、誰かに聞く前に手順書によって思い出出すことができます。

③作業の指示理解に不安があるとき

手順書を上司等に確認してもらうことで、自分の理解が指示どおり正確かどうか確かめることができます(口頭だけで確認するよりも効果的です)。

④作業の内容に変更があったとき

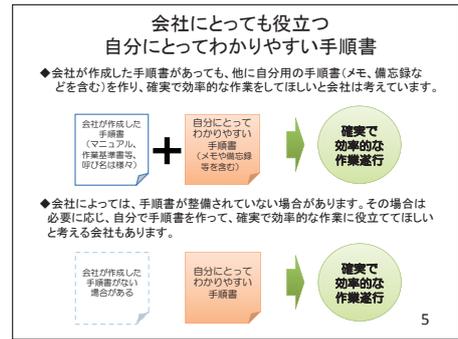
作業の変更点を手順書に加筆修正することで、変更前と変更後の内容を混同せずにスムーズに対応することができます。

⑤作業のミスの原因と対策を考えるととき

手順のどの部分でミスが起こっているか、その原因がわかるため、対策を考えやすくなります。

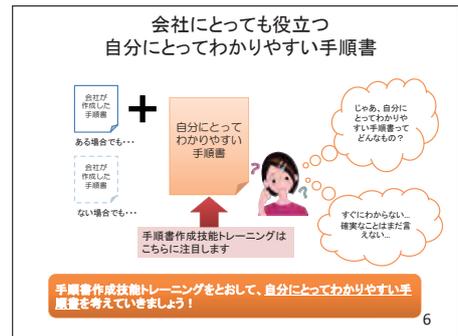
5

- 手順書作成技能トレーニングは、自分にとってわかりやすい手順書を作ることを目的にしています。
- 会社によっては手順書を作成している場合があります、例えば「マニュアル」や「作業基準書」など、会社によってその呼び方はさまざまです。
- 基本的にはその手順書に書かれたとおりに作業を進めることとなりますが、そういった会社の手順書だけでは、自分にとって必要な情報が盛り込まれているとは限りません。そのため、会社の手順書に加えて、自分用の手順書(メモや備忘録なども含みます)を用意して、確実に効率的な作業をしてほしいと会社は考えています。
- また、会社によっては全ての作業の手順書が整備されていなかったり、手順書が全くない場合もあります。その場合は必要に応じ、自分で手順書を作って確実な作業に役立ててほしいと考えている会社もあります。これは複数の会社の方から実際に聞いている話です。



6

- 一般的に自分にとってわかりやすい手順書や、メモや備忘録といったものを自分で作って活用するということは、会社で求められるスキルと言えます。
- ただ、現時点で「自分にとってわかりやすい手順書とはどんなものか?」と聞かれても、すぐに答えづらいと思います。この「自分にとってわかりやすい手順書がどのようなものなのか」ということを、手順書作成技能トレーニングで考えていきます。



- このように手順書作成技能トレーニングは、確実に効率的な作業を行うことに役立つ、会社にとっても役立つトレーニングであることを確認しましたが、このトレーニングを受講した方にとって「役立つ」という感想がありますので、ご紹介します。
- 感想は大きく分けて、4つの種類があります。それぞれについて、読みあわせをしていきます。
- まず1つ目の「①指示を受けるときの自分の特徴に関する気づき」について、1点目を〇〇さんお願いします。
※全ての感想について、講座担当者を交えて読みあわせをしていく。
- このように、これまでの受講者の方々も、手順書作成技能トレーニングをとおして、自分の特徴に気づいたり、自分にとっての手順書の効果に気づいたりしています。

「手順書作成技能トレーニング」の受講者の感想

①指示を受けるときの自分の特徴に関する気づき

- ・作業指示の説明が長いと、指示を聞きながらメモをとることが苦手だと思った。説明が長いときは、指示の後半に聞き漏らしが多くなるのがわかった。
- ・指示が次々飛んでくるときには、指示を聞きとりメモをすることに困るが、丁寧にゆっくり説明をされると、指示を聞きとってメモを書くことができなかった。

②手順書の作成(書いてみる)をとおして得られた気づき

- ・メモのとり方や自分にとってどのような表現がわかりやすいかが学べた。
- ・文章をまとめるのが苦手だと知った。
- ・自分は一からマニュアルを作るよりも、既にあるマニュアルに自分の言葉で加筆していく方がわかりやすいということに気づいた。
- ・指示を聞きながら手順を書くことはできたが、書いた手順に聞き漏れや下書きから消書へ転記する際に手順が抜け落ちることがあった。
- ・作成にかける時間と内容の詳しきのバランスが自分は悪いことがわかった。

7

③手順書の活用(使ってみる)をとおして得られた気づき

- ・長い文章よりも、短い文章で箇条書きの方が見やすいと気づいた。書き方によって、見やすさや理解のしやすさが違う、ということに認識できた。
- ・ポイントを絞って省略したメモでは「忘れてしまうのでは…」と心配があったが、手順書によって正確に作業ができ、ポイントを絞っても問題ないことがわかった。

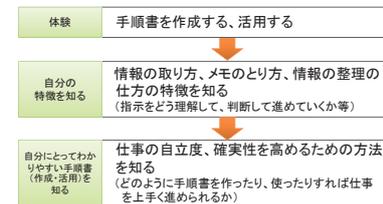
④手順書を活用する効果に関する気づき

- ・「作業を覚える」のみに、自分で手順書を作成することがとても有効だと感じた。
- ・作業をどのような手順で進めていったらよいかを整理することで、作業が進めやすくなった。
- ・作業指示の説明を聞き、書くことはできたが、メモを書く段階で抜けがあるという特徴がトレーニングにより自覚できた。自分の場合は、既存の手順書をしっかりと見て、そのとおり行う方が確実で、正確性がアップするとわかった。
- ・ややこしい作業でも手順書を作成することで落ち着いて取り組めることがわかったのが一番の収穫だった。

8

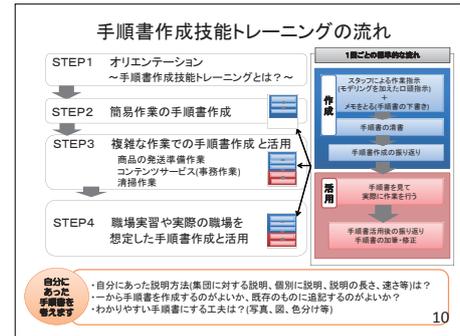
- 以上の話をふまえて、ここで改めて、手順書作成技能トレーニングのねらいを確認します。
- このトレーニングでは、手順書を作ってみたり、手順書を活用して作業を行う体験をします。この体験をとおして、自分が指示を聞いてどのように理解するかという情報の取り方、メモをとるときの特徴、指示どおりに作業するために聞いた指示をどのようにまとめたり整理するかといった情報の整理の仕方などについて、自分の特徴を考えていきます。
- 自分の特徴を知った上で、毎回誰かに聞かなくても自分で仕事を進めることができるといった作業の自立度や、作業の確実性を高めるためには、どのような手順書があるとよいか、手順書をどのように使えばよいかを考え、試していくことをねらいとしています。

手順書作成技能トレーニングのねらい



9

- 次に、トレーニングの流れを説明します。
- STEPは全部で4つあります。
- STEP1は今行っているオリエンテーションです。そしてこの後STEP2の簡易作業の手順書作成に移ります。STEP2では、簡易作業の手順書を実際につくるところまでをやってみて、メモのとり方や手順書の作り方など、自分の基本的な特徴を確認します。ここまでを今日行います。
- STEP3では、複雑な作業での手順書作成を行います。作業は3種類用意しています。手順書を作った後に、説明を聞くときの自分の特徴や、作成例と見比べてみて、あるとよい工夫などについて振り返ります。その後また別の日に、作った手順書を使って作業を行ってみます。手順書を使ってみて、正確に作業ができたか、手順書に書いておくとよい情報はどのようなことかなどを振り返ります。
- STEP4では、求職者の方は職場実習の機会を使います。また、在職者の方は、実際の職場を想定した作業をWSSPの中で設定して行います。STEP3まででわかってきた自分の特徴や自分にとってわかりやすい手順書の作り方、使い方をふまえて、実際の職場などで応用できるかどうかを試してみます。例えば、説明のスピードが速いとか、メモの時間を十分にとることができないような環境のときにどう対応するかなどです。
- 以上がSTEPごとの主な内容です。このトレーニングをとおして、自分にあった説明方法については、例えば集団に対しての説明でも問題ないか、個別に説明してもらう方がわかりやすいか、説明の長さや速さはどの程度まで対応できるかといったことを確認します。また、手順書の作り方については、例えば最初から自分で作る方がよいか、既存のものに必要なことを書き加えていくのがよいかを考えます。さらに、写真や図、色分けなど、自分にとってわかりやすい手順書にするためにはどのような工夫があるとよいかということを考え、整理していきます。この工夫については、次のスライドで具体的に紹介します。



- ここで、手順書作成における工夫のヒントについて2つ紹介します。まず、活用しやすい、わかりやすい手順書にするための書き方のヒントです。
- あくまで自分にとってのわかりやすさが大事なので、ここにある全ての工夫をしなければならないということではありません。工夫を試してみて、自分にあうものを見つけていくとよいと思います。
- 作業の手順、行動は、時系列で書く
これは、実際に行う順番で書いておくということです。こうすることで手順を漏らしてしまうことを防ぎやすくなります。
- 短い文書で書く
長い文書だと読み込むのに時間がかかったり、わかりにくくなったり、読み飛ばしやすいという方もいます。
- 箇条書きで書く
一つひとつの文の頭に番号とか印、チェックボックスを付けておくと、読み飛ばしにくくなります。
- 手順だけではなく注意点も書く
作業の進め方だけではなく、この工程ではここに気をつけるとか、この場合にはこうするというような注意点が説明に含まれることがあります。作業を進める上で重要なポイントになるので、手順書に書いておくと作業が進めやすくなります。
- 曖昧な表現は具体的にして書く
「定期的に」とか、「だいたい」など、曖昧な表現で説明されることがあります。曖昧な表現のままだと具体的にどうすればよいか戸惑ってしまうことがあります。例えば「定期的」を「週に1回」など数字にしたり、図にして表すなどの工夫があるとわかりやすくなります。
- 文字を色分けする
大事なところ、忘れてしまいがちな点などに注意を向けやすくするため、色を分けて書いたり、マーカーを引いたりするとわかりやすくなります。
- 行間を空ける
行間が詰まっていると見づらくなり、1行読み飛ばしてしまったりすることがあります。行間を空けることで、見やすさがアップする場合があります。
- 写真や図、表、フローチャートなど、文章以外のものを使う
文章だけよりも写真とか図など、文章を読み込まなくてもわかるものや、フローチャートのように工程の流れがわかりやすいものを使うこともできます。
- 手順書の様式を決めておく
あらかじめ手順書の様式を決めておくと、どこに何を書けばよいのかわかっているので、メモがとりやすい場合があります。
- 以上のような工夫を例として伝えました。他にもあるかもしれませんので、自分にあう工夫を今後検討していきましょう。

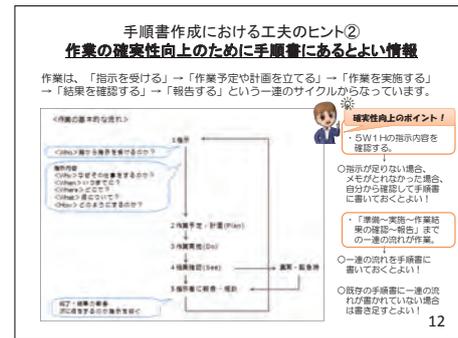
手順書作成における工夫のヒント①
活用しやすい(わかりやすい)手順書にするために

- 作業の手順、行動は、時系列で書く
- 短い文書で書く
- 箇条書きで書く(番号や印、チェックボックスをつける)
- 手順だけではなく、注意点も書く
- あいまいな表現は具体的にして書く
(例:定期的→6カ月ごとに)
- 文字を色分けする
- 行間を空ける
- 写真や図、表、フローチャート等、文章以外のものを使う
- 手順書の様式を決めておく

- 次に、2つめのヒントです。
- 作業の確実性向上のために、手順書にあるとよい情報について説明します。
- 作業は、指示を受ける、作業予定や計画を立てる、作業を実施する、結果を確認する、報告するという一連のサイクルからなっています。
- 確実性を向上させるためには、「1 指示」にある指示内容の5W1Hを確認することがポイントです。

ただし、指示内容を全てメモすることができないこともありますし、指示内容に5W1Hが全て含まれているとは限りません。その場合は、自分から指示者に確認して、手順書に書いておくとういでしょう。

- また、作業の準備から、実施、作業結果の確認、報告までの一連の流れが作業です。確実性を高めるためには、この一連の流れを確認し、手順書に書いておくとういでしょう。
- 既存の手順書を使う場合、「作業の実施」部分のみの手順書である場合もあり、この一連の流れが書かれていないこともあります。書かれていなくても手順書にあるとよいと思う情報については、5W1Hと同様に自分から指示者に確認し、既存の手順書に追記しておきましょう。





◆トータルパッケージとは…

対象者が自らの障害状況を的確に把握し、障害状況に応じた補完手段、補完行動の獲得と、作業遂行力の向上などをおして職場適応を達成するよう支援していくための職業リハビリテーション技法です。

(障害者職業総合センター研究部門(障害者支援部門)で開発されたものです。)

トータルパッケージは、以下の5つのツール群から構成されています。

- ・ワークサンプル幕張版(Makuhari Work Sample)(以下「MWS」という。)
- ・メモリーノート(幕張版)(以下「メモリーノート」という。)
- ・幕張ストレス疲労アセスメントシート(Makuhari Stress Fatigue Assessment Sheet)
- ・ウイスコンシン・カード・ソーティング・テスト
- ・グループワーク

トータルパッケージは、セルフマネージメントスキルの向上を目標として行うことを推奨しており、発達障害のある方が自らの特徴(特に情報の取り方、情報の整理の仕方の特徴など)を把握し、また自らの特徴に応じた手順書の作成を目指すツールとして、以下の工夫例のように手順書作成技能トレーニングにおいて活用できます。

○「手順書作成技能トレーニング」にトータルパッケージを活用する工夫例

- ・作業課題の設定の際に、MWSを活用する。
- ・メモリーノート(作業内容記録表、重要メモなど)を手順書作成の様式として活用する。

○「手順書作成技能トレーニング」で把握できた特徴を、トータルパッケージの実施場面で確認する工夫例

- ・自分の特徴にあった、情報を取りやすい、書きやすい、整理しやすい様式を自分でカスタマイズした「メモリーノート」として活用する。
- ・手順書作成技能トレーニングによって把握した自分の特徴を、作業場面における作業遂行上の対処行動の工夫にどのように活かすことができるか確認する場面として、MWSを活用する。

手順書作成技能トレーニングにおけるトータルパッケージの具体的な活用方法については、STEP 2 以後の実施方法(本文)において解説します。

※トータルパッケージについての詳細は以下の参考文献を参照ください。

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター

- ・調査研究報告書 No.57 精神障害者等を中心とする職業リハビリテーション技法に関する総合的研究(2004.3)
- ・職場適応促進のためのトータルパッケージワークサンプル幕張版実施マニュアル-理論編-(2007.7)
- ・ワークサンプル幕張版MWSの活用のために(2010.3)
- ・トータルパッケージの活用のために<増補改訂版>(2013.8)

(2) STEP2 簡易作業の手順書作成

STEP2では、工程が少ない簡易作業を用いて、手順書作成の体験を行います。受講者が「手順書を作成するイメージを持つ」「わからないことがあれば質問をして補ってもよい」「自分にわかるように書くとよい」などについて体験をとおして実感することを目指して支援を行います。また、支援者にとっては、STEP3以降の支援における作業の設定や対処方法などを検討するために、各受講者の情報受信や手順書作成に係る特徴を把握することを目的としています。

ア 簡易作業の設定について

以下のポイントをふまえた作業を「簡易作業」として設定します。



<簡易作業設定のポイント>

□作業工程が少ない＝目安は10工程以下

※「自分で書いてみるのができた」「自分の書いたものを見て作業ができた」という体験をして、「手順書作成」のイメージを持てることを優先する。

□使用する道具や部品の名称が一般的にわかりづらいもの、馴染みのないものを含める。

□曖昧な言葉の表現による説明が1つでも含まれる工程があるものを考える。

※「この部品をどう呼ぶか?」「こうすることを何と言うか?」などを質問しないとメモできないもの、あるいは「絵」を書いておかないと、後からどの部品かわからないものをあえて入れることで、質問や確認をして「物や動作と言葉の一致」をさせること、「図や絵を入れる工夫」をすると、後から自分が手順書を見て作業をするときにわかりやすいことを実感できるような工夫をする。

イ 手順書の下書き作成に活用するメモ様式について

STEP2の「簡易作業の手順書作成」では、メモをとり手順書の下書きを「書いてみる」体験をしてもらいます。「書く」ことに関する受講者の特徴や感じ方(どういったことが気になりやすい、とりかかりやすいなど)の把握に役立てるため、できるだけさまざまなタイプのメモ様式の例を準備します。メモ様式の準備の工夫については、次ページ「支援のちょっとひと工夫② 手順書作成で用いるメモ様式の工夫」を参照してください。

ウ 手順書作成のための指示の出し方について

指示者の意図を正確に受け取ることができるかを確認するために、**支援者用教示手順書 & 観察記録票(P77)**に基づいて説明の順序や言い方をあらかじめ決めて指示を出します。受講者の気づきを促したり支援者が受講者の特徴についてより多くの情報を得るためには、指示の出し方(作業の説明方法)に工夫が必要です。



<指示の出し方のポイント>

□一部、曖昧な言葉の表現による説明を行う(例:このあたりを少し空けるなど)。

□一部、口頭では説明しない例示のみ(見本の動作のみ)の説明を行う。

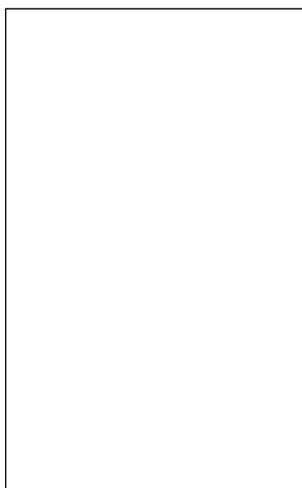
(例:照合確認の際、見る箇所がずれることを防ぐために「定規をあてて確認する」など)

※口頭で説明のない、言語化されていない場面や状況の読み取りの力や、メモや手順書にどのように表すとよいか迷う際の対応を確認するために、あえて上記のような説明の工程を含める。

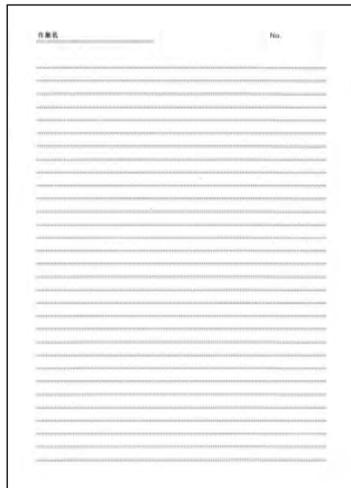


◆手順書作成技能トレーニングで用いるメモ様式の工夫

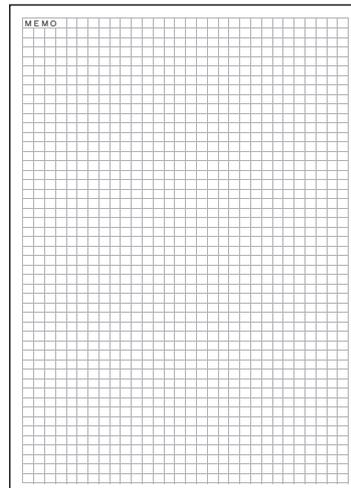
手順書作成技能トレーニングにおいて手順書の下書きや清書を「作成する」際には、できるだけ異なるタイプの複数のメモ様式を準備する工夫をします。メモ様式は、教材・ツール集の「手順書様式(P68)」が活用できます。



無地



罫線



方眼



枠組みのある様式 (メモリーノートを援用した様式)

「メモをする」「書く」という行動について、さまざまな特徴がアセスメントできます。

(例) ○無地がよい・・・罫線や方眼の線があると、字の大きさとあわず書きづらい。

○罫線がある方がよい・・・どこに何を書いたらよいか悩みメモが難しい。

○無地なら、何も考えずにひとまずメモできる。

○方眼や罫線がよい・・・字の歪みや大きさが気になる。罫線や方眼の枠があると字を書くときの心配や負担が軽くなってメモしやすい。

○枠組がある方がよい・・・文章でメモをするのが苦手。枠に沿って聞いたことを書きこむ方がメモをとりやすい。

○パソコンでメモをとる・・・書字は苦手だが、パソコン入力だとメモできる。

エ 振り返りの実施について

「簡易作業の手順書作成」を実施した後に、過去の受講者の**手順書例**(P86 など)を参考にしながら、手順書作成の体験をとおして気づいた感想を**まとめシート(各作業用)**(P78)に記入します。講座として集団で実施する場合は、記入した内容についてグループ内で感想を共有し、まとめとして「手順書作成の留意点」について受講者に伝えます。

また、STEP2で把握した受講者の特徴をふまえ、STEP3でどのような対処方法を試行していくか、受講者と個別に相談を行います。



支援のちょっとひと工夫③

振り返りの工夫

◆過去の受講者の手順書例の活用について

手順書作成後の振り返りにおいて、「自分にとってわかりやすい、見やすい手順書」を考える場合に、自分が作成した手順書だけでなく、比較するものがある方がさまざまな気づきを得やすい場合があります。

<比較することで得られた気づきの例>

- ・自分は文章だけの手順書だったが、図を入れている人の手順書を見ると後から見たときにわかりやすいと思った。
- ・簡潔に短い文章で書いている人もいたが、自分の場合は言葉を省略せず説明どおりに書いておく方がわかりやすいと思った。
- ・①②③など番号を振って箇条書きで書いている人の手順書が見やすかった。次に自分が作成するときは、そうしてみようと思った。

集団（グループ）の講座形式で実施する場合には、受講者が作成した手順書を共有して感想を述べあうことも1つの方法ですが、「他の人に見られたくない」という受講者もいます。そのような場合には、過去の受講者の「**手順書例**」の活用が有効です。

（以前はWSSPでも受講者が作成した手順書を共有して振り返っていましたが、現在は「過去の受講者の**手順書例**」と自分の作成した手順書を振り返って、「自分の場合はどうするとわかりやすいか」について感想を述べてもらう方法に変更しています。）

また、この方法であれば集団での実施が難しく、個別でトレーニングを実施する場合においても、グループワークで得られる気づきと同様の効果を得ることができます。

初めての作業で手順書作成技能トレーニングを行う場合など、過去の受講者の手順書例がない場合は本マニュアルの資料にある**手順書例**を活用したり、支援者が工夫のポイントを明確にしたさまざまなタイプの手順書を作って、例として活用することも1つの方法です。

（例：文章中心のもの、図解のみのもの、箇条書きのもの、図と文章の組合せなど）

才 講座の概要

目的	<ul style="list-style-type: none"> ・手順書のイメージを体験をとおしてつかむ。 ・受講者の情報の受信やメモのとり方の特徴について、受講者自身や支援者が把握する。
準備	<ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーション資料 スライド 13、14(P 67) ・メモ用紙(複数のタイプの手順書様式を準備) ・簡易作業の実施に必要な準備物 ※例として「資料の郵送作業」の場合(封筒(A 4 サイズ)／筆記用具(サインペン、鉛筆)／施設の所在地一覧／郵便料金表／はかり／封入用の資料(5部)／ルーラー／確認印) ・支援者用教示手順書&観察記録票「資料の郵送作業」(P 84) ・手順書例(P 86～88) ・まとめシート(各作業用)(P 90)
時間構成	<ul style="list-style-type: none"> ・スライド 13 の説明… 5 分 ・簡易作業の教示(作業内容の説明)… 10 分 ・手順書作成、まとめシート(各作業用)の記入… 30 分 ・まとめシート(各作業用)に基づいた感想の全体共有… 5 分 ・スライド 14 の説明… 10 分 <p>※STEP 1 オリエンテーションと併せて実施する場合の所要時間は、全体で 100 分程度が目安です。その場合は、STEP 1 とSTEP 2 の間で小休憩(目安は 5 ～10 分)をはさみます。</p> <p>※手順書作成、まとめシート(各作業用)の記入に必要な所要時間は対象者によって異なります。受講者間で所要時間に大幅な差がある、延長するとスケジュールに支障がでるなどの場合は、手順書作成の途中経過で一時的に中断し、まとめシートの記入、感想の共有に移ることがあります。</p>
備考	<ul style="list-style-type: none"> ・作業の設定については「ア 簡易作業の設定について(P 23)」を参照。10 工程以下を目安とした作業を設定する。

★アセスメントできること★

STEP 2 「簡易作業の手順書作成」の実施をとおして、以下のことが確認できます。

* 情報の取り方(受信)、メモのとり方の特徴

- ・説明スピードによる聞き取りや理解度の違い
- ・書字のスピード、「聞く、見る、書く」の同時処理能力
- ・言語化されていない(口頭で説明のない)場面や状況を読み取る力
- ・曖昧な言葉の表現や説明がわからないときの質問や、メモが追いつかないときに申し出る発信力
- ・メモに書いた必要な情報を手順書に転記する際に見られる特徴(例：漏れることなく確実に書き写せるか、言葉を置き換える傾向の有無)
- ・体裁へのこだわり、手順書作成にかかる時間・労力のバランス … など



11 ※STEP1の続き、スライド 13 以後の説明です。

- ではここから、STEP2の簡易作業の手順書作成体験を行います。
- まず、ここからの進め方を確認します。
- ①スタッフのモデリングを見て、皆さんが作業内容をメモします。
- ②メモの後に、清書をしてもらいます。メモ用紙と清書用の用紙は何種類か用意していますので、それぞれ選んで使ってください。
- ③手順書を作った後に振り返りをします。WSSPの過去の受講者が作成した手順書例をいくつか見てもらい、自分が作ったものと書き方の違いを見比べて、自分は書いていなかったけれど例を見て必要だと思ったことや、例にはこう書いてあるけれど自分はこっちの方がわかりやすいといったことを確認してもらいます。振り返りに当たっては「まとめシート」を配りますので、そちらに記入してください。「まとめシート」を皆さんに記入してもらった後に、「まとめシート」の内容を皆さんで共有したいと思います。
- 進め方について質問や確認はありますか？

簡易作業の手順書作成と振り返り

- ①スタッフのモデリングを見て、作業内容をメモします。
※メモ用に白紙か罫線の紙を使用します。
- ②清書用の用紙を選び、清書します。
- ③手順書例を見て、他の人がどんな工夫をしているか確認し、自分にとってわかりやすい書き方、工夫を考えます。

【作業内容】資料の郵送作業
【目的】手順書を作って、自分にとって必要な情報(書いておいた方がよいこと)やわかりやすい書き方、工夫の仕方を考える。
→過去の受講者が作成した手順書例を参考にします。

13

12 ～簡易作業の説明と手順書作成の体験実施(作業例:資料の郵送作業)～

- それではこれから作業の説明を始めますので、メモ用紙を選んでください。
- これからお伝えする作業は、「資料の郵送作業」です。作業の説明について聞きたいことがあれば、その都度質問して構いません。では、説明を始めます。
※支援者用教示手順書&観察記録票「資料の郵送作業」(P84)に基づき、作業を説明する。
※手順書の作成が終わった受講者に、手順書例(P 86～88)とまとめシート(各作業用)(P 90)を渡し、シートへの記入を促す。

13 ～手順書作成、まとめシート記入後～

- 今回の作業の特徴は…です。これをふまえた手順書例の工夫点は…です。
※作業の特徴は**まとめシート(各作業用)**に記載してあるものを読み上げる。
記載どおりの内容だけで受講者がわかりづらい場合は補足説明を加える。
※手順書例の工夫点は**手順書例における工夫ポイント一覧表(P 133)**のとおり。
- 皆さんで感想を共有したいと思います。まとめシートの2番「手順書を作成する際に工夫したことはありますか？」と3番「手順書例を見て自分の場合はこういう手順書がわかりやすいと思った点や工夫はありますか？」について、差し支えなければ記入した内容を教えてください。
※各受講者に記入の内容を発表してもらい、板書する。発表についてコメントする。

□ 最後に、手順書を作成するときの留意点をお伝えします。皆さんで読みあわせをしたいと思います。

□ 会社ですでに…

＜解説・補足＞すでに手順が決まっている場合は、効率性など理由がある場合がほとんどです。手順自体を勝手に変更してしまうと、ミスや損失につながるおそれがあります。すでに手順書があって、それがわかりにくいなど、手順書を自分版にしたいときは、会社の方に相談した上で変更しましょう。

□ あいまいなこと…

＜解説・補足＞あいまいなことを具体的にしたり、イメージしづらいことをはっきりさせるために、会社の方に質問しましょう。

□ 道具や場所の名前…

＜解説・補足＞今日は道具の名前をあえて伝えていませんでした。それぞれ、自分なりに表現してみたかと思いますが、聞いてみると決まった名前があったりします。名前がわかると手順書を作りやすかったり、後で見たときに一致させやすいので、名前を聞いておくとよいでしょう。

□ 実際に作業をやってみると…

＜解説・補足＞手順書を実際を使って作業をやってみると、手順書に足りない情報や手順書の見づらさなどに気づくことが多くあります。実際に使ってみて、さらに使いやすい手順書にバージョンアップさせていくとよいでしょう。

□ 会社の人…

＜解説・補足＞今やっている手順で作業にミスがなくなるとか、スピードが上らないといった場合には、今よりもより確実に、効率的に行うための手順があるかもしれません。どのような方法があるか、職場の人や支援者に聞いてみて、手順書に反映させていくとよいでしょう。

□ 手順書を作っても、後から見てどうすればよいかわからないと困ってしまいます。少し時間がたったときに見ても、自分の行動や使う物、場所などがわかるものが自分にとってわかりやすい手順書です。自分にとってわかりやすく、作業の自立度や確実性が高められる手順書の作り方、使い方について今後確認していきましょう。

手順書を作成するときの留意点

- ・ 会社ですでに手順書がある場合は、まずそれを使って、会社の人と相談しながら自分にあうものにしていきましょう。
(手順自体を勝手に変更しないようにしましょう)
- ・ あいまいなこと、説明を受けていてわからないことがあれば会社の人に質問して明確にしましょう。
- ・ 道具や場所の名前、作業の名前を知りましょう。
- ・ 実際に作業をやってみると、書いておくよい情報がよりはっきりします。
- ・ 会社の人、支援者に作業を確実、効率的に行う方法を聞き、手順書に反映させるとよいでしょう。

手順書を見れば手順(行動)、道具、場所等がすぐわかるような手順書を目指しましょう!



キ 簡易作業の具体例

例1、2の作業については、**支援者用教示手順書&観察記録票**がありますので、参照ください。

例	作業名	作業の特徴	教示手順書
1	資料の郵送作業	工程数が少ない。宛名の書き方（縦書き、余白）など、ルール化されていないポイントがある。	有り P 84 参照
2	数値チェック (MWSを活用)	工程数が少ない。口頭のみで伝える。実際に行う手順の順番と説明の順番が異なる。	有り P 92 参照
3	水道蛇口の組立て	工程数が少ない。部品の名前を確認しておく、自分なりに名前をつける、絵を描いて名前と物を一致させやすくするなどの工夫が体験しやすい。	無し

(3) STEP3 複雑な作業での手順書作成と活用

STEP3では、複雑な作業を用い手順書を作成することに加え、作成した手順書を活用し、実際に作業を行います。手順の工程数が多い作業、曖昧さや複雑さが増える作業において、自分にあった手順書を作成する工夫や、手順書を活用する際にあるとよい対処の工夫(自分にとって参照しやすい書き方の工夫、ポイントに注意を向けやすくするための工夫など)について体験をとおして受講者が知ることを目指して支援を行います。支援者は情報量が多い中での受講者の情報受信や情報整理に係る特徴を把握すること、特徴にあった対処方法を把握することを目的としています。

★アセスメントできること★

STEP3「複雑な作業の手順書作成・活用の実施」をとおして、以下のことが確認できます。

*情報量が多い場合(工程数が多い、留意点が多い、複数の作業の組合せなど)、曖昧な情報の受信や情報整理の特徴及び自分の特徴にあった対処方法。

- ・情報量が多い場合のメモをする力
- ・多くの情報を、自分が使いやすいように整理する力
- ・情報量が多い場合の注意特性(指示内容に漏れや抜け落ちがないか)
- ・作成した手順書の精度(わかりやすさ、使いやすさ)
- ・手順書の活用をふまえた気づき(足りない情報やあるとよい情報)
- ・自分にとってあるとよい対処の工夫(参照しやすい書き方の工夫、着目性を高める工夫、見落とし防止策) …など



ア 複雑な作業の設定について

「複雑な作業」は、上記の「アセスメントできること」に記載したさまざまな特徴が確認できるように設定します。

WSSPにおいて、複雑な作業として設定している作業とその特色、確認できることの例を次のページに紹介します。なお、「複雑な作業」はここに例として示した作業でなければいけないということではありません。確認したいことや受講者にあわせて、実施可能な作業を工夫して設定するとよいでしょう。



<複雑な作業設定の手順とポイント>

- ①確認したい特徴は何か？を受講者に応じて考える。
…上記「アセスメントできること」を参照。
- ②①をふまえて作業に盛り込みたい要素を考え、作業を設定する。
例) 準備、作業、片付けなど、複数作業の組合せ、工程数の多い作業、
「人に確認をお願いする」など別の要素が入った作業
- ③必要に応じて、事前準備として支援者用の手順書を作成する。
…支援者用教示手順書 & 観察記録票を活用してもよい。

WSSPで実施している「複雑な作業」

作業名	作業の特徴	確認できることの例
コンテンツサービス ～作業内容～ 新聞・雑誌などのコピー 回覧準備作業及びファイ リング作業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 道具の準備から片付けまでを行う ・ 1つの仕事の中に2つの作業が含まれる ・ OA機器(コピー機)の使い方が手順に含まれる(画面の操作など、口頭では記述しづらい情報) 	＊手順書の記載の仕方 <ul style="list-style-type: none"> ・ 準備～片付けの一連の流れをどのように記載するか ・ 2つの作業をどのように記載するか ・ 2つの作業で異なる工程と共通部分の工程の書き分け →全体像を示され、全体をまとめて記載する方がわかりやすいのか、一つひとつ説明され、情報量を少なく、細分化した方がわかりやすいのか <ul style="list-style-type: none"> ・ 口頭では記述しにくい情報の表し方 →言語的表現力、言語以外の表現方法(例：図、写真などの活用)
商品の発送準備作業 ～作業内容～ 伝票に基づき、商品をピ ックアップする作業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 工程が多い ・ 留意点が多い (伝票のクリップ留めの位置や、数え方など、「〇〇のときは～してください」と場合による対応の指示がある) ・ 使う道具を選ぶ際に判断を要する(判断基準の目安はある) 	＊情報受信と手順書の記載の仕方 <ul style="list-style-type: none"> ・ 工程や留意点の漏れ、抜け落ちがないか →漏れや抜け落ちがある場合は、聞き逃し(受信)によるものか、記載する必要性の判断によるものか <ul style="list-style-type: none"> ・ 留意点の記載方法 →見やすさ、わかりやすさ <ul style="list-style-type: none"> ・ 判断基準の表現方法
清掃作業 ～作業内容～ 受講者が使用している部 屋のホワイトボード、机、 廊下(床)の清掃作業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 道具の準備から片付けまでを行う ・ 1つの仕事の中に3つの異なる場面の作業が含まれる ・ 曖昧な指示や説明がある(分量、仕上がり具合、場所の名称、動作など) 	＊手順書の記載の仕方 <ul style="list-style-type: none"> ・ 準備～片付けの一連の流れをどのように記載するか ・ 3つの作業をどのように記載するか ・ 3つの作業で異なる工程と共通部分の工程の書き分け →全体像を示され、全体をまとめて記載する方がわかりやすいのか、一つひとつ説明され、情報量を少なく、細分化した方がわかりやすいのか <ul style="list-style-type: none"> ・ 曖昧な指示の記載方法 →言語的表現力、言語以外の表現方法(例：図、写真などの活用)

イ 各作業の手順書作成及び活用の実施方法

WSSPでは、「手順書の作成」と「手順書の活用」の間を数日空けて設定しています。手順書の活用目的として「時間がたってから久しぶりに作業を行うときなど、誰かに聞く前に手順書によって思い出す」「手順書を見たら確実に作業ができる」ということがあります。このように「手順書の意義」や「自分にとって手順書が役立つ」ことを実感できるように、あえて作成と活用を別日に設定しています。

(ア) 手順書の作成

手順書作成のための指示の出し方、手順書作成に活用するメモ様式や振り返りの方法については第2章2(2)STEP2の説明で述べた「簡易作業の手順書作成」と同じです。作業の説明(見本の例示を加えた口頭指示)について本人がメモをとり、説明をした後に手順書を作成します。そして、手順書を作成した後で、作成に関する振り返りを行います。振り返りでは、過去の受講者が作成した**手順書例**を参考にしながら各受講者が個別に**まとめシート(各作業用)**に記入し、記入の内容を全体で共有します。

(イ) 手順書の活用

手順書を作成した作業について、数日空けて手順書を活用して作業を実施する機会を個別に設定します。他者の動きを見て行動するなど、他の要素を取り除き手順書を活用した作業遂行力を確認するために、個別で作業を実施します。手順書を活用して作業を実施した後、再度振り返りを行います。

各作業を実施した後に、自分で作成した手順書を活用し作業を行った体験について、気づいた感想を**まとめシート(各作業用)**に記入し振り返りを行います。活用の振り返りは、個別に実施し作業の実施結果(正確性・エラーの有無)をフィードバックしながら、手順書活用の効果や対処の工夫を試した効果などについて検証します。

STEP3の「複雑な作業」については、「自分にあった手順書」を検証したり対処方法の確認をするために、同じ作業を異なる設定で複数回行ったり、複数の作業を行うこともあります。

ウ STEP1～3までの実施結果をふまえた振り返りの実施について

STEP3で複数の作業を実施した段階で、作業ごとの振り返り結果(**まとめシート(各作業用)**)を参考にしながら、手順書作成技能トレーニング全体の振り返りを行います。受講者本人の気づいたことや感じ方と、支援者の気づきや感じ方を共有できるよう**手順書作成技能トレーニング総まとめチェック票(P80)**を活用して振り返りを実施します。全体振り返りで、受講者の特徴や感じ方、特徴にあわせた対処の工夫や今後確認したいことをふまえ、STEP4でどのような場面で、どのような対処方法を試していくか、受講者と個別に相談します。



<全体振り返りのポイント>

* 「手順書作成技能トレーニング総まとめチェック票」を参照しながら次の点を振り返ります。

- 手順書を作ること、使うことは自分にとって有効か→自分にとって有効な使い方
- 手順書の作成や活用を行って気づいた自分の特徴
- 今後、手順書を作るとき、使うときに自分で工夫するとよい点
- 今後、指示を出す担当者に配慮や協力をお願いしたい点
- 今後、職場実習や作業場面の中で試したいこと、確認したいこと …など



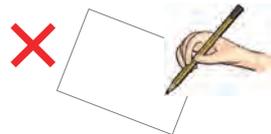
支援のちょっとひと工夫④

あるとよい「周囲の配慮・支援」に気づく支援を行う

何も配慮や支援がない状態で「できる」か「できない」かを把握するだけでなく、指示を出す側に配慮や支援があることで、受講者の「自ら手順書を作成する」自立性の向上につながる場合があります。

(例)

書くことが苦手です

✖ 

=「メモがとれない」??

○ パソコンで手順書作成に取り組んだ
手書きは苦手だけど、パソコンや携帯電話のメモ機能を活用して、入力は素早い。

↓
<会社に配慮をお願いしたこと>

- ・書くことは苦手ですが、パソコンか携帯電話のメモ機能を使ってもよければ、自分なりにメモをとることはできます。

(例)

話を聞きながら同時にメモを書くことが難しい

✖ 

=「メモがとれない」??

○ いくつかの設定で「手順書作成」を試した。
・説明の速度をゆっくり、短い一文ずつ+説明の間に細かくメモを書く時間をとる
・ICレコーダーにとって、後から文字おこしをしてメモを作成する

↓
<会社に配慮をお願いしたこと>

- ・少ない情報量であればメモはできます。ゆっくり説明いただくか、指示は短い文で伝えていただくとありがたいです。大事な話や長い説明はICレコーダーで補えると安心です。

しかしながら、支援者が指示を出す際にさりげなく「配慮」を行った場合、あるとよい「周囲の配慮・支援」に受講者が気づかないことがあります。

振り返り際には、指示を出す者が行っていた配慮については「今回はこのような設定で行ったが結果はどうだったか、どう感じるか？」を受講者に伝えて確認するようにし、あるとよい「周囲の配慮・支援」について気づきやすくする工夫をします。

各作業ごとの振り返りに活用できる**まとめシート(各作業用)**に「あってよかったと思う説明の仕方」について振り返る項目を設ける工夫をしています。各作業ごとに振り返りを行っておくことで、全体振り返りの際(STEP3の後)に「指示を出す担当者に配慮や協力をお願いしたい点」の整理がしやすくなります。

手順書作成後振り返りシート (各作業用)

作成日 平成 年 月 日 氏名 _____

作業名 資料の翻訳作業 _____

◆今回の手順書作成の特徴

工程が少ない、シンプルな作業

行数が管理しにくい部分がある

◆手順書を作成してみてもいい、気づいたことなど

1(1) 説明のスピードは自分にとってどう感じましたか？書けるようにOをつけてください。

遅かった	遅かった	ちょうど	速かった	速かった
↑	↑	↑	↑	↑

1(2) 説明について、あってよかったと思う説明の仕方はありますか？説明する口にチェックを入れてください。(複数回答可)

一文ずつのペースで丁寧な説明があった(※:HIGHLIGHTS, BOLD, ...)

説明の合間合間に、メモをとる時間があった

具体物や見本を見ながら説明があった

全ての説明後、すぐに手順書を作成時間があった

2. 手順書を作成する際に工夫したことはありますか？

一言書記述 _____

3. 手順書を見て、自分の場合はこういう手順書がわかりやすいと思った点、今後取り入れたい工夫はありますか？(図が入っていてわかりやすかった、関係者になっていて見やすかった、書き分けができていて見やすかったなど)

一言書記述 _____

工 講座の概要

(ア) 手順書の作成

目的	<ul style="list-style-type: none">・複雑な作業をとおして、情報の受信、メモのとり方、手順書作成及び手順書活用の状況に関する受講者の特徴について把握する。・自分の特徴にあった情報の受信、メモのとり方、手順書作成、手順書活用における工夫について確認する。
準備	<p>【作業手順の説明、手順書作成】</p> <ul style="list-style-type: none">・オリエンテーション資料 スライド 10(P65) (STEP1で配付済みのものを使用)・メモ用紙(複数のタイプの手順書様式例を準備)・支援者用教示手順書&観察記録票・各作業で使用する道具(各作業で使用する道具は、支援者用教示手順書&観察記録票に記載あり) <p>【手順書作成後の振り返り】</p> <ul style="list-style-type: none">・まとめシート(各作業用)・手順書例・手順書例における工夫ポイント一覧表(受講者への説明用)
時間構成	<ul style="list-style-type: none">・導入説明…5分・複雑な作業の教示(作業内容の説明)…40分・手順書作成…45分・まとめシートの記入…10分・作業の特徴・作成例の説明…5分・まとめシートに基づいた感想の全体共有…10分 <p>※手順書作成、まとめシートの記入に必要な所要時間は対象者によって異なります。受講者間で所要時間に大幅に差がある、延長するとスケジュールに支障がでるなどの場合は、手順書作成の途中で一時中断し、まとめシートの記入、感想の共有に移ることがあります。</p>
備考	<ul style="list-style-type: none">・実施は集団で行うことが望ましい。・特に作成後の振り返りについては、集団で実施することにより他者の意見に触れることができ、新たな気づきを得ることが期待できる。・作業の設定については、「ア 複雑な作業の設定について(P29)」を参照。

(イ) 手順書の活用

目的	(ア)と同様
準備	<p>【作業手順の説明、手順書作成に使用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援者用教示手順書&観察記録票 ・受講者が作成した手順書(本人用) ・手順書作成における工夫ポイント一覧表 <p>【振り返りに使用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まとめシート(各作業用)
時間構成と内容	<p>・導入説明</p> <p>(例)「この前〇〇さんが作った手順書を使って作業をやってみましょう。聞きたいことがあれば質問してください」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手順書活用状況の観察…30分程度 ・まとめシートの記入…10分 ・まとめシートに基づいた感想の共有 (本人と支援者間での振り返り) …時間は任意 <p><u>まとめシートに基づいた感想の共有内容</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・まとめシートは「迷いなくできた」「正確にできた」など、受講者の主観に基づいて記入するものです。記入した内容について詳細を聞き取り、支援者と共有します。 ・支援者は作業結果や観察した状況について、客観的な事実をフィードバックします。 <p>(フィードバックの例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ この手順のときに動きが止まっており、困っていたように見えた ➢ ここの手順が足りなかった ➢ 手順書をよく参照していて、間違いなく作業ができていた…など <ul style="list-style-type: none"> ・課題点については、手順書作成や活用において行える工夫を話し合い、次回の作成の工夫につなげます。 ・感想の共有は、作業終了後にその場で実施することや、個別相談の機会を使うことが考えられます。ただし記憶が苦手な受講者(時間が経つと出来事を忘れやすい)の場合は、できるだけ間を空けずに実施するとよいでしょう。
備考	<ul style="list-style-type: none"> ・手順書を活用した作業の実施とフィードバックは個別で行うことが望ましい。 ・活用については、作業カリキュラムの一場面を「手順書作成技能トレーニング」と位置付けて行うことも可能。

手順書作成技能トレーニングのSTEP 2～3は「作業」カリキュラムの時間を活用して実施することもできます。その場合には「この作業は手順書作成技能トレーニングと位置づけて実施する」ことの説明、意義・目的の確認が必ず必要です。

「手順書作成技能トレーニング」では、情報の受け取り方のアセスメントを目的としてあえて口頭での指示出しや、曖昧な言い方で指示出しを行うことがあります。十分な説明がなく、通常の「作業」の一環として取り組むと、指示出しに際して「スタッフが自分の特徴を理解していない指示出しをする、配慮がない」「いつもと指示者の対応が異なる」など、受講者の混乱を生むことがあることに留意が必要です。

参考)通所プログラムにおける、作業カリキュラムを活用した手順書作成技能トレーニングの実施イメージ(8週間版)

通所プログラムの流れと手順書作成技能トレーニングの進め方(例)
※8週間のプログラムの場合

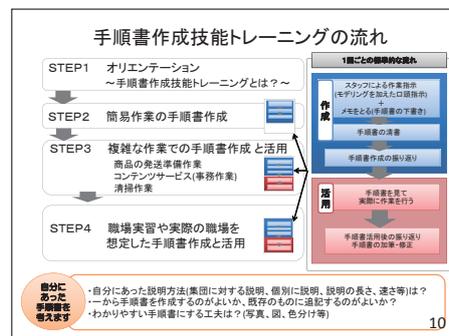
		カリキュラム内容 手順書作成技能トレーニング、 個別相談、作業など	備考
第1週	1 月	STEP1 STEP2	STEP 1とSTEP 2を同日に実施(例：13時～15時) 【個別相談】STEP 1・2をふまえて、STEP 3での試し方、取り組み方を検討
	2 火		
第2週	3 水	STEP 3	【作業】作業 A 手順書作成 【作業】作業 A 手順書活用 作業の時間枠を使い、手順書の作成と活用を実施。 作成と活用は別日に設定。(例)月曜に作成→木曜に活用
	4 木		
	5 金		
	6 土		
	7 日		
	8 月		
	9 火		
	10 水		
第3週	11 木	STEP 3	【作業】作業 B 手順書作成 【作業】作業 B 手順書活用
	12 金		
	13 土		
	14 日		
	15 月		
	16 火		
	17 水		
	18 木		
第4週	19 金	STEP 3	【作業】作業 C 手順書作成 【作業】作業 C 手順書活用
	20 土		
	21 日		
	22 月		
	23 火		
	24 水		
	25 木		
	26 金		
第5週	27 土	STEP 4	【個別相談】 全体の振り返り 【個別相談】 ・全体のまとめシートを使い、全体(STEP 3まで)の振り返りを行う。 ・求職者…STEP 4(職場実習)での手順書作成や活用の試し方、取り組み方を検討 ※実習先の事業所にも取り組み方を伝え、必要に応じ協力を仰ぐ。 ・在職者…STEP 3までの振り返りと中間ケース会議において事業所から確認できた内容をふまえ、STEP 4での取組を検討していくことを予告する。 【中間ケース会議】事業所から、実際に従事する仕事内容、作業環境、勤務にあたって会社側が求めること(本人の状態像)を確認し、STEP 4の取組につなげる。
	28 日		
	29 月		
	30 火		
	1 水		
	2 木		
	3 金		
	4 土		
5 日			
第6週	6 月	STEP 4	【職場実習】(求職者) 【個別相談】(在職者) 【個別相談】(在職者) 【個別相談】(在職者) 中間ケース会議の振り返りに併せ、事業所から確認したことをふまえたSTEP 4の取組を検討。
	7 火		
	8 水		
	9 木		
	10 金		
	11 土		
	12 日		
	13 月		
第7週	14 火	STEP 4	【個別相談】(求職者) 【作業】手順書作成・活用 【個別相談】(求職者)実習におけるSTEP 4の振り返り、残りの期間(STEP 4)における取組を検討。
	15 水		
	16 木		
	17 金		
	18 土		
	19 日		
	20 月		
	21 火		
第8週	22 水	STEP 4	【作業】手順書作成・活用
	23 木		
	24 金		
	24 金		

オ STEP3 導入時の説明(教示マニュアル)

1

～STEP3 初回のみ説明～

- 前はSTEP1とSTEP2までを行いました。今回からSTEP3に移ります。前回使ったオリエンテーション資料のスライド10を見てください。
- STEP3では複雑な作業での手順書作成と活用を行います。複雑な作業としては、3つの作業を設定しています。今日は○(作業名)を行って手順書の作成をしていきます。オリエンテーション資料スライド10の「1回ごとの標準的な流れ」で言うと、作成と振り返りまでが今日やることです。その下の活用と、活用後の振り返りについては、また別の日に個別で行います。
- 前回のSTEP2簡易作業の手順書作成で自分の特徴が少し見えたかと思いますが、3つの作業の手順書作成や活用をとおして、より自分の特徴を知り、自分にはどういう手順書があるのかを考えていきます。



～各作業共通(STEP3 2回目はここから)～

- 今日の流れですが、まず支援者が作業の説明をします。皆さんは説明を受けながら、メモをとってください。説明が終わったら、メモを手順書にしていきます。その後で、手順書を作ってみた振り返りを行います。
- ではこれから作業を説明します。メモする用紙を選んでください。
※作業手順の説明(例)は、**支援者用教示手順書&観察記録票**を参照。

2

～手順説明後・手順書の作成～

- メモの内容をもとに、自分にとってわかりやすい手順書を作ってください。メモを一から別の紙に書き直すのもよいですし、先ほど書いたメモを手直しする方法でも構いません。また、手書きでもよいですし、PCを使ってもよいです。手順書の様式を使う方は選んでください。
- 手順書を作る中で疑問や確認がある方は質問してください。時間は45分とります。途中になる方もいるかと思いますが、残った分は別の日に作成します。
- 作成が終わったら振り返りをします。手順書作成が終わった方から、まとめシートに記入してください。まとめシートに記入する参考に、後で手順書例もお渡しします。
- では適宜休憩をとりながら進めてください。
※手順書作成を終えた受講者に、**まとめシート(各作業用)**と**手順書例**を渡し、まとめシートの記入を促す。
※受講者の状況により、5分～10分程度休憩をとる。

- 今回の作業の特徴は…です。これをふまえた手順書例の工夫点は…です。
※作業の特徴は**まとめシート(各作業用)**に記載してあるものを読み上げる。
記載どおりの内容だけで受講者がわかりづらい場合は補足説明を加える。
※手順書例の工夫点は**手順書例における工夫ポイント一覧表**のとおり。
- では、まとめシートの2番「手順書を作成する際に工夫したことはありますか？」と3番「他の人の手順書を見て、自分の場合はこういう手順書がわかりやすいと思った点、工夫はありますか？」について、差し支えなければ記入した内容を教えてください。
※各受講者に記入の内容を発表してもらい、板書する。発表についてコメントする。
- よい気づきがあったと思います。別の日に手順書を使って、実際に作業をしてみます。実際にやってみると、足りなかった情報や、これは書いておいてよかった、こんな書き方にするともっとわかりやすいといった気づきがあると思いますので、活用をとおして自分のタイプにあう手順書を確認していきましょう。



手順書の活用にあたって、支援者は作業の途中段階で対処方法についての直接的な助言につながる介入を基本的には行わず、受講者が手順書を使って作業を実施する状況を観察します。しかし、アセスメントを目的として以下のように介入することが有効な場合があります。



◆手順書の活用において、手順の漏れや間違いが見られた場面

→すぐに正しい手順を教えるのではなく、まずは手順書の参照を促したり、どのように書かれているかの確認を試みることを助言し、行動を観察します。

<介入方法>

<介入の結果・アセスメント事項>

間違いを指摘し、正しい手順を教える



(例)そこはそうじゃなくて、こうでしたね。

本人はどういうつもりで行動だったのか？どのような特徴が影響して間違った手順で作業を進めているのか？背景のアセスメントができない。

◆手順の漏れや間違いが見られる場面

一度手を止めるよう声をかけ、手順書を見返すように促す



(例)いったん手を止めてもらっていいですか？ちなみに手順書にはどのように書いてありますか？

◆受講者から作業手順に関する質問がある場面

すぐに正しい手順を答えず、手順書を見返すように促す



(例)手順書にはどのように書いてありますか？

◆次の手順に進めず立ち往生している場面(報告ができずに動きが止まるなど)状況を聞き取り、手順書を見返すように促す



(例)何か困りごとですか？手順書にはどのように書かれていますか？

*手順書に正しい手順が書いてある場合

- (手順書を見直して自分で間違いや漏れに気づくことができる)
- ・手順書を参照せずに行っていた可能性がある
- ・参照していたが見飛ばした可能性がある …など

次回 …手順書の参照の様子に注目して行動観察し、さらにアセスメントを深める。

*手順書を見直しても「手順書どおり」という反応の場合

- ・手順書の内容(情報)自体に漏れ、間違いがある(メモ段階、あるいはメモから手順書にする段階で内容が漏れていた。間違っていて書いたなど)
- ・別の言葉に置き換えて書いた可能性がある(その結果、わかりづらい内容になっていた)
- ・必要な情報を不要と判断し、あえて書かなかった可能性がある

<例>「報告する」とは書いてあるが、報告の具体的な文言が書かれていない …など

次回 …・手順書の内容を指示を出す担当者と確認し、指示を聞く、メモを取る段階で漏れや間違いがないか検証する
・説明された指示内容を省かずに全て手順書に記入したときの状況を検証する
(例：報告の文言も含めて記入した場合の状況)

以上のような活用場面における受講者の状況や支援者の介入内容については記録しておき、その後の振り返りにおいて受講者にフィードバックしたり、具体的な対処方法(今後試していく工夫)の検討に役立てます。

(4) STEP4 職場実習や実際の職場を想定した手順書作成と活用

STEP4では、STEP3までに確認できた受講者の特徴や効果的と思われる対処方法や工夫について、職場実習などの実際の場面で試し、その対処方法が現実的かつ効果的かを確認します。

WSSPでは求職者を対象にして、プログラムの9～10週目に職場実習を設けています。また、在職者についてはプログラムの中に事業所を含めたケース会議を行い、後半の取組目標を関係者間で共有し、職場復帰の際に想定される作業をふまえて作業場面を設定しています。

ア STEP4で確認する目標の設定例

職場実習の機会を活用し、実際の職場場面における手順書作成及び活用の確認をした例を紹介します。

例	職場実習先の指示出し・手順書有無の状況	確認したい目標	確認できたこと(実施結果)
1	<ul style="list-style-type: none"> 既存の手順書有り(文字のみ) 会社が作成した手順書を受講者に見せながら、一度見本をやって見せて作業指示をする。 	<ul style="list-style-type: none"> 会社にある既存の文字のみの手順書を見て指示どおり作業ができるか確認する。 わかりづらい場合は、既存の手順書に自分で図やわかる言葉を書き足して自分にあった手順書にする。 	<ul style="list-style-type: none"> 既存の手順書のままではわかりづらかった。 もう少し細かい手順(例：道具やコピー機の使い方など)まで書いてある方がよいことがわかった。 既存の手順書に、自分で自分の言葉を書き足すことはできる。
2	<ul style="list-style-type: none"> 既存の手順書無し 見本をやって見せながらの口頭指示によって作業指示をする。 受講者自身がメモをとること、自分なりの手順書を作ることは会社も容認。 	<ul style="list-style-type: none"> 「実際の会社」場面で、指示内容を自分でメモを取り、自分で手順書を作成して指示どおり作業ができるか確認する。 自分にとってわかりやすく作成したメモ用紙「指示受けテンプレート(P40参照)」が実際の職場でも活用できるのか確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 実際の会社場面では、模擬的な場面よりも焦りや緊張が強くなる。指示を聞きながら、その場でメモをとることは難しかった。 指示を聞いて、一度やってみた後に、休憩時間を活用して落ち着いてメモを書く方が実用的だった。また枠組みがある方が情報整理がしやすかった。 少し時間を空けて記入すると、手順の書き漏らしがあった。 →手順書を担当者に確認してもらおうと漏れなく、正確に作業ができることがわかった。



◆個々の受講者にあわせたカスタマイズ版「My 手順書様式」作成の工夫

手順書作成技能トレーニングにおいて把握した自分の特徴や、「自分にとって書きやすい」「わかりやすい」手順書を実際の職場場面でより有効に活用するためのカスタマイズ版の手順書様式や、指示受けテンプレートなどを使って、STEP 4 の職場実習などの場面で試行・確認を行うことがあります。

自分で作成する力のある受講者には、「自分にあったMy 手順書様式づくり」を作業課題として取り組む工夫をしています。

＜受講者が、自分にあつた様式をカスタマイズして作成した例＞

一時メモ記述欄	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">清書用</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">指示受けテンプレート</th> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">指示を受けた日時: 月 日()</td> </tr> <tr> <td>作業名:</td> <td>指示者:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">指示内容</td> </tr> <tr> <td>★作業場所</td> <td>報告の確認</td> </tr> <tr> <td>★準備する物と、保管されている場所など</td> <td>★いつ報告する?</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>★誰に報告?</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>原則→</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>例外→</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>★進捗報告</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> </tr> <tr> <td>★作業のキリの付け方</td> <td>★終了報告</td> </tr> <tr> <td>★</td> <td>★作業ミス報告</td> </tr> <tr> <td></td> <td>★フィードバック</td> </tr> <tr> <td>★提出期限</td> <td>★次工程</td> </tr> <tr> <td colspan="2">報告のセリフ</td> </tr> </table>	清書用		指示受けテンプレート		指示を受けた日時: 月 日()		作業名:	指示者:	指示内容		★作業場所	報告の確認	★準備する物と、保管されている場所など	★いつ報告する?	...	★誰に報告?	...	原則→	...	例外→	...	★進捗報告	...		★作業のキリの付け方	★終了報告	★	★作業ミス報告		★フィードバック	★提出期限	★次工程	報告のセリフ	
清書用																																			
指示受けテンプレート																																			
指示を受けた日時: 月 日()																																			
作業名:	指示者:																																		
指示内容																																			
★作業場所	報告の確認																																		
★準備する物と、保管されている場所など	★いつ報告する?																																		
...	★誰に報告?																																		
...	原則→																																		
...	例外→																																		
...	★進捗報告																																		
...																																			
★作業のキリの付け方	★終了報告																																		
★	★作業ミス報告																																		
	★フィードバック																																		
★提出期限	★次工程																																		
報告のセリフ																																			



自分の特徴をふまえた工夫点

＜特徴＞

- ・「清書」と思うと、考えて書けなくなる。
- ・「要点」がわからない。書いておくとよいことの枠組みがある方が整理がしやすい。
- ・違うページの情報を転記する際に抜け落ちる。

＜工夫した点＞

- ・メモリーノートの見開きで、「下書きー清書」が対に書ける工夫をした。
→転記ミスが減少、安心してメモできる。
- ・指示受けに必要なことをあらかじめ項目にし、枠を作る→情報が整理しやすい。

★アセスメントできること★

STEP4「職場実習や実際の職場を想定した手順書作成と活用」をとおして、以下のことが確認できます。

＜職場実習において(求職者の場合)＞

- ・慣れない指示者や作業環境における本人の精神的状況(焦りや緊張など)をふまえた情報の受信やメモのとり方
- ・説明のスピードが速い、メモをとる時間がないなど、支援場面と対応が異なる環境における情報の受信やメモのとり方
- ・自分にあった対処の工夫(手順書様式、指示受けテンプレートなど)の検証
- ・環境が変わった際の手順書活用の状況



＜実際の職場を想定した作業において(在職者の場合)＞

- ・実際の職場における指示の出され方に対する情報の受信やメモのとり方(例：ミーティングでの指示、メールでの指示など)
- ・イレギュラーの発生がある作業や、チームで役割分担をして行う作業など、復職後に担当する作業環境を設定して手順書を作成する場合の工夫と活用状況

第3章 手順書作成技能トレーニングにおける支援のポイント

1 アセスメントの視点

(1) 各 STEP におけるアセスメントの視点

手順書作成技能トレーニングでは、受講者自身のスキル向上だけではなく、支援者によって受講者の情報の取り方や情報整理の仕方の特徴、受講者に応じた対処の工夫や指示の出し方など、アセスメントとしての活用ができます。第2章で各STEPの基本的な進め方と把握できる特徴について述べていますが、以下の図「アセスメントの視点」に示すとおり、STEPごとにアセスメントできる内容があります。設定したSTEPを実施することで、より多角的な視点から受講者の特徴を把握することが可能になります。

アセスメントの視点 ～トレーニングの流れの中で確認できること



STEP1 オリエンテーション

- ・手順書のイメージ、作成や活用の経験
- ・手順書作成と活用に対する必要性や動機づけ及びトレーニングの意義の理解

STEP2 簡易作業の手順書作成 受講者の大まかな傾向を把握する

- ・情報量が少ない(工程が10以下、留意点が少ない)作業の情報の受信、メモとり、情報整理の状況
- ・手順書の精度(わかりやすさ、使いやすさ)
- ・手順書例と自己の手順書を比較しての気づき(わかりやすい書き方、書いておくとよい情報など)
- ・不明点の質問や確認、指示者への必要な申し出

STEP3 複雑な作業での手順書作成と活用

- ・情報量が多い(工程が多い、留意点が多いなど)、情報が曖昧な作業の情報の受信、メモとり、情報整理の状況
- ・手順書の精度(わかりやすさ、使いやすさ)
- ・手順書の活用状況
- ・手順書の活用をふまえた気づき(足りない情報やあるとよい情報)
- ・自分にとってあるとよい対処の工夫

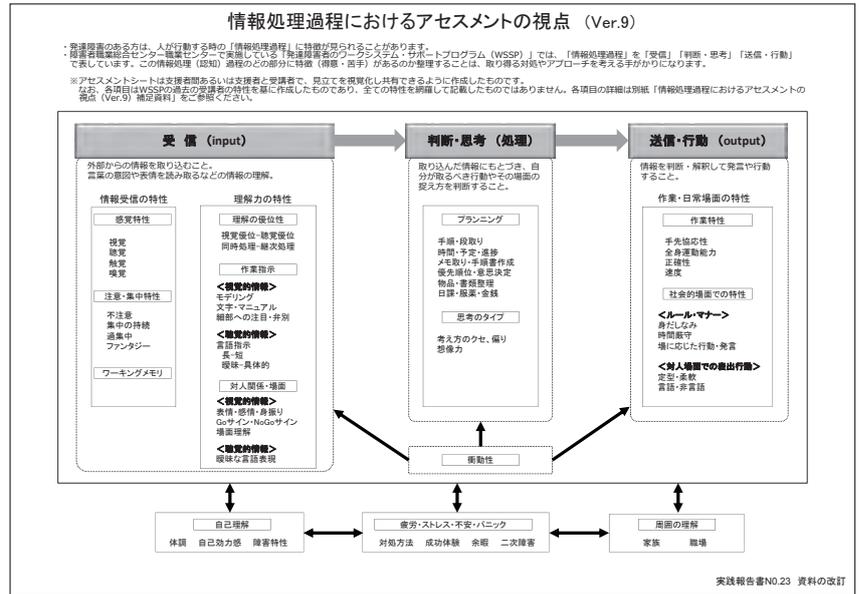
STEP4 職場実習や実際の職場を想定した手順書作成と活用

- ・実践場面におけるメモとりや手順書作成(時間制限の中など)
- ・慣れない環境下での手順書の活用状況

(2) 情報処理過程における視点でアセスメント内容を整理する

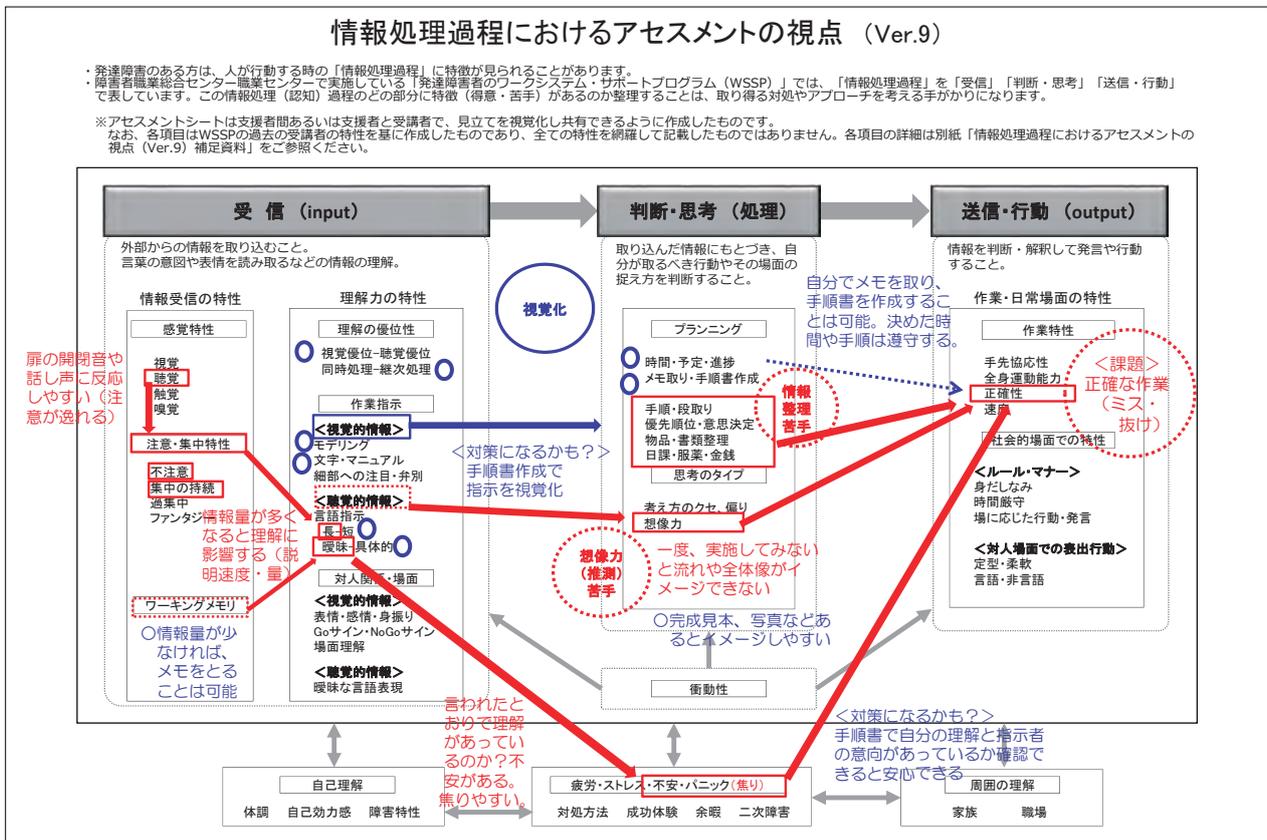
WSSPでは、受講者個々の特徴や職業上の課題についてアセスメントする際に、課題となっている事柄、行動の背景や原因を把握するため、情報処理過程に着目して整理を行っています。

WSSPでは、情報処理過程を「受信(情報受信や理解などinputの特性)」「判断・思考」「送信・行動(作業や日常場面でのoutputの特性)」で区分し、この情報処理過程のどこに得意な部分や苦手な部分があるのかといった特徴を把握し、取り得る対処やアプローチを考える手がかりに役立っています。



手順書作成技能トレーニングの各STEPにおいて把握できたアセスメント内容を整理する際に、情報処理過程におけるアセスメントの視点(Ver.9)(P134)のシートを活用することができます。

情報処理過程におけるアセスメントの視点 (Ver.9) を活用してアセスメント内容を整理した例



(3) 受講者とアセスメント内容を共有する～自己理解を深める支援例～

手順書作成技能トレーニングをとおして把握したアセスメントの内容を受講者と支援者が共有することによって、受講者の自己理解を深める支援に役立てることが出来ます。

次に、WSSPにおいて手順書作成技能トレーニングをとおしてアセスメント内容を受講者と共有し、自己理解を深める支援の工夫を行った事例を紹介します。

◆ Aさんの例 (50代男性、在職者(休職中))

手順書作成技能トレーニングをとおして情報処理過程のアセスメントを行った事例

手順書作成技能トレーニング受講前の受講者自身の見立て

- ・ 障害特性として記憶(ワーキングメモリー)が苦手である。
そのため、10文字以内位の単語レベルのメモだととれる場合もあるが、話を聞きながらメモをとることが自分ではできない。
- ・ 会社にそのことを伝え、指示や説明を聞くときに「ICレコーダー」の使用を認めてもらう配慮を申し出ている。
- ・ 支援者との相談では、支援者に相談内容を書面やホワイトボードに書いてもらい、書いたもののコピーをもらう配慮をされている。

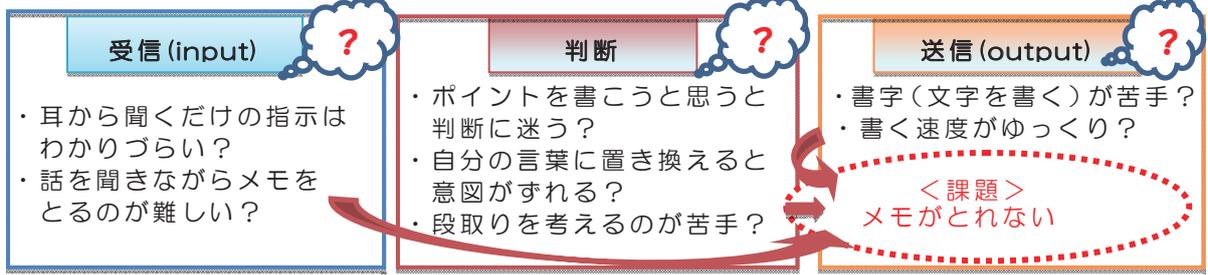
メモは
とれません



◆ 手順書作成技能トレーニングで確認したいこと(見立てと分析の視点)を共有

「メモはとれない」という見立て(仮説)はあるものの、どのような特徴がその背景にあるのかはわからない。Aさんの特徴を把握し、特徴にあった「正しく情報を取り、活用する」ための対策を考えるために「手順書作成技能トレーニング」を活用することを提案した。これまでの受講者の中で「メモがとれない」という背景に以下のような特徴がみられたことを情報提供し、自分の特徴を見立てる「仮説と検証」に活用した。

＜「メモがとれない」の背景にあった特徴の例～過去のWSSP受講者の例より＞



次の3種類の方法を設定して試行し、その結果について振り返り検証することとした。

- | | |
|---|-----------|
| X月X日 ① 工程数が少なめの作業…メモをとる(何度か聞き直すことはOK)。
※聞いた音(言葉)をそのままメモする、
取捨選択しない。 | 設定 |
| X月X日 ② 商品の発送準備作業…ICレコーダーで録音する→後で音源を聞いて文字
におこして手順書を作成する。 | |
| X月X日 ③ コンテンツサービス…既存の手順書に加筆する | |
| X月X日 ④ 清掃…自分にとってあう方法で行う。 | |

◆手順書作成技能トレーニングの実施結果をもとに振り返りを実施

4種類の作業について手順書作成技能トレーニングを実施し、振り返りを行った。

- ①各作業の実施直後の振り返り…まとめシート(各作業用)、支援者用教示手順書&観察記録票を活用した。

手順書作成技能トレーニング まとめシート (各作業用)

作成日 平成 年 月 日 氏名 _____

作業名 コンテンツサービス _____

◆今回の手順書作成の特徴

道具の準備から片付けまでを行う

一つの仕事の中に2つの作業が含まれる
("コンテンツサービス"の中に、「回覧準備作業」と「ファイリング作業」がある)

使用機器の使い方が手順に含まれる

◆手順書を作成してみた感想、気づいたこと等

1. 説明のスピードは自分にどう感じましたか?

とても遅かった 遅かった ちょうど良かった 速かった とても速かった

1(2) 説明について、あって良かったと思う説明の仕方がありますか?
 一区切りずつ時系列で手順の説明があった(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。…等)
 説明の合間合間に、メモをとる時間があった
 具体物や見本を見ながら説明を聞いた
 すべての説明後、すぐに手順書を作る時間があった

2. 手順書を作成する際に工夫したことはありますか?
 ~自由記述~
 ・箇条書きで、できるだけ簡潔に書く。
 ・作業手順、動作を時系列で書く。
 ・聞き取れなかったところは、確認して書き足す。

3. 他の人の手順書(作成例)を見て、自分の場合はこういう手順書が分かりやすいと思った点、工夫はありますか?(図が入っていて分かりやすかった、箇条書きになっていて見やすかった、留意点は分けて書いてある方が分かりやすい等)
 ~自由記述~
 ・「留意点」が分けて書いてある方がわかりやすい。
 ・自分の場合は、イラスト・絵だけではわかりにくい。後から見て思い出せない。文章で箇条書きがわかりやすい。

支援者用教示手順書&観察記録票

対象者: _____ 作成日: 平成 年 月 日 () () () 適用日: 平成 年 月 日 () () ()

作業名: コンテンツサービス

1. 準備物
 観察用記録票
 説明の合間合間に、メモをとる時間がある(メモを取らねばならない等)
 具体物や見本を見ながら説明

2. 手順

指示	観察記録: 指示受け、メモ	観察記録: 作成時	観察記録: 活用時	備考
コンテンツサービスの画面を操作する 「作業手順書」を参照しながら、実際に 閲覧する手順をコンテンツサービス画面 で確認し、メモをとる。その後、実際に 操作する。当該作業の手順を把握し、メモ をとる。		メモを取る時間 40分	手順書の読み、メモを取る時間	手順書の読み、メモを取る時間 メモを取る時間
「まず、中央画面を操作します。」 「作業手順書」を参照しながら、実際に 閲覧する手順をコンテンツサービス画面 で確認し、メモをとる。その後、実際に 操作する。当該作業の手順を把握し、メモ をとる。	一区切りずつ説明すれば、話を聞き取 りやすいとすることがある。		メモを取る時間 40分	手順書の読み、メモを取る時間
「まず、中央画面を操作します。」 「作業手順書」を参照しながら、実際に 閲覧する手順をコンテンツサービス画面 で確認し、メモをとる。その後、実際に 操作する。当該作業の手順を把握し、メモ をとる。	自分から「待ってほしい等、紙を確認する ことはなかったが、質問が長いという 様子は見られなかった。		メモを取る時間 40分	手順書の読み、メモを取る時間
「まず、中央画面を操作します。」 「作業手順書」を参照しながら、実際に 閲覧する手順をコンテンツサービス画面 で確認し、メモをとる。その後、実際に 操作する。当該作業の手順を把握し、メモ をとる。			メモを取る時間 40分	手順書の読み、メモを取る時間
「まず、中央画面を操作します。」 「作業手順書」を参照しながら、実際に 閲覧する手順をコンテンツサービス画面 で確認し、メモをとる。その後、実際に 操作する。当該作業の手順を把握し、メモ をとる。			メモを取る時間 40分	手順書の読み、メモを取る時間
「まず、中央画面を操作します。」 「作業手順書」を参照しながら、実際に 閲覧する手順をコンテンツサービス画面 で確認し、メモをとる。その後、実際に 操作する。当該作業の手順を把握し、メモ をとる。			メモを取る時間 40分	手順書の読み、メモを取る時間



★支援のポイント★

各作業ごとの振り返り及びアセスメントに役立つツールとして、次のものが活用できます。

- 本人用：まとめシート(各作業用)
- 支援者用：教示手順書&観察記録票

- ②全ての作業実施後の振り返り…手順書作成技能トレーニング総まとめチェック票

(本人と支援者が記入)を活用した。

手順書作成技能トレーニング総まとめチェック票

自分できる対応の工夫、指示出し担当者に対応をお願いしたいことを考えるにあたって、あてはまると思うもの(自分の感じ方)と支援者側の見方を共有するためにこのシートを活用してください。

○…自分にあてはまる △…場合による ◯…自分にはあてはまらない /…場面がない

説明を聞くとき(情報を受けるとき)	本人用	支援者用
一文が短い方がよい	○	○
できるだけゆっくり話してもらう方がよい	◎	○
1対1で説明をされる方がよい	○	○
行動の見本を見せてもらう方がよい		説明も要 ○
どこからが説明なのか明確に分かる方がよい		
言葉の意味が気になり、他の話を聞くことができない		
説明を聞いているときに集中が切れてしまう		
その他		
メモをとるとき、消書するとき	本人用	支援者用
説明の最中に、都度メモをとる時間があるとよい		△(少し)
全ての説明が終わってからメモを取り直す時間があればよい	○	
メモをとることに集中して、話を聞き逃してしまう		
話を聞くことに集中して、メモをとることができない		
説明の内容をそのままメモする方がよい	○	○
説明の内容の要点をつかむことが苦手	○	
すでにある手順書に書き加えていく方がよい		○
一から自分でメモする方がよい	○	○
消書するときにきれいに消すことができるとよい		
自分なりの言葉にするのに時間がかかる		
罫線等や、枠(記入の目安)があった方がよい	○	○
枠がない白紙に書く方がよい		
思い込みで実際の説明とは異なることを書いてしまう		
書く動作自体が遅くなってしまふ		
字が乱れて見返すときに分かりづらい		
紙一面の色々なところにメモする		
その他		
手順書を使うとき	本人用	支援者用
参照すること自体を忘れてしまふ		
手順を読み飛ばしてしまふ		
書かれていること別のことをする(思いついたやり方がよいと判断して)		
手順を何度も確認する	○	○
文字情報だけでなく何の何を表しているのか思い出しにくい		
文字、文章が多いと読みにくい	○	
できるだけ文字で詳しく書かれている方が分かりやすい	○	○
その他		



★支援のポイント★

各STEPごとにアセスメントの視点があります。いくつかの作業、条件設定で手順書を作成し、活用した後で、振り返りを行うと、より多角的な視点からアセスメントすることができます。

③実施結果をふまえた受講者と支援者による再度の振り返り相談
～自分自身の特徴について気づきを得られた(自己理解の変化)～

手順書作成技能トレーニング実施後の受講者自身の見立て

- ・ 記憶は苦手ではない。指示内容は翌日でも覚えている。
- ・ 説明のスピードがゆっくりであれば、その場でメモがとれる。
- ・ ICレコーダーを使っても、説明のスピードが速ければ文字おこしが難しい。
- ・ 既存の手順書にメモを加えるより、ひとまず何も考えずにメモをしてしまい、書いたものを見て清書・整理すると、頭が整理される。



↓
実際の体験に基づいて「お願いしたい配慮」を変更し、あるとよい「自己対処の工夫」について整理することができた。

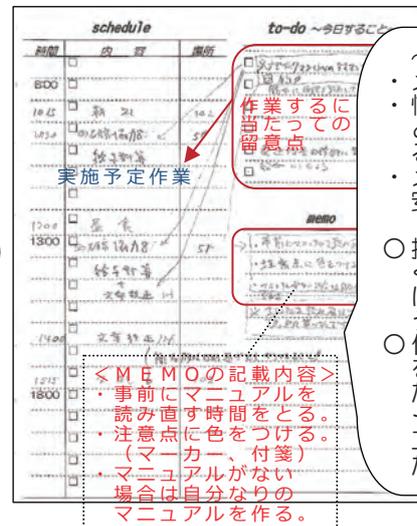
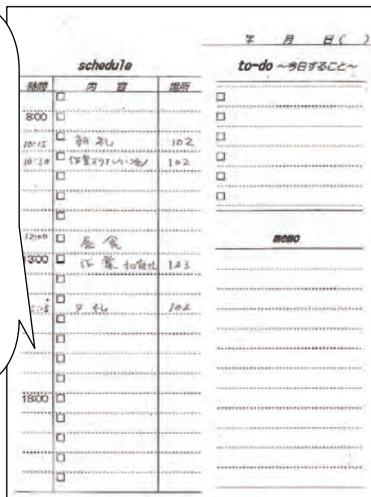
お願いしたい配慮	自己対処
<ul style="list-style-type: none"> ・ 指示出しや説明はスピードをゆっくりお願いしたい。 ・ メモを整理する、情報整理の時間がほしい。 ・ 可能ならメールや書面など、視覚化された指示がわかりやすく、安心感がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ メモをとるようにする。 ・ 情報を視覚化して、頭の中でなく書面で整理する。

④行動の変化～メモリーノートを活用した対処スキルの向上～

WSSP 開始当初

手順書作成技能トレーニング実施後

スケジュールなど物落ちの策に「メモリーノート」活用を勧めても…
「メモはとれませんが最低限の書き方を外した様子」



～気づき～
・メモはとれる。情報は整理する。
・メモがあると、安心感がある。
○指し示すようにメモをとる。
○作業の「留意点」を自ら意識する。
工夫がみられる！

<MEMOの記載内容>
・事前にマニュアルを読み直す時間をとる。
・注意点に色をつける。(マーカー、付箋)
・マニュアルがない場合は自分なりのマニュアルを作る。



★支援のポイント★

この事例のように、支援当初は、受講者の見立てと支援者の見立てが異なる場合があります。「見立て」は支援者の見立ても含めて、あくまでも「仮説」にすぎないことに留意が必要です。

初めの段階では、受講者自身の捉え方を確認し、アセスメントした結果をきちんと双方が記録し、振り返り、共有していくことが、「気づき」の支援として大事になります。

2 ワーク（任務）を構造化する～課題・気づきに基づく支援の工夫例～

手順書作成技能トレーニングは、自分が担当する作業を、自ら構造化、視覚化する取組として行いますが、この方法は「作業手順」以外の課題に応用することができます。

例えば、作業遂行に関連する「準備」「報告」など、周辺の「任務」についても手順書を作成することは「自分にとってわかりやすくする」ことであり、仕事を行う上での確実性や自立性の向上につながる場合があります。

次に、WSSPにおいて手順書作成技能トレーニングをとおして、作業手順だけでなく、周辺の「任務」を構造化する支援を行い、対処力向上を図った事例を紹介します。

◆Bさんの例（20代女性、求職者）

「報告の段取り」を考えることで状況に応じた報告ができるようになった事例

課題：報告はできるが、相手の状況に構わず報告してしまう

Bさんの特徴・・・指示や決められた手順どおり遂行する力と言語能力は高いが、自分で必要な工程をイメージし、段取りを組み立てることが苦手。

○できていること

- ・ 作業手順など、やるべきことが決められ、言語化されたものはきちんと守れる。
- ・ 丁寧な言葉づかいで用件をきちんと相手に伝える報告はできる。
→○伝えたい用件を言語化する力はある。
○丁寧な言葉づかい(です、ます調)ができる。

作業が終わりました！



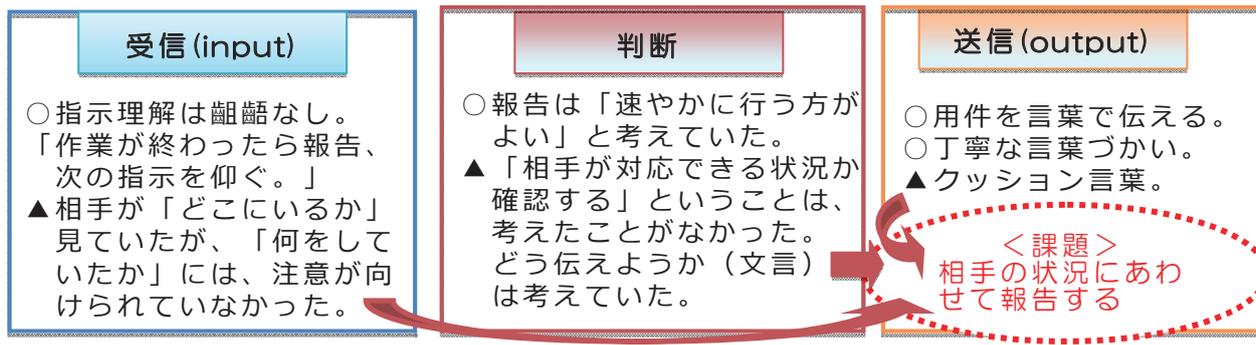
▲課題・苦手なこと

- ・ 相手が打合せ中や集中して書類を確認している最中であっても、構わず報告する。
→実習先で同様の行動が見られ、「相手が対応できる状況か確認してから報告できるとよい」とのフィードバックを受ける。

◆Bさんの「報告」についての考え方を確認する

Bさんに、報告の際に自分なりに気をつけていたことを聞き取った。その結果、Bさんは「報告は速やかに行う方がよい」と考えており、作業が完了すると、相手の都合を見たり確認するという手順をふまずに、報告することが当たり前であると思っていたことがわかった。

<「報告する」の背景にある特徴（○できていること、▲苦手なこと）を整理した図>



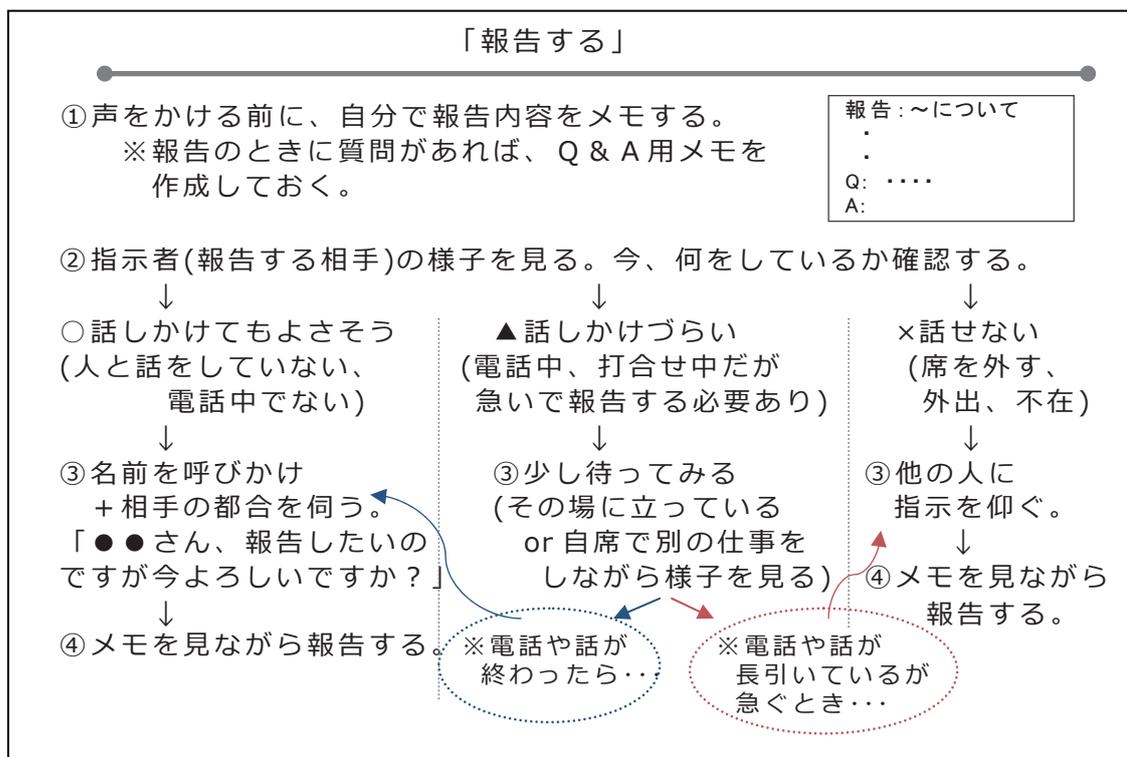
◆報告の段取りを考える 「報告する」手順書を作成

仮説

Bさんの「決められたこと、言語化されて手順に盛り込まれたことはきちんとできる」点を活かして、「状況を確認する(相手の様子を見る、都合を聞いて確認する)」ことも含めた「報告する」の手順を決めれば、望ましいふるまいになるとの仮説を立て、その手順書を作成することにする。

手順書作成

Bさん、支援者がそれぞれ手順書を作成した後、振り返りを実施。双方を比較しながら、あるとよい手順・工程・言い方などを検討して、Bさん自身に「報告する」手順書を作成してもらう。



手順書活用

手順書作成以降に、Bさんに「作業が終わったら報告し、次の指示を仰ぐように」と指示をした。

Bさんは、手順書作成で段取りを考えたとおりに、報告する前に、「相手が今何をしているか見る」、その上で「報告したいのですが、今よろしいですか？」と相手の都合を確認して、報告することができた。

手順書作成技能トレーニング実施後: 報告スキルの対応力UP!

手順書作成技能トレーニングをとおして、あるとよい工程を知ること、自分の行動の段取りが整理されることで、「相手の状況を確認して報告する」というスキルを身につけることができた。

5W1Hが漏れなく明確な指示の場合には、手順書の作成や理解がしやすく、作業の確実性につながります。しかし、指示を出す側が、過去に経験のある作業や、それに類似した作業の場合などでは、指示を端折ることがあります。

受講者の中には言葉どおりに素直に理解する特性やイメージーションが苦手で他の場面での経験を類推して応用することや、指示が抜け落ちていることに疑問を感じるのが苦手な方もいます。作業結果でエラーを出してから気づく前に「手順書を作成する」「作成した手順書を指示者に確認してもらう」工程を新しく作業に取り組む際の段取りに組み入れることで作業のエラーを未然に防ぎ、確実性の向上に役立った事例を次に紹介します。

◆ Cさんの例 (20代女性、求職者)

類推や応用することが苦手な特性を補完するツールとして手順書を活用した事例

課題：応用が難しく、その都度の指示にない工程（準備や報告）が抜け落ちる

Cさんの特徴・・・言葉どおりに理解する(指示されたことへの理解は素直にできる)。
他の場面で言われたことを、類似の場面に応用することが苦手。

○できていること

- ・指示されたとおりにメモをとることができる。
- ・手順書に書いたことは、漏れなく実行できる。
- ・素直に、忠実に作業をすることができる。

「疑問に思わなかったの？」
って、言われても自分では
気づけないなあ…
でも気づけないのも不安…



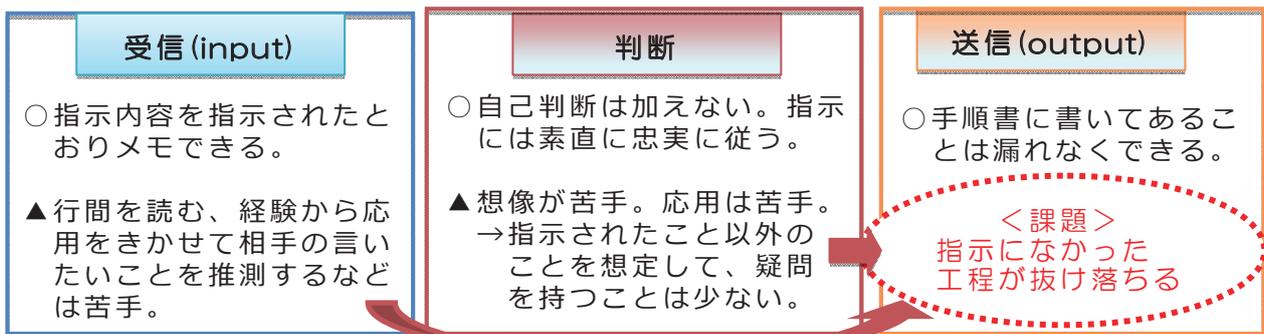
▲課題・苦手なこと

- ・「前に経験している、できていたから言わなくてもできるだろう」と判断して指示(報告等)を端折られると、行動が抜け落ちる。
- ・指示された内容に情報が足りていない場合でも、疑問を持ちにくい。

◆ Cさんが不安に感じていることを確認する

Cさんは、指示されたとおりに作業を行っているつもりだが、「このタイミングで報告してほしい」など指摘されることを減らしたいと思っていた。指示者に特徴を伝えることとあわせて、自分自身でも「疑問に思えない、気づけないところをカバーする方法がないと、作業で大きなミスやエラーを起こすのではないかと不安がある」ことがわかった。

<背景にある Cさんの特徴 (○できていること、▲苦手なこと) を整理した図>



◆ 応用が苦手な特性の補完ツールとして手順書を作成・活用

仮説

「指示されたとおりメモがとれる」「手順書に書いたことは漏れなくできる」
 Cさんの良い面を活かして、新しい作業の指示を受けるときには「手順書を作成する」「作成した手順書を確認してもらう」ということにすると、応用が苦手で手順に書かれていないことがあれば、その場で補足して伝えてもらうことができるのではないか、指示者の確認済みの手順書を見て作業に取り組むと安心して作業に取り組むことができるのではないかとの仮説をたてた。

手順書作成

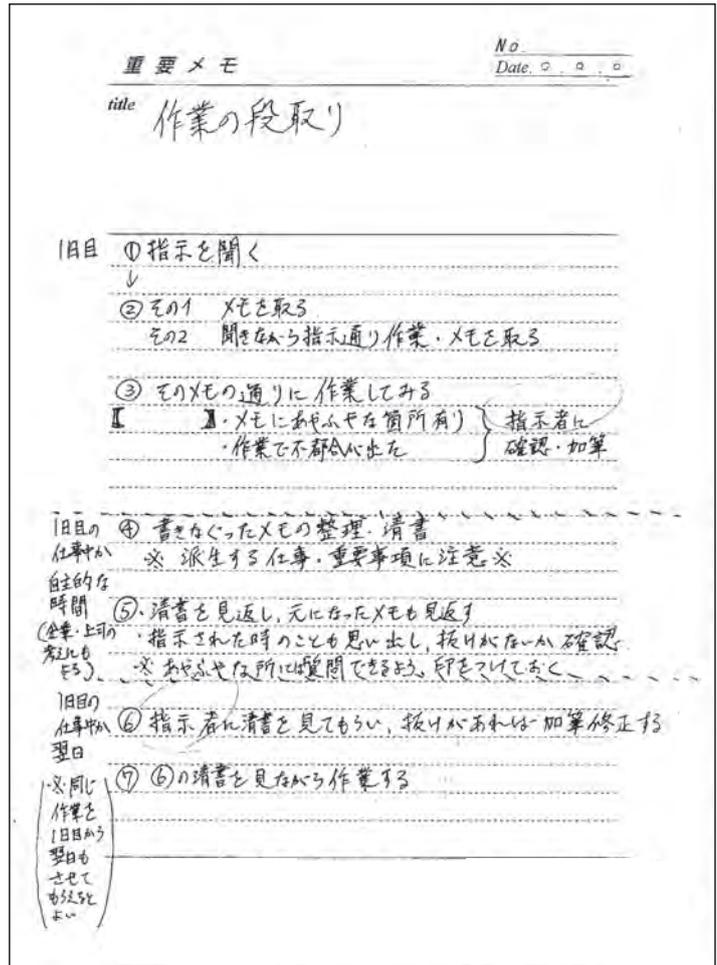
指示を聞く→メモをとる
 (手順書の下書き作成)→
 手順書を清書する→作業
 実施…の指示を受け、作

業実施前に「指示者に手順書(清書)を見てもらい、抜け落ちている部分があれば加筆・修正する」という工程を設け、「作業の段取り」(作業実施前の準備)について整理した手順書を作成した。

手順書活用

手順書の効果を確認するために、あえて最初に行う作業指示に、報告のタイミングの指示を含めず、作業の指示を行った。Cさんは「作業の段取り」に沿って手順書を作成し、自分から指示者に「書き漏らしや抜け落ちている手順がないか」の確認を行うことができていた。

指示者の当初の指示になかったことではあるが、「報告をこのタイミングでしてほしい」など、伝え漏れていたが手順に加筆するとよい点について、指示者が作業実施前に気づいて補足で伝えることができた。その結果、指示者の意向との齟齬なく確実に作業ができた。



手順書作成技能トレーニング実施後：類推や応用することが苦手な特性を補完するツールとして「手順書作成」が役立った + 作業への安心感もUP！

「疑問に感じたこと」の有無に関わらず「手順書を作成し確認してもらう」ことで、作業実施前に手順書の精度をあげることができ、応用が苦手な特性があっても指示者の意向を正確に受け取り作業の確実性と安心感を高めることに役立った。

受講者が自らの特徴の補い方を考えたり、課題への対策を検討する機会として手順書作成技能トレーニングを実施するときに、他の支援技法と組み合わせることが有効な場合があります。現状を分析し、より個別具体的な対策案を検討するために、問題解決技能トレーニングを組合せて実施した手順書作成技能トレーニングの事例を紹介します。

◆ Dさんの例 (40代男性、在職者)

作業のミス防止のための解決策として「手順書作成」を活用した事例

課題：慣れてきた頃に作業ミスが生じる(思い違いから入力箇所を間違える)

Dさんの特徴…指示理解力は高いが、注意がそがれるなどの不注意傾向がある。
指示を受けた直後は指示どおり作業することはできるが、日時がたつと手順をとばしたり、思い違いからミスにつながることもある。

○できていること

- ・指示を受けた直後は指示どおりの作業をすることができる。手順書は、一度作業を実施して流れや完成形などの全体像を体験してからの方が作成しやすい。

▲課題・苦手なこと

- ・新しい作業の導入時は慎重に手順を確認し忠実に実施するが、3～4週間たって慣れた頃に手順が乱れ、思い違いに気づかないまま入力しミスにつながるなどのケアレスミスを生じやすい。

◆ Dさんと現状を分析し解決策を考える～問題解決技能トレーニングの活用～

週報作成作業(毎日記録している振り返りシートを1週間分まとめて入力して週報を作成する作業)において、入力箇所を間違えるミスがあったことをDさんにフィードバックして、手順書作成の前に問題解決技能トレーニングを実施し、現状の整理とミスを防ぐための解決策の検討を行った。

問題状況分析シート									
問題		慣れてきた頃にケアレスミス(転記ミス)が出る →週報の「体調」と「気分」の入力欄を逆に入力			目標		慣れてきた頃のケアレスミスを防ぐ →週報の入力ミスを防ぐ		
<問題状況の把握>				<解決策の検討>					
いつ	先週末(金)	どこで	大作業室	誰と	(間接的)指示出し担当者	解決策案		結果予測	選択判断
	行動				結果			効果	現実性
自分の状況	ふいかえりシートをみて、 ①気分→②体調の順に 読んだ数字のまま入力した。 見直しはしていない。 その時の気持ち				3週目以後の「体調」と 「気分」の欄の入力が逆 になった。(入力ミス) その時の気持ち 書けているような意識。 ↓ 1日おいてみると「あ、そうか」	印刷して確認チェックしてから提出する	○	○	○1
						画面上で指差しチェックをする	○	×	
						見直しまでを手順に入れる	○	×	
						慣れてきた頃に手順を固める(手順書作成)	○	○	○
						「体調(青)」「気分(赤)」とセルに色をつける	△	△	
						体調/気分の並びでいったんメモしてから 入力する	○	○	○2
						amに入力をしpmに見直ししてから提出する	○	○	
相手への影響	提出のメ切を超えて、修正が必要になった。								
相手の気持ち	またか…。なんでちゃんとやれないんだろう。								
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・惰性→今まで大丈夫だったから今回も大丈夫だろうと確認や見直しをせず入力して提出した。 ・画面上だと見直しがしづらい ・「気分」が上という意識、思い込みと入力欄が逆だった。 				解決策の実施手順・課題 ①慣れてきた頃(今)、上記○1、○2の工程を含めた手順書を作成する。(●月●日までに作成) ②次の金曜日に、作成した手順書どおりに週報作成をする。				

◆ 解決策の実施手順に基づいた手順書の作成

仮説

Dさんが選択した解決策「印刷して確認チェックしてから提出する(○1)」、「体調／気分の並びでいったんメモしてから入力する(○2)」工程を盛り込んで作成した手順書どおりに週報の作成作業をすると、ミスなくできるのか確認することとした。



手順書
作成

Dさん自身に「週報の作成作業」の手順書を作成してもらう。

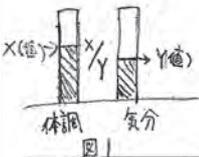
氏名: D 年 月 日()

I. 作業名
週報の作成作業

II. 作業の目的・目標
資料の作成, ツリミスの防止 (作業: 通常金曜午前, 場合によっては前倒し)

III. 使用機器・材料
・ ふりかえりシート (月～金) (○2)
・ 週報

IV. 作業手順 作業上のポイント
① パソコンを立ち上げ 専用フォルダ「おろたろたろ」→エクセル「★13週周身計 週日分の並び」を開く
② 「ふりかえりシート」の体調＝気分の777の間にこの時の数値を④の5に書き出す。
③ 最新のシートに ふりかえりシートに 月日, 体調, 気分, 休日の項目を記入する。
④ 前週以前に 未記入 があるか確認し (通常前週金曜午後0時未記入), 未記入部分 文章の抜けがあるか修正を加える。
⑤ 入力後, 書き終えたページ 修正はページを印刷して 記入間違い, 文章抜け, 入出力の間違いがチェックを行う。 発見 したら修正をほどこす。
⑥ 週報が完成したら, 記入 又は 修正した部分は 4部 (先印刷が使用された部) 印刷し, 自分の分を1部, 担当者に3部 提出する。

V. 作業上の留意点

 図1

問題解決技能トレーニングで選択した解決策を手順に盛り込んだ版の手順書を作成した。

○2
体調／気分の並びでメモをする工程を入れた。

○1
印刷して確認チェックしてから提出する工程を入れた。

手順書
活用

手順書を作成した週の金曜日に、Dさんが作成した手順書どおりに週報の作成を行うよう指示をした。



手順書作成技能トレーニング実施後: 思い込みによる手順の乱れを修正し正確さがUP!

作業に慣れた頃に作成した手順書により、手順の再確認を行うことで、思い込みによる手順の乱れが発生しなくなり、正確な入力作業ができた。

3 手順書作成技能トレーニングの応用の工夫

手順書作成技能トレーニングで習得できる「自分が行う行動を、自ら構造化、視覚化する」スキルは、業務遂行だけに留まらず、生活面の課題にも応用することができます。

次に、WSSPにおいて「安定出勤」につながる生活面の課題へのアプローチとして出勤までの行動を構造化、視覚化する支援を行い、課題解決に至った事例を紹介します。

◆Eさんの例 (50代男性、在職者)

出勤前の行動を構造化しルーチン化することで安定出勤の課題が改善した事例

課題：起床リズムは整っているが、安定出勤ができない

Eさんの状況・・・「不安が大きく、いろいろ考えてしまい、出勤できない」と体調不良及び出勤が安定しないことから3回目の休職に至る。

これまでに医療機関のリワーク(デイケア)、地域障害者職業センターのリワーク支援を活用してきたが、起床リズムは整っているものの安定してプログラムに参加できない状況が見られ、休職前と同様に「安定出勤」の課題が残っていた。安定出勤にどのような特徴が関連しているのかを把握し、その対処を検討するために、宿泊棟(職業センターでは、全国からプログラム受講者を受け入れるために、生活指導員を配置した宿泊棟を設置しています。)を利用した生活面のアセスメントを含むWSSPの受講となった。

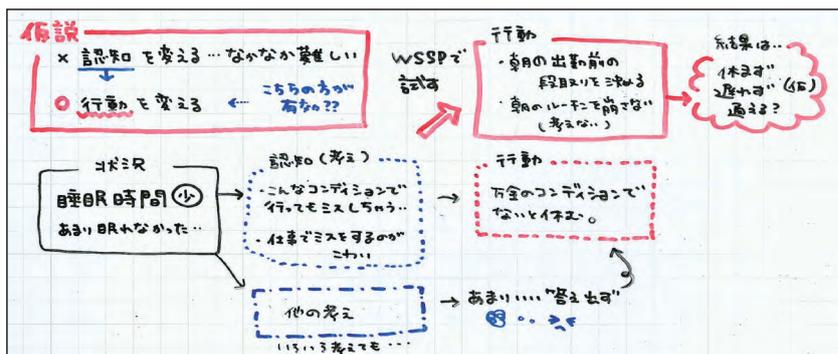


◆手順書作成技能トレーニングで把握できたEさんの特徴

- ・自分自身で段取りを考え、組み立てることは苦手だが、指示された決められた手順には素直に従い、手順の漏れもなく正確に作業ができる。
- ・自分が取り組む行動が①、②、③…と1つずつ順番に決まっていると、取りかかりがスムーズな様子がみられる。
- ・5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、どうする)がはっきりしていると安心感があり、情報が欠けていると不安感(モヤモヤ感)があることがわかった。

仮説

Eさんは「これまで、認知(考え方・思考のクセ)に働きかけるアプローチを何年も取り組んできたがダメだった。もう万策は尽きた」と話していたが、手順書作成技能トレーニングから見られるEさんの特徴、特に良い点を活かして、「認知」を変える



「認知」を変えるアプローチではなく、「行動」を変えるアプローチが有効ではないかとの仮説を共有し、出勤前の「行動」を考えることとした。

手順書作成
の応用

◆出勤前の行動を考える ～朝の段取りを決める

宿泊棟での生活を振り返り、自分にとって動きやすい生活リズムの確認を行った。

自宅では「早く布団に入るように」と家族からの声かけがあったが、Eさんは「自分のリズムを乱さない方がよい」と宿泊棟に来て感じていることがわかった。

「自分のリズムにあった行動」を視覚化し、いつ、何を、どの順番に、どうすることなのかをわかりやすく構造化することを目的に、自分のリズムにあった行動を書き出し、朝のルーチンの基とすることにした。

The image shows handwritten notes and schedules. On the left, a box contains the text '行動...動きやすい自分のリズムのタイプを知る'. Below it, '睡眠' is circled in red, with notes: '睡眠環境...大事!! 暗い(×光), 静か(×音)', 'Myリズム... 0時頃に寝る, 5~6h寝る調子...', and '早寝く自分のリズムを乱さない方が!!!'. On the right, there are two schedules. The 'Night' schedule (夜) starts at 10:30 PM with 'お風呂', followed by 'ラジオ聴く', '体操', '寝る準備(服整)', '消灯(お布団)', and '就寝' at 0:00 AM. The 'Morning' schedule (朝) starts at 6:00 AM with '目覚め', followed by '目覚まし時計', '着がえ', 'ごはん', '部屋を出る', and '出勤(WSSP)' at 10:00 AM.

◆朝のルーチンを崩さない(考えない)～行動を決めて検証する

仮説＝「朝の出勤前の段取りを決める、朝のルーチンを崩さない」という行動に変えたら結果が変わる(休まず、遅れず通える)かどうかを検証するために、宿泊棟での生活リズムと WSSP の出席状況の把握を継続して行った。

朝の段取りを決めた(視覚化・構造化した)結果：無遅刻無欠席で WSSP に出席できた！

OK



- ・睡眠時間の長さに関わらず、「朝の決めた段取りどおりルーチンを崩さずに通う」という行動を決めて取り組んだ結果、無遅刻無欠席で通うことができた。
- ・作業結果とあわせて WSSP の出席状況を振り返ったところ「朝行く前にこんなコンディションで行ってもミスするのではないかと不安と怖さは変わらずにあったが、行ってみるとミスもなくやれた。作業をやってみた後の方が気分も調子も上がった」「睡眠時間が少々短くても、行って作業をしても影響がない、大丈夫だと確認ができて自信になった」との感想が聞かれた。
- ・自分は「いろいろ考えるよりも、行動を変える」「とるべき行動の段取りを決める」ことが有効なタイプだ、という気づきが得られ、生活面の課題の改善にも役立てることができた。

受講者の中には、さまざまな対処の工夫を試して手順書作成技能トレーニングを行っても、自分で手順書を作成することや手順書を活用して作業を進めることが難しい人もいます。しかし、最初から「難しい」と手順書作成技能トレーニングを行わない選択をするのではなく、受講者の自己理解を深める機会として活用し職業相談を行うことが有効な場合があります。

次に、手順書を作成する・活用するスキルの習得は難しかったものの、手順書作成技能トレーニングをとおして自分の特徴についての自己理解を深めて、希望職種を自らの気づきに基づき自分にあった職種に変えることができた事例を紹介します。

◆ Fさんの例 (20代男性、求職者)

自己理解を深めて希望職種を自分の特徴にあった職種に変更することができた事例

実施前

高校卒業の学歴はあるものの、読み書きの力や手順書の理解、手順書を活用して作業をする力がどの程度あるのか、受講者本人・支援者ともにわからず、どのような仕事ができるのかわからなかった。しかし、会社で働くイメージが「会社員＝事務職」だったため、事務職を希望職種としてあげていた。

「就職した会社で長く働き続ける」ためには、自分の特徴を知り、自分のできることを活かせる仕事に就職することがポイントであることを伝え、手順書作成技能トレーニングをとおして、自分の特徴を知り、自分のできる部分を活かした仕事について考えることを提案した。

手順書作成



(課題)

・メモの記入に大幅な時間がかかる。

→(支援)

・既存の手順書に追記するよう助言した。

→(結果)

・既存の手順書に追記であっても時間がかかる。

手順書活用



(課題)

・手順書を参照できるときと参照できないときがあり一定しない。

→(支援)

・作業開始前と休憩後には手順書を参照して作業を行う、見える位置に置くよう助言した。

→(結果)

・参照するタイミングを決めたり、見える位置に手順書を置く等の工夫をしたが、参照が定着しない。



手順書を要しない簡易作業も設定して作業を行った。

工程数が少ない反復作業であれば、量が多くてもミスなく正確に作業ができることが確認できた。

→「職種はこだわらないが、工程数が少なく、繰り返し行うことのできる仕事を探したい」とハローワークに希望を伝えた。

おわりに

これまで説明してきましたように「手順書作成技能トレーニング」の一義的な目的は、発達障害者が自らの強みを活かして苦手な面を補うツールを活用することで、職務への適応力を習得することにあります。

しかしながら、この手順書作成技能を個々人の特徴や状況に応じて様々な場面でのカスタマイズによって、副次的には職務のみならず業務遂行全般、さらには職業生活全般にわたる対応力を高めることが可能な支援技法であると考えられます。

この支援技法を全国の就労支援現場で大いに活用していただくことを願います。

<参考文献>

- 1) 障害者職業総合センター、発達障害者の職業生活上の課題とその対応に関する研究－「発達障害者就労支援レファレンスブック」活用のために－、資料シリーズNo. 84、2015
- 2) 障害者職業総合センター、発達障害者就労支援レファレンスブック(課題と対応例)、2015
- 3) 障害者職業総合センター、精神障害者等を中心とする職業リハビリテーション技法に関する総合的研究、調査研究報告書No.57、2004
- 4) 障害者職業総合センター、職場適応促進のためのトータルパッケージワークサンプル幕張版実施マニュアル－理論編－、2007
- 5) 障害者職業総合センター、ワークサンプル幕張版MWS活用のために、2010
- 6) 障害者職業総合センター、トータルパッケージの活用のために<増補改訂版>、2013
- 7) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援技法、障害者職業総合センター職業センター 実践報告書No. 17、2006
- 8) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアルⅠ、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.2、2008
- 9) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアルⅡ、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.4、2009
- 10) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援事例(2)～注意欠陥多動性障害を有する者への支援～、障害者職業総合センター職業センター 実践報告書No. 23、2010
- 11) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング(JST)、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. 6、2011
- 12) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者を理解するために2 就労支援者のためのハンドブック(付属:リーフレット「発達障害について理解するために～事業主の方へ～」)、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. 7、2012
- 13) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための問題解決技能トレーニング、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. 8、2013
- 14) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング、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. 10、2014
- 15) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者に対する雇用継続支援の取組み、障害者職業総合センター職業センター 実践報告書No. 27、2015
- 16) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用、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. 13、2015

手順書作成技能トレーニング 教材・ツール集

- ツール No.1 オリエンテーション資料
- ツール No.2 手順書様式
- ツール No.3 手順書作成技能トレーニングの振り返りで活用するシート様式
①支援者用教示手順書&観察記録票
②まとめシート（各作業用）
③手順書作成技能トレーニング総まとめチェック票
- ツール No.4 簡易作業教材セット
～支援者用教示手順書&観察記録票／手順書例／
既存の手順書／まとめシート（各作業用）
①資料の郵送作業
②数値チェック（MWSを活用）
- ツール No.5 複雑な作業教材セット
～支援者用教示手順書&観察記録票／手順書例／
既存の手順書／まとめシート（各作業用）
①コンテンツサービス作業
②商品の発送準備作業
③清掃作業
- ツール No.6 手順書例における工夫ポイント一覧表
- ツール No.7 情報処理過程におけるアセスメントの視点（ver.9）
情報処理過程におけるアセスメントの視点（ver.9）補足資料
（支援マニュアル No.13 ナビゲーションブックの作成と活用に掲載したツールの再掲）

手順書作成技能トレーニング

STEP1 オリエンテーション
～手順書作成技能トレーニングとは？～

STEP2 簡易作業の手順書作成と振り返り

1

本日の内容

STEP 1

オリエンテーション～手順書作成技能トレーニングとは？～

- 手順書が役立つとき
- 会社にとっても役立つ自分にとってわかりやすい手順書
- 手順書作成技能トレーニングのねらい
- 手順書作成技能トレーニングの流れ
- 手順書作成の工夫例

STEP 2

- 簡易作業の手順書作成と振り返り
- 手順書を作成するときの留意点

2

手順書作成技能トレーニングとは？

- 「手順書」と聞いて思い浮かぶもの、ことは？

- 自分で手順書を使った、作った経験は？

3

手順書が役立つとき

①作業を覚えるとき

作業の内容を順序立てて組み立て、視覚化することで、間違いなく（確実に）、無駄なく（効率的に）作業を覚えることができます。

②作業を忘れてしまったとき

久しぶりに作業を行う時など作業の内容を忘れてしまったときに、誰かに聞く前に手順書によって思い出すことができます。

③作業の指示理解に不安があるとき

手順書を上司等に確認してもらうことで、自分の理解が指示どおり正確かどうか確かめることができます（口頭だけで確認するよりも効果的です）。

④作業の内容に変更があったとき

作業の変更点を手順書に加筆修正することで、変更前と変更後の内容を混同せずにスムーズに対応することができます。

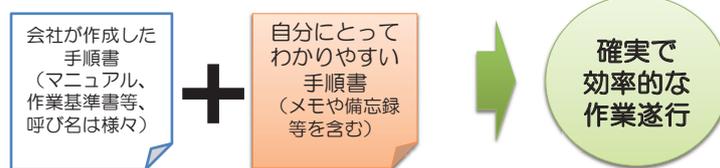
⑤作業のミスの原因と対策を考えると

手順のどの部分でミスが起こっているか、その原因がわかるため、対策を考えやすくなります。

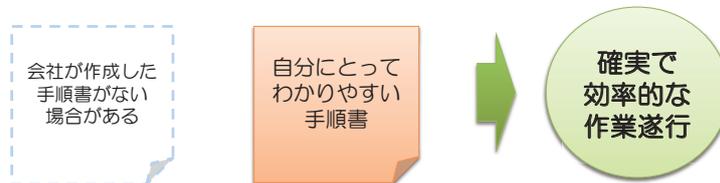
4

会社にとっても役立つ 自分にとってわかりやすい手順書

- ◆会社が作成した手順書があっても、他に自分用の手順書(メモ、備忘録などを含む)を作り、確実に効率的な作業をしてほしいと会社は考えています。

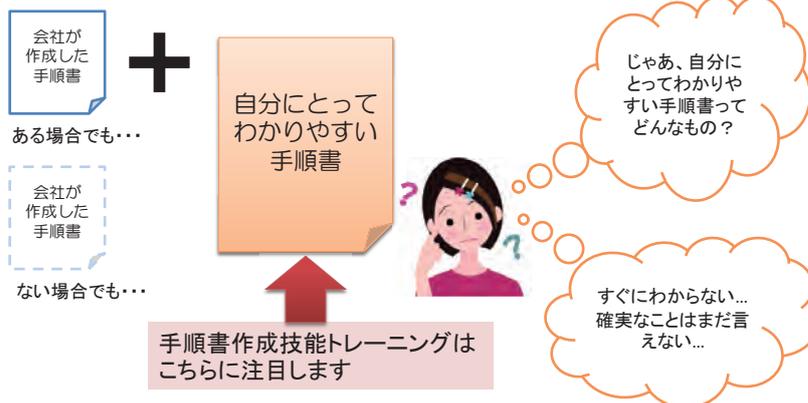


- ◆会社によっては、手順書が整備されていない場合があります。その場合は必要に応じ、自分で手順書を作って、確実に効率的な作業に役立ててほしいと考える会社もあります。



5

会社にとっても役立つ 自分にとってわかりやすい手順書



手順書作成技能トレーニングをとおして、自分にとってわかりやすい手順書を考えていきましょう！

6

「手順書作成技能トレーニング」の受講者の感想

①指示を受ける時の自分の特徴に関する気づき

- ・作業指示の説明が長いと、指示を聞きながらメモをとることが苦手だと思った。説明が長いときは、指示の後半に聞き漏らしが多くなることがわかった。
- ・指示が次々飛んでくるときには、指示を聞きとりメモをすることに困るが、丁寧にゆっくり説明をされると、指示を聞きとってメモを書くことができ困らなかった。

②手順書の作成(書いてみることをとおして得られた気づき

- ・メモのとり方や自分にとってどのような表現がわかりやすいかが学べた。
- ・文章をまとめるのが苦手だと知った。
- ・自分は一からマニュアルを作るよりも、既にあるマニュアルに自分の言葉で加筆していく方がわかりやすいということに気づけた。
- ・指示を聞きながら手順を書くことはできたが、書いた手順に聞き漏れや下書きから清書へ転記する際に手順が抜け落ちることがあった。
- ・作成にかかる時間と内容の詳しさのバランスが自分は悪いことがわかった。

7

③手順書の活用(使ってみることをとおして得られた気づき

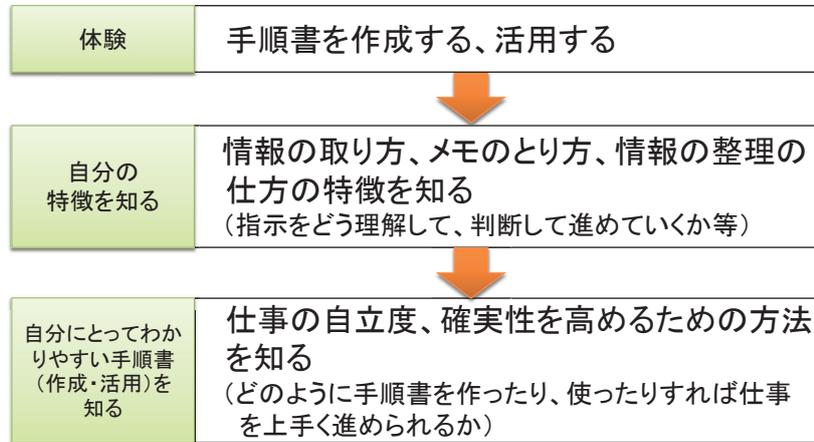
- ・長い文章よりも、短い文章で箇条書きの方が見やすいと気づいた。書き方によって、見やすさや理解のしやすさが違う、ということを知ることができた。
- ・ポイントを絞って省略したメモでは「忘れてしまうのでは…」と心配があったが、手順書によって正確に作業ができ、ポイントを絞っても問題ないことがわかった。

④手順書を活用する効果に関する気づき

- ・「作業を覚える」のに、自分で手順書を作成することがとても有効だと感じた。
- ・作業をどのような手順で進めていったらよいかを整理することで、作業が進めやすくなった。
- ・作業指示の説明を聞き、書くことはできたが、メモを書く段階で抜けがあるという特徴がトレーニングにより自覚できた。自分の場合は、既存の手順書をしっかり見て、そのとおりに行う方が確実で、正確性がアップするとわかった。
- ・ややこしい作業でも手順書を作ることで落ち着いて取り組めることがわかったのが一番の収穫だった。

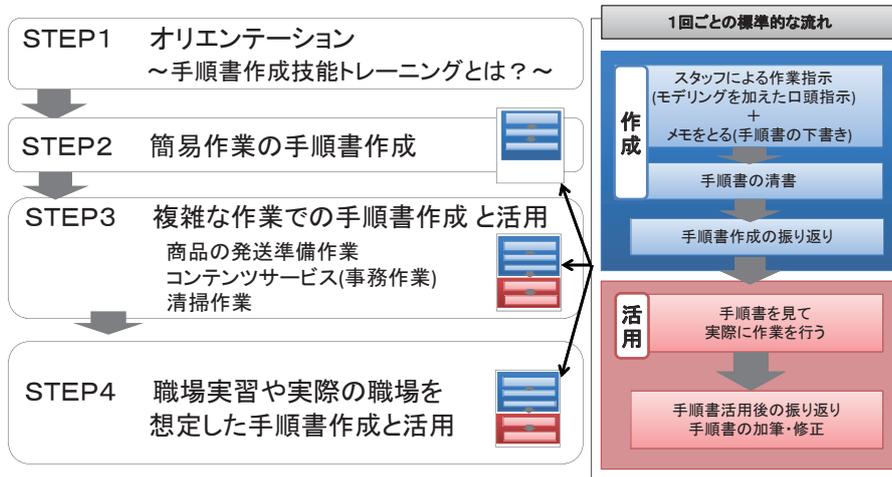
8

手順書作成技能トレーニングのねらい



9

手順書作成技能トレーニングの流れ



自分にあった手順書を考えます

- ・自分にあった説明方法(集団に対する説明、個別に説明、説明の長さ、速さ等)は？
- ・一から手順書を作成するのがよいか、既存のものに追記するのがよいか？
- ・わかりやすい手順書にする工夫は？(写真、図、色分け等)

10

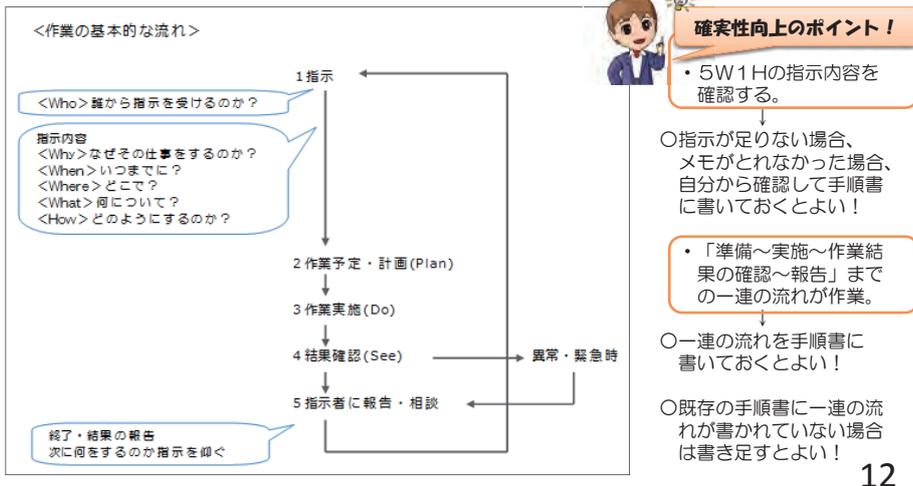
手順書作成における工夫のヒント① 活用しやすい(わかりやすい)手順書にするために

- 作業の手順、行動は、時系列で書く
- 短い文書で書く
- 箇条書きで書く(番号や印、チェックボックスをつける)
- 手順だけではなく、注意点も書く
- あいまいな表現は具体的にして書く
(例:定期的に→6カ月ごとに)
- 文字を色分けする
- 行間を空ける
- 写真や図、表、フローチャート等、文章以外のものを使う
- 手順書の様式を決めておく

11

手順書作成における工夫のヒント② 作業の確実性向上のために手順書にあるとよい情報

作業は、「指示を受ける」→「作業予定や計画を立てる」→「作業を実施する」
→「結果を確認する」→「報告する」という一連のサイクルからなっています。



12

簡易作業の手順書作成と振り返り

- ①スタッフのモデリングを見て、作業内容をメモします。
※メモ用に白紙か罫線の紙を使用します。
- ②清書用の用紙を選び、清書します。
- ③手順書例を見て、他の人がどんな工夫をしているか確認し、自分にとってわかりやすい書き方、工夫を考えます。

【作業内容】資料の郵送作業

【目的】手順書を作って、自分にとって必要な情報(書いておいた方がよいこと)やわかりやすい書き方、工夫の仕方を考える。
→過去の受講者が作成した手順書例を参考にします。

13

手順書を作成するときの留意点

- 会社ですでに手順書がある場合は、まずそれを使ってみて、会社の人と相談しながら自分にあうものにしていきましょう。
(手順自体を勝手に変更しないようにしましょう)
- あいまいなこと、説明を受けていてわからないことがあれば会社の人に質問して明確にしましょう。
- 道具や場所の名前、作業の名前を知りましょう。
- 実際に作業をやってみると、書いておくとよい情報がよりはっきりします。
- 会社の人、支援者に作業を確実、効率的に行う方法を聞き、手順書に反映させるとよいでしょう。

手順書を見れば手順(行動)、道具、場所等がすぐにわかるような手順書を目指しましょう!



14

手順書様式

手順書作成技能トレーニングにおいて手順書の下書きや清書を「作成する」際には、できるだけ異なるタイプの複数のメモ様式を準備する工夫をします。

【枠組みの無い様式】

様式一 無地 …様式例にはつけていませんが、白紙の用紙を無地のメモ様式として準備します。

様式① 罫線

様式② 方眼

【枠組みのある様式】

※複数タイプの作業内容記録表を準備します。

様式③ 罫線なし

様式④ 罫線なし 作業手順の番号あり

様式⑤ 罫線あり

様式⑥ 罫線あり 作業手順の番号あり

様式⑦ 罫線あり 作業上の留意点記入欄あり

氏名： _____ 年 月 日 ()

I. 作業名

II. 作業の目的・目標

III. 使用機器・材料

-
-
-
-
-

IV. 作業手順

作業上のポイント

氏名：

年 月 日 ()

I. 作業名

II. 作業の目的・目標

III. 使用機器・材料

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

IV. 作業手順

作業上のポイント

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦
- ⑧
- ⑨
- ⑩
- ⑪
- ⑫
- ⑬
- ⑭
- ⑮

V. 作業上の留意点

氏名：

年 月 日 ()

I. 作業名

II. 作業の目的・目標

III. 使用機器・材料

•	•
-----	-----
•	•
-----	-----
•	•
-----	-----
•	•
-----	-----
•	•
-----	-----
•	•
-----	-----

IV. 作業手順

①

②

③

④

⑤

⑥

⑦

⑧

⑨

⑩

⑪

⑫

手順書作成技能トレーニングの 振り返りで活用するシート様式

シート様式① 支援者用教示手順書&観察記録票

シート様式② まとめシート（各作業用）

シート様式③ 手順書作成技能トレーニング総まとめチェック票

手帳作成技能トレーニング 支援者用教示手順書 & 観察記録票

対象者 () 作成日:平成 年 月 日 (: ~ :) 活用日:平成 年 月 日 (: ~ :)
 作業名:)

◆準備物

-
-
-
-
-
-

◆指示の方法(配慮点) ※該当する項目にチェックをつける。

- 一区切りずつ時系列で説明(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。・・・など)
- 説明の合間合間に、メモをとる時間をとる(メモを取り終わるまで待つ)
- 具体物や見本を見せながら説明
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間を設定
- その他()

◆手順

	教示と手順詳細	観察記録:指示受け、メモ時	観察記録:作成時 (作成にかかった時間()分)	観察記録:活用時 (手順の漏れ、ミスがあれば左欄いずれかを○で囲む) <手順の漏れやミスの内容>	備考
1			* 作成にかかった時間()分	漏れ ミス	
2			* 作成の方法 手書き・PC	漏れ ミス	
3			* 作成中の質問 なし・あり <質問内容>	漏れ ミス	
4				漏れ ミス	
5			* メモから手順書への記載 メモの内容をすべて転記、内容を省く、文章を図に変えているなど	漏れ ミス	

手順書作成技能トレーニング まとめシート（各作業用）

作成日 平成 年 月 日

氏名 _____

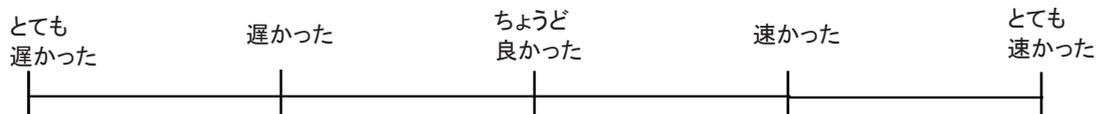
作業名 _____

◆今回の手順書作成の特徴

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
--

◆手順書を作成してみたの感想、気づいたことなど

1(1) 説明のスピードは自分にとってどう感じましたか？



1(2) 説明について、あってよかったと思う説明の仕方がありますか？

- 一区切りずつ時系列で手順の説明があった(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。・・・など)
- 説明の合間合間に、メモをとる時間があった
- 具体物や見本を見ながら説明を聞いた
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間があった

2. 手順書を作成する際に工夫したことはありますか？

～自由記述～

--

3. 手順書例を見て、自分の場合はこういう手順書がわかりやすいと思った点、今後取り入れたい工夫点がありますか？(図が入っていてわかりやすかった、箇条書きになっていて見やすかった、留意点は分けて書いてある方がわかりやすいなど)

～自由記述～

--

作業実施日

平成 年 月 日()

◆手順書を使ってみての感想、気づいたことなど

4. 手順書を使って、正確な作業ができましたか？

- 正確にできた(手順の漏れやミスがなかった) 手順の漏れやミスがあった

5. 手順書を使って、迷いなく作業ができましたか？

- 迷いなくできた 迷ったができた 質問してできた
 わからなくてできなかった

6. 作業をやってみて、書いておいてよかったと思う点がありますか？

～自由記述～

7. 作業をやってみて、書き足すとよいと思ったこと、書き直すとよいと思ったこと、あるいはスタッフからアドバイスされたことはありますか？

～自由記述～

8. 次に取り入れたいと思うこと、試したいと思うことはありますか？

～自由記述～

手順書作成技能トレーニング 総まとめチェック票

自分できる対処の工夫、指示出し担当者に配慮をお願いしたいことを考えるに当たって、あてはまると思うもの（自分の感じ方）と支援者側の見方を共有するためにこのシートを活用してください。

○…自分にあてはまる △…場合による -…自分にはあてはまらない /…場面がない

説明を聞くととき(情報を受けるとき)	セルフ チェック欄	支援者 チェック欄
一文が短い方がよい		
できるだけゆっくり話してもら方がよい		
1対1で説明をされる方がよい		
行動の見本を見せてもらう方がよい		
どこからが説明なのか明確に分かる方がよい		
言葉の意味が気になり、他の話を聞くことができなくなる		
説明を聞いているときに集中が切れてしまう		
その他		
メモをするとき、清書するとき	セルフ チェック欄	支援者 チェック欄
説明の最中に、都度メモをとる時間があるとよい		
全ての説明が終わってからメモを取り直す時間があればよい		
メモをとることに集中して、話を聞き逃してしまう		
話を聞くことに集中して、メモをとることができない		
説明の内容をそのままメモする方がよい		
説明の内容の要点をつかむことが苦手		
すでにある手順書に書き加えていく方がよい		
一から自分でメモをする方がよい		
清書するときにきれいさにこだわり、時間がかかる		
自分なりの言葉にするのに時間がかかる		
罫線等や、枠(記入の目安)があった方がよい		
枠がない白紙に書く方がよい		
思い込みで実際の説明とは異なることを書いてしまう		
書く動作自体が遅くなってしまふ		
字が乱れて見返すときにわかりづらい		
紙一面のいろいろなところにメモする		
その他		
手順書を使うとき	セルフ チェック欄	支援者 チェック欄
参照すること自体を忘れてしまふ		
手順を読み飛ばしてしまふ		
書かれてることと別のことをする(思いついたやり方の方がよいと判断して)		
手順を何度も確認する		
文字情報だけだと何のことを表しているのか思い出にくい		
文字、文章が多いと読みにくい		
できるだけ文字で詳しく書かれている方がわかりやすい		
その他		

試してみた対処方法、有効だった周囲の関わり方や環境設定	セルフ チェック欄	支援者 チェック欄
一工程ずつ、メモをとるまで待ってもらった		
説明の速度をゆっくりにしてもらった		
「ここがポイント」「ここが留意点」等、大事なところを明確に言ってもらったようにした		
あらかじめ、既存の手順書もらった		
手順書を作ったあと、指示者に確認してもらったようにした		
要点を絞る等の判断を加えず、相手の言葉どおりメモをするようにした		
清書はせず、メモの手直しにとどめた		
指示を受けるときのテンプレートを使った		
チェックボックスをつけ、読み飛ばしを防いだ		
見出しや留意点などを色分けした		
レイアウトを工夫した(例:A4の左部分に手順、右部分に図や留意点を書く等)		
ICレコーダーで記録し、手順書におこした		
図を入れた		
写真を入れた		
フローチャートにした		
その他		

【記入日】

年

月

日

【氏名】

<振り返り・相談メモ>

今後、手順書の作成や活用にあたって…

★自分で対処の工夫をしようと思うこと

★指示出し担当者に配慮をお願いしたいこと

簡易作業教材セット

簡易作業①資料の郵送作業

【教材セット】

- 簡易①-1 支援者用教示手順書&観察記録票
- 簡易①-2 手順書例(1~3)
- 簡易①-3 既存の手順書
- 簡易①-4 まとめシート(各作業用)

簡易作業②数値チェック(MWSを活用)

【教材セット】

- 簡易②-1 支援者用教示手順書&観察記録票
- 簡易②-2 手順書例(1~2)
- 簡易②-3 既存の手順書
- 簡易②-4 まとめシート(各作業用)

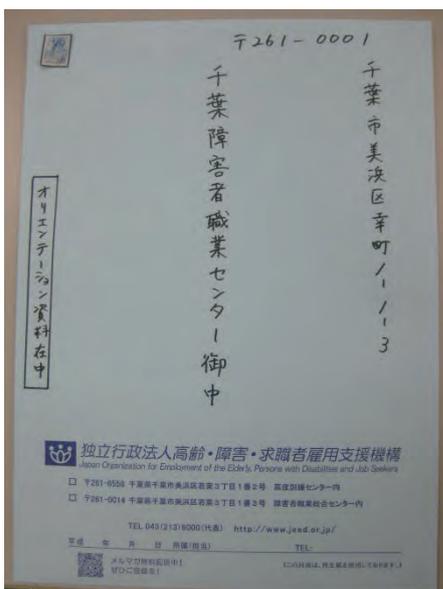
簡易作業①

資料の郵送作業

【作業の特徴】

- 工程数が少ない、シンプルな作業（10工程）
- 行動が言語化されていない部分がある
 (例：住所を確認する際にルーラーをあてる
 確認印の押印の位置→「ここに押します」と見本を
 見せるのみで指示する)

準備物 →
(イメージ)



←作業完了のイメージ図

支援者用教示手順書 & 観察記録票

手順書作成技能トレーニング

対象者() 作成日:平成 年 月 日 (: ~ :) 活用日:平成 年 月 日 (: ~ :)

作業名:資料の郵送作業

◆準備物

<input type="checkbox"/> 封筒(A4サイズ) <input type="checkbox"/> サインペン <input type="checkbox"/> 鉛筆 <input type="checkbox"/> 施設の所在地一覧 <input type="checkbox"/> 郵便料金表	<input type="checkbox"/> はかり <input type="checkbox"/> 封入用の資料(5部) <input type="checkbox"/> ルーラーor定規 <input type="checkbox"/> 確認印
--	--

◆指示の方法(配慮点) ※該当する項目にチェックをつける。

<input type="checkbox"/> 一区切りずつ時系列で説明(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。・・・など) <input type="checkbox"/> 説明の合間合間に、メモをとる時間をとる(メモをとり終わるまで待つ) <input type="checkbox"/> 具体物や見本を見せながら説明 <input type="checkbox"/> 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間を設定 <input type="checkbox"/> その他()
--	---

◆手順

教示方法は、次の「教示と手順詳細欄」とおり。黒字…口頭での教示内容、青斜字…口頭では説明しない見本の動作による教示及び教示の補足
 手順書作成技能トレーニングでは、受講者の特徴を把握するために、あえて一部の指示を曖昧な表現にしたり、口頭では説明しない見本の動作による教示をする。(あえて左記のような教示をしている箇所は、指示の工夫点として★印で記載)。

教示と手順詳細	観察記録:指示受け、メモ時	観察記録:作成時	備考
「これから行う作業は資料の郵送作業です。千葉センターにオリエンテーション資料を送ります。では、説明を始めます。」 机上に1の使用する物を並べ、受講者に見せる。道具の名称は伝えない。 「ここにあるもの(★)を使って、資料を郵送するまでの準備をします」		* 作成にかかった時間 ()分 * 作成の方法 手書き・PC * 作成中の質問 なし・あり <質問内容>	
千葉センターの住所にルーラーを当て(★)、住所を確認する。 「まず、この所在地一覧を見て、千葉障害者職業センターの住所を調べます」			* メモから手順書への記載 メモの内容をすべて転記、内容を省く、文書を図等に変えている等
・郵便番号→住所→宛名(千葉障害者職業センター御中) →資料在中の順に記入。 ・宛名は曲がらないようにルーラー(定規)を文字の左側に当てて(★)記入する。 ・“オリエンテーション資料在中”は控で囲む(★)。 「宛名を書きます」 「ここ(★)に、オリエンテーション資料在中と書きます」			

	教示と手順詳細	観察記録:指示受け、メモ時	観察記録:作成時	備考
4	<p>資料は、封筒の表と資料の表をあわせ、ホチキス留めを上になつた向きで封入する。封入の仕方を見せながら説明する。</p> <p>「宛名を書いたら、資料を5部入れます。この向き(★)で、ホチキス留めを上に入れて入れます」</p>			
5	<p>はかりに封筒を載せる。</p> <p>「封筒の重さを量ります」 「●gです」</p>			
6	<p>重さに応じた料金を調べる。</p> <p>「郵便料金表を見て、送料を調べます。定形外封筒で●gなので、■円です」</p>			
7	<p>切手部分(封筒の表面左上)に、調べた送料を鉛筆で記入する。</p> <p>「送料をここ(★)に鉛筆で記入します」</p>			
8	<p>判子(確認印)を見せながら、封筒の裏面左下に押印。</p> <p>「この判子をここ(★)に押します」</p>			
9	<p>シールをはがす前に二度封に折り目をつけてから(★)閉じる。</p> <p>「封筒の口を閉じます」</p> <p>模範の切手を置く。</p>			
10	<p>「切手を貼ります。今回は模範なので、置くだけです」</p> <p>「説明は以上です。メモをもとに別の紙に清書をしたり、メモ自体を手直しするなどして、手順書を作ってください。聞きたいことがあれば随時聞いてください。」</p>			

氏名：

年 月 日 ()

I. 作業名

資料の郵送作業

II. 作業の目的・目標

資料を郵送するまでの準備をする

III. 使用機器・材料

・ 封筒 (A4 サイズ)

・ サインペン

・ 鉛筆

・ 施設の所在地一覧

・ 郵便料金表

・ はかり

・ 封入用資料 (5部)

・ ルーラー

・ 確認印

IV. 作業手順

作業上のポイント

1. 施設の所在地一覧を見て、千葉県障害者職業センターの住所を調べる

2. 封筒に宛名等を、サインペンで記入する

(下図参照)

3. 資料5部を入ける

表紙が前向きで、ホチキス留めが上になるように

4. 封筒の重さを量る

5. 郵便料金表を見て送料を調べる

送料を左上に鉛筆で記入する

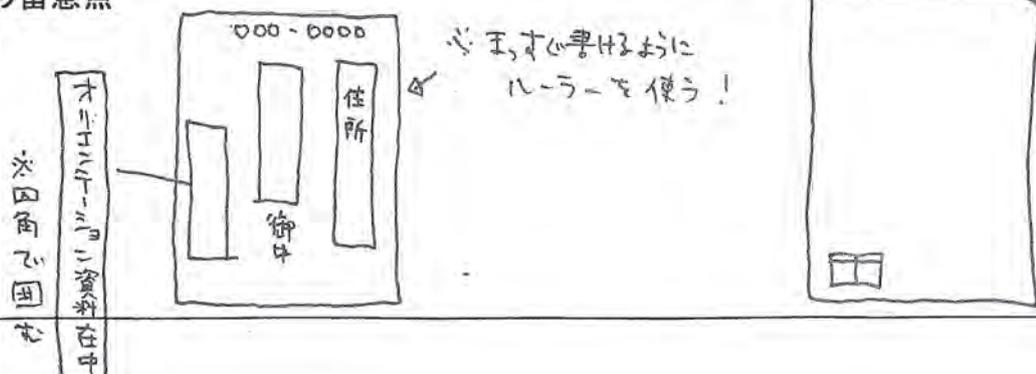
6. 裏面を、左下にハンコを押す

(下図参照)

7. 封筒の口を閉じる

8. (テープを貼る)

V. 作業上の留意点



氏名：

年 月 日 ()

I. 作業名

資料の郵送作業

II. 作業の目的・目標

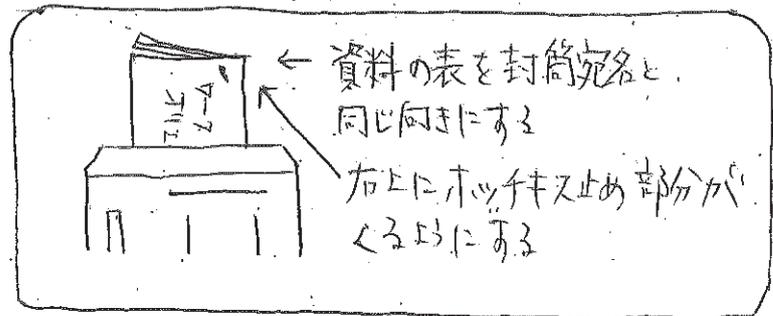
III. 使用機器・材料

- ・ 住所一覧
- ・ 郵便料金表
- ・ 切手
- ・ 封筒 (A4が入る大きさ)
- ・ 郵送する資料 5部
- ・ はかり
- ・ ペン
- ・ ルーラー
- ・ 確認印

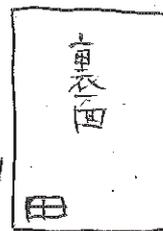
IV. 作業手順

作業上のポイント

- ① 住所一覧で住所を調べ、封筒に記入
 - ※ 住所の他「資料5部在中」と左側に書き、四角囲みする
 - ※ 封筒下の発信元に「レ」を入れ、日付、発信者の所属、氏名を記入
- ② 封筒に資料を5部入れる



- ③ はかりで重さをはかる
- ④ 郵便料金表で送料を調べる
- ⑤ 切手を貼る部分に調べた送料を鉛筆で記入する
- ⑥ 封筒の裏の左下に確認印を押す
- ⑦ 封筒の日をとり
- ⑧ 必要な額の切手を貼る
- ⑨ 完成



資料の郵送作業

①住所 - 覧表を、確認

④ はかりで封筒の重さを計る

↓
郵便料金を確認

↓
金額を鉛筆で書いておく

⑥ 封を開ける

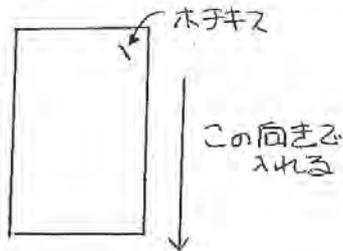
⑦ 切手を見る

② 左図の通り必要事項を書く

Diagram of an envelope with the following fields:

- Top left: A square box for a stamp.
- Top right: A row of seven small square boxes for a zip code.
- Center: A large field for the recipient's name, labeled "宛名" (Addressee Name).
- Right side: A field for the recipient's address, labeled "住所" (Address).
- Bottom center: The text "御中" (To the Honorable).
- Left side: A vertical rectangular box containing the text "オリエンテーション資料在中" (Orientation Material Inside).

③ 資料(5部)を入れる



⑤ 裏、左下に確認印を押す

確認者	再確認者

黒インク

簡易作業		資料の郵送作業	
準備物		<input type="checkbox"/> 封筒（A 4 サイズ） <input type="checkbox"/> サインペン <input type="checkbox"/> 施設の所在地一覧	<input type="checkbox"/> 封入用の資料（5部） <input type="checkbox"/> はかり <input type="checkbox"/> ルーラーまたは定規 <input type="checkbox"/> 郵便料金表 <input type="checkbox"/> 鉛筆 <input type="checkbox"/> 確認印 <input type="checkbox"/> 切手
作業手順		備考（メモ）	
1	所在地一覧で千葉センターの住所を調べ、封筒に宛名を書く。 ※「オリエンテーション資料在中」と記入する。		
2	封筒に、5部資料を入れる。		
3	重さを量り、送料を調べる。※定形外料金		
4	封筒に確認印を押す。		
5	封をして、切手を貼る。		

手順書作成技能トレーニング まとめシート (各作業用)

作成日 平成 年 月 日

氏名 _____

作業名 資料の郵送作業

◆今回の手順書作成の特徴

- 工程が少ない、シンプルな作業
- 行動が言語化されていない部分がある

◆手順書を作成してみたの感想、気づいたことなど

1(1) 説明のスピードは自分にとってどう感じましたか？当てはまるところに○をつけてください。



1(2) 説明について、あってよかったと思う説明の仕方がありますか？該当する口にチェックをしてください(複数回答可)。

- 一区切りずつ時系列で手順の説明があった(例:はじめに○○をします。次に○○をします。…等)
- 説明の合間合間に、メモをとる時間があった
- 具体物や見本を見ながら説明を聞いた
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間があった

2. 手順書を作成する際に工夫したことはありますか？

～自由記述～

3. 手順書例を見て、自分の場合はこういう手順書がわかりやすいと思った点、今後取り入れたい工夫点がありますか？(図が入っていてわかりやすかった、箇条書きになっていて見やすかった留意点は分けて書いてある方がわかりやすいなど)

～自由記述～

簡易作業②

数値チェック（MWSを活用）

【作業の特徴】

- 工程数が少ない、シンプルな作業（8工程）
- 口頭（言葉）のみの説明による指示出しができる
- 使用する道具についての説明が省略されている
- 実際に行う手順の順番と説明の順番が異なる
（例えば、時系列で手順を記載しようとする、自分なりに実施する順番に並び替えて、情報を整理し直して清書が必要となる）

納品書(左)と
請求書(右)を
並べて置き、
照合する →
(イメージ)

商品名	数量	単価	計(税込)	備考
IS-M10N	3	¥12540	¥37620	
EM-1	13	¥1780	¥23140	
T7-23	13	¥4840	¥62920	
RH-3	33	¥690	¥22770	
T7-F100W	23	¥2560	¥58880	
EXC-88	13	¥2730	¥35490	
DA-3FH	6	¥2890	¥17340	
TZ-1405	12	¥3380	¥40560	
CP-IND	8	¥4330	¥34640	
F-450DB	25	¥2610	¥65250	
NS-CP1D	7	¥11980	¥83860	
SL-E10DM	3	¥5890	¥17670	
合計			¥547,701	

商品名	数量	単価	計(税込)	備考
IS-M10N	3	¥12540	¥37620	
EM-1	13	¥1780	¥23140	
T7-23	13	¥4840	¥62920	
RH-3	33	¥690	¥22770	
T7-F100W	23	¥2560	¥58880	
EXC-88	13	¥2730	¥35490	
DA-3FH	6	¥2890	¥17340	
TZ-1405	12	¥3380	¥40560	
CP-IND	8	¥4330	¥34640	
F-450DB	25	¥2610	¥65250	
NS-CP1D	7	¥11980	¥83860	
SL-E10DM	3	¥5890	¥17670	
合計			¥547,701	

手帳作成技能トレーニング 支援者用教示手順書 & 観察記録票

対象者() 作成日:平成 年 月 日 (: ~ :) 活用日:平成 年 月 日 (: ~ :)
 作業名:数値チェック(MWS)

◆準備物

- 請求書
- 納品書
- ストップウォッチ
- 鉛筆・シャープペン
- 消しゴム

- ＜補完手段用＞
- 定規・ルーラー
- ふせん

◆指示の方法(配慮点) ※該当する項目にチェックをつける。

- 一区切りずつ時系列で説明(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。…など)
- 説明の合間合間に、メモをとる時間をとる(メモを取り終わるまで待つ)
- 具体物や見本を見せながら説明
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間を設定
- その他()

◆手順

※教示はメモをとる力を見るために、口頭(言葉)のみの指示だけで行う版の教示方法を記載しています。(MWSの教示方法を引用)

	教示と手順詳細	観察記録:指示受け、メモ時	観察記録:作成時	備考
1	「これは取引先に渡した納品書と請求書ですが、これらの請求書にはミスがいくつか見られます。」		* 作成にかかった時間 ()分	
2	「納品書をもとにして、請求書のチェックをして下さい。」		* 作成の方法 手書き ・ PC	
3	「チェックする箇所は、計のところのみです。」		* 作成中の質問 なし ・ あり ＜質問内容＞	
4	「合計と合計金額も忘れずにチェックしてください。」			
5	「ミスがあれば、その数字に横線を引き、備考欄に正しい数字を記入してください。」			
6	「チェックを終えたら、報告をして下さい。」			
7	「納品書を左、請求書を右に置いてください。」			
8	「次に開始時刻、実施、担当者名を書いてください。」			* メモから手順書への記載 メモの内容をすべて転記、内容を省く、文書を図等に 変えている等
	「説明は以上です。」			

氏名：

年 月 日 ()

I. 作業名

数値チェック

II. 作業の目的・目標

請求書にミスがある。系内品書をもとに請求書をチェック。

III. 使用機器・材料

- ・ 系内品書
- ・ 請求書
- ・ ストップウォッチ
- ・ えんぴつ
- ・ けしごう

IV. 作業手順<指示の順番>

- ① 系内品書元に、請求書チェック
- ② チェック → 計のところのみ
- ③ 合計と合計金額も
- ④ ミスあるが数字に横線 → 備考欄に正しい数
- ⑤ チェックあいたら報告
- ⑥ 系内品書元、請求書元におく
- ⑦ 開始時刻、実施日、担当者名書く
- ⑧
- ⑨
- ⑩
- ⑪
- ⑫

<実際の手順>

- ① 系内品書元、請求書元におく
- ② 開始時刻、実施日、担当者名を書く
- ③ ストップウォッチ押す (計測)
- ④ 計、合計、合計金額チェック
- ⑤ ミス → 線引く、備考欄に正しい金額
- ⑥ チェック終了 → ストップウォッチ止める
- ⑦ 終了時刻を書く
- ⑧ 報告する

数値子エックの手順書

納品書

株式会社〇〇物産 様

〇〇商事株式会社

〒000-0000 東京都〇〇区〇〇町0-00-00
〇〇ビル2F
TEL:00-0000-0000 FAX:00-0000-0000

合計金額 ¥8,683

下記の通りご請求申しあげます。

左

2013年7月9日

納品番号 1 1

商品名	数量	単価	計(税込)	備考
BA-R20PUSB-2P	3	¥280	¥882	
HA-1W	23	¥38	¥917	
PM-Q20R	8	¥100	¥840	
クリ-M84B	5	¥150	¥787	
ケシ-80B	7	¥37	¥271	
コム-14B	3	¥250	¥787	
ノ-235BB	11	¥70	¥808	
ノ-54BB	3	¥290	¥913	
メ-1004-P	6	¥150	¥945	
メク-8B	6	¥110	¥693	
BA-LR41-BHB	1	¥200	¥210	
PF-F150D	4	¥150	¥630	
合計			¥8,683	

請求書

株式会社〇〇物産 様

〇〇商事株式会社

〒000-0000 東京都〇〇区〇〇町0-00-00
〇〇ビル2F
TEL:00-0000-0000 FAX:00-0000-0000

合計金額 ¥7,820

右

納品日 2013年7月9日

納品番号 1 1

① ストップウォッチ、筆記用具

開始時刻 (時 分 秒) 0時0分00秒

実施日 年 月 日

担当者

商品名	数量	単価	計(税込)	備考
BA-R20PUSB-2P	3	¥280	¥882	正しい金額
HA-1W	23	¥38	¥917	正しい金額
PM-Q20R	8	¥100	¥840	正しい金額
クリ-M84B	5	¥150	¥787	正しい金額
ケシ-80B	7	¥37	¥271	正しい金額
コム-14B	3	¥250	¥778	正しい金額
ノ-235BB	11	¥70	¥808	正しい金額
ノ-54BB	3	¥290	¥613	正しい金額
メ-1004-P	6	¥150	¥945	正しい金額
メク-8B	6	¥110	¥693	正しい金額
BA-LR41-BHB	1	¥200	¥210	正しい金額
PF-F150D	4	¥150	¥630	正しい金額
合計			¥7,820	

② 系納品書に基づいてシスコ
③ 合計金額 ¥7,820

④ 作業時間 (時 分 秒) 2時0分00秒

⑤ 終了時刻 (時 分 秒) 2時0分00秒

★作業終了→報告

簡易作業		数値チェック (MWS)	
準備物		□請求書 □納品書 □鉛筆 □消しゴム □ストップウォッチ	
		作業手順	備考 (メモ)
1	道具を準備する。		
2	開始時刻、実施日、担当者を所定の箇所に記入する。		
3	ストップウォッチで時間を計り始める。		
4	「請求書」と「納品書」の計 (税込) を見比べる。		
5	ミスを見つけたら、「請求書」の計 (税込) の金額上に横線を引き、備考に正しい金額を記入する。		
6	合計および合計金額も金額上に横線を引き、正しい金額に修正する。		
7	作業が終了したらストップウォッチを止める。		
8	用紙の所定の欄に作業時間を記入する。		

手順書作成技能トレーニング まとめシート（各作業用）

作成日 平成 年 月 日

氏名 _____

作業名 数値チェック(MWS)

◆今回の手順書作成の特徴

- 工程が少ない、シンプルな作業
- 口頭での説明
- 使う道具についての説明が省略されている
- 実際に行う手順の順番と説明の順番が異なる

◆手順書を作成してみた感想、気づいたことなど

1(1) 説明のスピードは自分にとってどう感じましたか？当てはまるところに○をつけてください。



1(2) 説明について、あってよかったと思う説明の仕方がありますか？該当する口にチェックをしてください(複数回答可)。

- 一区切りずつ時系列で手順の説明があった(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。…など)
- 説明の合間合間に、メモをとる時間があった
- 具体物や見本を見ながら説明を聞いた
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間があった

2. 手順書を作成する際に工夫したことはありますか？

～自由記述～

3. 手順書例を見て、自分の場合はこういう手順書がわかりやすいと思った点、今後取り入れたい工夫点がありますか？(図が入っていてわかりやすかった、箇条書きになっていて見やすかった留意点は分けて書いてある方がわかりやすいなど)

～自由記述～

複雑な作業教材セット

複雑作業①コンテンツサービス

【教材セット】

- 複雑①-1 支援者用教示手順書&観察記録票
- 複雑①-2 手順書例（1～3）
- 複雑①-3 既存の手順書
- 複雑①-4 まとめシート（各作業用）

複雑作業②商品の発送準備作業

【教材セット】

- 複雑②-1 支援者用教示手順書&観察記録票
- 複雑②-2 手順書例（1～3）
- 複雑②-3 既存の手順書
- 複雑②-4 まとめシート（各作業用）

複雑作業③清掃作業

【教材セット】

- 複雑③-1 支援者用教示手順書&観察記録票
- 複雑③-2 手順書例（1～3）
- 複雑③-3 既存の手順書
- 複雑③-4 まとめシート（各作業用）

複雑な作業①

コンテンツサービス

【作業の特徴】

- 道具の準備から片付けまでを行う
- 一つの仕事の中に二つの作業が含まれる
(コピー回覧準備作業、ファイリング作業)
- OA 機器(コピー機)の使い方が手順に含まれる

- 1) 新聞・雑誌などの
コピー回覧準備作業
(イメージ) →



- 2) ファイリング作業
(イメージ) →



手順書作成技能トレーニング 支援者用指示手順書&観察記録票

対象者()

作成日:平成 年 月 日 (: : ~ : :) 活用日:平成 年 月 日 (: : ~ : :)

作業名:コンテンツサービ

◆指示の方法(配慮点) ※該当する項目にチェックをつける

- 一区切りずつ時系列で説明(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。...など)
- 説明の台詞台詞に、メモをとる時間をとる(メモを取り終わるまで待つ)
- 具体物や見本を見せながら説明
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間を設定
- その他()

◆準備物

各作業ごとに使用する準備物を
手順内に記載

◆手順

(1)回覧準備作業

指示方法は、次の「指示と手順詳細欄」とおり。黒字…口頭での指示内容、青斜字…口頭では説明しない見本の動作による指示及び指示の補足
手順書作成技能トレーニングでは、受講者の特徴を把握するために、あえて一部の指示を隠す表現をしたり、口頭では説明しない見本の動作による指示をする。(あえて左記のような指示をしている箇所は、指示の工夫点として★印で記載)。

指示と手順詳細	観察記録:指示受け、メモ時	観察記録:作成時	観察記録:活用時	備考
<p>1 コンテンツサービスの概要を説明する。 「仕事に關係する本や雑誌の記事を社員に回覧する作業をコンテンツサービスと呼んでいます。これから、その作業手順をお伝えします。」</p>		<p>* 作成にかかった時間()分</p>	<p>手順の漏れ、ミスがあれは左欄いずれかを○で囲む</p>	
<p>2 道具の場所を移動する。 「使う道具を準備します。」 使用する雑誌は両方とも2月号を使用。 「コピーする物は、『働く広場』と『エルダー』です。 それから、この「コンテンツサービスファイル」を使います。中に、回覧用付箋、インテックスも入っています。 また、クリップボード、ダブルクリップ、ホチキス、付箋(ハーフ)を準備します。ボールペンは自分のものを用意してください。」</p>		<p>* 作成の方法 手書き・PC</p>	<p>漏れ ミス</p>	
<p>3 ページを開いて見せ、コピーの該当箇所を説明する。 「ではこれからコピーをします。 エルダー、働く広場の表紙と自次ページと、 働く広場は『ニュース ファイル』、 をそれぞれコピーします。」</p>		<p>* 作成中の質問 なし・あり ＜質問内容＞</p>	<p>漏れ ミス</p>	
<p>4 作業場所を移動し、コピー機の使い方を説明する。 「まず、エルダーからコピーをします。 はじめに表紙と自次を両面でコピーします。 表紙は両面までコピーします。 設定画面で、 用紙は、A4の横サイズを押しします。 倍率は自動を押しします。 画面/ページ番号は片面→両面、横並びの「AB」を押しします。 OKを押して、スタートを押します。 次に自次のページも両面までスタートを押します。 読み込み終了を押し、もう一度スタートを押します。 このようにコピーできました。」 コピーしたものを見せる。</p>		<p>* メモから手順書への記載 メモの内容をすべて転記・内容を省く、文章を図に載せているなど</p>	<p>漏れ ミス</p>	

5	<p>「次に「ニュースファイル」のページをコピーします。 目次で該当ページを調べる。 ニュースファイルはOページです。 このページは、1ページだけのときと、複数ページにまたがる場合があります。 今回は2ページあるので、見開きで2ページ分をコピーします。 設定画面で設定します。 用紙はA4の横サイズです。 倍率は自動です。 2ページだけのときは、片面で良いので、片面→片面を選択します。 スタートを押します。このようにコピーできました。」 コピーしたものを戻せる。</p>	漏れ ミス		
6	<p>「次に動く広場をコピーします。 表紙と裏表紙、目次は先ほどと同じやり方です。 該当ページはインフォメーションです。今回は3ページあるので両面コピーになります。用紙は先ほどと同じ、倍率は自動、片面→両面設定にして、「AB」を押します。 これでコピーは完了です。 もし1ページだけの時は、このページだけをA4コピーします。 初期設定のまま設定は変えず、そのままスタートを押します。 コピー機は使い終わったらリセットボタンを押します。コピー機に置き忘れがないか確認します。」</p>	漏れ ミス		
7	<p>雑誌毎に上から表紙、目次、該当ページの順で重ね、横で見た時に左を上を左 手キスでとめる(★)。 「各雑誌をホチキスでとめます。」</p>	漏れ ミス		
8	<p>「ボールペンで、回覧用の付箋に、日付、担当者名 (WSSPの場合は受 講者ID) を記入します。」</p>	漏れ ミス		
9	<p>上からエルダー、動く広場、回覧用付箋の順で重ね、縦で見た時に左を上をク リップで留めて、ホチキスでとめる(★)。 「コピーしたものをクリップボードに挟みます。エルダー、動く広場、 回覧用付箋の順にして、クリップで留めます。」</p>	漏れ ミス		
10	<p>「雑誌の種類を区別するために、エルダーと動く広場の間に付箋を貼り ます。」</p>	漏れ ミス		
11	<p>「ここまで終わったらスタッフに、雑誌と一緒に提出します。」 報告の仕方をモデル化する。 『OOさんすみません。回覧の準備ができました。』</p>	漏れ ミス		
12	<p>「使った道具をもとに戻します。」</p>	漏れ ミス		

(2)ファイル制作(閲覧済みのコピーをファイル化する)

事前準備	教示と手順詳細	観察記録：指示受け、メモ時	観察記録：作成時	観察記録：活用時 (手順の漏れ、ミスがあれば左欄いづれかを○で囲む)	備考
	<p>閲覧準備作業の完成物は、「回収ボックス」に入れておく。</p>		<p>* 作成にかかった時間()分</p>		
1	<p>「次に、閲覧済みのコンテンツが戻ってきてからの『ファイル制作』を説明します。」</p>			<p>漏れ ミス</p> <p><手順の漏れやミスの内容></p>	
2	<p>回収ボックスの場所を案内する。 「回収が終わったものはこの回収ボックスに入っているので、回収します。」</p>		<p>* 作成の方法 手書き・PC</p>	<p>漏れ ミス</p>	
3	<p>「使う道具を準備します。今回はコンテンツサービスファイルと穴あけハンチを使用します。」</p>			<p>漏れ ミス</p>	
4	<p>シュレッダーの場所を移動する。シュレッダーのスイッチをオンにする(★)。 「まず、閲覧用付箋をシュレッダーにかけます。使い終わったら、スイッチをオフにします。名刺が巻き込まれないように気を付けてください。」</p>		<p>* 作成中の質問 なし・あり <質問内容></p>	<p>漏れ ミス</p>	
5	<p>「付箋は外します。」</p>			<p>漏れ ミス</p>	
6	<p>縦を真ん中で折り、穴の位置が中央になるようにハンチで穴をあける(★)。 「閲覧済みのものにハンチで真ん中に穴をあけます。」</p>		<p>* メモから手順書への記載 メモの内容をすべて転記、内容を增く、文章を図に変えているなど</p>	<p>漏れ ミス</p>	
	<p>「このファイルにとじます。」 このファイル=コンテンツサービスファイル</p>			<p>漏れ ミス</p>	
7	<p>「インデックスに今日の日付けを書きます。他のインデックスと重ならないように貼ります。」</p>			<p>漏れ ミス</p>	
8	<p>「終わったら使った道具を戻します。」</p>			<p>漏れ ミス</p>	
9	<p>「片付け終わったらスタッフに報告してください。」 報告の仕方を見学する。 『OOさんすみません。ファイル制作が終わりでした』</p>			<p>漏れ ミス</p>	

氏名：

年 月 日 ()

I. 作業名

コンテンツサービス

II. 作業の目的・目標

仕事に関する本、雑誌の記事を社員に回覧する。

III. 使用機器・材料

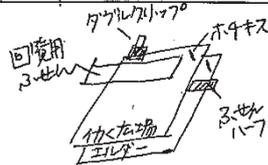
- | | | | |
|------|---|---|------|
| 回覧準備 | <ul style="list-style-type: none"> コピーする雑誌 (休く広場、エルダー) コンテンツサービスファイル 回覧用ふせん、インデックス クリップボード タワレクリップ | <ul style="list-style-type: none"> ホチキス ふせん (A7サイズ) ホチキス | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> コンテンツサービスファイル 穴あけパンチ | ファイル |

IV. 作業手順

道具の準備

回覧準備

- ① 両面コピー (見開き)
- ② 雑誌表紙にホチキス
- ③ 回覧用のふせんに、日付、担当者IDを記入
- ④ クリップボードに挟み
- ⑤ 雑誌を雑誌の間にもふせんをはさむ
- ⑥ スタッフに提出、報告 (雑誌 + できあがったもの) 片付け



⑦ 道具の準備

ファイル

- ⑧ 回収ボックスから回覧済ものを回収
- ⑨ 回覧用ふせんをシレッタにかける 使ったらすぐ取り!
- ⑩ ふせんはさむ
- ⑪ ファイルにさしこむ
- ⑫ インデックス (日付) をはさむ
- ⑬ 片付け
- ⑭ スタッフに報告 ^{OOZW} ファイルが終わり出した
- ⑮

作業上のポイント

- * 目次、表紙
- * 休く広場はインフォメーション、エルダーはニュースファイル

コピーの仕方

<両面> 用紙: A4横
 3ページ以上
 倍率: 自動
 両面集約: 片面→両面、開き方向
 "OK" を押し、"スタート" を押し
 次の面を読み出し
 "スタート" を押し
 "読み出し終了" を押し → コピー

<片面> 両面集約画面で、片面→片面
 2ページ以上

* 1ページの場合は A4サイズのままコピー
 コピー機は使い終わったらリセット!

V. 作業上の留意点

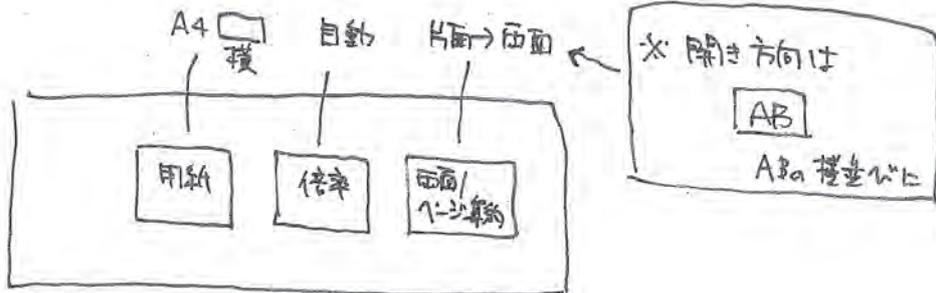
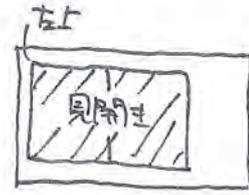
- コピー機の使い方、気を付ける
- スタッフへの報告を忘れずに

作業名 コンテンツサービス

コピー機の使用手順

① 表紙と目次の両面コピー

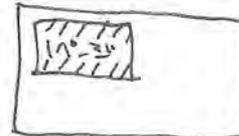
- ・ コピー機のカバーを開け、^{紙を}見開きで左上に合わせる。
- ・ コピーの設定



- ・ **OK** を押し、**スタート** ... スタートは動くが、コピーはまだしない
- ・ 目次を 見開き でセットし、**スタート** ...
- ・ **読み込み終了** を押し、**スタート** ... コピー終了

② エイダ「ソースファイル」置く場合「インサート」のコピー

- 3ページの場合同様 ... ①と同様
- 2 " ... 両面に印刷 → **両面→片面**
- 1 " ... 見開き せず。1ページのみ



* 使用後は **リセット** を押し

コンテンツサービスにおけるコピー機の設定方法

(1) 表面を読み込む

用紙の設定



倍率の設定



両面/ページ集約の設定



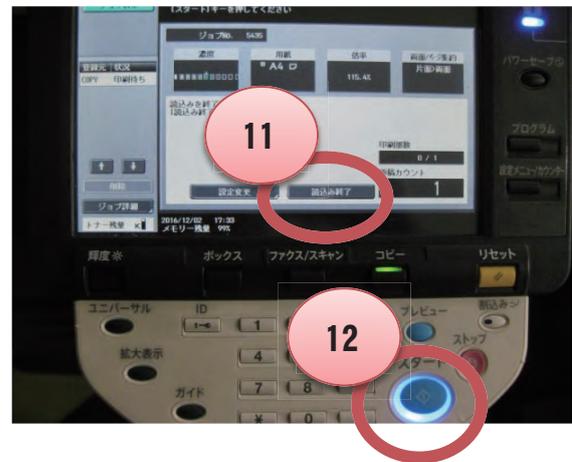
次のページへ↓

(2) 裏面を読み込む

コピー面をひっくり返して・・・

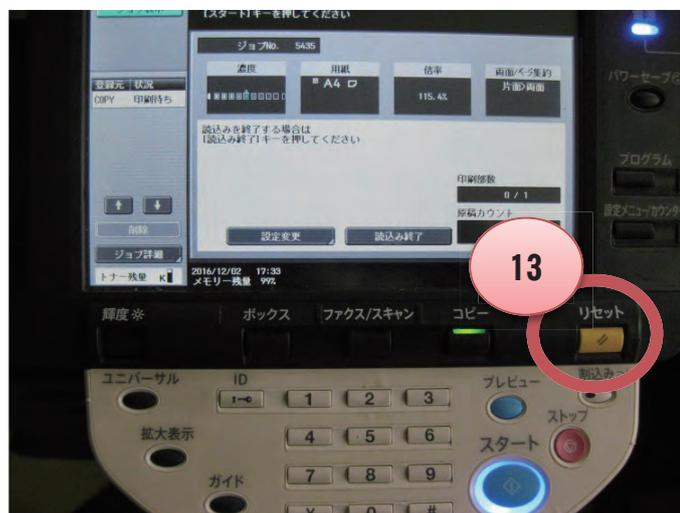


スタートを押すと裏面を読み込む



12

コピーが出てきます



最後に必ずリセットを押す

複雑な作業	コンテンツサービス	
準備物	<input type="checkbox"/> コピーする雑誌 <input type="checkbox"/> コンテンツサービスファイル（インデックス、回覧用ふせん） <input type="checkbox"/> クリップボード <input type="checkbox"/> ダブルクリップ <input type="checkbox"/> ホチキス <input type="checkbox"/> ふせん <input type="checkbox"/> 穴あけパンチ <input type="checkbox"/> ボールペン	
作業手順		備考（メモ）
◆回覧準備作業		
1	道具を準備する。	
2	雑誌をコピーする。 ・エルダー……ニュースファイル ・働く広場……インフォメーション ・表紙&裏表紙、目次 →両面コピー、A3→A4。 ・ニュースファイル、インフォメーション 1ページのみ該当……A4サイズ、片面 2ページ該当 ……A3→A4、片面 3ページ以上該当……A3→A4、両面	
3	各雑誌をホチキスで留める。	
4	表紙&裏表紙、目次面を一番上、各ページをその下に重ねる。	
5	回覧付せんを一番上につけ、クリップで留める。	
6	クリップボードに挟む。	
7	雑誌の種類区別のため、表紙に付箋を貼る。	
8	スタッフに終了報告をする。	

◆ファイリング作業		
1	回覧用ふせんをシュレッダーにかける。	
2	表紙の頭部に穴あけパンチで穴を空ける。	
3	日付を書いたインデックスを貼る。	
4	ファイルにとじる。	
5	道具を片付ける。	
6	スタッフに終了報告。	

手順書作成技能トレーニング まとめシート (各作業用)

作成日 平成 年 月 日
 作業名 コンテナサービス

氏名

◆今回の手順書作成の特徴

- 道具の準備から片付けまでを行う
- 一つの仕事の中になつた作業が含まれる
 (“コンテナサービス”の中に、“回線準備作業”と“ファイリング作業”がある)
- 使用機器の使い方が手順に含まれる

◆手順書を作成してみたの感想、気づいたことなど

1(1) 説明のスピードは自分にとってどう感じましたか？

とても遅かった | 遅かった | ちょうど良かった | 速かった | とても速かった

1(2) 説明について、あってよかったと思う説明の仕方はありますか？

- 一区切りずつ時系列で手順の説明があった(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。…など)
- 説明の合間合間に、メモをとる時間があつた
- 具体物や見本を見ながら説明を聞けた
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間があつた

2. 手順書を作成する際に工夫したことはありますか？

~自由記述~

3. 手順書例を見て、自分の場合はこういう手順書がわかりやすいと思つた点、今後取り入れたい工夫点はありませんか？(図が入つていてわかりやすかつた、箇条書きになつていて見やすかつた留意点はつけて書いてある方がわかりやすいなど)

~自由記述~

作業実施日

平成 年 月 日()

◆手順書を使ってみたいの感想、気づいたことなど

- 4. 手順書を使って、正確な作業ができましたか？
 正確にできた(手順の漏れやミスがなかった) 手順の漏れやミスがあつた
- 5. 手順書を使って、迷いなく作業ができましたか？
 迷いなくできた 迷つたができた 質問してできた
 わからなくてできなかった

6. 作業をやつてみて、書いておいてよかったと思う点がありますか？

~自由記述~

7. 作業をやつてみて、書き足すとよいと思つたこと、書き直すともよと思つたこと、あるいはスタッフからアドバイスされたことはありますか？

~自由記述~

8. 次に取り入れたいと思うこと、試したいと思うことはありますか？

~自由記述~

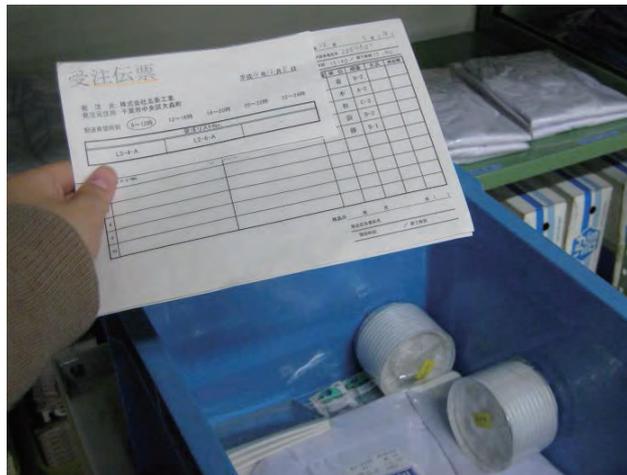
複雑な作業②

商品の発送準備作業

【作業の特徴】

- 工程が多い
- 留意点が多い
(伝票のクリップ留めの位置や数え方など、「〇〇なときは、～してください」と場合による対応の指示がある)
- 使う道具を選ぶ際に判断を要する(判断基準の目安はある)

- 1) 受注伝票に基づき商品をピックアップする作業
(イメージ) →



- 2) コンテナに大・中・小があったり、欠品の場合の対応があったり…など判断基準は示すが場合によって判断を要する作業
(イメージ) →



手帳製作技能トレーニング 支援者用指示手順書 & 観察記録票

作成日:平成 年 月 日 (: : ~ : :) 活用日:平成 年 月 日 (: : ~ : :)

対象者 ()
 作業名:商品の発送準備作業

◆準備物

- 筆記用具
- クリップボード
→伝票を挟む
- 時計(腕時計。壁掛けでも可)
→開始時刻記入時に確認するため

◆指示の方法(配慮点) ※該当する項目にチェックをつける。

- 一区切りずつ時系列で説明(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。・・・など)
- 説明の合間合間に、メモをとる時間をとる(メモを取り終わるまで待つ)
- 具体物や見本を見せながら説明
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間を設定
- その他()

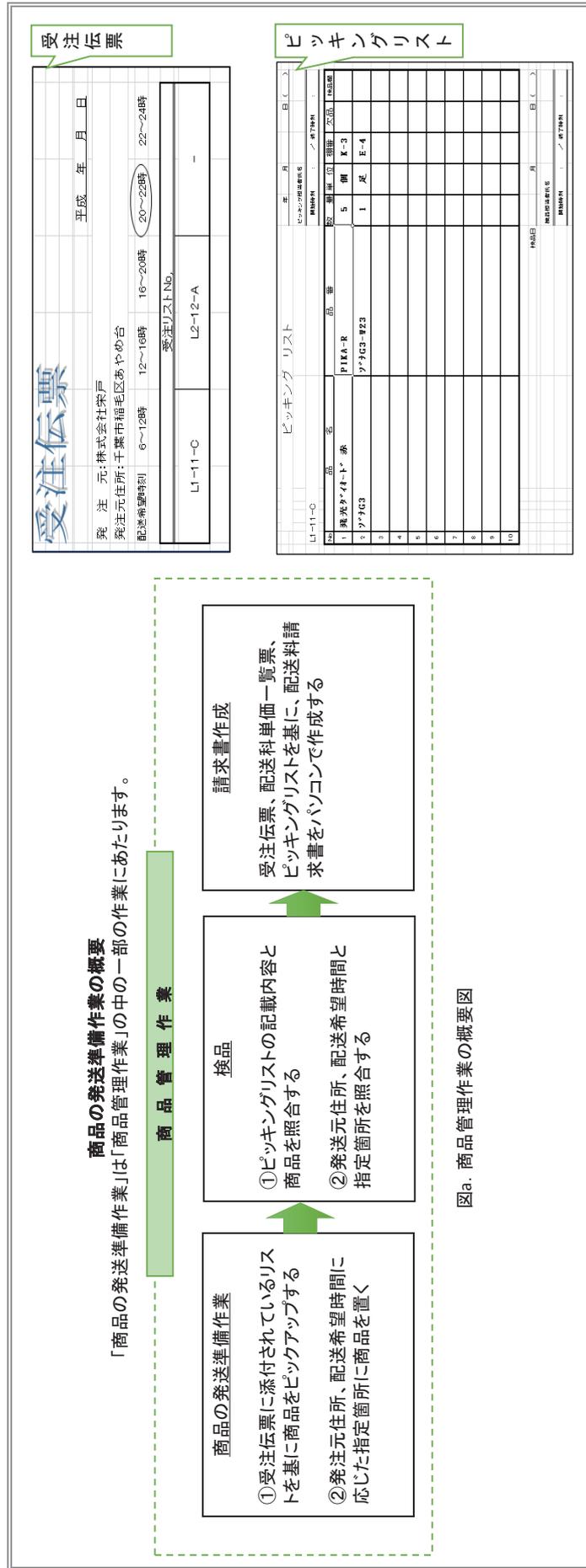
◆手順

指示方法は、次の「指示と手順詳細欄」とおり。黒字・・・口頭での指示内容、青斜字・・・口頭では説明しない見本の動作による指示及び動作による指示の工夫点として★印で記載。手順書製作技能トレーニングでは、受講者の特徴を把握するために、あえて一部の指示を曖昧な表現にしたり、口頭では説明しない見本の動作による指示をする。(あえて左記のような指示をしている箇所は、指示の工夫点として★印で記載)。

	指示と手順詳細	観察記録:指示受け、メモ時	観察記録:作成時 (作成にかかった時間()分)	観察記録:活用時 (手順の漏れ、ミスがあれば左側に○で囲む) <手順の漏れやミスの内容>	備考
	「作業の説明をする前に、商品の発送準備作業の概要を伝えます。」 下記の図(図A)を板書などにより説明する。	観察記録:指示受け、メモ時	* 作成にかかった時間()分	漏れ ミス	
1	「これから作業手順を説明します。」 「この作業で準備する物は、筆記用具、クリップボード、時計です。」		* 作成の方法 手書き ・ PC	漏れ ミス	
2	「はじめに検品担当者を確認します。」 確認の仕方のモザキングを行う。 『今日の検品担当はどなたですか?』		* 作成中の質問 なし ・ あり <質問内容>	漏れ ミス	
3	伝票の保管場所に移動する。受注伝票の引出しから伝票を1枚取り出す(★)。 「受注伝票を上から取ります。」 ※下記図Aの右に受注伝票の見本を掲載。			漏れ ミス	
4	「受注伝票の受注リストNo.をもとに、ピッキングリストを取り出します。」 「受注リストNo.の両方ですが、まず各No.の右のアルファベットを確認します。次にシベルを確認します。」 受注リストの両方の例を説明する。 「これはAのL1なので、ここ(該当の引出し)に入っています。真ん中の番号を確認して、該当するピッキングリストをとり出します。」 残りのリストを引出しに戻すとき、クリップの位置は右にしておいてください。」 ※下記図Aの右にピッキングリストの見本を掲載。		* メモから手順書への記載 メモの内容をすべて転記、内容を省く、文章を図に替えているなど	漏れ ミス	

5	「受注伝票にある受注リストNo.のピックアップリストをすべてそろえます。左のNoを一番上にして、順番に重ねます。受注伝票を一番上にします。」				漏れ ミス
6	「左上がそろそろようにしてそろえたら、スタッフに確認を依頼します。」 <i>確認依頼の仕方のモデリングを行う。</i> 『○○さん、確認をお願いします』				漏れ ミス
7	<u>受注伝票と受注リストを重ねた左上をホチキスでとめる(★)。</u> 「確認してもらったら、ホチキスでとめます。」				漏れ ミス
8	<u>台車の場所に移動する。</u> 「次にピックアップリストの枚数と同じ数のコンテナを台車に載せます。コンテナは大中小3種類あります。目安として、レベル1は小、2～3は中、4～5は大ですが、商品が入らないときは変更してかまいません。一番先に使うコンテナを一番上に置きます。」				漏れ ミス
9	「伝票に今日の日付を書きます。」				漏れ ミス
10	「1枚目のピックアップリストに、日付、担当者氏名（WSSPでは受講者ID）、開始時刻を記入します。」				漏れ ミス
11	<u>商品棚の場所に移動する。</u> 「リストの商品をピックアップしていきます。」 「商品はまず、棚番を見て、そのあと品番、品名、数量を確認します。」 「商品をピックアップしたら、品名欄の右側にチェックをつけます。」 「商品がコンテナに入らない場合は、コンテナの横に置きます。」 「袋と一緒に商品は袋に入れます。“プラスチックリング”は商品の横に袋があるので注意してください。」 <u>“プラスチックリング”の場所に移動して見せる。</u> 「セットになっている商品があります。リストに書いてある数量はセットの数ではなく、バラの個数です。たとえばこの商品であればこれが1セットですが、バラで数えます。」 <u>異物体物を見せる。</u> 「欠品の場合は欠品欄に足りない数を記入します。」				漏れ ミス
12	「リストが1枚終わったら、終了時刻を書いてください。」				漏れ ミス

13	「次のリストを始めます。1枚目と同じやじの方で進めます。これをリストの枚数分繰り返し返します。」				
14	「 <u>次の作業場所に移動する。</u> 」 「すべて終わったら、配送の担当係を調べます。配送区分一覧を見て、伝票の発注元住所と、発注元と、配送希望時刻を確認して、担当係を調べます。この伝票の場合は、住所が〇〇、発注元が〇〇、配送希望時間が〇〇なので、▲▲係です。」				
15	「担当係の作業台に商品のコンテナを置きます。コンテナはコ ンテナの横に立てておきます。」				
16	「伝票とリストを一番上のコンテナに入れます。」				
17	「検品担当者に報告してください。」 「 <u>報告の仕方のモデリングを行う。</u> 」 「〇〇さん、検品お願いします」				



氏名：

年 月 日 ()

I. 作業名

「商品管理作業」の作業手順書作成

II. 作業の目的・目標

簡潔なわかりやすい、また抜けのないマニュアル作成を心がける

III. 使用機器・材料

- ・ 鉛筆 × 1本
- ・ 消ゴム × 1こ
- ・ ボード × 1枚 (作業中伝票を挟む)
- ・ コンテ (商品を入れる箱)
- ・ 台車 × 1台
- ・ 時計 (本社に付いていず時計可)

IV. 作業手順

作業上のポイント

- | | |
|------------------------------------|---|
| ① 受注伝票を1枚とる。 | ○ 伝票は作業場前方の書類棚の受注伝票の引出し一番上の枚とる |
| ② 伝票にあるリストNo.に対応するピッキングリストとる。 | ○ 伝票は「L1-5-B」(棚のピッキングリストB-L1)とる。 |
| ③ ピッキングリストを伝票の順に重ね、スタック確認。 | ○ 相当のスタックがいなければ別のスタック可。 |
| ④ 確認したら伝票とリストをコンテに入れてとる。 | |
| ⑤ 台車とコンテを準備する。 | ○ コンテはリストの枚数分準備、大きさはリストの商品に合わせて。 |
| ⑥ 伝票に年月日を記入 | |
| ⑦ ピッキングリストに年月日、曜日、担当者名、開始時刻を記入 | ○ 担当者名は「ID」等で記入する。 |
| ⑧ リストの上から順に商品をとる。 | → 棚の上部にA~Lの記述があり、棚板等に「A-1」等の記述があるのを参考にす |
| ⑨ ⑦、⑧を伝票のリスト枚数分行う | ○ 同じリストの物は同じ箱に入ける |
| ⑩ 伝票の発注元住所及び発注元を参照し、配送区分及び配送時間を確認。 | ○ 配送区分一覧表は台の上にある。 |
| ⑪ 配送区分一覧表から係を確認し、該当の台に商品置く | ○ 商品を置く際は、他の区と区別がつかずまとめて置く |
| ⑫ 検品担当者に作業終了を報告 | ○ ピッキングリストは1つ目の箱に入しておく |
| ⑬ スタッフに作業終了を伝え、次の指示を仰ぐ。 | |

V. 作業上の留意点

- 作業中は、声かけ、慌てずに行う。
- 他の作業者の後方を通り際は声かけを行う。
- 品名が同じでも品番が同じの物があるのを注意。
- 品物の束にならぬよう枚数を数える方に注意。
- 袋がある場合は袋に入ける。
- 欠品がある場合は、リストの欠品欄に数を記入。

商品の発送準備作業 (＝商品管理作業の一部 ①商品の発送準備作業 → ②検品 → ③請求書作成)

道具 □クリップボード □筆記用具 □時計 **水色マーカーに注意しよう！**

手順	留意点
<p>①検品担当者の確認 「今日の検品担当者とはどなたですか？」</p> <p>②受注伝票をとる（引き出し）</p> <p>③受注伝票のリストN○をもとに、ピッキングリストを取り出す。</p> <p>④左のN○が一番上、その順に重ねる。その上に受注伝票を重ねる。</p> <p>⑤スタッフに確認依頼</p> <p>⑥ホチキスで留める</p> <p>⑦リストの枚数分、コンテナを用意。台車に載せる。</p> <p>⑧伝票に日付を記入。</p>	<p>【受注伝票のリストN○】 例) L1-11-A アルファベットとレベル（LO）を確認→該当の引き出しを特定 真ん中の番号→該当するリストを特定</p> <p>【コンテナは大中小3つある】 目安 L1≒小 L2≒3≒中 L4～5≒大 先に使うコンテナを上に台車の一番上に置く</p>
<p>⑨1枚目のリストから開始。日付、担当者ID、開始時刻を記入。</p> <p>⑩商品ピッキングアップ。 棚番→品番→品名→数量の順で確認。</p> <p>⑪リスト1枚終わったら終了時刻を記入。</p>	<p>【ピッキングのルール】 ・小袋があるものは小袋へ in ※プラスチックリングは小袋の場所に注意 ・セット商品はセット数ではなく、バラで数える ・欠品は欠品欄に足りない数を書く ・人のそばを通るときは、「失礼します」と声かけ</p>
<p>⑫リストがすべて終わったら、配送の担当係を調べる。</p> <p>⑬担当係の作業台にコンテナを置く。</p> <p>⑭伝票とリストを一番上のコンテナに置く。</p> <p>⑮検品担当者に報告。「〇〇さん、検品お願いします」</p>	<p>【配送担当者調べのルール】 配送区分一覧から ・受注伝票の発注元住所、発注元、配送希望時間を確認→担当者を特定</p> <p>【作業台への置き方ルール】 ・コンテナは積み重ねて置く ・コンテナに入らない物は横に立てかける ・作業台のすみから寄せて置く</p>

複雑な作業		商品の発送準備作業	
準備物		<input type="checkbox"/> 筆記用具	<input type="checkbox"/> クリップボード
		<input type="checkbox"/> 時計（壁掛けでも可）	
作業手順		備考（メモ）	
1	検品担当者を確認する。		
2	受注伝票の受注リスト No をもとに、ピッキングリストを棚からとる。		
3	受注リスト No の、一番左に記載されているピッキングリストを一番上にして重ねる。その上に受注伝票を重ねる。		
4	スタッフに確認してから、ホチキスでとめる。		
5	商品リスト分のコンテナを用意（台車にコンテナを載せる）。		
6	伝票に必要事項を記入する。		
7	商品のピッキングを開始する。 ※袋がある商品→袋へ入れる ※セットになっている商品 →伝票に記載の数字は個数 ※欠品時→足りない個数を欠品欄に記載		
8	ピッキングリストが1枚終わったら終了時刻を記入。		
9	配送担当係を確認する。		
10	担当係の作業台にコンテナ（商品）を置く。コンテナが複数ある場合、コンテナを重ねて置く。		
11	伝票とピッキングリストを一番上のコンテナに入れる。		
12	検品担当者に報告する（検品の依頼）。		

手順書作成技能トレーニング まとめシート (各作業用)

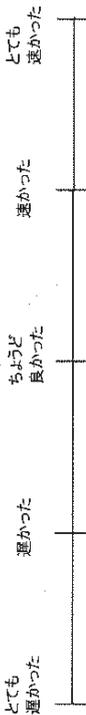
作成日 平成 年 月 日 氏名
 作業名 商品の発送準備作業

◆今回の手順書作成の特徴

- 工程が多い(説明の情報量が多い)
- 留意点が多い

◆手順書を作成してみても感想、気づいたことなど

1(1) 説明のスピードは自分にとってどう感じましたか?



1(2) 説明について、あってよかったと思う説明の仕方はありますか?

- 一区切りずつ時系列で手順の説明があった(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。...など)
- 説明の合間合間に、メモをとる時間があった
- 具体物や見本を見ながら説明を聞いた
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間があった

2. 手順書を作成する際に工夫したことはありますか?

~自由記述~

3. 手順書例を見て、自分の場合はこういう手順書がわかりやすいと思った点、今後取り入れたい工夫点がありますか? (図が入っていてわかりやすかった、箇条書きになっていて見やすかった、留意点は分けて書いてある方がわかりやすいなど)

~自由記述~

作業実施日

平成 年 月 日 ()

◆手順書を使ってみるの感想、気づいたことなど

4. 手順書を使って、正確な作業ができましたか?

- 正確にできた(手順の漏れやミスがなかった) 手順の漏れやミスがあった

5. 手順書を使って、迷いなく作業ができましたか?

- 迷いなくできた 迷ったができた 質問してできた
- わからなくてできなかった

6. 作業をやってみて、書いておいてよかったと思う点がありますか?

~自由記述~

7. 作業をやってみて、書き直すよと思ったこと、書き直すとよと思ったこと、あるいはスタッフからアドバイスされたことはありますか?

~自由記述~

8. 次に取り入れたいと思うこと、試したいと思うことはありますか?

~自由記述~

複雑な作業③ 清掃作業

【作業の特徴】

- 道具の準備から片付けまでを行う
- 一つの仕事（清掃）の中に、3つの異なる場面の作業が含まれる
（部屋のホワイトボード、机、廊下の清掃作業）
- 曖昧な指示や説明がある
（分量、仕上がり具合、場所の名称、動作の呼び名など）

1) ホワイトボードの清掃作業
(イメージ) →



2) 机の清掃作業
(イメージ) ↓



3) 廊下の清掃作業
(イメージ) ↓



手順書作成技能トレーニング 支援者用教示手順書&観察記録票

対象者() 作成日:平成 年 月 日 (: ~ :) 活用日:平成 年 月 日 (: ~ :)

作業名:清掃作業
 (1)ホワイトボード (2)床掃除 (3)机ふき

◆**準備物**
 各作業ごとに使用する準備物を
 手順内に記載

◆**指示の方法(配慮点)**

一区切りずつ時系列で説明(例:はじめに〇をします。次に〇〇をします。・・・など)

説明の合間合間に、メモをとる時間をとる(メモを取り終わるまで待つ)

具体物や見本を見せながら説明

全ての説明後、すぐに手順書を作る時間を設定

その他()

◆**手順(各作業共通)**

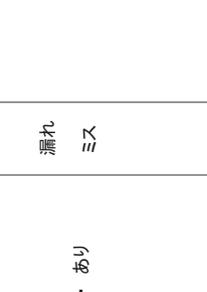
教示方法は、次の「教示と手順詳細欄」とおり。黒字…口頭での教示内容、青赤字…口頭では説明しない見本の動作による教示及び教示の補足
 手順書作成技能トレーニングでは、受講者の特徴を把握するために、あえて一部の指示を曖昧な表現にしたり、口頭では説明しない見本の動作による教示をする。(あえて左記のような教示をしている箇所は、指示の工夫点として★印で記載)。

	教示と手順詳細	観察記録:指示受け、メモ時	観察記録:作成時	観察記録:活用時 (手順の漏れ、ミスがあれば左欄いずれかを○で囲む)	備考
1	「今回は清掃作業を行います。支援室の、3つの場所を清掃します。」 道具は教室の場所に置いておく。 置き場所に移動しながら、使用物を確認する。				
2	「道具を準備します。」 「これから使う物は、バケツ、青い雑巾(ぬれ拭き用)、白い雑巾(乾拭き用)、フロア清掃用ワイパー、ワイパーシート、洗剤(机拭き用)、ティッシュ、ホワイトボード用スプレー、ゴミ箱です。」			漏れ ミス 〈手順の漏れやミスの内容〉	

(1)ホワイトボード

	教示と手順詳細	観察記録:指示受け、メモ時	観察記録:作成時 (作成にかかった時間()分)	観察記録:活用時 (手順の漏れ、ミスがあれば左欄いずれかを○で囲む)	備考
事前準備	①ホワイトボード用マーカーのインクが出る物を各色1本ずつ、その他にインクがでないマーカーを1〜2本準備し、ホワイトボードに置いておく。 ②ホワイトボードにインクの汚れを残しておく。		*作成にかかった時間()分		
1	「最初にホワイトボードの清掃をします。ホワイトボードの清掃に使う道具は、バケツ、青い雑巾、白い雑巾、ホワイトボード用スプレー、箱ティッシュ、ゴミ箱です。ホワイトボードの近くに道具を置きます。」		*作成の方法 手書き・PC *作成中の質問 なし・あり 〈質問内容〉	漏れ ミス 〈手順の漏れやミスの内容〉	
2	バケツのみもって水場へ移動する。 「バケツに水を入れに行きます。」 バケツの中の水量をさせる(バケツの水量は半分)。 「水はこのくらい入れます(★)」 支援室に戻り、バケツを置く。 「バケツはぶつからないように、足元から少し離して置いてください。」		*メモから手順書への記載 メモの内容をすべて転記、内容を省く、 文章を図に変えているなど	漏れ ミス	

(2)床掃除(廊下)

	教示と手順詳細	観察記録：指示受け、メモ時	観察記録：作成時 (作成にかかった時間()分)	観察記録：活用時 (手順の漏れ、ミスがあれば左欄いずれかを○で囲む)	備考
1	<p>フロア清掃用ワイパーにシートをセットする(シートセットの仕方は例示の み)(★) 「次は廊下の清掃です。フロア清掃用のワイパーを準備します。」</p>		* 作成にかかった時間()分	<p>漏れ ミス</p>	
2	<p>右図の右下位置から始め、前向きに姿勢で廊下の3隅を掛けたら、中央 部分(右図の色付き部分)を後向きで掛ける(ハの字掛け)。</p>  <p>「廊下をかけます。 ここからスタートします。 ます端の色の薄い部分 をかけていきます。 色の濃い中央の部分を 後ろ向きに、こういう感じ (★)でかけていきます。」</p>		* 作成の方法 手書き・PC * 作成中の質問 なし・あり <質問内容>	<p>漏れ ミス</p>	
3	<p>シートを取り外し、ゴミ箱に捨てる。 「このスペースが終わったら床清掃は終わりです。シートを捨てま す。」</p>		* メモから手順書への記載 メモの内容をすべて転記、内容を省く、 文書を図等に変えている等	<p>漏れ ミス</p>	
4	<p>ワイパーをロッカーに収納する。 「ロッカーに戻します。」</p>			<p>漏れ ミス</p>	
5	<p>「ここまで終わったら、スタッフに報告します。」 報告の仕方をモザイクする。 「廊下の清掃が終わりました。初拭き作業に移ります」</p>			<p>漏れ ミス</p>	

(3) 机拭き

事前準備	教示と手順詳細	観察記録: 指示受け、メモ時	観察記録: 作成時 * 作成にかかった時間()分	観察記録: 活用時 (手順の漏れ、ミスがあれば左欄いずれかを○で囲む)	備考
1	机拭きで使用する台は、消しゴムの消しカスなどゴミがある状態にする。ティッシュや穴空きパンチ等の備品を2~3点置いておく。 「道具を準備します。ハケツ、青い雑巾、白い雑巾と洗剤、ゴミ箱を準備します。」		* 作成の方法 手書き・PC	漏れ ミス 漏れ ミス	<手順の漏れやミスの内容>
2	机上の物を別の場所に置く(場所は決めておく)。 「机の上にある物をこちらに置きます。」			漏れ ミス	
3	机上のゴミを手で集めて、ゴミ箱に捨てる。 「拭く前に、机にゴミがないかチェックします。このようにゴミがある場合は手で集めて捨てます。」		* 作成中の質問 なし・あり <質問内容>	漏れ ミス	
4	「洗剤をハケツにワンプッシュします。」 「ハケツの水に洗剤を一滴入れ、青い雑巾を絞ります。」 「机は3つあるので、一つの机ごとに拭いていきます。」 拭き方、机の順番は指定なし。		* メモから手順書への記載 メモの内容をすべて転記、内容を省く、文章を図に変えているなど	漏れ ミス	
5	「次に、白い雑巾で乾拭きをします。乾拭きも濡れ拭きと同じように拭きます。」			漏れ ミス	
6	雑巾(青白両方)を洗い、ハケツの水を捨てる。 最後にハケツをふきんで拭く(★)。 「机が終わったら、雑巾とハケツを洗います。」			漏れ ミス	
7	雑巾は広げて物干しに干し、右端を1カ所洗濯ばさみで止める(★)。片付けの順番は指定しない。 「道具をもとの場所に戻します。雑巾はここに干します。」			漏れ ミス	
8	「ここまで終えたら、スタッフに終わったことを報告してください。」 報告の仕方をモデリングする。 『○○さんすみません、清掃が終わりました』			漏れ ミス	

氏名：

年 月 日 ()

I. 作業名

① 清掃作業 (ホワイトボード)

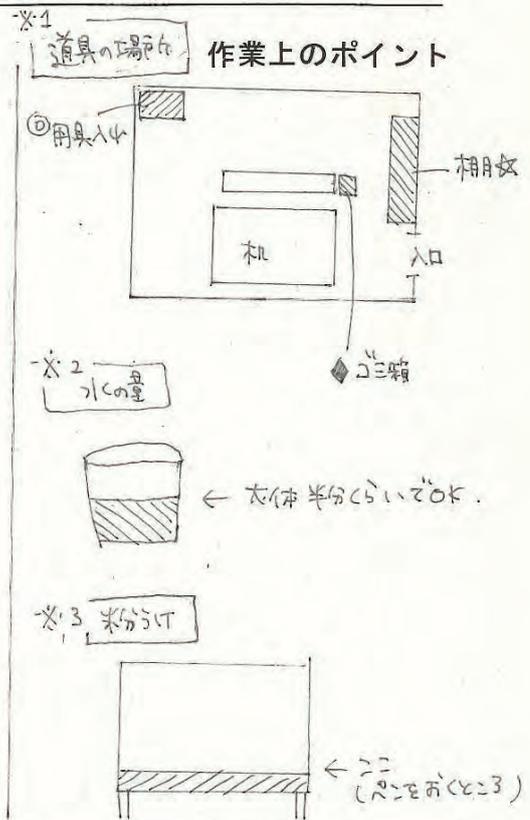
II. 作業の目的・目標

III. 使用機器・材料

- ・ バケツ → ◎
- ・ 雑巾 (青) → ◎
- ・ 雑巾 (白) → ◎
- ・ ホワイトボード用スプレー → ☆
- ・ 箱ティッシュ → ☆
- ・ ゴミ箱 → ◆

IV. 作業手順

- ① 道具をホワイトボードの近くに準備する (*1)
- ② 給湯室にバケツの水をいれに行く (*2)
- ③ ペンの残量を確認する
- ④ → インクが少なければおまけおまけ、後で報告
- ⑤ ホワイトボードをイレイザーでふく
- ⑥ → 落ちない汚れはスプレーをしてティッシュでふく
- ⑦ 米分り (*3) でふく
- ⑧ → ペンイレイザーを移動
- ⑨ → 青い雑巾でぬらしてふく → 洗う
- ⑩ → 白い雑巾でふく
- ⑪ ペンを戻す (黒②、赤青緑①、イレイザー①) 足りないかは報告
- ⑫ バケツの水をかき、青い雑巾で洗う
- ⑬ ティッシュスプレーを片付ける
- ⑭ スタッフに報告する
- ⑮



V. 作業上の留意点

- インクが少なければペンを3度かき
 - 足りないペン、イレイザーの数を言う
-) → あらかじめ準備して報告!!

氏名:

年 月 日 ()

I. 作業名

③ 清掃作業 (木の拭き)

II. 作業の目的・目標

III. 使用機器・材料

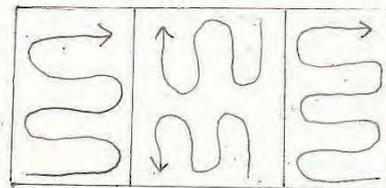
- バケツ
 - 雑巾(青)
 - 雑巾(白)
 - ゴミ箱
 - 洗剤
- } ホワイトボード
(厚紙)
- ①

IV. 作業手順

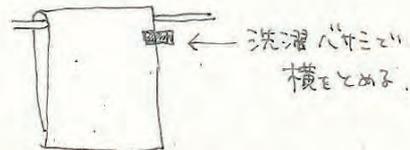
- ① 木の上の物を棚(☆)に移す
- ② 木の上のゴミを集めて捨てる
- ③ 洗剤をバケツに1割出す
- ④ 青い雑巾を絞って、木拭く(※1)
- ⑤ 白い雑巾でふく(※1)
- ⑥ 給湯室のバケツの水を捨て、バケツと雑巾を洗う
- ⑦ 雑巾を干す(※2)
- ⑧ バケツ、ゴミ箱を戻す
- ⑨ スタッフに報告
- ⑩
- ⑪
- ⑫
- ⑬
- ⑭
- ⑮

作業上のポイント

※1 木の拭き方



※2 雑巾の干し方



!! 干し台は棚(☆)の横

V. 作業上の留意点

清掃作業

【ホワイトボードの清掃】

●準備

- ①道具を準備する
 - ・バケツ、青い雑巾、白い雑巾→用具入れ
 - ・ホワイトボード用スプレー、箱ティッシュ→棚
 - ・ゴミ箱
- ②バケツに水を入れに行く（水量はバケツ半分）

●清掃

- ①ペンのインクの確認
 - ・インクが少ない（かすれる）ペンはよける
- ②ボードを拭く
 - ・イレイザーで拭く→落ちない汚れはスプレーしてティッシュで拭く
- ③粉受けを拭く
 - ・青い雑巾を濡らして拭く→白い雑巾で乾拭き
- ④ペン、イレイザーの数を確認
 - ・黒2本、赤青緑各1本、イレイザー1つ

●片付け

- ①バケツの水を替えて、青い雑巾を洗う
※後で使うので机の近くに置く
- ②ティッシュ、スプレーを片付ける
- ③スタッフに、インクが少ないペン、足りない物を報告する

【廊下の清掃】

●準備

- ①ワイパー、清掃用シートを準備→用具入れ
- ②シートをワイパーにセットする

●清掃

- ①廊下に行き、ワイパーをかける
※周りを1周かける→真ん中をかける

●片付け

- ①シートを外して捨てる
- ②ワイパーを片付ける
- ③スタッフに報告する

【机の清掃】

●準備

- ①道具を準備する
 - ・バケツ、青い雑巾、白い雑巾、ゴミ箱→ホワイトボードで使った物
 - ・洗剤→用具入れ

●清掃

- ①机の上の物を棚に移動する
※ゴミがあるときは手で取って捨てる
- ②バケツに洗剤をワンプッシュして、青い雑巾を絞る
- ③青い雑巾で拭く→白い雑巾で乾拭き

●片付け

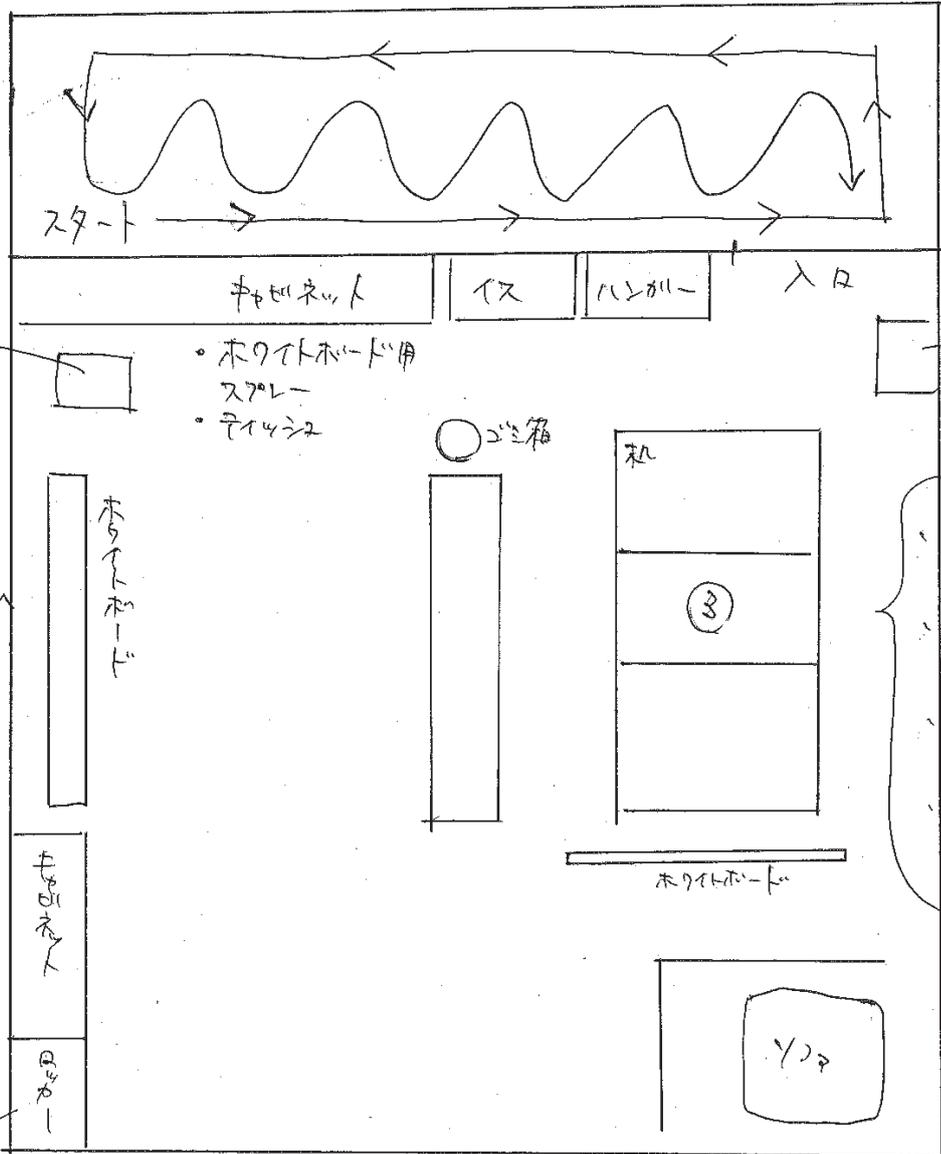
- ①給湯室でバケツ、青い雑巾、白い雑巾を洗う
- ②雑巾を干す
- ③バケツ、ゴミ箱を片付ける
- ④スタッフに報告する

< 清掃作業 >

- 片端 (片側向き) に進入
- 中央 (色濃い) は後向きに進入 (8の字)

② 3つ下はワイパー-E かき子

3つ下
③ 片側向きに
洗剤入り
洗剤



3つ下
③ 片側向きに
洗剤入り
洗剤

①
10分以内
確認
10分以内 → スプレー
報告

- ホウキボード
1枚
- ワイパー
- スプレー

10分以内
赤・青・緑 × 1
とれど

10分以内
洗剤を
3つ下
洗剤
洗剤
洗剤
洗剤
洗剤

- ワイパー、ワイパー
- 3つ下 (赤、白)
- バケツ、洗剤

複雑な作業	清掃作業	
準備物	<input type="checkbox"/> バケツ <input type="checkbox"/> フロア清掃用ワイパー <input type="checkbox"/> 机拭き用洗剤 <input type="checkbox"/> ホワイトボード用スプレー	<input type="checkbox"/> 雑巾（青1、白1） <input type="checkbox"/> フロア清掃用ワイパーシート <input type="checkbox"/> ティッシュ箱
作業手順		備考（メモ）
ホワイトボード		
1	バケツに水を汲む。	
2	ホワイトボードペンのインク残留を確認する。インクが少ない場合はスタッフへ報告する。	
3	ホワイトボードのインク汚れを消す。スプレーはティッシュを使用する。	
4	粉受けを拭く（青雑巾で濡れ拭き、白雑巾でから拭き）。	
5	粉受けにペンを配置（黒2、赤青緑1ずつ、イレイザー1）する。 ※ペンの足りないときは8でスタッフに報告する。	
6	バケツの水を交換する。	
7	ティッシュとスプレーを片付ける。	
8	ペン（インクがないもの、本数が足りないもの）についてと、次の場所（廊下）に移る旨スタッフに報告する。	

床掃除		
1	フロア清掃用ワイパーを準備する。	
2	廊下の奥（奥の壁側に向かって右側）からワイパーをかける。 廊下の中央部分は後ろ向きで八の字にワイパーをかける。	
3	ワイパーを片付ける（シートは捨てる）。	
4	次の場所（机）に移る旨スタッフに報告する	
机ふき		
1	机上にあるものをキャビネット上へ移動。	
2	机上のゴミを確認する。ゴミは捨てておく。	
3	洗剤をバケツに1プッシュする。	
4	端の机から濡れ拭きし（青雑巾）、その後、から拭きする（白雑巾）。	
5	道具を片付ける。	
6	終了した旨、スタッフに報告する。	

手順書作成技能トレーニング まとめシート (各作業用)

作成日 平成 年 月 日 氏名 _____
 作業名 清掃作業 _____

◆今回の手順書作成の特徴

道具の準備から片付けまでを行う
 一つの仕事の中に3つの作業が含まれる
 曖昧な指示・説明がある(分量、仕上がり具合、場所の名称など)

◆手順書を作成してみた感想、気づいたことなど

1(1) 説明のスピードは自分にとってどう感じましたか？

とても遅かった	遅かった	ちょうど良かった	速かった	とても速かった
---------	------	----------	------	---------

1(2) 説明について、あってよかったと思う説明の仕方はありますか？

- 一区切りずつ時系列で手順の説明があった(例:はじめに〇〇をします。次に〇〇をします。……など)
- 説明の合間合間に、メモをとる時間があつた
- 具体物や見本を見ながら説明を聞けた
- 全ての説明後、すぐに手順書を作る時間があつた

2. 手順書を作成する際に工夫したことはありますか？

~自由記述~

3. 手順書例を見て、自分の場合はこういう手順書がわかりやすいと思った点、今後取り入れたい工夫点がありますか？(図が入っていてわかりやすかった、箇条書きになっていて見やすかった、留意点は分けて書いてある方がわかりやすいなど)

~自由記述~

作業実施日

平成 年 月 日 ()

◆手順書を使ってみての感想、気づいたことなど

4. 手順書を使って、正確な作業ができましたか？
- 正確にできた(手順の漏れやミスがなかった) 手順の漏れやミスがあつた
5. 手順書を使って、迷いなく作業ができましたか？
- 迷いなくできた 迷つたができた 質問してできた
 - わからなくてできなかつた

6. 作業をやってみて、書いておいてよかつたと思う点がありますか？

~自由記述~

7. 作業をやってみて、書き足すとよいつたこと、書き直すともよいつたこと、あるいはスタッフからアドバイスされたことはありますか？

~自由記述~

8. 次に取り入れたいと思うこと、試したいと思うことはありますか？

~自由記述~

手順書例における工夫ポイント一覧表

【本表の使い方】

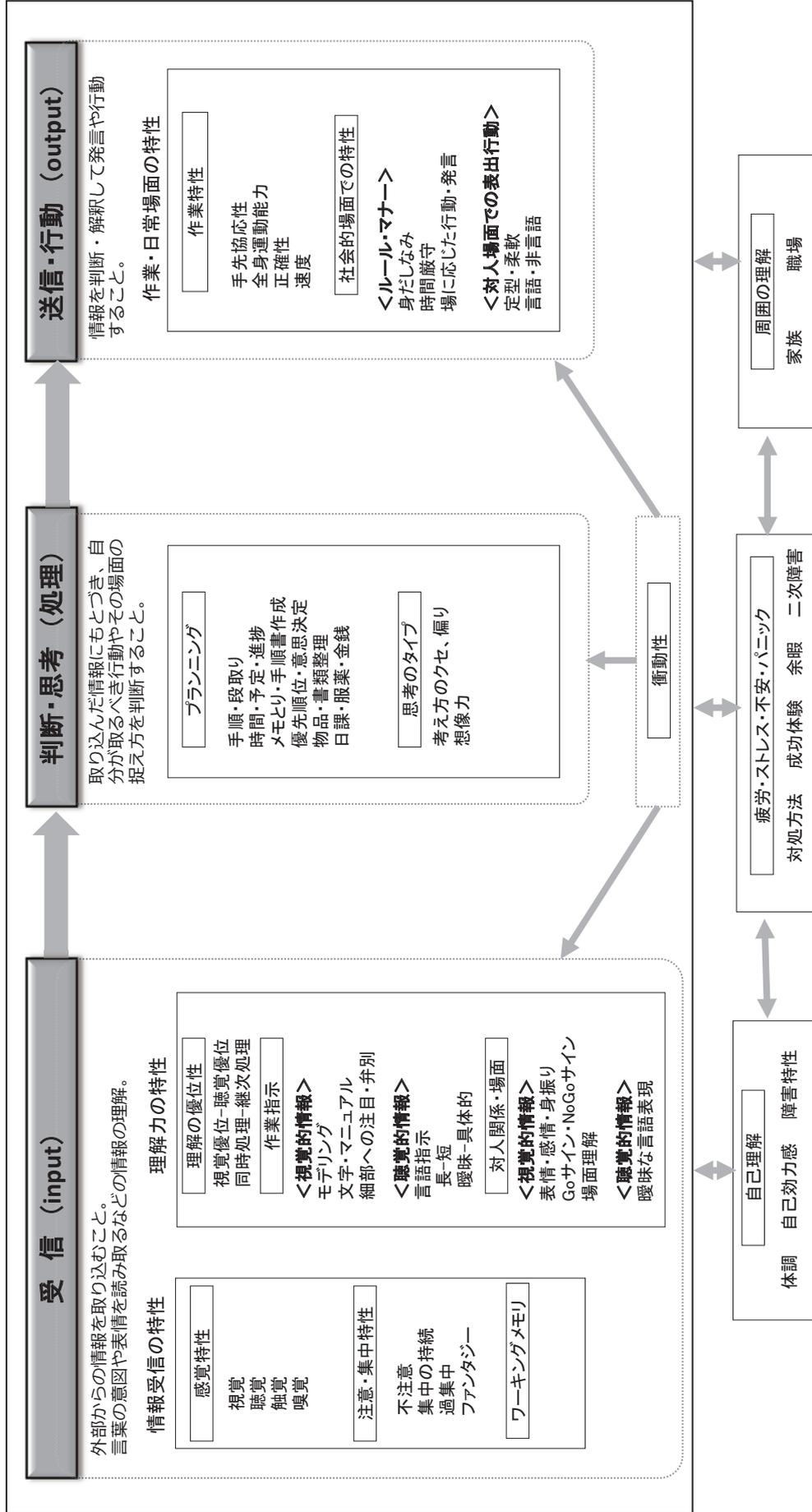
STEP 2 及び STEP 3 において、手順書作成後にまとめシートを記入した後、まとめシートに基づいた感想の全体共有を行います。感想を全体で共有する前に、当該回の作業の特徴と、作業の特徴をふまえた手順書例における工夫点について、受講者に対し説明します。本表はその説明時の参考に利用してください。

STEP	作業	手順書例	工夫点
STEP 2	①資料の郵送作業	例 1	<ul style="list-style-type: none"> ・手順書様式を使用。 ・留意点欄に全体の宛名記載イメージを図示。
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> ・手順書様式を使用。 ・例示のみで口頭説明にはなかった部分について、手順と分けて記載。
		例 3	<ul style="list-style-type: none"> ・封筒の表書きの図をベースに表現。
	②数値チェック (MWS を活用)	例 1	<ul style="list-style-type: none"> ・手順書様式を使用。 (使用する道具についての説明が省略されているが、様式には道具欄があるため、記入の必要性に気づくことができる = 様式があることで、明言されていないことを補完できる) ・実際の手順を時系列で記載 (説明時の順番とは異なる)。
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> ・使用する道具 (請求書と納品書) そのものを使用して手順書化。
STEP 3	①コンテンツサービス	例 1	<ul style="list-style-type: none"> ・手順書作成様式を使用。 ・手順をなるべくシンプルに記載し、O A 機器の使い方は「作業上のポイント」に記載 (手順と機器使用方法の書き分け)。
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> ・O A 機器の使い方を文書と図で記載。
		例 3	<ul style="list-style-type: none"> ・O A 機器の使い方について、写真を使用。(コピー機の操作画面の画像)
	②商品の発送準備作業	例 1	<ul style="list-style-type: none"> ・手順書様式を使用。 ・留意点の記載位置を工夫 (様式に従い、手順の右側に作業上のポイント、下欄に留意点を記載している)。
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> ・説明時にとったメモを手順書のベースに使用 (手順書の作成にこだわりすぎ、手順書作成の疲労感が強かったケース。当該作業は工程数が多く、その分作成の負担感も強いと懸念されたため、改めて手順書を作り直さず、メモを活用した)。 ・留意点を図で表現。
		例 3	<ul style="list-style-type: none"> ・P C で作成。 ・特に忘れやすい留意点の記載を工夫 (マーカーで目立たせる)。
	③清掃作業	例 1	<ul style="list-style-type: none"> ・手順書様式を使用 ・あいまいな指示 (水の分量、動作、道具の場所) を図で表現。
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> ・P C で作成。 ・準備と片付け、3つの場面の異なる作業の書き分けを工夫。
		例 3	<ul style="list-style-type: none"> ・場所の図をベースに、使用する道具や手順を盛り込んでいる。

情報処理過程におけるアセスメントの視点 (Ver.9)

発達障害のある方は、人が行動する時の「情報処理過程」に特徴が見られることがあります。
 ・障害者職業総合センター職業セミナーで実施している「発達障害者のワーキングメモリ・サポートプログラム (WSSP)」では、「情報処理過程」を「受信」「判断・思考」「送信・行動」で表しています。この情報処理 (認知) 過程のどの部分に特徴 (得意・苦手) があるのが整理することは、取り得る対処やアプローチを考える手かかりになります。

※アセスメントシートは支援者間あるいは支援者と受講者で、見立てを視覚化し共有できるように作成したものです。
 なお、各項目はWSSPの過去の受講者の特性を基に作成したものであり、全ての特性を網羅して記載したものではありません。各項目の詳細は別紙「情報処理過程におけるアセスメントの視点 (Ver.9) 補足資料」をご参照ください。



情報処理過程におけるアセスメントの視点 (Ver.9) 補足資料

項目		具体的なエピソード例 (強み、苦手なこと)	苦手な際の対処の工夫例	
受信特性	感覚特性	視覚	<ul style="list-style-type: none"> 特定の視覚刺激 (文字、色、形、配置等) がつらい、苦手 色や明るさに左右されやすい 特定の視覚刺激でリラックスできる 	<ul style="list-style-type: none"> 対応可能な刺激の程度を確認する 過敏性への対処、配慮 <対処例> 視覚 (まぶしさ) →サングラス、PC輝度調整 聴覚→耳栓、イヤーマフ、ノイズキャンセリングヘッドフォンの使用 嗅覚→マスク着用 <配慮例> パーテーションの使用 席の位置を工夫 休憩場所の工夫
		聴覚	<ul style="list-style-type: none"> 特定の音色、音声、高低に敏感、不快に感じる、つらい 予期せぬ音、大きな音で、不安やパニックになる 特定の音でリラックスできる 	
		触覚	<ul style="list-style-type: none"> 特定の触覚刺激が苦手 (衣服がチクチク感じやすい等) 特定の触覚刺激でリラックスする 濡れる、汚れる、触られることに抵抗がある、極端に嫌う 	
		嗅覚	<ul style="list-style-type: none"> 特定のおいに敏感 (タバコ、化粧品、インク等)、苦手 特定のおいでリラックスできる 	
	注意・集中特性	不注意	<ul style="list-style-type: none"> 一度に複数のことに注意を向けることが難しい 複数のことから特定のものを選択することが苦手 目に入ったものや人の動き、音によって注意が逸れやすい 失くし物、忘れ物が多い 	<ul style="list-style-type: none"> 不注意を誘発する刺激、起こりやすい場面の整理 チェックリスト等の活用 情報量のコントロール
		集中の持続	<ul style="list-style-type: none"> 作業に集中できる時間が短い 途中で休憩を取ると、集中が途切れ再開時に集中しづらい 	
		過集中	<ul style="list-style-type: none"> 長時間集中して作業を続けられる 作業に集中しすぎて周りの音や呼びかけに気づかない 決められた時間を過ぎてても作業を続けてしまう 	
		ファンタジー	<ul style="list-style-type: none"> 作業や話と関係のない事柄を空想や連想し、作業や話に集中できない、情報が入りづらい 刺激に反応し、作業とは関係のないことを連想してしまう 	
	ワーキングメモリ		<ul style="list-style-type: none"> 情報を一時的に覚えておくことが苦手 (指示内容等、聞きながら聞いたことを頭に留めてメモをするのが苦手) 作業を中断すると、どこまでやっていたか思い出せない 	<ul style="list-style-type: none"> 記憶できる範囲に情報量を絞る 指示を一つ一つ出す リマインダー、手順書の活用
	理解の優位性	視覚-聴覚	<ul style="list-style-type: none"> 視覚優位：口頭で説明されるよりも、写真や絵、手順書など見てわかる方が理解しやすい 聴覚優位：言葉で説明される方が理解しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> 理解しやすい処理の方法を活用
		同時-継次	<ul style="list-style-type: none"> 同時処理：複数の情報をまとまりとして理解する全体像を示された方が理解しやすい 継次処理：手順を追って一つずつ説明すると理解がスムーズ 	<同時> <ul style="list-style-type: none"> 手順書の活用 (全体イメージ把握) <継次> <ul style="list-style-type: none"> 手順を細分化、その都度説明する
	作業指示	視覚的情報	<ul style="list-style-type: none"> モデリング：見本を示されることで理解する見本を示されるだけでは理解できない 文字・マニュアル：文字やマニュアルを見て理解する文字だけの情報は理解しづらい 細部への注目・弁別：全体の中で必要な細部の情報を検索したり照合することが苦手/得意 	<ul style="list-style-type: none"> 視覚情報の言語化 (手順書活用) 同じ作業を繰り返すことで、指示内容を体得 本人に合った視覚情報の確認 (例示、文字、図、絵、写真等)
		聴覚的情報	<ul style="list-style-type: none"> 言葉で (口頭で) 説明される方が分かりやすい 長：省かず文章として説明される方がわかりやすい。 短：長文だとわかりづらい。短い説明の方がわかりやすい。 曖昧な言葉での指示が苦手 	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚情報 (言葉) を視覚化 (文字、写真、絵等) して伝える 短文で具体的な説明をする
	対人関係・場面	視覚的情報	<ul style="list-style-type: none"> 表情・感情・身振り：相手の表情や身振りを見て、相手の感情を理解 (推測) することが苦手 Goサイン、No-Goサイン：サインがわからない、判断しづらい 場面理解：相手の状況に構わず話しかけてしまう 	<ul style="list-style-type: none"> 対人的な場面や状況、思っていることを言語化する、絵や図で表して示す
		聴覚的情報	<ul style="list-style-type: none"> 曖昧な言語表現：例えば話や曖昧な言語表現はわかりづらい 	<ul style="list-style-type: none"> 例え等を用いず直接的に伝える

項目		具体的なエピソード例 (強み、苦手なこと)	苦手な際の対処の工夫例	
判断・思考	プランニング	手順・段取り	・複数の作業の流れを効率よく組み合わせる、段取りを自分で考えて組むことができる／苦手 ・手順書、チェックリストの活用	
		時間・予定・進捗	・メ切りまでの時間の見極めが甘い、過去に成功した最短時間で見積もり、間に合わなくなりがち ・時間的な見通しをたてて作業を進めることができる ・予定を細分化して、時間配分を考える ・日程表、タイマーの活用	
		メモとり・手順書作成	・指示について、メモをとることができる ・自分なりの手順書を作ることができる ・指示を聞いても、ポイントが把握できなかつたり、メモするとよいことの判断がつかず、メモを取り損ねる ・既存の手順書の活用 ・ICレコーダーの活用 ・メモをとる箇所、ポイントを予め伝える、聞く	
		優先順位・意思決定	・何から手をつければ良いか分からなくなる ・やりやすかった作業から取りかかる、特にあまり何も考えずに目に入った作業、思いついたことから取りかかる ・作業の優先順位を判断して順番通りを行う ・指示者側が優先順位を伝える(伝えられていない場合は聞く) ・優先順位を付けやすくなるような作業管理表、進捗管理表を活用	
		物品・書類整理	・整理が苦手、必要な時に物や書類がすぐに取り出せない ・何がどこにいったか分からなくなる ・書類や物品をカテゴリ毎に整理するのが得意 ・置き場所の固定化 ・分類カテゴリーを明確化し、種類別ファイル、タグ付け等に工夫	
		日課・服薬・金銭	・日課(服薬など)を忘れずに行うことができる／忘れる ・お金を計画的に使うことができる／手元にあるお金を全て使ってしまう ・スケジュールの固定化 ・チェックリストの活用 ・金銭管理表の活用	
	思考のタイプ	思考のクセ・思い込み	・物事を白か黒か、0か100か等で捉える ・自分、他者、状況に対して、～べきである、～ねばならないと考える傾向が強い ・相手に嫌われているに違いない等ネガティブに考えやすい ・失敗をしても落ち込まず、前向きに対策を考えられる ・過大・過小評価、自責・他責傾向 ・問題解決技能トレーニングの活用 ・認知行動療法の活用 ・ピアグループ、情報交換会の活用 ・相談の活用	
		想像力	・発想が豊か ・相手の気持ちは想像しにくい ・1つの問題に対し、1つの解決策しか思いつかない	
	送信・行動	作業特性	手先協応性	・手先が器用／不器用、両手を同時に動かす作業が苦手 ・道具をうまく扱えない、扱えるようになるまで時間がかかる ・特性に応じた作業種、作業量の検討
			全身運動能力	・体の使い方がごこちない、体が硬い ・ラジオ体操や作業など、見本通りに体を動かすことが苦手 ・手や体の使い方(持ち方、添え方等)も手順化、定型化する ・補完手段の活用
			正確性	・作業の正確性が高い／作業でミスが多い
			速度	・作業スピードが速い／遅い
社会的場面での特性		ルール・マナー	・身だしなみ：TPOに応じた身だしなみができる／服装や身だしなみの指摘をうけることが多い ・時間厳守：決められた時間を守る／いつも遅刻をする ・場面に応じた行動・発言：失言、一方的な話し方、悪気はないが発言が相手を傷つけたり不快な感情を与えてしまうことがある ・身だしなみチェックリストの活用 ・アラームや日程表の活用 ・暗黙のルールを言語化する ・場に応じた言い方、タイミング等をルール化	
		対人場面での表出行動	・定型：決まった場所やタイミングでのあいさつや報告等、定型的なコミュニケーションができる ・柔軟：職場での相談、休憩中の雑談など、その場に応じた柔軟なコミュニケーションができる ・言語：使う言葉が独特、あるいは硬い表現を使う等 ・非言語：表情が硬い、笑顔が難しい、姿勢が崩れてやる気がなく見えてしまう、言葉は出づらいがふるまいは丁寧 ・手順書に報告等のセリフを記入 ・言葉以外に表現できる行動を強化 ・想定されるパターンをあげて練習 ・JSTの活用	
衝動性		・感情や行動の抑制が難しい ・思ったことを口に出してしまう、パツと行動する ・待つことが苦手、他の人の話に割り込んでしまう ・気になりやすい情報を入れない ・反応しやすい刺激を少なくする		
自己理解	体調	・自分の体調に気づき、悪化させないように自己管理ができる ・体調の変化、ストレスや疲労のサインに気づきづらい ・体験と特性を結びつけるフィードバック		
	自己効力感	・自分でできる感覚、やってみようと思える感覚が持てる ・自分に対して肯定感が少ない。自信が低い。 ・障害特性に関する情報提供 ・当事者の体験、話を聞く ・ピアグループ、情報交換会の活用 ・ナビゲーションブックの作成		
	障害特性	・自分の特性(得意・苦手)を理解している、または、理解しようとしている		
疲労・ストレス・不安・パニック	対処方法	・自分のストレスや疲労等のサインを知っている／わからない ・自分なりの対処方法がある／対処方法がわからない ・ストレスのサイン、対処法を整理(リラクゼーション技能トレーニング、ストレス温度計の活用)		
	成功体験	・成功体験(得意な分野の才能を活かしたり、苦手な分野をうまくカバーして、周囲に認められた経験)が少ない／ある ・できたことを明確にフィードバックする		
	余暇	・好きなこと(趣味)など、気分転換できることがある／ない ・興味を持つ活動への促し、強化		
	二次障害	・ストレスや不安が要因となり、身体症状、精神症状が生じる		
周囲の理解	家族・職場	・家族や職場が発達障害の特性について理解している／いない ・ケース会議等による情報共有		

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.15

発達障害者のワークシステム・サポートプログラム
手順書作成技能トレーニング

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:043-297-9042 U R L: http://www.nivr.jeed.go.jp
印刷・製本	情報印刷株式会社