

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。

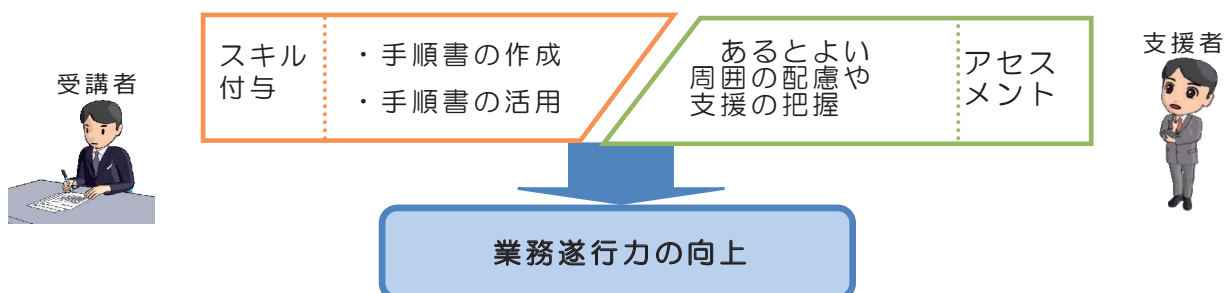
こうした特性を有する発達障害者にとって、「手順書」は業務を視覚化し、わかりやすく構造化することのできる有効なツールの1つです。しかし、就職後従事する作業に必ず手順書があるわけではありません。また、あっても既存のもので対応できる場合もあれば、難しい場合もあります。そこで、自分にとってわかりやすい手順書の作成や活用ができるように講座と演習で構成する支援技法「手順書作成技能トレーニング」を開発しました。

「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

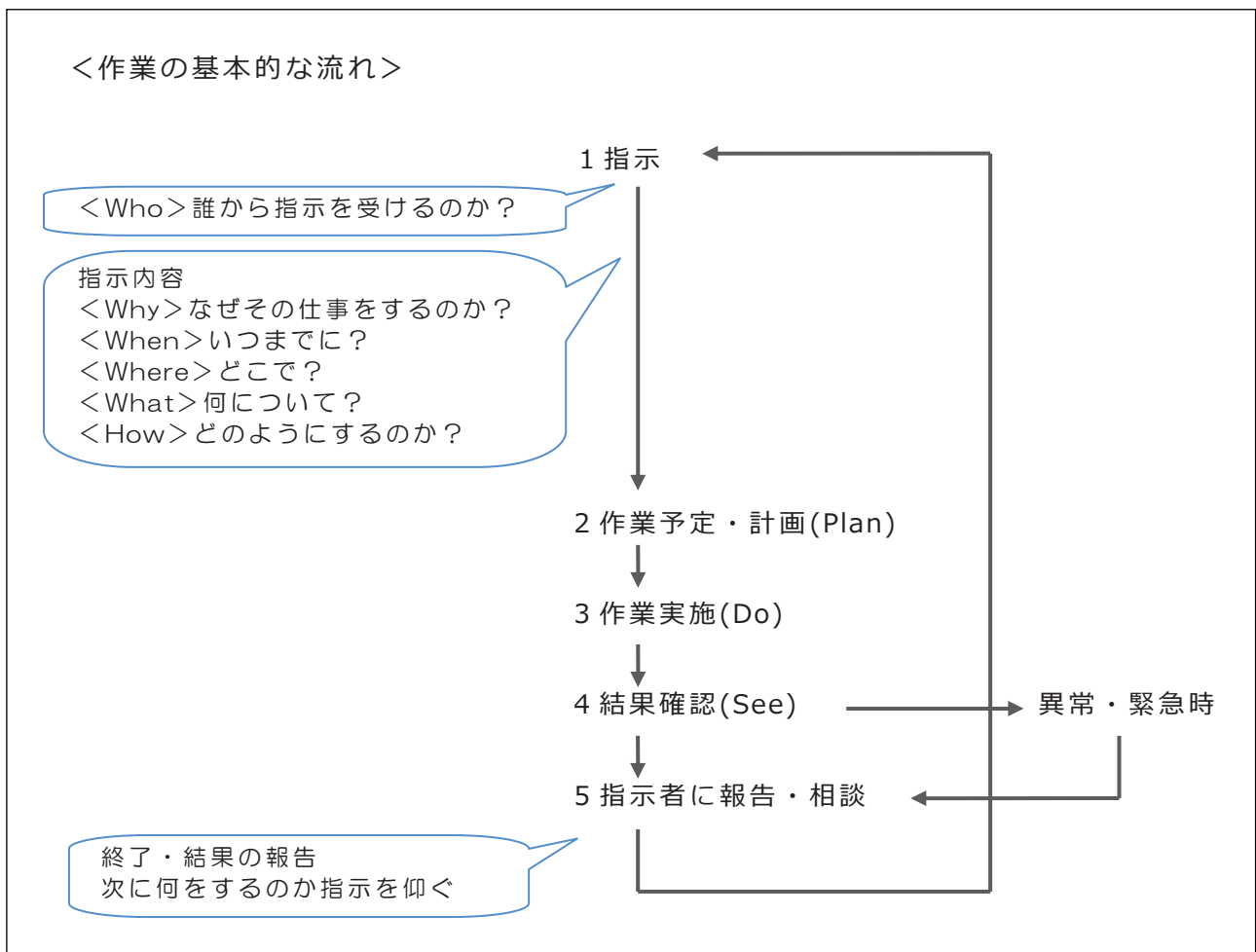
手順書作成技能トレーニングは、次の考えに基づいて実施します。

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
<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