

## 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

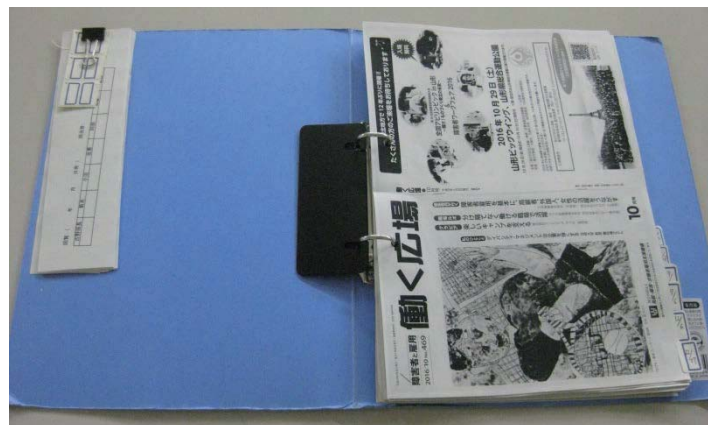
### 【作業の特徴】

- 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:コンテンツサーブ

◆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)
- 具休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

(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	観察記録:活用時	備考
<p>1 コンテンツサーブの概要を説明する。                      「仕事に關係する本や雑誌の記事を社高に回覧する作業をコンテンツサーブと呼んでいます。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「コンテンツサーブ」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、エルダーは『ニュース、ファイル』、働く広場は『インフォメーション』をそれぞれコピーします。」</p>		<p>* 作成中の質問 なし ・ あり                      &lt;質問内容&gt;</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の横サイズを押します。                      倍率は自動を押します。                      画面/ページ幅は片面→両面、横並びの「AB」を押します。                      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、文章を図に整えているなど</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。  <u>目次で該当ページを調べる。</u>  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ことがあり  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。」  <u>コピーしたものを戻せる。</u></p>	漏れ ミス		
6	<p>「次に働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><u>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  下キスでとめる(★)。</u>  「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  請者ID) を記入します。」</p>	漏れ ミス		
9	<p><u>上からエルダー、働く広場、回覧用付箋の順で重ね、横で見た時に左を上をク  リップで留めて、ホートに挟む(★)。</u>  「コピーしたものをクリップボードに挟みます。エルダー、働く広場、  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、エルダーと働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。」  <u>報告の仕方までリテラする。</u>  『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ずれかを○で囲む)	備考
	<p>回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『ファイル制作業』を説明します。」</p>			<p>漏れ ミス ＜手順の漏れやミスの内容＞</p>	
2	<p>回収ボックスの場所に案内する。 「回覧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へ移動する。シュレッダーのスイッチをオンにする(★)。 「まず、回覧用封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。名札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>「封箋は外します。」</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

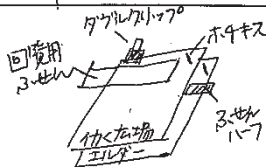
- |      |   |  |
|------|---|--|
| 回覧準備 | <ul style="list-style-type: none"> <li>コピーする雑誌 (休く広場、エルダー)</li> <li>コンテンツサービスファイル</li> <li>回覧用ふせん、インデックス</li> <li>クリップボード</li> <li>タワレクリップ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ホチキス</li> <li>ふせん (A7サイズ)</li> <li>ボンド</li> </ul> |
|      |   | <ul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

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 雑誌をふせんの間に挟む
- ⑥ スタッフに提出、報告 (雑誌 + 穴あけパンチの) 片付け



⑦ 道具の準備

ファイルング

- 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 ふせんはさる
- ⑪ ファイルにさしこむ
- ⑫ インデックス (日付) をはさる
- ⑬ 片付け
- ⑭ スタッフに報告 <sup>OOZW</sup> ファイルングが完了したら
- 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

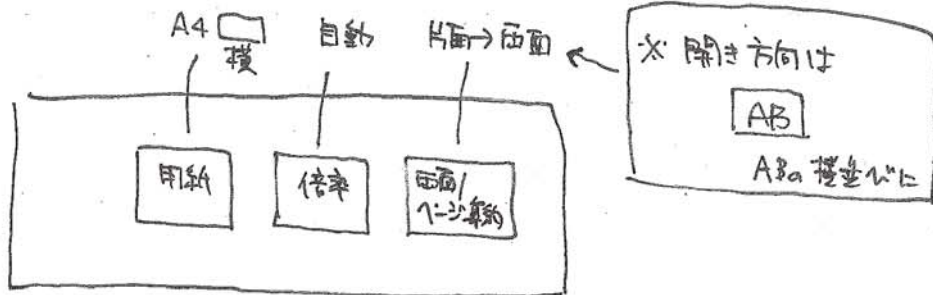
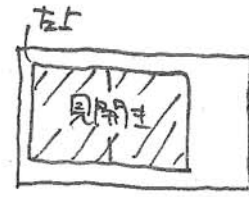
- コピー機の使い方 気を付ける
- スタッフへの報告を忘れずに

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

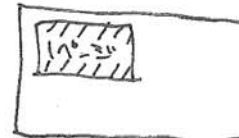
- ・ コピー機のカバーを開け、<sup>紙を</sup>見開きで左上に含ませる。
- ・ コピーの設定



- ・ **OK** を押し、**スタート** ... スタートは動く時、コピーは終了しない
- ・ 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 エルダ「ソースファイル」働く立場「インク-3ヨニ」のコピー

- 3ページの場合 ... ①と同様
- 2 " ... 両面への集約 → **両面→両面**
- 1 " ... 見開き だが、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↓

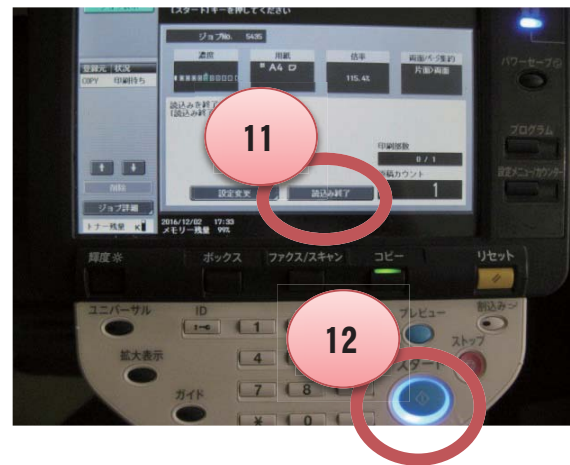


## (2) 裏面を読み込む

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



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 氏名 \_\_\_\_\_  
 作業名 コンテナーピス \_\_\_\_\_

◆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  
("コンテナーピス"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ても、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書い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、書き直すともよと思ったこと、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~

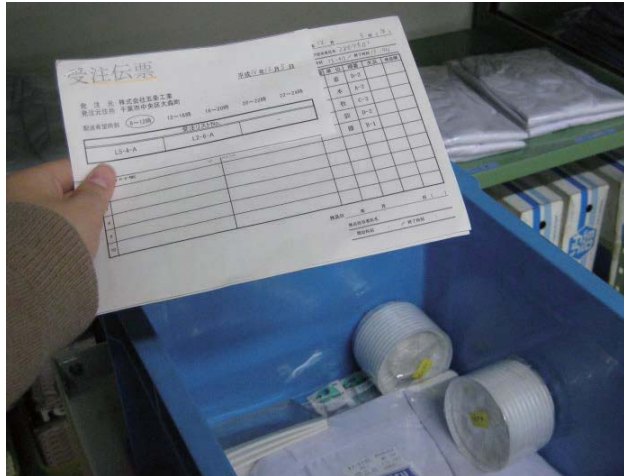
## 複雑な作業②

# 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

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  
→伝票を採む
- 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 ( )

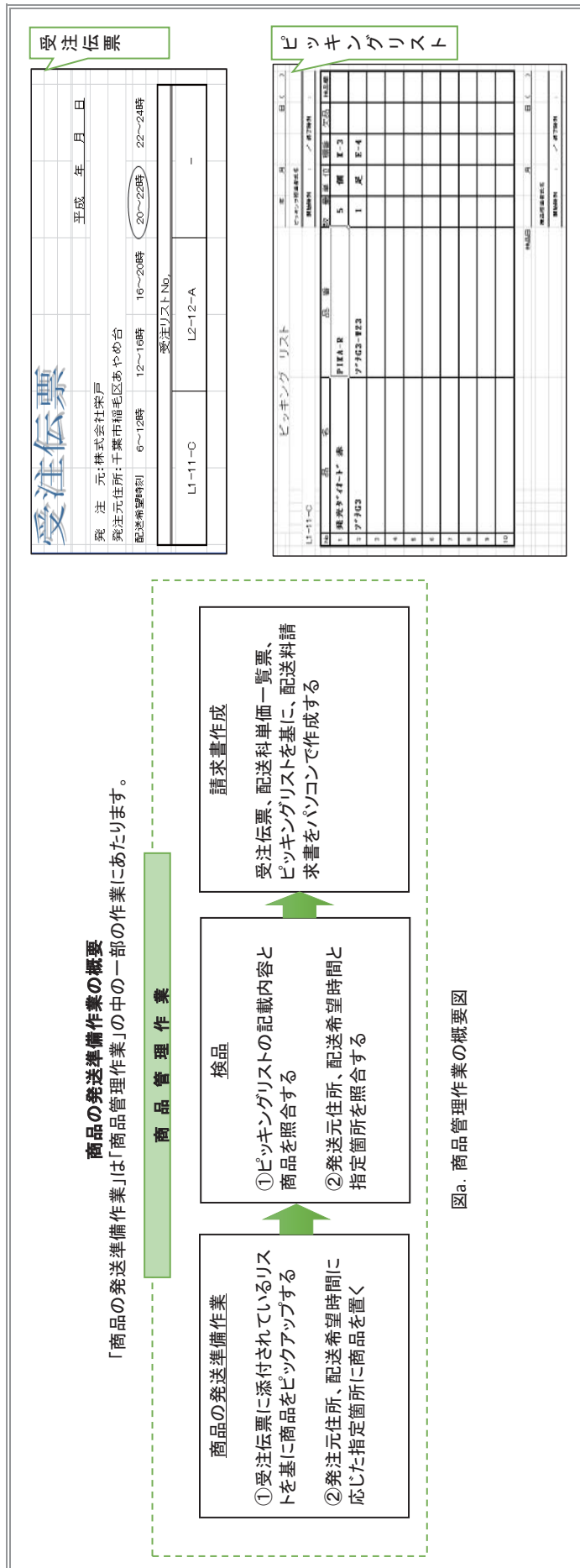
◆手順

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。		* 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。」 確認の仕方のモザイクを行う。 『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.のビックングリストをすべてそろえます。左のNoを一番号にして、順番に重ねます。受注伝票を一番号にします。」			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。」 【確認依頼の仕方のモデリングを行う。 『○○さん、確認をお願いします』】			漏れ ミス
7	受注伝票と受注リストを重ねた <b>左上をホチキスでとめる(★)</b> 。 「確認してもらったら、ホチキスでとめます。」			漏れ ミス
8	<b>台車の場所に移動する。</b> 「次にビックング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枚目のビックングリストに、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	<b>商品棚の場所に移動する。</b> 「リストの商品をビ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。」 「商品をビックアップしたら、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。」 「袋と一緒にある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。」 “プラスチックリング”の場所に移動して見せる。 「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。」 <b>異物体物を見せる。</b> 「欠品の場合は欠品欄に足りない数を記入します。」 「何人かで作業をするときは人の行き来があり、台車がぶつかる危険があるので、人のそばをとるときは、『失礼します』と声をかけてください。」			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枚目と同じやりの方で進めます。これをリストの枚数分繰り返し返します。」				
14	<p><b>次の作業場所に移動する。</b></p> <p>「すべて終わったら、配送の担当係を調べます。配送区分一覧を戻り、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。」</p>				
15	「担当係の作業台に商品のコンテナを置きます。コンテナは種類重ねて、高せて置きます。コンテナに入らない商品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。」「 <b>報告の仕方のモデリングを行う。</b> 」「〇〇さん、検品お願いします」				



図a. 商品管理作業の概要図



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1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をとる。     | ○ 伝票は「L1-5-B」(7棚)のピッキングリスト「B-L1」をとる。    |
| ③ ピッキングリストを伝票の順に重ね、スタッフを確認。        | ○ 担当のスタッフが受け付けば「ヤ」のスタッフ可。               |
| ④ 確認したら伝票とリストをコンテナに入れてとめる。         |   |
| ⑤ 台車とコンテナを準備する                     | ○ コンテナ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                  |   |
| 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刻を確認。 | ○ 同じリストの物は同じ箱に入ける                       |
| ⑪ 配送区分一覧表から係を確認し、該当の台に商品置く         | ○ 配送区分一覧表は台の上にある。                       |
| ⑫ 検品担当者に作業終了報告                     | ○ 商品を置く際は、他のものと区別がつかずまとめて置く             |
| ⑬ スタッフに作業終了を伝え、次の指示を仰ぐ。            | ○ ピッキングリストは1つ目の箱に入れた後                   |

V. 作業上の留意点

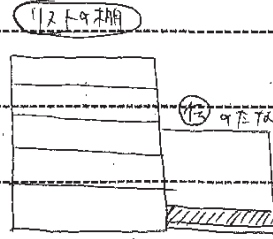
- 作業中は、声かけ、慌てずに行う。
- 他の作業者の後方を通り際は声かけを行う。
- 品名が同じでも品番が同じの物か異なるかに注意。
- 品物が束になっているものか異なるかに注意。
- 袋か及び場合は袋に入ける
- 欠品か及び場合は、リストの欠品欄に数を記入。

作業名 商品管理作業 (L27=1)

No. 1/2

準備材料 I2Pツ、消しゴム、7リットルボ、時計 (腕時計)

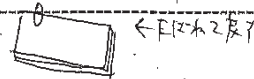
① 指示受け 検品担当者 カケン



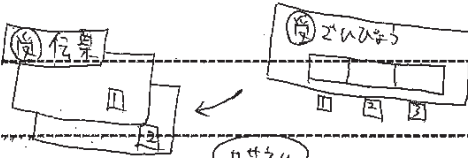
② 受注伝票 (上から1枚取り) / (正確に黄紙に)

③ リストH0をモット、左の背高、正確にからリストを集める

L3-6-A  
② ③ ① ← 正確に左の背高を



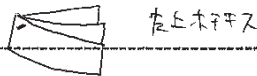
④-Ⅱ (簡)伝票



④-Ⅲ

リスト 7リットルに記入する  
「カケン」を願って記入する

⑤ 11リットル後



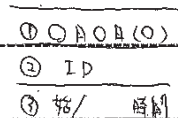
⑥ ①②に目付記入



+ 2リットル x リスト枚数分

2リットル → L1 = ① L2 & L3 = ② L4 & L5 = ③ (商品) の場合も可

⑦ 時計のリスト 右上欄記入



→ ①②③ 記入後 右下へ  
集める

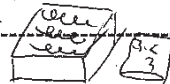
⑧ 棚番 (P01004) → 品名 → 品番 (商品9と記入)

リストの上の品名を集め、品名9と目付表に記入する (目付表に記入)

⑨ 小袋部品は、小袋 (正確に中) に入れる

「7リットルに1リットル...」は左隣の3リットルを使用

⑩ 11リットル 数と等  
王と王下数



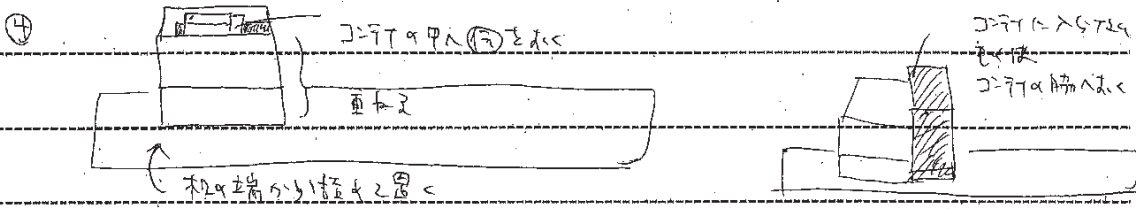
⑪ 「7リットル」の場合「7リットル」を君 < 「4」必要なら「2」に記入 → 「2」に記入

⑫ 他人に記入させた場合は「取組」を一言かき

⑬ 集める、リスト右上へ「終了時刻」記入 → 上下2リットルを記入して⑭より

① 資料の順序 → 全部集めて、各7-7に9 **配達区の一覧** (区(A~C) 1~5係と2に当り工の調へ)

② 受取元 ← 伝票の訂正期間  
住所  
配達時刻 ○ ○ ○ ← ③ 二重見と○係の見とが当り  
机の下へ



④ 検品係への指示 「品7-7に区別して区別して検品係へ指示」  
因 2重見と「E」 — 区別して区別して検品係へ指示  
→ 指示表

- ① 全部集めておく。訂正を交して区別 (大/中/小の係別)
- ② 区別の場合「時間指定あり」(受取伝票に配達希望時刻の書き込み) 「配達区一覧」を備え

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<b>スタッフに確認依頼</b></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><b>【受注伝票のリストN○】</b> 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><b>【コンテナは大中小3つある】</b> 目安 L1≒小 L2≒3≒中 L4～5≒大 <b>先に使うコンテナを上</b>に台車の<b>一番上に置く</b></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<b>リスト1枚終わったら終了時刻を記入。</b></p>	<p><b>【ピッキングのルール】</b> ・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 ・<b>セット商品はセット数ではなく、バラで数える</b> ・欠品は欠品欄に足りない数を書く ・<b>人のそばを通るときは、「失礼します」と声かけ</b></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<b>検品担当者に報告。「〇〇さん、検品お願いします」</b></p>	<p><b>【配送担当者調べのルール】</b> 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><b>【作業台への置き方ルール】</b> ・<b>コンテナは積み重ねて置く</b> ・コンテナに入らない物は横に立てかける ・<b>作業台のすみから寄せて置く</b></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)

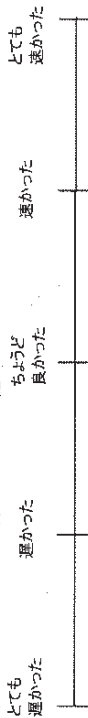
作成日 平成 年 月 日 氏名  
 作業名 商品の発送準備作業

◆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、書き直すともよいと思ったこと、あるいはスタッフが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」のとおり。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	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〉	

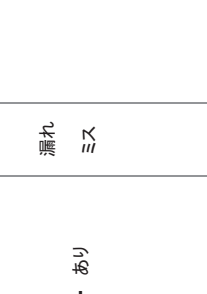
(1)ホワイトボード

	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  <a href="#">み)(★)</a>                      「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。」                      報告の仕方をモザリングする。                      「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 ( )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。バケツ、青い雑巾、白い雑巾と洗剤、ゴミ箱を準備します。」		* 作成にかかった時間 ( )分 * 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	「洗剤をバケツにワンプッシュします。」 「バ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、バケツの水を捨てる。 最後にバケツをふきんで拭く(★)。 「机が終わったら、雑巾とバケツを洗います。」			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。 『〇〇さんすみません、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)

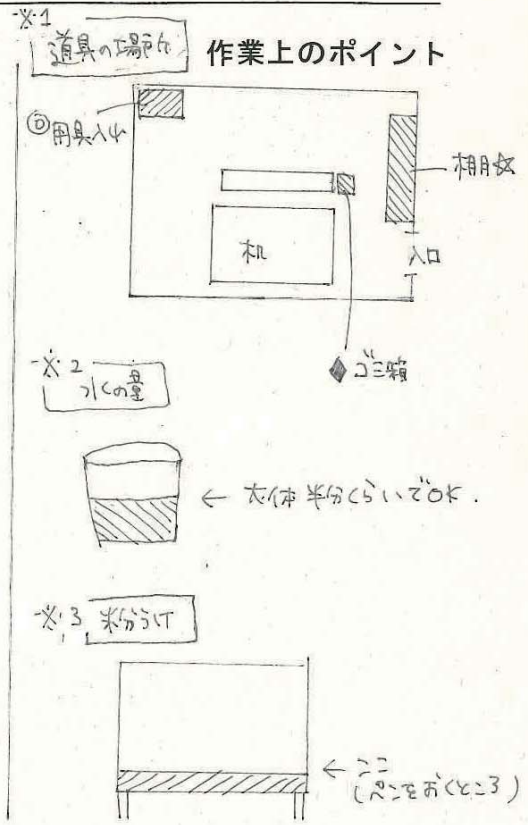
II. 作業の目的・目標

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 → ☆
- ・ ジェル箱 → ◆

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拭く
- ⑥ → 落ちない汚れはスプレーをしてティッシュで拭く。
- ⑦ 米分り (※3) で拭く
- ⑧ → ペンイレイザーを移動
- ⑨ → 青い雑巾でぬらして拭く → 洗う
- ⑩ → 白い雑巾で拭く
- ⑪ ペンを戻す (黒②、赤青緑①、イレイザー①) 足りない場合は報告。
- ⑫ バケツの水をかき取り、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洗う
  - 足りないペン、イレイザーの数を言う
- 分からない準備は報告!!

氏名：

年 月 日 ( )

I. 作業名

② 清掃作業 (廊下)

II. 作業の目的・目標

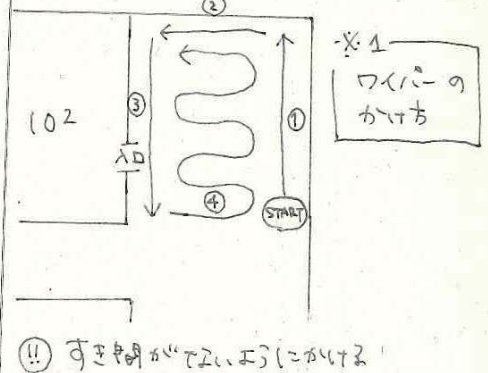
III. 使用機器・材料

- ・ フロア清掃用のワイパー → ⑥
- ・ シート → ⑥
- ・
- ・
- ・

IV. 作業手順

- ① ワイパーにシートをセットする
- ② 廊下を掃除する。(\*1)
- ③ シートをゴミ箱に捨てる
- ④ ワイパーを戻す
- ⑤ スタッフに報告：
- ⑥
- ⑦
- ⑧
- ⑨
- ⑩
- ⑪
- ⑫
- ⑬
- ⑭
- ⑮

作業上のポイント



V. 作業上の留意点

- 道具の位置はホワイトボードの手順書を見る

氏名:

年 月 日 ( )

I. 作業名

③ 清掃作業 (机拭き)

II. 作業の目的・目標

III. 使用機器・材料

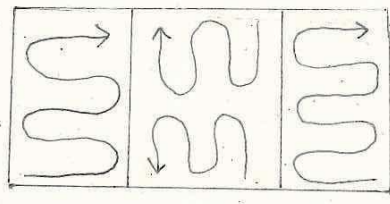
- バケツ
  - 雑巾(青)
  - 雑巾(白)
  - ゴミ箱
  - 洗剤
- } ホワイトボード  
(壁、T=モ)
- ③

IV. 作業手順

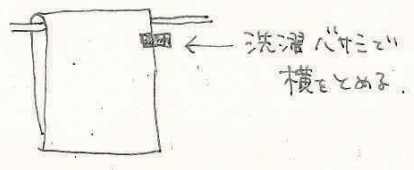
- ① 机の上の物を棚(☆)に移す
- ② 机の上のゴミを集めて捨てる
- ③ 洗剤をバケツに1リットル
- ④ 青い雑巾を絞って、机拭く(※1)
- ⑤ 白い雑巾でふく(※1)
- ⑥ 給湯室のバケツの水を捨て、バケツと雑巾を洗う
- ⑦ 雑巾を干す(※2)
- ⑧ バケツ、ゴミ箱を戻す
- ⑨ スタッフに報告
- ⑩
- ⑪
- ⑫
- ⑬
- ⑭
- ⑮

作業上のポイント

※1 机の拭き方



※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(片前向き)に進入

② 3つ下はワイパー-E かけ子

• 中央(色濃い)は後向きに進入  
(8の字)

3つ下  
③ 片端(片前向き)に進入  
洗剤入り

3つ下  
かけ

①

100%のインク  
を確認

インク残量→スプレー  
報告

• ホットカード  
1枚

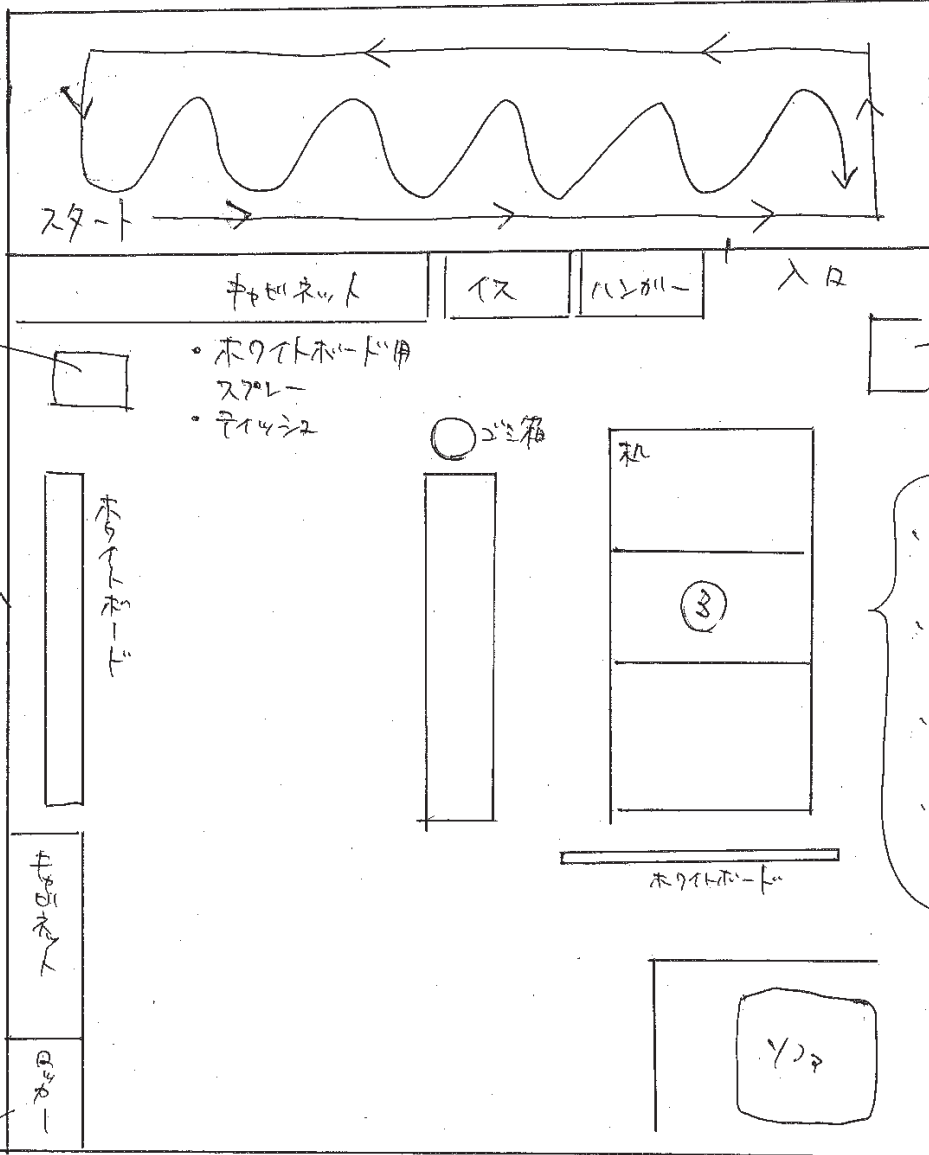
• 色紙

• スプレー

100% 黒×2

赤・青・緑×1

と紙



• ホットカード  
スプレー  
• 色紙

ゴミ箱

机

③

プリンター

椅子

• バケツに  
洗剤を入れる  
• 3つ下に入る  
• 片端に  
行く  
• 片端に  
行く  
• 片端に  
行く

- ワイパー、ワイパーシート
- 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。 ※ペ数が足りないときは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】

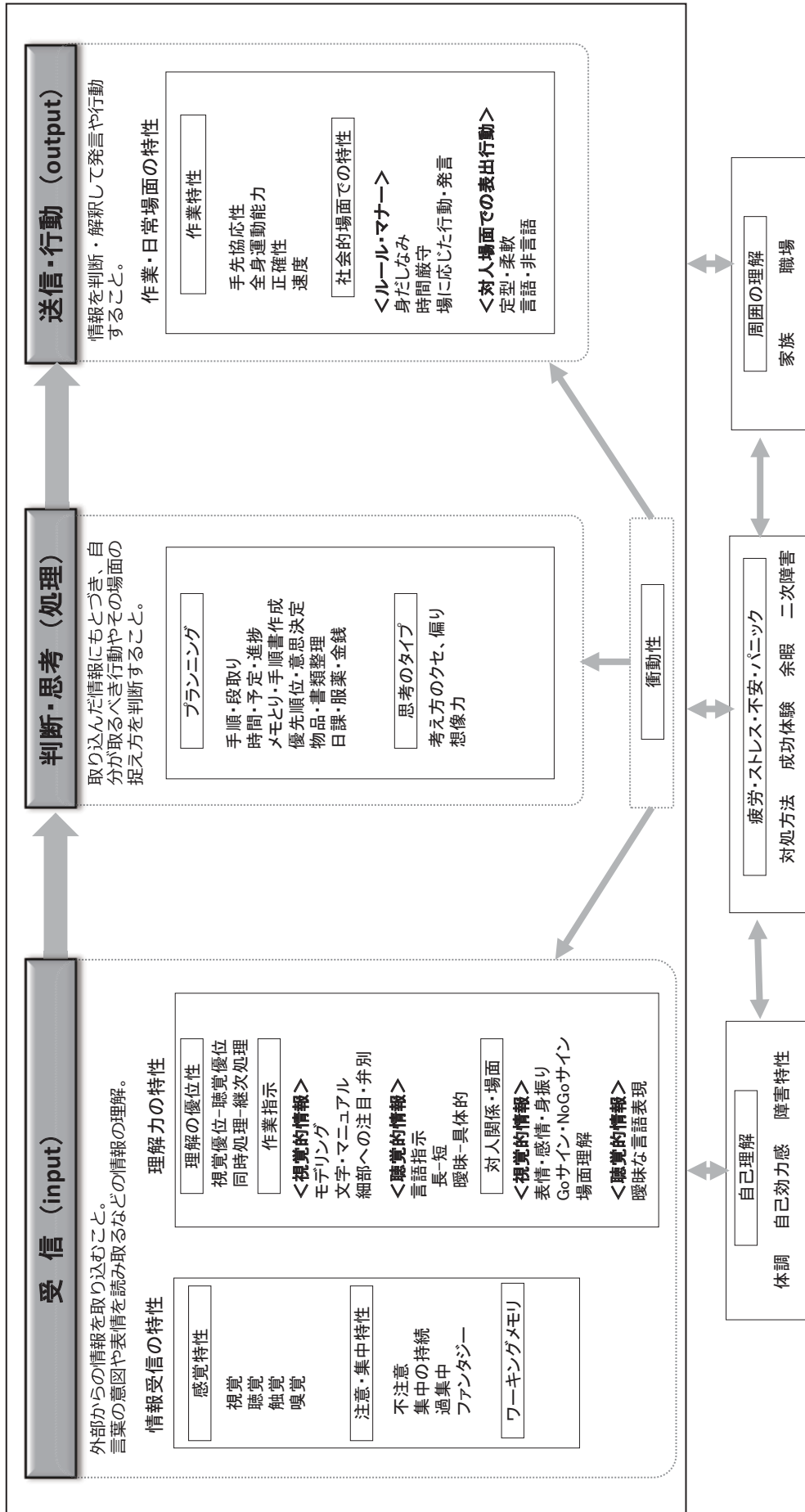
STEP 2 及び STEP 3 において、手順書作成後にまとめシートを記入した後、まとめシートに基づいた感想の全体共有を行います。感想を全体で共有する前に、当該回の作業の特徴と、作業の特徴をふまえた手順書例における工夫点について、受講者に対し説明します。本表はその説明時の参考に利用してください。

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"> <li>・手順書様式を使用。</li> <li>・留意点欄に全体の宛名記載イメージを図示。</li> </ul>
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手順書様式を使用。</li> <li>・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。</li> </ul>
		例 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・封筒の表書きの図をベースに表現。</li> </ul>
	②数値チェック (MWS を活用)	例 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手順書様式を使用。</li> <li>(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)</li> <li>・実際の手順を時系列で記載 (説明時の順番とは異なる)。</li> </ul>
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
STEP 3	①コンテンツサービス	例 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手順書作成様式を使用。</li> <li>・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)。</li> </ul>
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・O A 機器の使い方を文書と図で記載。</li> </ul>
		例 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> </ul>
	②商品の発送準備作業	例 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手順書様式を使用。</li> <li>・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)。</li> </ul>
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)。</li> <li>・留意点を図で表現。</li> </ul>
		例 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・P C で作成。</li> <li>・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)。</li> </ul>
	③清掃作業	例 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手順書様式を使用</li> <li>・あいまいな指示 (水の分量、動作、道具の場所) を図で表現。</li> </ul>
		例 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・P C で作成。</li> <li>・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。</li> </ul>
		例 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

## 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ンターで実施している「発達障害者のフューチャーズ・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	
感覚特性	視覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の視覚刺激 (文字、色、形、配置等) がつらい、苦手</li> <li>色や明るさに左右されやすい</li> <li>特定の視覚刺激でリラックスできる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応可能な刺激の程度を確認する</li> <li>過敏性への対処、配慮</li> </ul> <p>&lt;対処例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>視覚 (まぶしさ) →サングラス、PC輝度調整</li> <li>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</li> <li>嗅覚→マスク着用</li> </ul> <p>&lt;配慮例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>パーテーションの使用</li> <li>席の位置を工夫</li> <li>休憩場所の工夫</li> </ul>	
	聴覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の音色、音声、高低に敏感、不快に感じる、つらい</li> <li>予期せぬ音、大きな音で、不安やパニックになる</li> <li>特定の音でリラックスできる</li> </ul>		
	触覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の触覚刺激が苦手 (衣服がチクチク感じやすい等)</li> <li>特定の触覚刺激でリラックスする</li> <li>濡れる、汚れる、触られることに抵抗がある、極端に嫌う</li> </ul>		
	嗅覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定のおいに敏感 (タバコ、化粧品、インク等)、苦手</li> <li>特定のおいでリラックスできる</li> </ul>		
注意・集中特性	不注意	<ul style="list-style-type: none"> <li>一度に複数のことに注意を向けることが難しい</li> <li>複数のことから特定のことに選択することが苦手</li> <li>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</li> <li>失くし物、忘れ物が多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不注意を誘発する刺激、起こりやすい場面の整理</li> <li>チェックリスト等の活用</li> <li>情報量のコントロール</li> </ul>	
	集中の持続	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業に集中できる時間が短い</li> <li>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</li> </ul>		
	過集中	<ul style="list-style-type: none"> <li>長時間集中して作業を続けられる</li> <li>作業に集中しすぎて周りの音や呼びかけに気づかない</li> <li>決められた時間を過ぎても作業を続けてしまう</li> </ul>		
	ファンタジー	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>		
受信特性	ワーキングメモリ		<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>作業を中断すると、どこまでやっていたか思い出せない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>記憶できる範囲に情報量を絞る</li> <li>指示を一つ一つ出す</li> <li>リマインダー、手順書の活用</li> </ul>
	理解の優位性	視覚-聴覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>聴覚優位：言葉で説明される方が理解しやすい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>理解しやすい処理の方法を活用</li> </ul>
		同時-継次	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<p>&lt;同時&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手順書の活用 (全体イメージ把握)</li> </ul> <p>&lt;継次&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手順を細分化、その都度説明する</li> </ul>
	作業指示	視覚的情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>視覚情報の言語化 (手順書活用)</li> <li>同じ作業を繰り返すことで、指示内容を体得</li> <li>本人に合った視覚情報の確認 (例示、文字、図、絵、写真等)</li> </ul>
		聴覚的情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>言葉で (口頭で) 説明される方が分かりやすい</li> <li>長：省かず文章として説明される方がわかりやすい。</li> <li>短：長文だとわかりづらい。短い説明の方がわかりやすい。</li> <li>曖昧な言葉での指示が苦手</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聴覚情報 (言葉) を視覚化 (文字、写真、絵等) して伝える</li> <li>短文で具体的な説明をする</li> </ul>
	対人関係・場面	視覚的情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>Goサイン、No-Goサイン：サインがわからない、判断しづらい</li> <li>場面理解：相手の状況に構わず話しかけてしまう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
		聴覚的情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>例え等を用いず直接的に伝える</li> </ul>

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ったり、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 ・やりやすいと思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	・体の使い方がぎこちない、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つけることが多い ・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		
	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 ・ナビゲーションブックの作成		
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: <a href="http://www.nivr.jeed.go.jp">http://www.nivr.jeed.go.jp</a>
印刷・製本	情報印刷株式会社

# NIVR