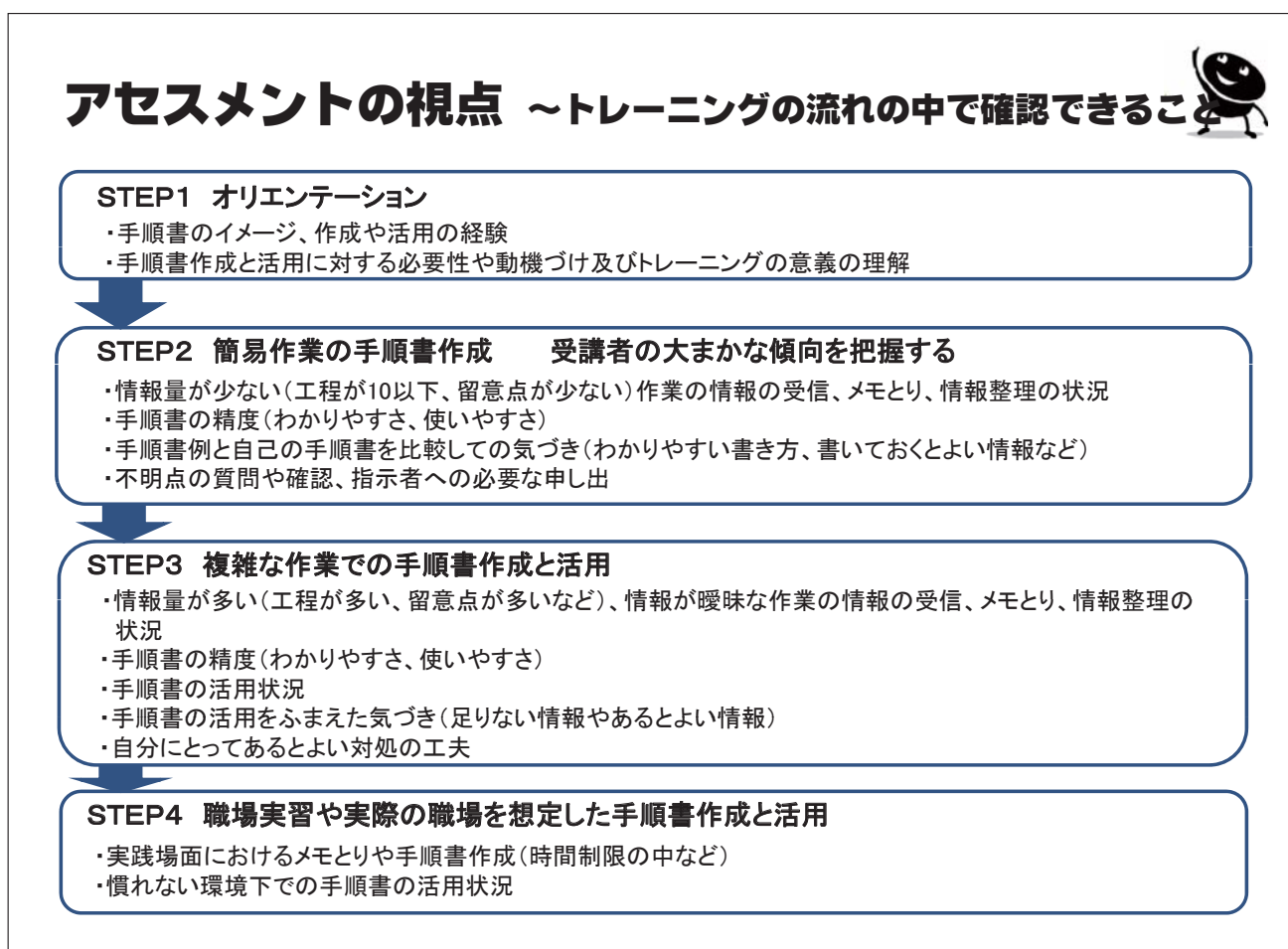


第3章 手順書作成技能トレーニングにおける支援のポイント

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

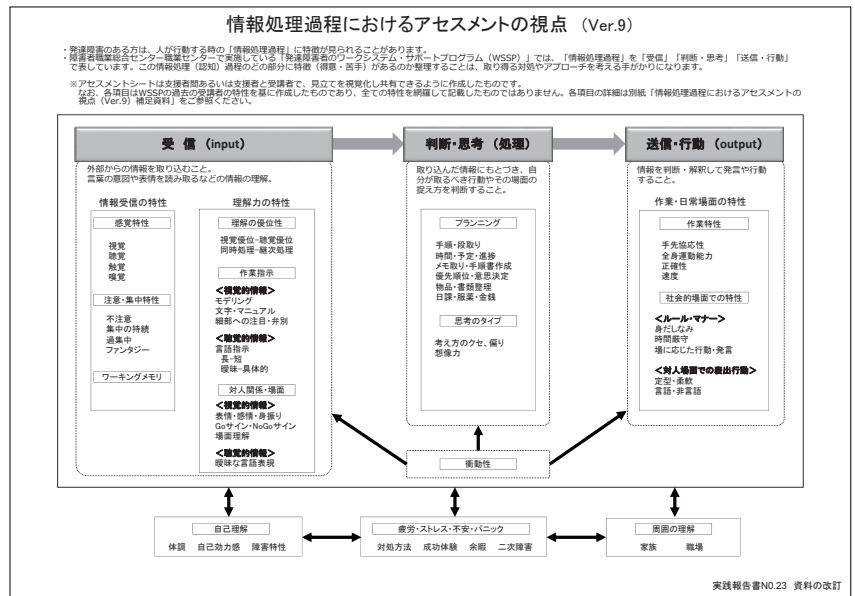
手順書作成技能トレーニングでは、受講者自身のスキル向上だけではなく、支援者によって受講者の情報の取り方や情報整理の仕方の特徴、受講者に応じた対処の工夫や指示の出し方など、アセスメントとしての活用ができます。第2章で各STEPの基本的な進め方と把握できる特徴について述べていますが、以下の図「アセスメントの視点」に示すとおり、STEPごとにアセスメントできる内容があります。設定したSTEPを実施することで、より多角的な視点から受講者の特徴を把握することが可能になります。



(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

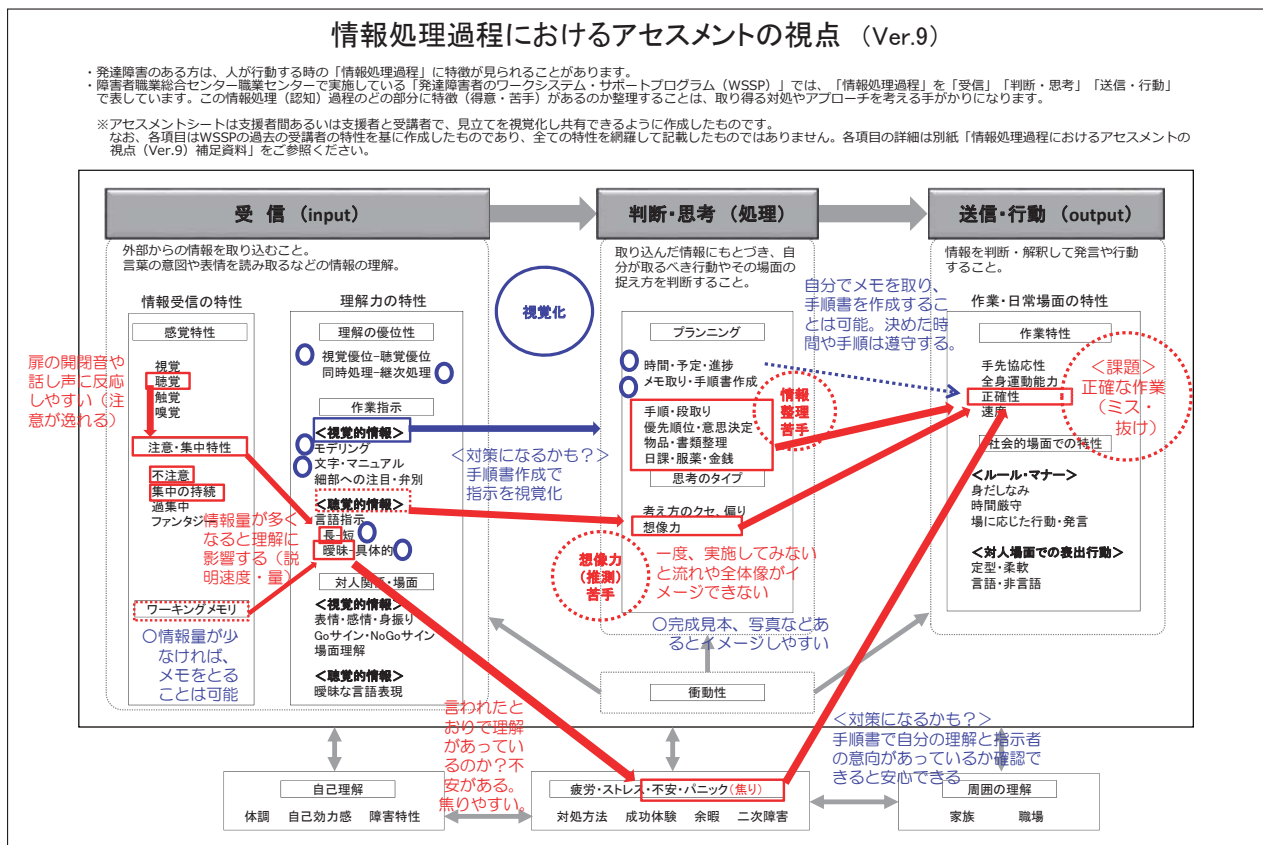
WSSPでは、受講者個々の特徴や職業上の課題についてアセスメントする際に、課題となっている事柄、行動の背景や原因を把握するため、情報処理過程に着目して整理を行っています。

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してもらっている。

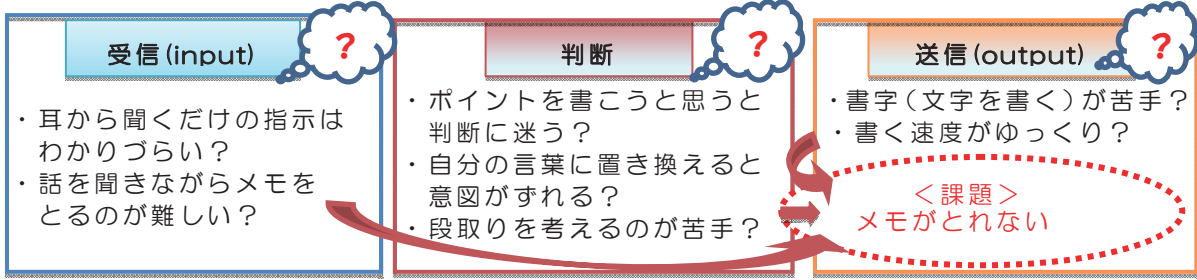
メモは
とれません



◆ 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

一つの仕事の中での作業が含まれる
("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 () () () 活用日: 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(メモを取らなくなるまで待つ)
 具体物や見本を見ながら説明
 すべての説明後、すぐに手順書を作る時間を設定

2. 手順	教示	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概要を説明する 「このサービスは、お客様に「お問い合わせ」の受付や、お問い合わせの受付状況の通知、お問い合わせの受付状況の通知を行います。お問い合わせの受付状況の通知は、お問い合わせの受付状況の通知を行います。」	「まず、お話を伺います。お客様からお問い合わせの受付状況の通知を行います。お問い合わせの受付状況の通知は、お問い合わせの受付状況の通知を行います。」	一区切りずつ説明すれば、話を聞き取れやすくなる。メモをとることがある。	メモをとる時間がある。メモをとる時間がある。	メモをとる時間がある。メモをとる時間がある。	メモをとる時間がある。メモをとる時間がある。
「まず、お話を伺います。お客様からお問い合わせの受付状況の通知を行います。お問い合わせの受付状況の通知は、お問い合わせの受付状況の通知を行います。」	「まず、お話を伺います。お客様からお問い合わせの受付状況の通知を行います。お問い合わせの受付状況の通知は、お問い合わせの受付状況の通知を行います。」	一区切りずつ説明すれば、話を聞き取れやすくなる。メモをとることがある。	メモをとる時間がある。メモをとる時間がある。	メモをとる時間がある。メモをとる時間がある。	メモをとる時間がある。メモをとる時間がある。
「まず、お話を伺います。お客様からお問い合わせの受付状況の通知を行います。お問い合わせの受付状況の通知は、お問い合わせの受付状況の通知を行います。」	「まず、お話を伺います。お客様からお問い合わせの受付状況の通知を行います。お問い合わせの受付状況の通知は、お問い合わせの受付状況の通知を行います。」	一区切りずつ説明すれば、話を聞き取れやすくなる。メモをとることがある。	メモをとる時間がある。メモをとる時間がある。	メモをとる時間がある。メモをとる時間がある。	メモをとる時間がある。メモをとる時間がある。



★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

自分できる対面の工夫、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
一文が短い方が良い	○	○
できるだけゆっくり話してもらう方が良い	◎	○
1対1で説明をされる方が良い	○	○
行動の見本を見せてもらう方が良い		説明も必要 ○
どこからが説明なのか明確に分かる方が良い		
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		
メモをするとき、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良い		△(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良い	○	
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良い	○	○
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良い		○
一から自分でメモをする方が良い	○	○
消書するときにきれいにこたわり、時間がかかる		
自分なりの言葉にするのに時間がかかる		
表紙や、枠(記入の目安)があった方が良い	○	○
枠がない白紙に書く方が良い		
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		
書かれていることと別のことをする(思いついたやり方が良いと判断して)		
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。

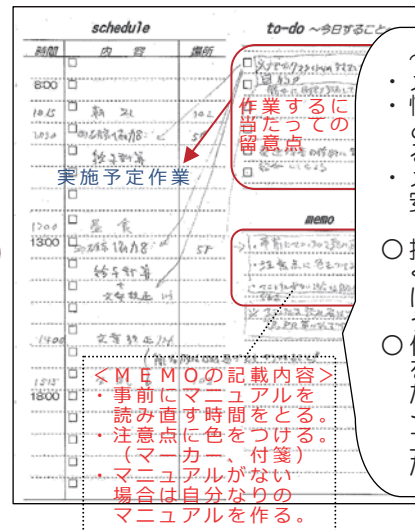
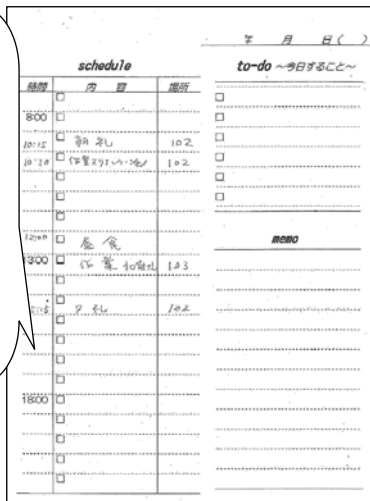
お願いしたい配慮	自己対処
<ul style="list-style-type: none"> ・ 指示出しや説明はスピードをゆっくりお願いしたい。 ・ メモを整理する、情報整理の時間がほしい。 ・ 可能ならメールや書面など、視覚化された指示がわかりやすく、安心感がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ メモをとるようにする。 ・ 情報を視覚化して、頭の中でなく書面で整理する。

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忘れの策に「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なかつた。」



～気づき～
・メモはとれる。メモはとれる。メモはとれる。
・情報は整理する。情報は整理する。情報は整理する。
・メモがあると、安心感がある。
○指し示すこともメモに作業の「留意点」をた〜
○作業の「留意点」をた〜
た！

<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。

▲課題・苦手なこと

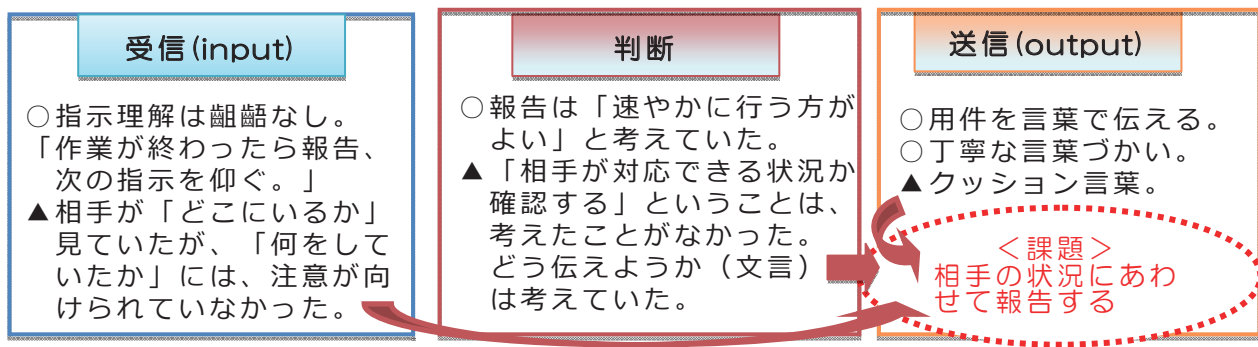
- ・ 相手が打合せ中や集中して書類を確認している最中であっても、構わず報告する。
→実習先で同様の行動が見られ、「相手が対応できる状況か確認してから報告できるとよい」とのフィードバックを受ける。



◆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>



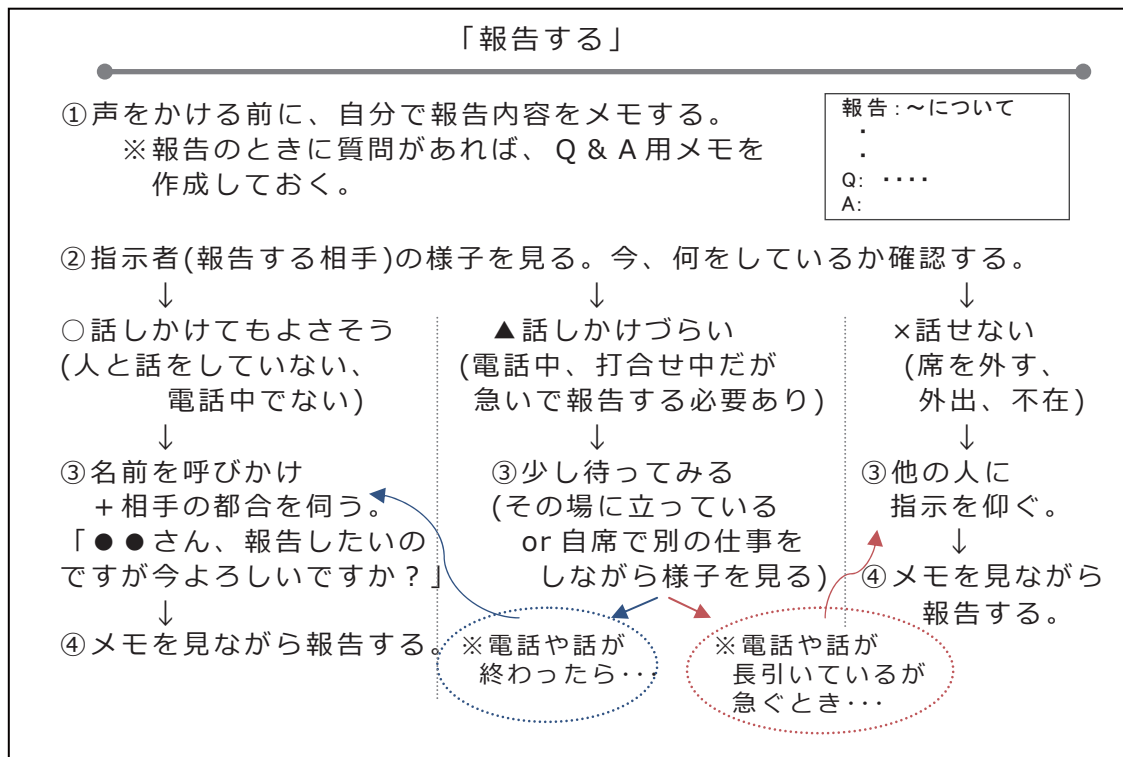
◆報告の段取りを考える 「報告する」手順書を作成

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手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…



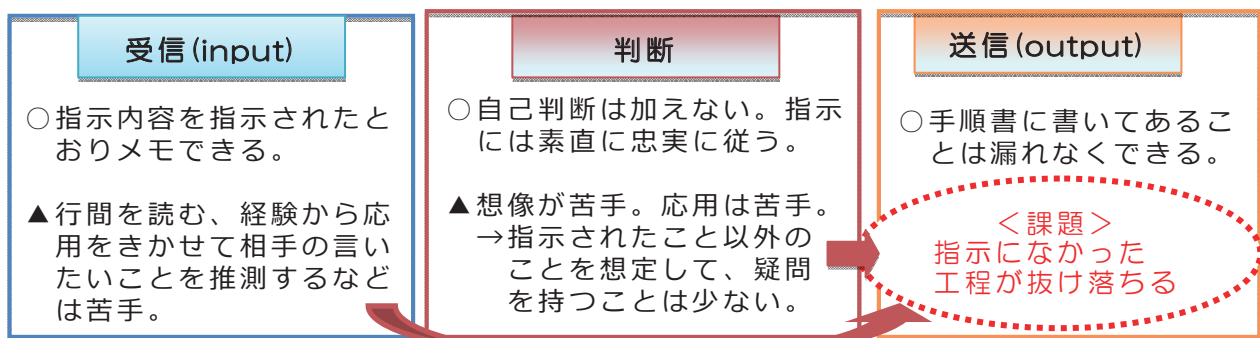
▲課題・苦手なこと

- ・「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と、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

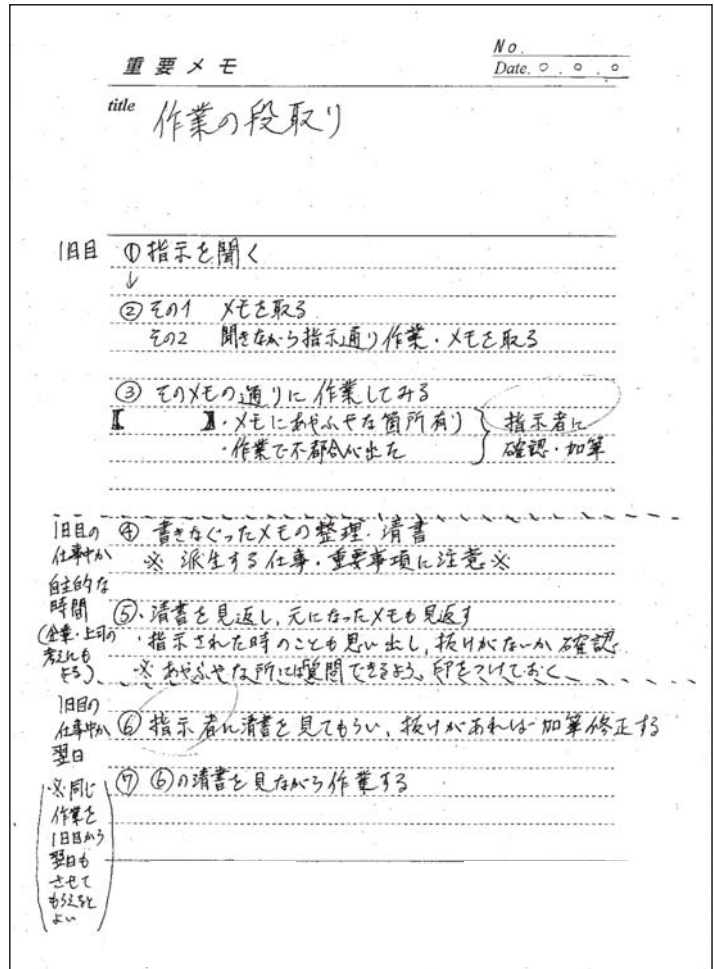
指示を聞く→メモをとる
(手順書の下書き作成)→
手順書を清書する→作業
実施…の指示を受け、作

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
自分の状況	行動 ・ふり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		結果 ・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		
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。		
解決策案	印刷して確認チェックしてから提出する 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 amに入力をしpmに見直してから提出する				
結果予測	効果	現実性	選択判断	○	○
	○	×		○	○
	○	×		○	○
	○	○		○	○
	△	△		○	○
	○	○		○	○

◆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, ツリシシの防止 (作業: 通常金曜午前, 場合により前倒し)

III. 使用機器・材料
ふりかえりシート (A～E)①
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「おきなさん」→エクセル「★13週周集計 週日分の並び」と開く
② 「ふりかえりシート」の体調と気分のグラフの間に②の時の数値を①のように書き出す。
③ 最新のシートに「ふりかえりシート」のA日、体調、気分、休養等のコピーを貼る。
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, 書き終えたページを修正ページと印刷して記入間違い, 文章抜け, 入出力等誤りがチェックを行う。発見時は修正を促す。
⑥ 週報が完成したら, 記入又は修正した部分は4部(先印刷が使用済み3部)印刷し, 自分の分と一部, 担当者に3部提出する。

V. 作業上の留意点
図1
X(値) Y(値)
体調 気分

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。

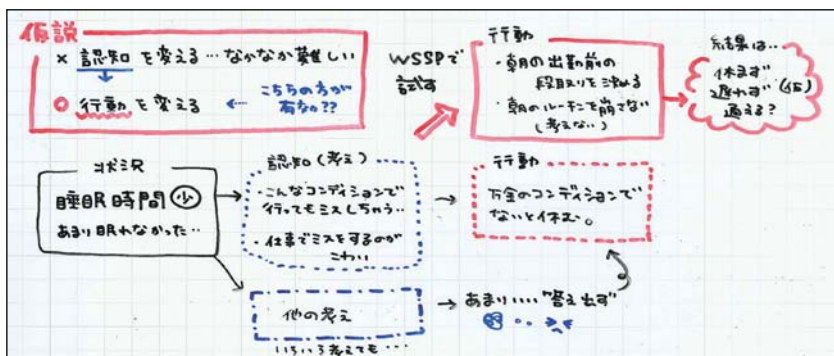


◆手順書作成技能トレーニングで把握できたEさんの特徴

- ・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



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をタイプを知る'. Below it, '睡眠' is circled in red, with notes: '大事!! 睡眠環境 ... 暗い(x光), 静か(x音)' and 'My リズム ... 0時頃に寝る, 5~6h寝る調子...。早寝く自分のリズムを乱さない方が...。'. On the right, there are two vertical schedules. The '夜' (Night) schedule starts at 10:30 PM with 'お風呂', followed by 'ラジオ聞く', '体操やめ', '寝る準備(服装)', '歯磨き(お風呂後)', and '就寝' at 0:00 AM. The '朝' (Morning) schedule 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。