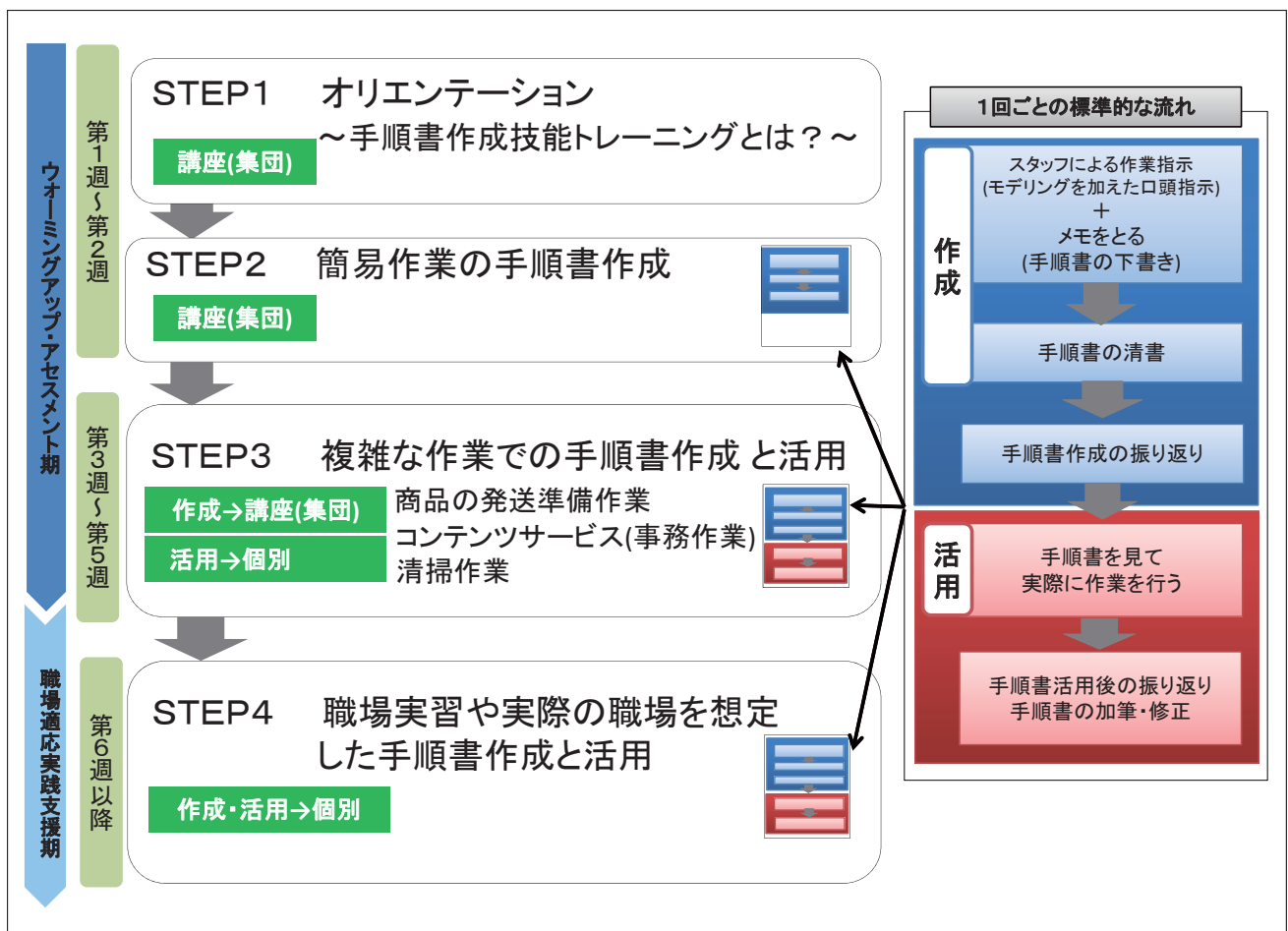


第2章 手順書作成技能トレーニングの進め方

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。最後にまとめとして、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っているかどうか、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がないか、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

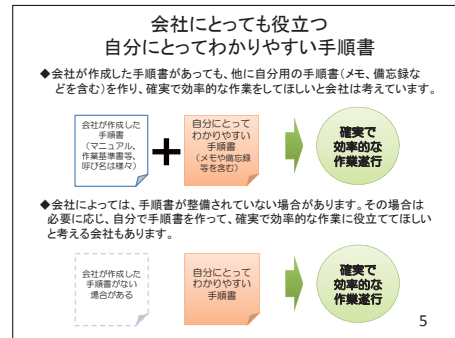
作業の変更点を手順書に加筆修正することで、変更前と変更後の内容を混同せずにスムーズに対応することができます。

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。

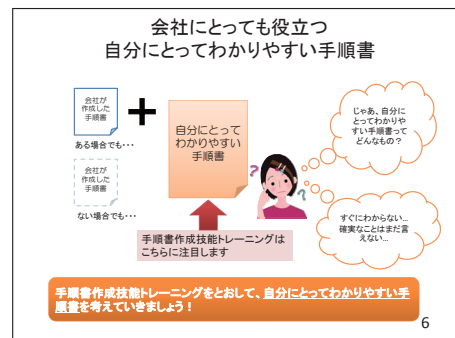
5

- 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。

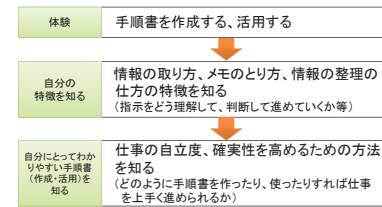
④手順書を活用する効果に関する気づき

- ・「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

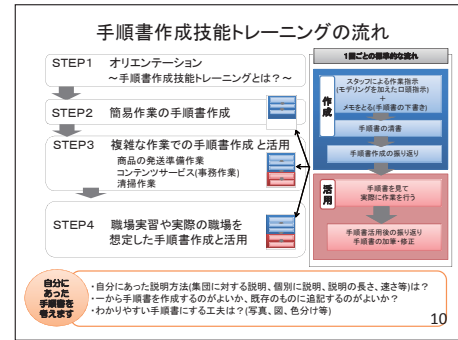
- 以上の話をふまえて、ここで改めて、手順書作成技能トレーニングのねらいを確認します。
- このトレーニングでは、手順書を作ってみたり、手順書を活用して作業を行う体験をします。この体験をとおして、自分が指示を聞いてどのように理解するかという情報の取り方、メモをとるときの特徴、指示どおりに作業するために聞いた指示をどのようにまとめたり整理するかといった情報の整理の仕方などについて、自分の特徴を考えていきます。
- 自分の特徴を知った上で、毎回誰かに聞かなくても自分で仕事を進めることができるといった作業の自立度や、作業の確実性を高めるためには、どのような手順書があるとよいか、手順書をどのように使え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

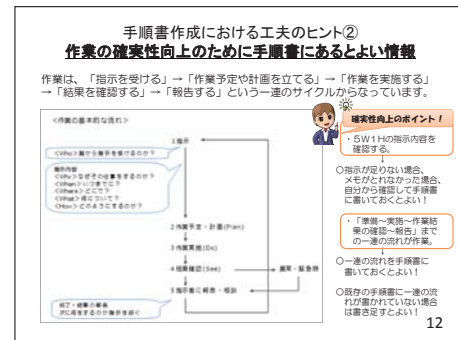
手順書作成における工夫のヒント①
活用しやすい(わかりやすい)手順書にするために

- 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か月ごとに)
- 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用にカスタマイズした「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。

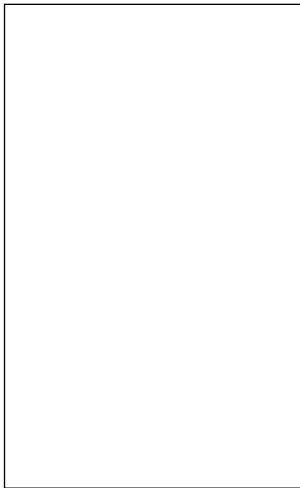
(例:照合確認の際、見る箇所がずれることを防ぐために「定規をあてて確認する」など)

※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。

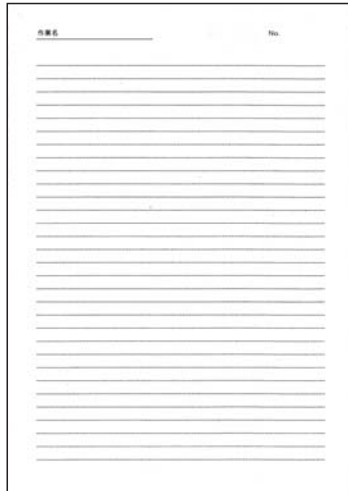


◆手順書作成技能トレーニングで用いるメモ様式の工夫

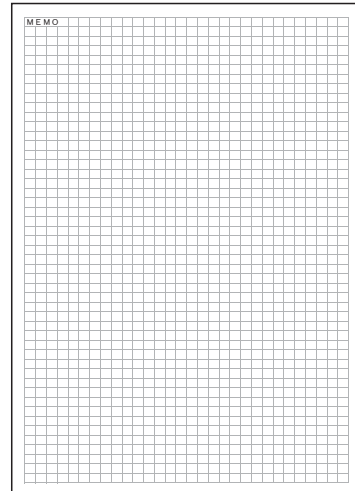
手順書作成技能トレーニングにおいて手順書の下書きや清書を「作成する」際には、できるだけ異なるタイプの複数のメモ様式を準備する工夫をします。メモ様式は、教材・ツール集の「手順書様式(P68)」が活用できます。



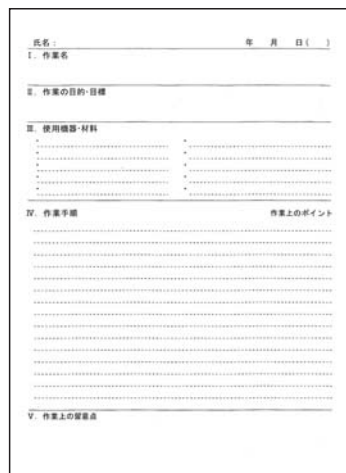
無地



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。

枠組みがあると、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＞手順書を実際に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
<p>コンテンツサービス</p> <p>～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</p>	<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) 	<p>* 手順書の記載の仕方</p> <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 <p>→ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 口頭では記述しにくい情報の表し方 <p>→ 言語的表現力、言語以外の表現方法 (例：図、写真などの活用)</p>
<p>商品の発送準備作業</p> <p>～作業内容～ 伝票に基づき、商品をピ ックアップする作業</p>	<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) 	<p>* 情報受信と手順書の記載の仕方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 工程や留意点の漏れ、抜け落ちがな いか <p>→ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 留意点の記載方法 <p>→ 見やすさ、わかりやすさ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 判断基準の表現方法
<p>清掃作業</p> <p>～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</p>	<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) 	<p>* 手順書の記載の仕方</p> <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 <p>→ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 曖昧な指示の記載方法 <p>→ 言語的表現力、言語以外の表現方法 (例：図、写真などの活用)</p>

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 _____ 資料の題名 _____

◆今回の手順書作成の特徴

工程が少ない・シンプルな作業

行先が複数あるわけではない部分がある

◆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？ 遅く感じる場合はどこに○をつけてください。

とても遅かった	遅かった	ちょうど	早かった	とても早かった
---------	------	------	------	---------

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(※: 見出しは省略します、見出しは省略します、...)

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受けた

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、言葉遣いによってある方がわかりやすいなど)

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のみでの指示出しや、曖昧な言い方での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

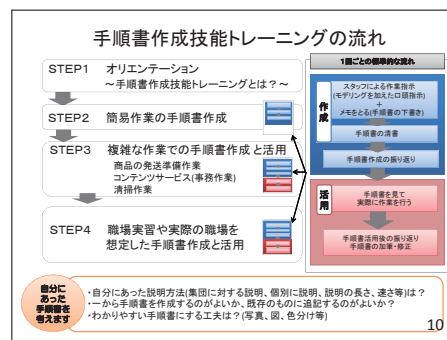
		カリキュラム内容 手順書作成技能トレーニング、 個別相談、作業など	備考
第1週	1 月	STEP1 STEP2	STEP 1とSTEP 2を同日に実施(例：13時～15時) 【個別相談】STEP 1・2をふまえて、STEP 3での試し方、取り組み方を検討
	2 火		
第2週	3 水	STEP 3	作業の時間枠を使い、手順書の作成と活用を実施。 作成と活用は別日に設定。(例)月曜に作成→木曜に活用
	4 木		
	5 金		
	6 土		
	7 日		
	8 月		
	9 火		
第3週	10 水	STEP 3	【作業】作業B 手順書作成 【作業】作業B 手順書活用
	11 木		
	12 金		
	13 土		
	14 日		
	15 月		
	16 火		
第4週	17 水	STEP 3	【作業】作業C 手順書作成 【作業】作業C 手順書活用
	18 木		
	19 金		
	20 土		
	21 日		
	22 月		
	23 火		
第5週	24 水	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。
	25 木		
	26 金		
	27 土		
	28 日		
	29 月		
	30 火		
第6週	1 水	STEP 4	【個別相談】(在職者) 【個別相談】(在職者) 【個別相談】(求職者) 【作業】手順書作成・活用
	2 木		
	3 金		
	4 土		
	5 日		
	6 月		
	7 火		
第7週	8 水	STEP 4	【個別相談】(在職者) 【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。
	9 木		
	10 金		
	11 土		
	12 日		
	13 月		
	14 火		
第8週	15 水	STEP 4	【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。
	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		
	25 土		

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。

本人はどのようなつもりで行動したのか？どのような特徴が影響して間違え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」だという反応の場合

- ・ 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。間違えて書いていたなど)
- ・ 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) の検討に役立ってます。

(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間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、自分にあった様式をカスタマイズして作成した例＞

<p>一時メモ記述欄</p>	<p>清書用</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <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></td> </tr> <tr> <td>★</td> <td>★作業ミス報告</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>★フィードバック</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>★提出期限</td> <td>★次工程</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">報告のセリフ</td> </tr> </table>	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	
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