

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



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、実際の支援を通じて発達障害のある方に対する職業リハビリテーション技法の開発・改良をすすめてきました。その開発成果については、毎年度、実践報告書や支援マニュアルに取りまとめ、報告してきました。

本マニュアルは、平成 22 年度に作成した支援マニュアルNo.6「発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）」に続いて、就労セミナーにおいて技能トレーニングの一つとして実施している「問題解決技能トレーニング」について、その具体的な実施方法や実施上の留意点を記載したものです。本マニュアルをよりわかりやすく学習していただくために、研修用教材やトレーニングのデモンストレーション映像資料を収めた CD・DVD を添付しました。

本マニュアルが、発達障害のある方の就労支援において活用され、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 25 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

石 田 茂 雄

このマニュアルの使い方

このマニュアルは、障害者職業総合センター職業センターで開発した「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」で取り組んでいる「問題解決技能トレーニング」の実施内容を記載しています。発達障害のある方の就労支援を行う支援者向けに、作成したものです。学習を効果的に進めるために CD（研修用教材）と DVD（映像資料）が付属しています。

このマニュアルは下記の内容で構成されています。

第 1 章

問題解決技能トレーニングの概要

ワークシステム・サポートプログラムの概要と問題解決技能トレーニングの概要を紹介します。
問題解決技能トレーニングを実践する上での基礎知識を学ぶことができます。

第 2 章

問題解決技能トレーニングの進め方

問題解決技能トレーニングの実施方法を紹介します。
特にグループワークの進め方・ポイントについてはシナリオ形式で紹介します。
これを読んで、実際にトレーニングを行ってみましょう。

第 3 章

問題解決技能トレーニングの解説

問題解決技能トレーニングをさらに深めて効果的に実施するための解説編です。問題解決技能トレーニングを進める上での留意点やアセスメントのポイント、支援事例を通じて、トレーニングの考え方を深めていきます。

支援マニュアル No. 8



CD, DVD 視聴の際、マニュアルを参照することでより効果的に学習できます。

付 録

CD



トレーニングのエッセンスを盛り込んだ研修用教材です。PC を使った自己研修で活用することができます。トレーニングで必要になる様式類もここからダウンロードして使用することができます。

DVD



グループワークの進め方を目で見て学ぶ映像資料です。支援マニュアル第 2 章にあるシナリオを使ったデモンストレーションが視聴できます。支援者向けの集団研修で活用することができます。

付録資料の使い方

1 CD版 発達障害のある方のための 問題解決技能トレーニング実践法

このCDは就労支援者等が発達障害のある方の問題解決技能トレーニングを効果的に行うための研修資料です。それぞれのペースで必要な部分を学べるように、パソコン上でナレーションによる研修を受けられるようになっています。

この研修資料を使って、問題解決技能トレーニングを行うための必要な知識を学びましょう。

その他に問題解決技能トレーニングで使用する様式や参考となる板書例を紹介した「参考資料」を掲載しています。トレーニングを実施するにはここから資料を閲覧してダウンロードすることができます。

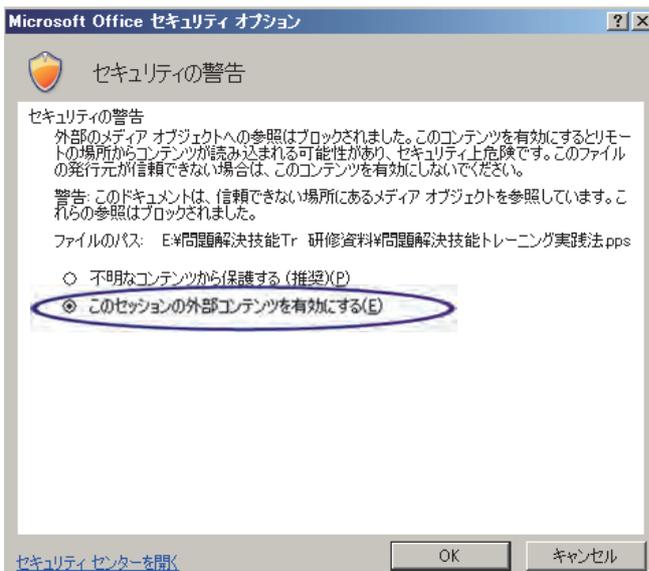
(内容)

- 1 研修所要時間 約 45分
- 2 全てのデータのサイズ 約 73MB
- 3 掲載データ一覧
「問題解決技能トレーニング実践法」 パワーポイントスライドショー
「参考資料」(資料内容は巻末に掲載しています)

4 研修方法



注意事項



「問題解決技能トレーニング実践法」(パワーポイント資料)をクリックした際、お使いの Microsoft Office のバージョンによっては、左記のセキュリティオプションが起動する場合があります。

この際は、

○このセクションの外部コンテンツを有効にする

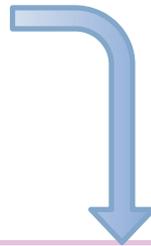
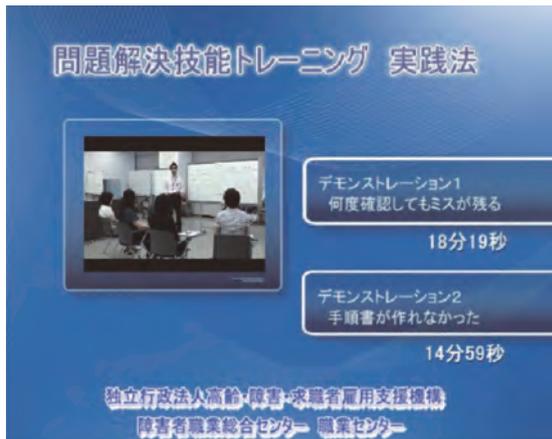
をチェックして、OKをクリックして下さい。

2 DVD版 発達障害のある方のための 問題解決技能トレーニング実践法

このDVDは発達障害のある方の問題解決技能トレーニングにおけるグループワークの具体的な進め方を学ぶための映像資料です。

(内容)

- 1 映像時間 約 34分
- 2 掲載映像資料



デモンストレーション1

「何度確認してもミスが残ってしまう」

(18分19秒)

作業でミスをチェックするが、どうしてもミスが残ってしまうという問題に取り組んだ問題解決技能トレーニングのデモンストレーションを紹介しています。

デモンストレーション2

「手順書を作れなかった」

(14分59秒)

作業の見本についていけず、手順書を作ることができなかったという問題に取り組んだ問題解決技能トレーニングのデモンストレーションを紹介しています。

※デモンストレーション1のシナリオをマニュアル第2章に記載していますので、あわせてご参照下さい。

目次

第1章 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムと

問題解決技能トレーニングの概要

1	発達障害者のワークシステム・サポートプログラム.....	1
(1)	プログラム開発の経緯.....	1
(2)	プログラムの基本構造.....	1
(3)	プログラムの基本的な考え方.....	7
2	問題解決技能トレーニング.....	9
(1)	問題解決技能トレーニングの概要.....	9
(2)	問題解決技能トレーニングの基本的な考え方.....	12

第2章 問題解決技能トレーニングの進め方

1	トレーニングの流れ.....	15
(1)	全体の流れ.....	15
(2)	ワークシート.....	16
(3)	トレーニングの流れ.....	18
2	オリエンテーション.....	25
3	グループワーク.....	31
(1)	進行役の役割.....	31
(2)	テーマの取り上げ方.....	31
(3)	進行方法.....	34
4	個別トレーニング.....	46

第3章 問題解決技能トレーニングの解説

1	トレーニングを進める上での留意点.....	49
(1)	問題状況に対する理解を深める時.....	49
◆事例紹介①	グループワークでのトレーニングを通じ、 問題状況への理解を深めた事例.....	49
◆事例紹介②	個別トレーニングで「問題の明確化」を工夫して進めた事例.....	51

(2) 問題解決行動の獲得を図る時	52
◆事例紹介③ 個別トレーニングを通じ、問題解決行動を獲得した事例	52
2 問題解決技能トレーニングを活用したアセスメント	53
(1) 「問題の明確化」、「目標の明確化」のポイント	53
(2) 「ブレインストーミング」のポイント	55
(3) 「解決策の検討」以降のポイント	56
◆事例紹介④ グループワークへの参加状況からアセスメントを行った事例	57
3 他のプログラムとの関連性	58
(1) 情報交換会との関連性	58
(2) 個別相談、作業との関連性	59
4 今後の課題	59
＜CD版 発達障害のある方のための 問題解決技能トレーニング実践法参考資料一覧＞	
61	
＜参考文献・引用文献＞	
63	

第1章

発達障害者のワークシステム・サポートプログラムと 問題解決技能トレーニングの概要

第1章 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムと問題解決技能トレーニングの概要

1 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム

(1) プログラム開発の経緯

職業センターでは、発達障害の特性に対応した就労支援のノウハウを蓄積するために、平成17年度より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）を有する方々の障害特性に応じた就労支援プログラム（発達障害者のワークシステム・サポートプログラム。以下「プログラム」という。）の開発を進めています。

＜詳細につきましては、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>>

プログラムのスキームは、有識者検討会議¹⁾において「発達障害者が円滑に職業生活へ移行するためには①就職前の個別的なアセスメント、及び②職場への適応時の本人及び事業所に対する支援が必要である」と示されたことを受けて、個別と集団の両場面、知識・スキルの習得場面、実際に作業を体験し、習得したスキルを活用する場面、個別の課題について取り上げる場面を設定し、職場への適応を意識した個別的なアセスメントとスキルの向上に重点を置いたものとなっています。

●有識者検討会議¹⁾

職業センターが平成16年度に開催した「発達障害者の職業リハビリテーション支援技法の開発に係る有識者検討会議」。医療・教育・福祉・職業の各領域の有識者による本会議と実践経験者によるワーキンググループの2構成により開催された。（実践報告書 No.17）

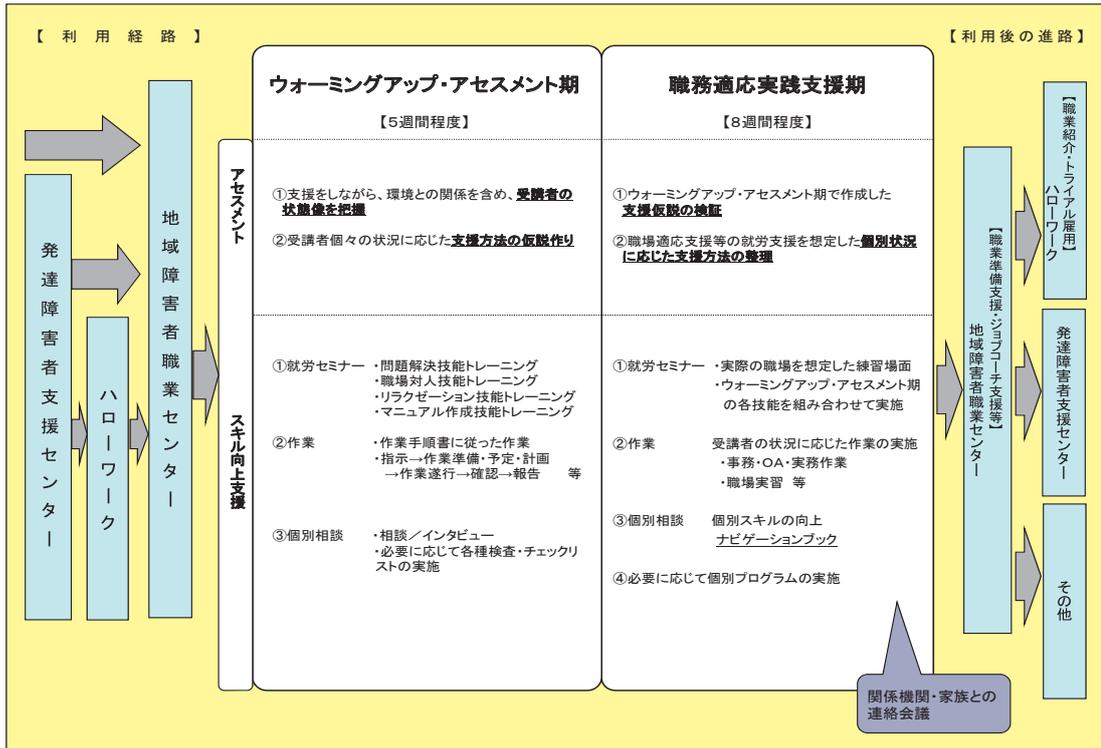
(2) プログラムの基本構造

プログラムは、グループワーク主体の「就労セミナー」と、「作業」、「個別相談」により構成しており、この3つを関連付けながら、「発達障害者の多様な障害特性や職業上の課題についての詳細なアセスメント」と、それに基づいた「職場対人技能等のスキル向上」を目指しています。

実際には、1期、13週間（「ウォーミングアップ・アセスメント期」を5週間、「個別カリキュラムに基づく職務適応実践支援期」を8週間）のプログラムの中で、作業面、対人面、ストレス対処、場面変化への対応等について、個々人の障害特性や職業的課題のアセスメントを行い、その結果に基づいて各種のスキル向上支援を行っています。

スキル向上支援については、職業センター内及び事業所の協力を得て実施する作業体験を通じた作業遂行スキルの向上の他、就労セミナーにおいて「問題解決技能」、「職場対人技能」、「リラクゼーション技能」、「マニュアル作成技能」の4つのトレーニングを実施し、様々な場面環境への適応スキル向上を図っています。

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、発達障害の三つ組の特性等のアセスメントを行い、その結果に基づき、自己の特性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。

【問題解決技能トレーニング】

発達障害のある方の対人面やストレス対処等における課題について、米国でアスペルガー症候群のある方のパニック防止を目的に開発された「SOCCSS法」の基本コンセプトを援用して、発達障害のある方自身が問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策の選択に係るスキル向上を支援しています。

【職場対人技能トレーニング】

職場で一般的に想定される対人コミュニケーション課題を設定し、グループワークの中で、発達障害のある方自身によるロールプレイや意見交換を行いながら、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を支援しています。

【リラクゼーション技能トレーニング】

発達障害のある方が個々の障害特性に応じたストレス対処技能を習得できるよう、呼吸法、ウォーキング、ストレッチ等のリラクゼーションを実施し、これらの活用状況を確認しながら、個人ごとに最適なストレス対処のスキル向上を支援しています。

【マニュアル作成技能トレーニング】

職業センター及び事業所の協力を得て実施する作業体験を通して、多様な作業種目について作業手順書の作成演習を行い、職務遂行のマニュアル化のスキル向上を支援しています。

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を把握し、現実的な問題解決策を選択できるよう支援します。



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を支援します。



リラクゼーション技能トレーニング

個々の障害特性に応じたストレス対処技能を習得できるよう支援します。



<ストレスボール>



<休憩のための個別ルーム>

マニュアル作成技能トレーニング

作業手順書の作成演習を行い、職務遂行上のスキル向上を支援します。



③ 「個別相談」の概要

「個別相談」では、就職活動やプログラム、対人関係等に関する相談のほか、求職活動スキルの向上、個別課題への対応・解決スキルの向上に関する支援を行っています。また、障害特性、職業的課題とそれに対応した合理的配慮の内容を記載したナビゲーションブック²⁾の作成に関する支援を、受講者個々人の状況に応じて実施しています。

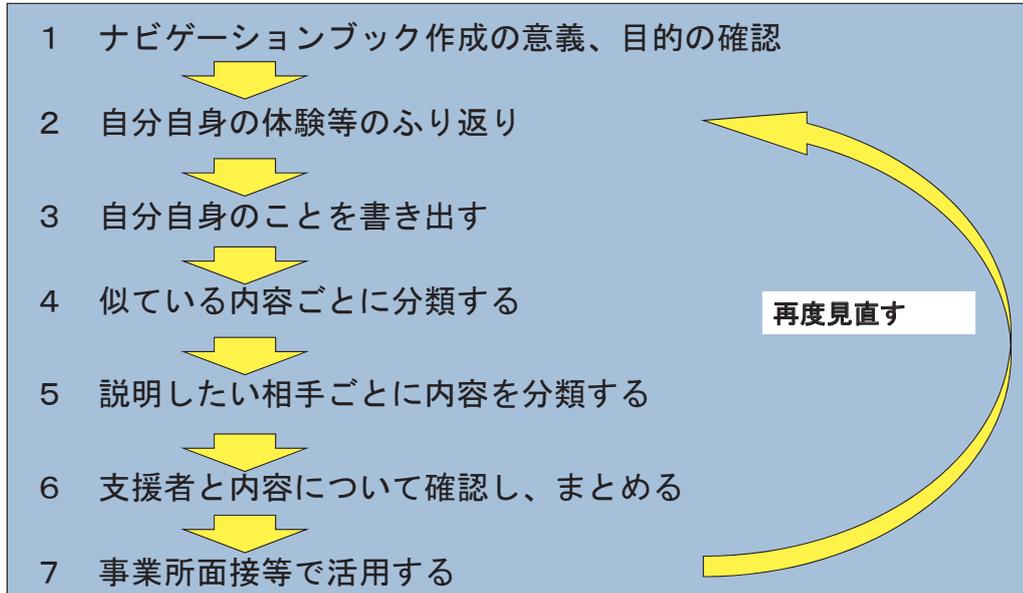
●ナビゲーションブック²⁾

受講者自身が、プログラムでの体験等をもとに、自身の特徴やセールスポイント、障害特性、職業上の課題、事業所に配慮を依頼すること等を記載したもので、自身の特徴等を事業主や支援機関に説明する際に活用するツール。

受講者が作成したナビゲーションブックの例

ナビゲーションブック	例
<p style="text-align: center;">ナビゲーションブック</p> <p>①作業面の特徴と対応策について (新しい作業を習得するには) (1)相手の手順を見ながらメモをとります。 その場で見た工程を瞬時に頭の中で整理して覚えておくのが困難です。 <工夫として> ①はじめは、短く区切って、ゆっくりと説明していただき、それを見て、ひとつひとつ確認しながら行ってみて手順書を作成するために下書きのメモをとります。 ②わからない時は、ボイスレコーダーかデジカメにこらせていただければ助かります。 (2)相手の手順を頭で反芻しながら清書します。 瞬時の理解の困難さと手書きの苦しさから、メモを急いでとると、後で見たときに非常に分かりづらいメモになっていて、何箇所か説明された事が抜けまいます。 <工夫として> ①見直しやすく、メモをきちんときれいに取り終わるまで待っていただければ助かります。 ②線などが大きめにふられた用紙を用意しておきます。 (紙がばらばらにならないようにホッチキスして、通し番号をつけておきます。) ③PC入力の方が、手書きよりかなり速いので活用させていただければ助かります。</p> <p>(3)手順書を見ながら練習します。 手順書を見ても頭の中で整理ができていないと読み飛ばしてしまい、無りから見落としが起きてしまった事もあります。覚えるまでは何度も手順書を確認します。 <工夫として> ①自分の体に覚えこませるまでは、声だし・指差しなど意識して繰り返し練習します。無りに対しては、覚えられれば出来るようになるから着実にしようと思えるようにします。 ②手順書は、見落としが起きないように工夫して、チェックしやすく改良を重ねます。 また、作成した手順書を職場の責任者・担当者に確認していただけたらと思います。</p> <p>(指示理解) ○作業の手順は、急な変化や追加などでの方向転換がききにくいことがあります。 →自作の手順書に、見やすく色でチェックをいれます。また、慣れるまでは、業務内容を限定していただきながら、慣れるにしたがって増やしていただけたら助かります。</p>	<p>○ひとつの作業に集中しすぎて、他に意識がいかなく、同時に複数の事を考えにくいです。 →「何分経ったら一度報告して欲しい。」「声をかけられたら作業を中断してこっちの方の対応をして欲しい。」と明確な指示をお願いします。</p> <p>○考え込んだり、集中力が途切れると、「行動がとまてるように見える。」と指摘されます。 →少しだけ待っていただくか、長いようなら率直にご指摘いただけたら助かります。 (ミス) ○作業上、誤解しやすい(はよどちり・思い込み・部分的な抜け)傾向があります。 →手順書を見直し、ルーラー、レ点チェック、復唱などで確認しながら作業を進めます。</p> <p>○ミスをすると思ってしまうと、さらにミスをしてしまう傾向があります。 →短時間でストレッチや肩の力を抜く方法など気持ちを入れ替えるように心がけます。また、経験を積めば、この時こはどうするかかわかり落ち着いて対応できます。</p> <p>○集中力が低下すると情重さが弱くってしまう傾向があります。 →休憩をとり、回復しないなら、職場の人と作業を継続するかどうかを相談させていただけたらと思います。 (集団作業) ○集団作業では、他の人のペースを意識して作業を行うように心がけています。 →集団作業のペースが、他の人と食い違っているときは率直にご指摘ください。</p> <p>○集中力が途切れたり焦ると、動作が緩慢になりすぐに質問できない時もあります。 →「少しでもわからない事、困っている事はすぐに報告。」を心がけます。また、気になる様子が見られたら、客観的ごどのような状態なのかをご指摘いただけますようお願いいたします。</p> <p>○瞬時の判断、全体から読み取っての判断は適切な対応が出来なくなる事があります。 →瞬時の判断、場を読み取る力は、困難さがあっても全くないわけではないです。経験を積み活かせ事も出来るようになってきます。困る時には、ご配慮をお願いいたします。</p> <p>②得意な事について ○創造的な文章を考え、割ることが得意です。また、新しいアイデアを思いついたり、それが認められるイメージがふくらみ具体的なプランを考えついて、実現に向けて頑張ります。 ○はじめは、出来ない事でも、工夫と努力で、効率のいい方法・段取りを絶えず考え部分的には一定水準以上に出来るようになる事もあります。また、出来るようになるためのアイデアづくりが得意です。慣れた作業では、集中力も持続して長時間でも作業が出来ます。</p>

ナビゲーションブックの作成と活用



(3) プログラムの基本的な考え方

プログラムは、発達障害の特性を考慮して、支援を効果的に進めるために、次の考えに基づいて行っています。

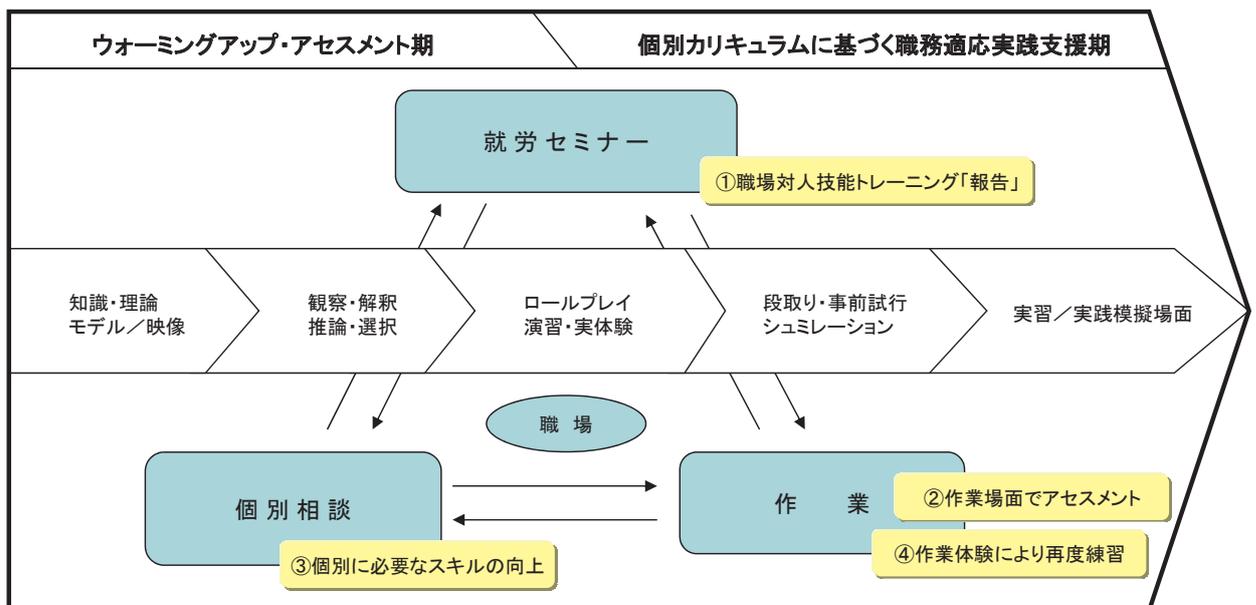
①「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」による三位一体の運営

プログラムの運営にあたっては「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」の関連づけが重要と捉えています。

「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」は、個々人の障害特性や職業上の課題を把握するために重要なアセスメント場面であり、かつ一人ひとりの状況に合わせたスキルの向上を支援する場面でもあります。具体的な課題のアセスメントやスキルを試行し一般化していくためにも、それぞれの場면을横断的に見ていく必要があります。

例えば、図2のように、職場対人技能トレーニングを通じて「報告」について学習したとします。次に作業場面では、その学習したスキルを試すために「報告」を取り入れ試行し、適切か否かアセスメントします。続いて個別相談場面において、作業場面でアセスメントした結果を受講者と共有し、受講者にふさわしいスキルに改善していきます。さらに、再度作業場面で、そのスキルを試して受講者に適したスキルに整えていきます。このような活動を繰り返し、場面を関連付けることで、その目的・必要性・影響・タイミング等を理解し、はじめてスキルが一般化していくものと考えています。

図2 「就労セミナー」・「作業」・「個別相談」の関連付け



② 自発的な振り返りと特性への気付き

指導にあたっては、スタッフが一方的にアセスメントやスキル向上の支援を行うのではなく、受講者が特性・課題について自己理解を深め、自発的に必要なスキルを獲得できるよう留意しています。

そのため、まずはプログラムの目的（図3）を明確にし、理解を促しています。目的の理解は、自発的な取り組みを促すためにも、受講開始前のみならず、受講期間中をとおして、また各技能トレーニングにおいて何度でも確認していくことが重要です。そうすることで、目指す方向性からずれることなく、プログラムを効果的に進められると考えられます。

次に、各トレーニング終了後、受講者は「ふりかえりシート」等に学習したスキル、気づいた特性・課題、対処方法等を記入し、それを基にスタッフと日々振り返りをしています。また、ここで気づいた内容を整理することで、改めて自身の特性に気づき、就職に向けた準備を自発的に整えることが可能となります。

図3 プログラムの目的イメージ図

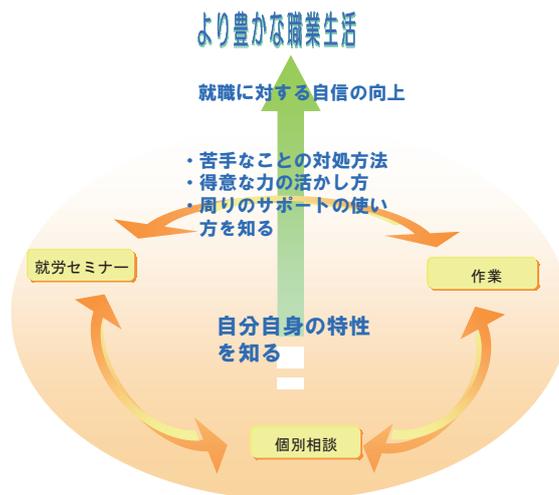


図4 「ふりかえりシート」の様式と記入例

【資料1-10】

ワークシステム・サポートプログラム

ふりかえりシート

◆目標…何を意識して取り組むか=ふりかえりポイント
 ◆結果…〇のびでなかったら、自分の気持ち、相手の気持ち、等
 ◆考察…なぜそのような結果になったか、気づいたこと、具体的な解決策、次に活かしたいこと、等

月 日 ()		目標
午前 []		結果) 考察)
午後 []		目標) 結果) 考察)

氏名

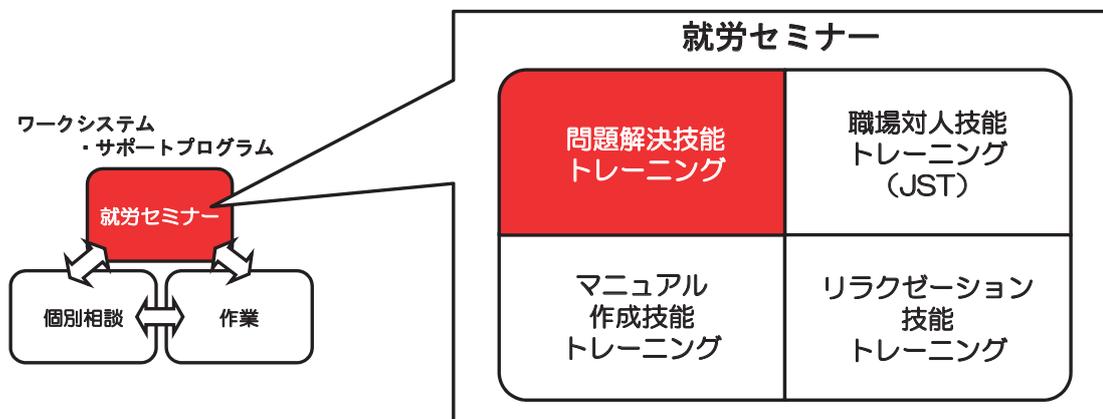
	プログラム	ふりかえり
2/26	午前 講話の打ち合わせ	質問をするタイミングでまだ注意を促してしまっていたので、自分はその話を聞くことは下手なのかなと思います。でも質問する内容が思いつけたのは良かったです。他の人の考えたことも良かったです。
	午後 連絡会議	今後のことを考えていくということで、自分もよりモシビアで不安な内容でした。自分は今後どう最善を尽くすか、しかも普通の人がやるべきか。迷い迷い出したいくつもの気持ちです。
2/27	午前 JST	自分なりに会話を考えたので、それが中間から盛り上がりための工夫が要するとの指摘を受けました。話を楽しくするのが苦手なので、その辺に気を付けます。
	午後 礼状作成	言葉と気持が違うため、さらに確認してもしなければならない作成でした。最終的に手内得の行くものになったと思います。休日に気づいて残りの日を過ごします。

2 問題解決技能トレーニング

(1) 問題解決技能トレーニングの概要

問題解決技能トレーニングは、ワークシステム・サポートプログラムにおいて「就労セミナー」の一環として行っています。発達障害のある方の特性を考慮して、問題の分析、解決方法の検討を効率的・効果的に進めるためのトレーニングです。発達障害に起因する職業上の課題について、受講者自らが問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるようにすることを目指しています。

問題解決技能トレーニングの位置づけ



発達障害のある方が抱える問題は多岐にわたりますが、これらの問題の背景には、社会性や想像力の不足等の障害特性や、情報処理の過程（情報の受信→判断→送信）³⁾に課題を抱えている場合があります。

● 「情報の受信→判断→送信」³⁾

本プログラムでは、人が行動する時の情報処理（認知）の過程における機能を「認知機能」と呼んでいます。また、その過程における受講者個々人の特徴を「認知特性」と呼んでいます。

具体的には、「受信」で情報を取り込み、「判断」で取り込んだ情報に基づき自分が取るべき行動やその場面の捉え方を判断し、「送信」で言動として表に出すこととしています。

発達障害者への支援方法を考える際に、どの部分につまずきがあるのかによって、アプローチが変わってくるため、この考え方に基づいたアセスメントは重要であると考えています。

また、受講者の中には、それぞれの抱える思考や行動の特異性が児童期・青年期を通じて非常に深く形成されてしまい、行動や考えが他者と顕著に異なることについて自責の念に駆られたり、周囲からのいじめにより自己効力感を低下させている者、うつ症状等の二次障害を抱える者も少なくありません。

通常、何か問題が起きた場合、①問題状況に気づき、②要因や背景を客観的に分析し、③現実的に対応可能かどうか又は効果の有無を判断し、④事前にシミュレートを行い、⑤行動に移すという一連の過程を、“何気なく、即時的に”対処していることが多く、仮に選択行動を誤ったとしても、再度効果等の検証を行い、新たな対処方法を“自然に”選んでいることが多いように思われます。

しかし、発達障害のある方は、その障害特性から一連の流れを適切に遂行することが困難であることが多く、問題解決の過程に何らかのつまずきを起こしてしまう可能性があります。

そこで、問題解決技能トレーニングは、こうした認知の特徴をふまえ、受講者自ら対処方法を検討する目的で、米国カンザス大学のブレンダ・スミス・マイルズが、教育場面におけるアスペルガー症候群の子どもたちのパニック防止を目的に開発した「SOCCSS法」⁴⁾の基本コンセプトを援用して実施しています。

●「SOCCSS法」⁴⁾

「SOCCSS法」はJan Roosaが考案した方法をもとにBrenda Smith Mylesが開発しました。社会性または行動的問題を系統的にまとめていくことで、ソーシャルスキルに障害のある子どもたちの社会的場面の理解や、問題解決スキルの育成を手助けする方法です。この方法によって子どもたちは因果関係を理解し、また多くの状況において、結果は自分たちの判断で変えることができるのだということに気づいていきます。通常、社会的場面が起こったあとに用いられ、子どもが自分に何が起こったかを理解し解釈するよう手助けをします。問題を解釈するために作成された方法ですが、ソーシャルスキルを教えるためにも使うことができます。つまり、教師は子どもが今後突き当たりそうな問題を見極めて、そうした状況が実際に起こる前に子どもが対処法を計画できるよう、「SOCCSS法」でその問題に取り組んでいくことができるのです。この方法は、状況と子どものニーズに応じて、子どもと1対1で用いてもいいでしょうし、グループで教えることもできます。

(発達障害がある子のための「暗黙のルール」マナーと決まりがわかる本より)

問題解決技能トレーニングの各段階は、「SOCCSS法」をもとに「S：状況把握 Situation」、「O：選択肢 Options」、「C：結果予測 Consequences」、「C：選択判断 Choices」、「S：段取り Strategies」、「S：事前試行 Simulation」で構成されています。認知機能（情報の受信→判断→送信の機能）を、目に見える形で取り出すことで、一般的な処理過程を理解し、さらに受講者自身の問題解決に係るスキル向上を目指しています。

当初、本トレーニングは、個々の受講者が抱える個別の課題について、集団場面で意見交換を行うスタイルを検討しました。しかしながら、受講者によっては、集団場面で個別課題を取り上げることに抵抗感を示したり、フラッシュバックを起こす危険性が予想されたため、平成 17 年度は、集団場面で一般的な課題を取り上げ、トレーニングの趣旨を説明し、個別相談において受講者の課題解決に向けた支援を行うことにしました。

その結果、個別相談での支援者との 1 対 1 対応では、どうしても支援者が回答を誘導する形となり、受講者の個別課題へのアプローチが深まらない問題が確認され、再度個別課題に対するトレーニングの実施方法について検討を行いました。

平成 18 年度は、個別相談での解決に向けた支援を行うことに併せて、集団トレーニングにおいて同様の障害特性を有する受講者間でお互いの課題を共有し意見交換を行いながら、問題解決を図る支援を実施しました。

各支援段階における実施内容については、ウォーミングアップ・アセスメント期には模擬的想定場面演習、職務適応実践支援期では個別課題の対応・解決スキル向上としています。

その後も、受講者がよりトレーニングに取り組みやすくするために、改良を加えました。まず「S：状況把握 Situation」の段階に比重を置き、「行動した時の自分の気持ち」や「相手への影響」、「相手の気持ち」を確認することで、状況に対する捉え方を多面的な視点で整理できるようにしました。

また、「O：選択肢 Options」の前段階に「目標の設定」という段階を設け、解決策の検討をスムーズに行えるよう配慮しました。それに伴い、ワークシートについても当初活用していた「SOCCSS 法実施用紙」から現在の「問題状況分析シート」へと改良を行いました。

このワークシートの内容は、ホワイトボードに記載し、受講者と一緒に確認していくことで、情報の視覚化・構造化に努めています。

(2) 問題解決技能トレーニングの基本的な考え方

問題解決技能トレーニングを効果的に進めるために、次の考え方に基づいて行っています。

① 問題の発生状況や原因を把握するスキルを習得する

Channon と Crawford らはアスペルガー症候群の青年 15 名の症例から、問題解決における困難性について言及しています。その中で、問題場面に関連する事実を正確に思い出すためにより多くのプロンプト（手がかり）を必要とすることが示唆されています。

情報を引き出すために適切な方略を使うとか、出来事の細部の説明を自動的に引き出すとか、いずれかにおける実行機能の困難さに関連している可能性が高いことが考えられます。

実際、受講者との相談の中で、問題場面における自分の行動を含め、周囲の状況がよく把握できていない様子が見られます。発達障害のある方が、問題状況に気づき、それを正確に把握し、説明するためには、支援者がプロンプト（手がかり）を示し、丁寧に確認していくことが必要です。これが、「問題の明確化」につながります。トレーニングを重ねることで、プロンプト（手がかり）があれば、自分で問題の発生状況や原因を把握できるようになることを目指しています。

② より適切で現実的な問題解決策を選択できることへの気づきを促す

Channon と Crawford らはアスペルガー群と正常発達群が考え出した解決法の数に優位差はないものの、考案された解決法の質、特に社会的適切性の低さを指摘しています。アスペルガー症候群の青年が考えた解決法は、未熟なだけでなく、奇妙であったり過激であったりするものが含まれていることも示唆しています。

そこで、本トレーニングでは、質の高い解決法、言い換えれば、より適切で現実的な解決法の選択について気づいてもらうことを目指しています。特に、グループワークにより、他の受講者からも複数の意見が出されることから、問題を解決するにあたっては多くの選択肢があることを知ることができます。さらに、問題に対する新たな解決策に気づくことにもつながります。

③ 自身の思考、行動の特徴や他者の考え方への気づきを促す

受講者の中には、物事がうまくいかない困難な状況の中で、決まりきったわずかな対応方法しか思いつかず、同じやり方で対応して同じ失敗を繰り返してしまう人もいます。本トレーニングは、こうした自分が陥りやすい思考や行動の特徴について改めて考える機会となります。問題提起者は、問題の状況について詳しく分析していく中で、自分と相手の行動や気持ちを振り返ったり、想像したりすることで、状況の理解をより深めることができます。さらに、他の受講者の意見を聞くことで、自分の思考や行動の偏りについて気づいたり、様々な考え方を知ることでもあります。

自分の選択した解決策が妥当であることを他の受講者に確認し、安心感を得ることで、解決策を実行することへの意欲につながります。

また、参加している他の受講者も、問題状況を一緒に分析・把握し、その時の他人の気持ちを想像したりすることで、自分自身の問題に気づくきっかけになる場合があります。自身が提案した解決策が採用されることは達成感につながると思われませんが、採用されない場合でも、様々な考え方があることに気づき、多くの案を検討することの重要性を認識できるよう促すことが大切です。

④ 支援者は受講者の認知特性をアセスメントする

(1) で前述したとおり、発達障害のある方は情報処理に係る認知機能（情報の受信→判断→送信）に特徴が見られます。問題解決技能トレーニングでは、問題提起者から問題状況を詳しく説明してもらい、他の受講者はその内容を聞き取り、問題状況分析シートに記載していきます。整理し把握できた内容については、問題提起者だけでなく、他の受講者からも発言してもらいます。そうすることで、支援者は受講者それぞれの情報の受け止め方（受信）の特性を把握することができます。

また、問題の解決策案についてもトレーニングに参加している受講者から、できるだけたくさん意見を出してもらうことにしています。それぞれの受講者がどのような意図で発言したのかを確認することで、物事の捉え方と分析の仕方（判断）についての特性を把握することにつながります。思いこみが強い受講者は、問題提起者が説明した内容から外れ、独特の解釈を加えた発言を行う場合があります。このような場合は改めて問題提起者に状況を確認する中で、正確な情報を共有していくことが必要になります。

さらに、解決策を実際に行動に移すためには、個別に段取りと事前試行を行います。その際、問題提起者が実際に行動に移す際に戸惑ったり、別の解決策を希望したりすることがあります。ここでは、問題提起者の行動特性（送信）も含めた特性把握が可能になります。

このように支援者にとっては、問題を提起した受講者はもちろんのこと、そのトレーニングに参加した受講者それぞれの認知特性をアセスメントする重要な機会となります。

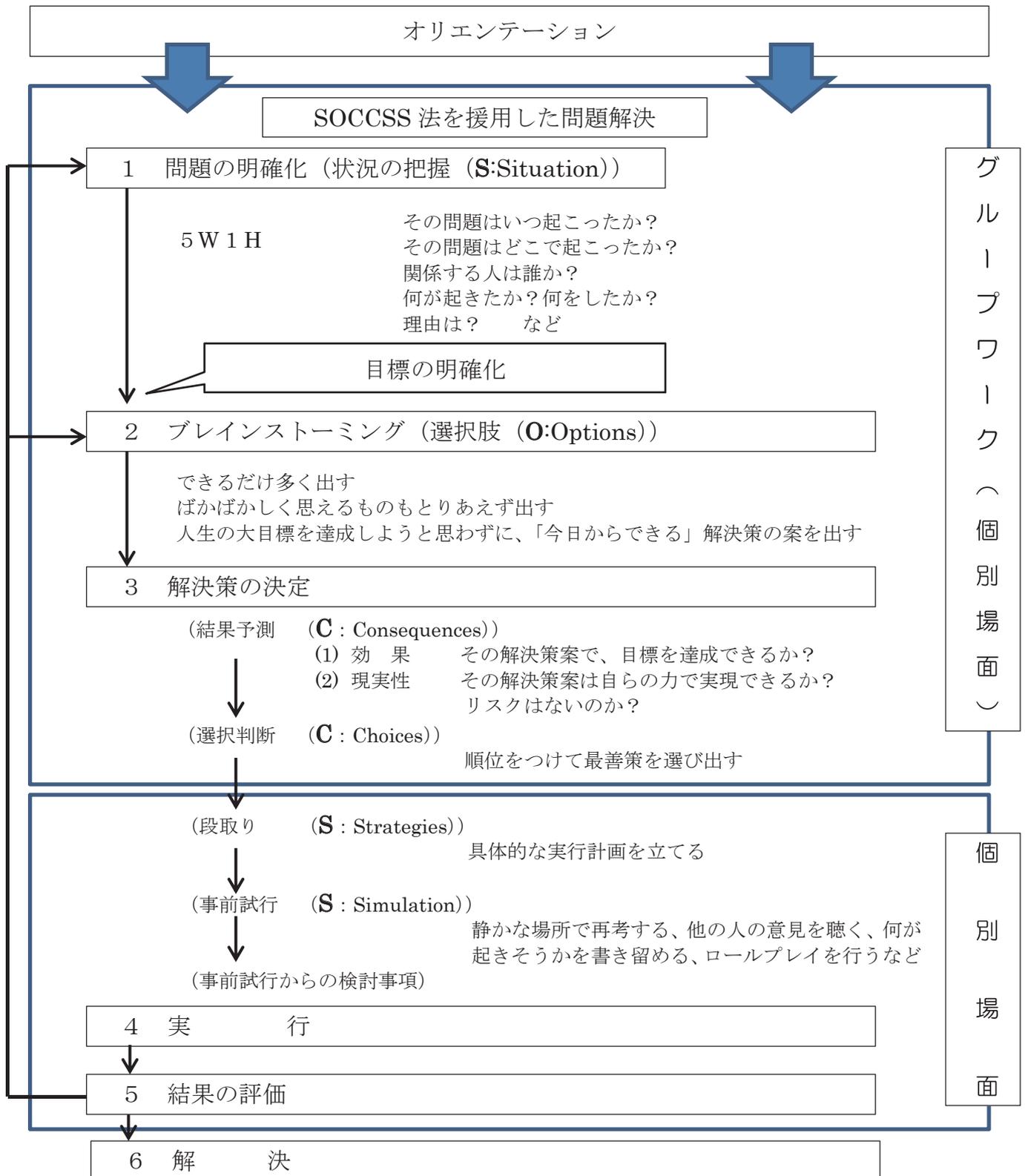
第2章

問題解決技能トレーニングの進め方

第2章 問題解決技能トレーニングの進め方

1 トレーニングの流れ

(1) 全体の流れ



問題解決技能トレーニングでは、グループワークと個別場面を組み合わせで実施します。

グループワークでは「1 問題の明確化」から「3 解決策の決定」のうち「選択判断」までを取扱います。問題状況の分析や解決策案を検討する際には、他者の意見を聴く機会が得られるグループワークを活用すると効果的です。

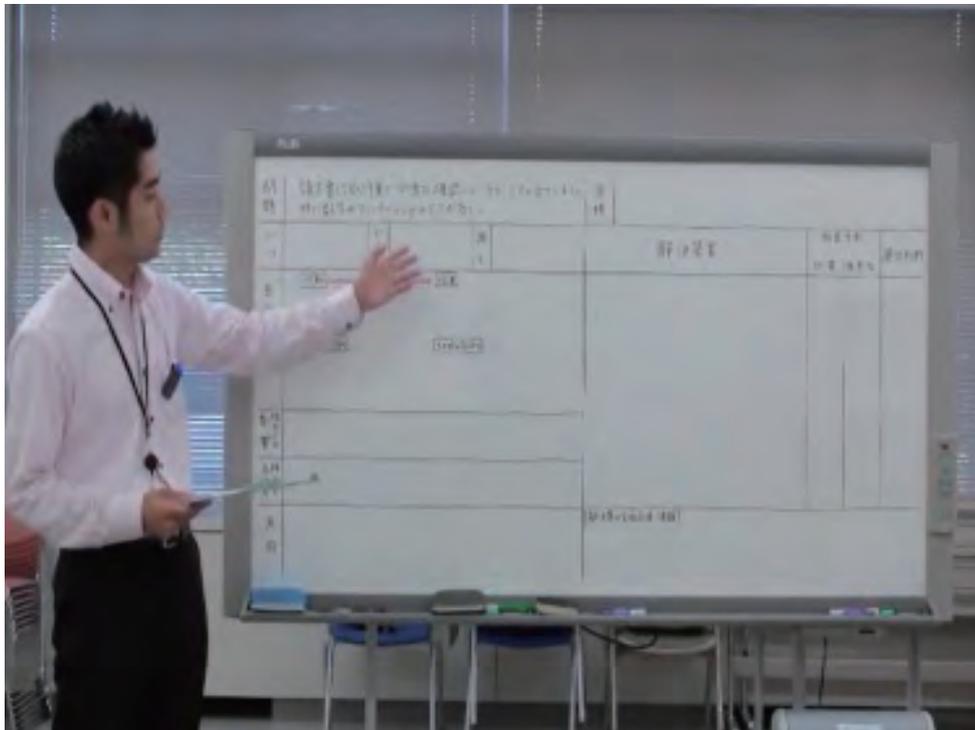
個別場面では解決策案の選択判断の後、「3 解決策の決定」の「段取り」から解決策実行後、「5 結果の評価」までを行います。解決策の実行には対象者個々の状況に即したきめ細かなフォローが必要になりますので、個別相談等の場を活用することが望ましいでしょう。

なおグループワークができない場合は個別に「1 問題の明確化」から「5 結果の評価」までを全て取り扱うことができます。

(2) ワークシート

問題解決技能トレーニングでは次ページのワークシートを活用して行います(巻末 CD にデータ掲載)。グループワークあるいは個別場面において受講者と支援者が作成したワークシートをもとに問題解決の方法を検討できるようにします。またホワイトボードを使ってワークシートと同じものを記入できるようにします。

ワークシートの書き方については(3) トレーニングの流れ 以降で解説しています。



(3) トレーニングの流れ

① 問題の明確化

「問題の明確化」とは？～

問題解決技能トレーニング (SOCCSS法を援用)

1 問題の明確化 (状況の把握 (S: Situation))

5W1H

その問題はいつ起こったか？
その問題はどこで起こったか？
関係する人は誰か？
何が起きたか？何をしたか？
理由は？ など

この部分

5W1Hの視点で整理

問題！

- ・ 困っていること
- ・ 苦労していること
- ・ よりよくしていきたいこと
- など・・・

進め方のポイント！

問題提起者から問題状況を説明してもらったら、参加者はわかる範囲でワークシートを記入します（記入時間を設けます）。

その後、一項目ずつ、参加者全体で意見を出していきます。問題提起者にしかわからない部分は、都度、問題提起者に確認します。

問題			
＜問題状況の把握＞			
いつ	どこで	誰と	
自分の状況	行動	結果 (自分への影響)	
その時の気持ち		その時の気持ち	
相手への影響			
相手の気持ち			
原因			

まず問題解決技能トレーニングで扱う問題を受講者あるいは支援者側が提起します。初めは困っている場面が明確な取り組みやすいテーマから行うと良いでしょう。

問題状況にかかる説明の後、まずは「問題の明確化」を行います。他の受講者は説明を聞いて分かる範囲でワークシートに5W1Hの視点で記載していきます。

ワークシートの問題状況の把握には「いつ (問題が起きた時)」、「どこで (問題が起きた場所)」、「誰と (問題が起きた時に関わった人)」、自分の状況として「行動」→「結果 (自分への影響)」を書き出します。ここは起きた問題について時系列で状況を把握するために記載します。こういった「行動」がきっかけに「結果 (自分への影響)」につながったのか記入します。また「行動」、「結果 (自分への影響)」の際の「自分の気持ち」をそれぞれ書いていきます。問題提起者の気持ちを記述することで、問題の深尺度、考え方の傾向等を把握することができます。

「相手への影響」の欄には問題が起こったことで他者にどのような影響が出たのかを記述します。さらに「相手の気持ち」には相手に与えた影響により、相手がどんな気持ちになったかを記述します。問題状況の説明のみで各項目を記載できない場合は、他の受講者からの質問や支援者から直接問題提起者にインタビューすることにより明らかにしていきます。

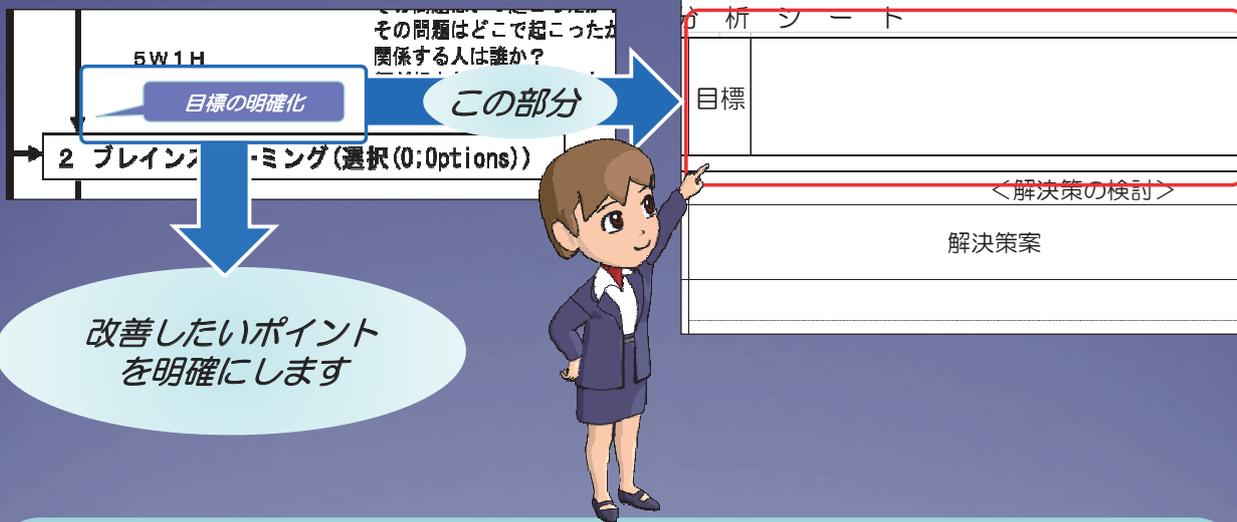
ワークシートの記載方法 1 (問題の明確化 (状況の把握))

問題	対象者の抱えている問題を正確に書き出します。 問題が複雑な場合は最も困っているカ所に <u>下線</u> をひいて分かるようにします。
----	--

＜問題状況の把握＞					
いつ	問題がいつ起きたか書き出します	どこで	問題がどこで起きたか書き出します	誰と	この問題に関わっている人を書きます
自分の状況	行動	→		結果 (自分への影響)	
	問題となる自分の行動を書き出します		それにより生じた結果、自分に影響したことについて書きます		
相手への影響	その時の気持ち	→		その時の気持ち	
	問題となる行動を起こした時の本人の気持ちを書き出します		問題が起きた結果により本人の感じたことを書き出します		
相手の気持ち	行動 (起こった問題) により相手が感じたことがあれば書き出します。相手の感じたことが、分からないが推測できる場合には括弧書き () で書き出す等、事実とそれ以外の内容を書き分けておきます。				
原因	問題の原因となることを書き出します。 本人の特性や行動習慣等、対象者自身に起因すること、周囲の環境、人間関係等、環境に起因すること双方から問題の原因と思われることを書き出します。				

② 目標の明確化

目標の明確化とは？



進め方のポイント！ 問題提起者が、設定します

問題に対して改善したいポイントを明らかにしていくことで、その後の解決策案の検討で、より具体的な案を出しやすくなります。
目標は1つだけでなく、複数設定することもできますが、解決策案の検討がしやすいように、目標に優先順位をつける工夫が必要です。

問題状況を踏まえて、問題提起者が目標を設定します。問題によっては状況が複雑だったり、解決すべき問題が複数ある場合があります。そうした場合は同じ問題であっても目標は受講者によって様々なものが設定されることとなります。目標設定は問題提起した人の意向で決まりますが、目標が不明確な場合は改善したいポイントを明らかにしていくことで、その後の解決策案の検討でより具体的な案を出しやすくなります。また事前の「問題の明確化」を丁寧に行うことで何を解決していくべきかを明らかにすることができ、目標が設定しやすくなります。

目標は1つだけでなく、複数設定することもできますが、解決策案の検討がしやすいように、目標に優先順位をつけるという工夫が必要です。

④ 結果予測、選択判断

「解決策の決定」とは？

グループワークでは、「結果予測・選択判断」まで！

人生の大目標を達成しようと思わずに、「今日からできる」解決策の案を出す

3 解決策の決定

(結果予測 (C; Consequences))
 (1) 効果 その解決策案で、目標を達成できるか？
 (2) 現実性 その解決策案は、自らの力で実現できるか？
 リスクはないのか？

(選択判断 (C; Choices)) 順位をつけて、最善策を選び出す

(取組み (S; Strategies)) 具体的な実行計画を立てる

(事前試行 (S; Simulation)) 静かな場所で再考する、他の人の意見を聴く、何が起きそうかを書き留める、ロールプレイを行うなど

(事前試行からの検討事項)

4 実行

この部分

解決策の検討 >		結果予測		選択判断
		効果	現実性	
		○・△・×	○・△・×	

進め方のポイント！ 問題提起者が、以下を判断していきます

結果予測

- ・ 目標を達成できる？ (効果) …○、△、×
- ・ 自分の力でできる？ (現実性) …○、△、×

選択判断

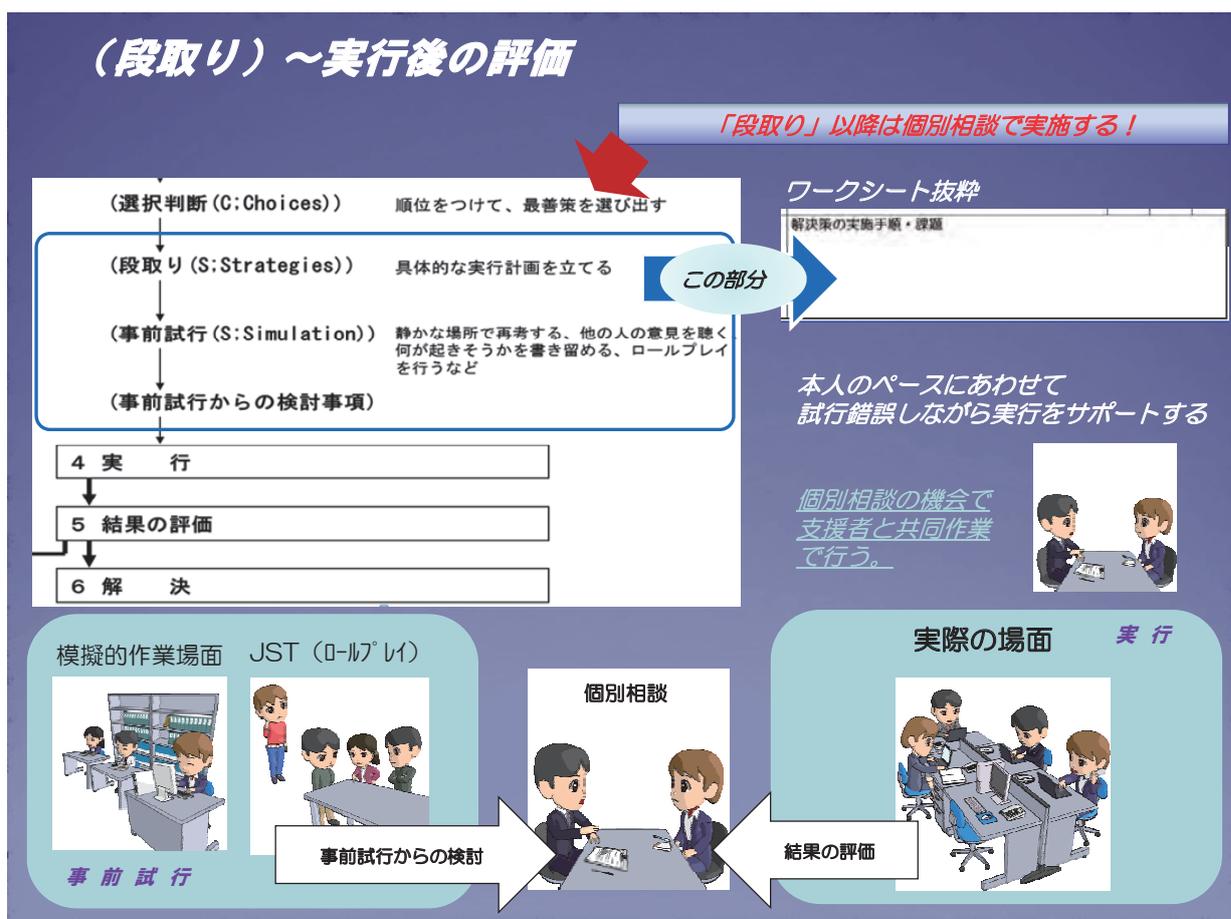
一番いいと思う解決策案を選びます。

(例) ○ 効果 (○) ・ 現実性 (○)
 効果 (○) ・ 現実性 (△)

続いて出された解決策案について一つ一つ結果予測を行います。結果予測とはその解決策案を実施した場合、目標が達成されるかどうか（効果）と、現実的にその解決策案を実行できるか（現実性）の予測を行うことです。例えば「お金持ちになりたい」という目標を立てた場合に、「宝くじで1億円当てる」という解決策案は、これができれば確実にお金持ちになれるので効果は○ですが、あたる可能性は限りなく0に近いので現実性は×となります。また逆に「1日100円ずつためる」という解決策案では、お金持ちになるという目標の達成は難しく効果は×ですが、現実的には実行しやすいことから現実性は○となります。これはあくまでも本人の判断によるもので、他の人が判断するものではありません。目標達成の基準や実行可能かどうかは人によって異なりますので、問題提起した人の判断によります。「お金持ちになりたい」という例の場合でも、「1日100円ずつためる」ということの効果をもとに○と評価する人もいます。お金持ちかどうかの基準は人によって異なりますので、そこは本人の判断を尊重します。ただし効果・現実性の評価の仕方が理解できていない場合は、上記のような例を交えて十分説明し、理解を促した上で判断できるようにします。

選択判断は結果予測において一番良いと思う解決策案を選びます。実際にその案を実行することを想定して選択しますが、場合によっては複数ピックアップして優先順位をつけて実行にうつすことも勧めます。また実際に解決策を実行し、評価してみたところ別の案が良いという場合もありますので、再検討のためにワークシートを見直してみることもできます。

⑤ 段取り、解決策の実行



解決策を確定した後、実際に解決策を実施するための「段取り (S: Strategies)」を考えていきます。「選択判断」まではグループワークで実施していくことができますが、「段取り」以降、解決策案を実行する段階では本人のペースにあわせて試行錯誤しながら進めていく必要がありますので個別相談の機会を利用し「事前試行 (S: Simulation)」や実行をサポートすることが効果的です。

ワークシートでは「段取り」を検討していくために「解決策の実施手順・課題」の欄が設けられています。「結果予測」において効果・現実性の評価を行いました。実際に解決策を実行していく際には、現実的に実行可能か、実行にあたって必要なものは何か、どのような手順で進めていくのか、といった視点でじっくり検討する必要があります。さらに、実施してみると課題として見えてくるものもあり、それらを踏まえて、真に効果と現実性の高い解決策を目指していきます。

解決策の実行に自信がない場合には事前試行を行います。職場の対人場面で問題を抱えている場合、JST(職場対人技能トレーニング)等の場面を活用してロールプレイを行うことも効果的です。その他、模擬的作業の場面を活用して解決策を事前試行する等、必要な支援を行っていくことが求められます。

解決策を実行した結果は個別相談の機会やグループワークにおいて実施状況を報告します。実施結果について支援者はフィードバックを行います。まずは解決策を実行できたことについて評価していくことが大切です。この段階で支援者は対象者が継続的に解決策を行えるように動機づけをはかることが重要です。

目標	問題を解決するために対象者が考えた達成目標を書き出します。複数ある場合は目標を複数書き出しても良いです。その場合、解決策の検討がしやすいように(①・・・②・・・)というように目標の優先順位をつけると良いでしょう。				
＜解決策の検討＞					
	解決策案	結果予測	選択判断		
		効果 現実性			
		<○・△・×>			
	<p>目標を達成できる解決策案を書き出します。</p> <p>できるだけたくさん、思いつきのものも書き出していきます。</p> <p>目標が複数ある場合はいずれの目標に対する解決策案なのか、分かるようにしておきます。(①→・・・②→・・・)</p>				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> 効果 解決策案を実行した場合に目標達成できるか否か ○＝解決できる △＝効果は不明 ×＝解決できない </td> <td style="width: 50%; border: none;"> 現実性 解決策を現実的に実行できるか ○＝実行できる △＝分からない ×＝実行できない </td> </tr> </table>			効果 解決策案を実行した場合に目標達成できるか否か ○＝解決できる △＝効果は不明 ×＝解決できない	現実性 解決策を現実的に実行できるか ○＝実行できる △＝分からない ×＝実行できない
効果 解決策案を実行した場合に目標達成できるか否か ○＝解決できる △＝効果は不明 ×＝解決できない	現実性 解決策を現実的に実行できるか ○＝実行できる △＝分からない ×＝実行できない				
	<p>解決策案として採用したものに○をつけます。複数採用する場合はそれぞれに○をつけます。</p>				
	<p>解決策の実施手順・課題</p> <p>解決策を実行する手順や実行する上で課題となる点を書き出します。事前の練習や準備が必要な場合にはその方法等、他者の協力を得る場合はその協力の内容を書き出していきます。</p> <p>個別相談の中で詳細を検討していきます(セミナーで取り上げる場合もあります)。</p>				

2 オリエンテーション

オリエンテーションは問題解決技能トレーニングの基本的な方法を学ぶ上で大変重要になりますので、下記の教示マニュアルに沿って進めていきます。(オリエンテーション資料は巻末CDにデータ掲載)

問題解決技能トレーニング オリエンテーション

1 問題解決技能トレーニングとは

- 問題解決技能トレーニングは、皆さんが今困っていること、苦勞していること、又はこれまでの職業生活の中で困ったこと、苦勞したことについて、皆さん自身が問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるようにするトレーニングです。
- 個別相談で支援者と問題解決を目指す方法もありますが、トレーニングでは、グループワークを行って、皆さんの間で意見交換をし、他の人の意見も参考にしながら問題解決を目指していきます。
- 皆さんの年齢や就勞経験等は様々ですが、トレーニングのグループワークでは、皆さん同士がこれまでの体験や苦勞、その中で得た問題解決策について意見交換をしてもらいたいと思います。
- 他の人の意見で参考になるものがあれば、今後の職業生活の中に取り入れてみてください。また、会社や社会には、様々な考え方や価値観を持った人がいます。このグループワークが、こうした他の人の考え方等を知る機会になれば、なおよいかと思います。

1. 問題解決技能トレーニングとは



- ・問題点を明確にする
- ・原因をつかむ
- ・解決策案を考える
- ・自分に合う方法を選ぶ

現実的な問題解決策を選ぶようにするトレーニング



◇問題解決の方法

- ① 個別相談(1対1)
- ② 皆さんの間で意見交換を行う(複数)

※ ほかの人が工夫しているところ、成功したことを知ることができます。

②の様子



2 問題解決技能トレーニングの概要

- 問題解決の手法は様々なものが考え出されていますが、本トレーニングでは、SOCCSS法という問題解決技法を援用してトレーニングを行います。

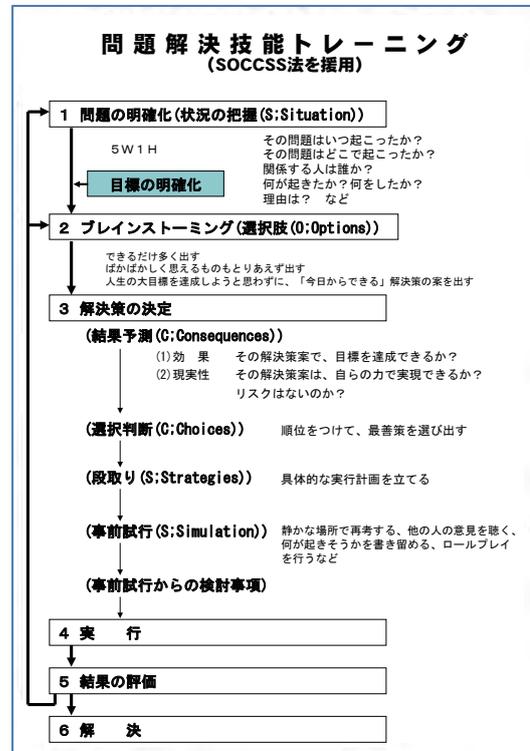
では、これから、問題解決技能トレーニングの流れについて説明します。別紙「問題解決技能トレーニングの流れ」（右図）を見てください。
（巻末CDにデータ掲載）

(1) 問題の明確化（状況の把握）

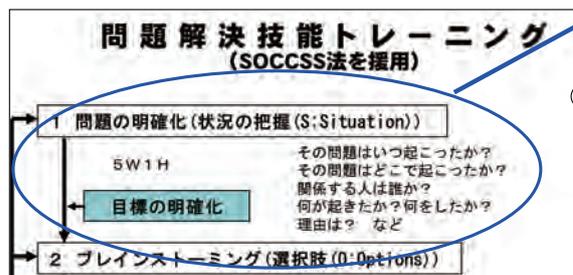
まず、問題を取り巻く状況を、「原因・行動・結果」、「5W1H」等の観点から整理します。これを行わないと、問題の所在が分からないままとなり、問題解決につながりません。

ここで重要なことは、冷静になって問題状況を整理するということです。誰もが、問題に直面すると頭が真っ白になって、冷静な判断がしづらくなります。特に対人関係の問題の場合、感情が先立ち、すぐさま「問題が生じたのは自分又は相手が悪いからだ」等と結論づけてしまいがちです。

まずは、冷静になって問題状況を整理するように心がけてください。



2 問題解決技能トレーニングの流れ①

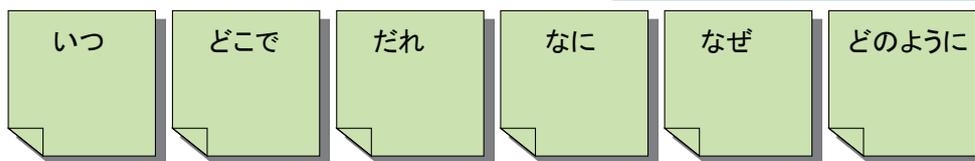


①「問題の明確化」とは？

- ・ 困っていること
- ・ 苦勞していること
- ・ よりよくしていきたいこと 等

次のような項目を手がかりに整理します。

- ・ いつ
- ・ どこで
- ・ 関係する人
- ・ 何をしたか(しなかったか)



※ 冷静にふり返ると、整理しやすくなります。

気持ちが高まってきたときには、無理に続きません。

(2) ブレインストーミング（選択肢）

次に、できるだけ多く問題解決策の案を出します。

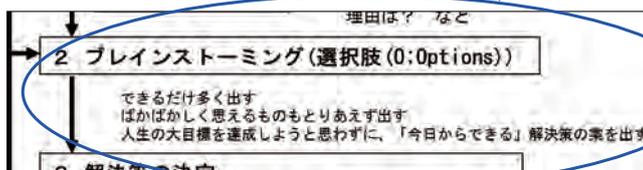
ばかばかしいと思う案でも構いません。自分ではそう思っている、皆で話し合っていくうちに良い解決策になるかもしれないからです。また、解決策案が思い浮かばない場合は、参考に他の人の意見を聴くだけでも構いません。

問題状況を的確に把握し、問題解決のための多くの選択肢を学べるよう、トレーニングでは、この「問題の明確化」と「ブレインストーミング」を重点的に行います。

2 問題解決技能トレーニングの流れ②

②「ブレインストーミング」とは？

できるだけ多くの解決策案を出す。



- ・ できるだけ多く出す。
- ・ ばかばかしく思えるものも、とりあえず出す。
- ・ ほかの人の案に、判断や批判は行わない。
- ・ 「今日からできる」解決策の案を考える

※ 問題解決に役立ちそうな案かどうかは、問題を提起した人が決めます。

-3-

(3) 解決策の決定

① 結果予測

1つ1つの解決策案について、「効果」と「現実性」を考え、実施した場合の結果を予測してみます。

例えば、Aという問題に、B、Cの解決策案が挙げたとします。この場合、B、Cの各解決策案について、効果があるものには○、効果があるかもしれないもの又は効果が不明なものには△、効果がないものには×をつけます。また、実現可能なものには○、実現可能か不明なものには△、実現不可能なものには×をつけます。

② 選択判断

「結果予測」での検討結果から、より適切な問題解決策を選びます。

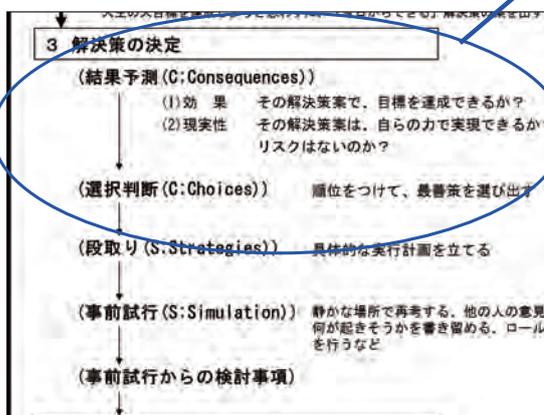
例えば、解決策案Bの効果と現実性を検討した結果、「効果○、現実性○」となった場合は「解決策として適切」と判断します。逆に、「効果×、現実性×」となった場合は「解決策として不適切」と判断します。

○ 選択判断した解決策を実行しても、うまくいかない場合もあります。

その場合、「自分はダメだ」と考えるのではなく、自分の進歩した点、それまでの自分の取り組みを評価することが重要です。また、うまくいかなかった場合の気持ちのコントロールや対応の方法を考え、準備しておくことも重要です。

グループワークでは選択判断まで行います。これ以降は個別相談で取り扱います。

2 問題解決技能トレーニングの流れ③



③「解決策の決定」とは？

結果予測、選択判断、段取り、事前試行からなります。このトレーニングでは、結果予測と選択判断まで行います。

◇結果予測

目標を達成できる???(効果)

○・△・×

自分の力でできる???(現実性)

○・△・×

◇選択判断

一番いいと思う解決策案を選びます。

(例)

○ 効果(○)・現実性(○)

効果(○)・現実性(△)

③ 段取り

「選択判断」で適切と判断した問題解決策について、具体的な実行計画を立てます。

④ 事前試行

具体的な実行計画を立てた解決策について、静かな場所で再考したり、他の人に意見を聴いてみたり、ロールプレイをしたりします。

○ その後、解決策を「実行」し、「結果の評価」を行います。

3 実施にあたって（留意点）

- グループワークを行う時には、途中で困ったことや失敗したことを思い出すことになり、ストレスを感じる場合があります。グループワークでは発言はパスすることができます。また気分が悪くなった方は見学席や〇〇（別に設定された休憩室等）に移動することができます。その際はスタッフに伝えて下さい。
- この問題解決技能トレーニングによって全ての問題が解決されるわけではありません。またこのトレーニングが合う人、合わない人がいます。このやり方が合わない場合は、別の方法で解決策を考えていきます。

実施にあたって

- 困ったこと、失敗したことを思い出すことになるため、ストレスを感じる場合もあります。
 - ※ 発言はパスできます。
 - ※ 途中で、見学席や〇〇に移動できます。
その際には、スタッフに伝えて下さい。
- 問題解決技能トレーニングが合う人、合わない人がいます。このやり方が合わない場合は、別の方法で、解決策を考えていきます。

4 例題

問題解決技能トレーニングのやり方を例題を使って学習していきたいと思います。

スタッフがこれから問題提起した内容について、実際に問題解決技能トレーニングを使って解決策案の選択判断までを実施します。

例題：???

(例題は「いつ」「どこで」「誰と」といった具体的な出来事を特定しやすい問題を取り扱います。

取り上げるテーマ例は 3 グループワーク (2) テーマの取り上げ方 イ 支援者が設定したテーマをご覧ください。)

(問題提起するスタッフと進行役になるスタッフの2名で行うことが望ましいですが、進行役兼問題提起者として1名で行うこともできます。)

(例題の進行方法については 3 グループワーク (3) 進行方法 をご覧ください。)

3 グループワーク

(1) 進行役の役割

進行役は問題解決技能トレーニングの司会進行、板書の作成、受講者の観察・評価等と一般的な役割をこなします。

進行上では以下の点を留意して行います。

○進行状況を板書を使ってより分かりやすく示す

テーマや内容を全員で把握できるようにするために、なるべく大きな文字で板書し、話の流れが分かるようにして行く必要があります。

○テーマの背景をより明確にすること

テーマ検討に当たって、問題の背景を明確にすることは、その後のブレインストーミングを円滑に進める上で重要なことです。

○常に冷静さを保つこと

話の進み具合によっては、受講者がストレスを訴え、席を外すことも予測されます。その状況も確認しつつ進行していくことが求められます。

○コーディネイト役に徹すること

一人で場面をコントロールしようとせずに、議論の方向性を押さえつつ、受講者の発言や他の支援者の指摘をヒントに場面を動かすことが大切です。

○主題から逸れた発言に対しても丁寧に対応すること

興味関心が移り、主題から逸れて発言する人も少なくありません。発言者の意図を丁寧に汲み取った上で別の言葉で表現すること等に留意が必要です。また、全ての意見に回答しようとはせずに、不明点は他者に回答してもらう、受講者に聴いてみる、素直に「わからない」と回答することも、大切なポイントです。

進行役は1名で行いますが、常に全体を把握しつつ、司会進行のみならず、受講者の観察・評価を行う必要があります。進行が1人では困難な場合は板書役としてスタッフがもう1人参加します。

グループワークの実施に当たっては、各受講者の発言内容を想定する等、進行役は進行のシミュレーションを行っておくと良いでしょう。

(2) テーマの取り上げ方

イ 支援者が設定したテーマ

オリエンテーションでは支援者が設定したテーマ（例題）でトレーニングを行います。例題のテーマは、なるべく分かりやすいテーマ、問題状況の把握が容易なものを選びます。また気軽なテーマ、日常的な話しやすいテーマを検討します。

テーマの一例と作成したワークシートを紹介します。（巻末CDにデータ掲載）

例題テーマ① ICカード乗車券にチャージするのを忘れていて、残金不足で改札を通れないことがある。これにより同行者を待たせてしまうことがある

問題状況分析シート					
問題	駅で改札を通る時に、ICカード乗車券にチャージするのを忘れていて、残金不足で改札を通れないことがある。これにより同行者を待たせてしまうことがある			目標	お金が不足する前にチャージを済ませておきたい
<問題状況の把握>			<解決策の検討>		
いつ	朝	どこで	家	誰と	同行者
自分の状況	行動	結果（自分への影響）			
	10カード乗車券をチャージせず改札を通ろうとする	改札を通れず、切符売り場に行ってチャージすることになる			
その時の気持ち	その時の気持ち	その時の気持ち			
	何も気づいていない	・恥ずかしい気持ち ・またやってしまったという気持ち ・同じ事を繰り返して馬鹿みたい			
相手への影響	改札の中で待たせることになる				
相手の気持ち	（・準備が悪いと思っているかもしれない？） （・急いでいる場合は焦りや怒りがあるかもしれない？）				
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・10カード乗車券の残額を把握していないので、不足していることに気づけない ・毎回チャージする額が少ないので、すぐに不足してしまう ・残額がわかっていてもギリギリまでチャージしないので、電車を乗り継いだりすると途中で不足してしまうことがある 				
			解決策の実施手順・課題 ・1週間分のお金はどのくらい考える → だいたい2,000円 ⇒土日で1週間分（2,000円位）を必ずチャージするようにする ・万が一のためにカードをもう一枚買って、チャージしておく ・改札でいつも残額を見るようにする		
			①自動チャージタイプのカードを活用する	○	△
			②同行者に声かけしてもらう	△	×
			③土日で1週間分チャージしておく	○	△
			④いつも切符を使う	×	×
			⑤1回のチャージ額を10,000円にする	○	△
			⑥改札でいつも残額を必ず確認する	△	△
			⑦残額がわかるカードリーダーを購入する	△	△
			⑧使った分だけその日のうちにチャージする	○	×
			⑨カードを2枚もって不足したらもう1枚を使う	△	○

例題テーマ② 目覚まし時計をつけていても、朝起きられずに、準備がぎりぎりになってしまう

問題状況分析シート					
問題	目覚まし時計をつけていても、朝起きられずに、準備がギリギリになってしまう			目標	目覚まし時計がなったらすぐに起きられるようにしたい
<問題状況の把握>			<解決策の検討>		
いつ	朝	どこで	家	誰と	
自分の状況	行動	結果（自分への影響）			
	目覚まし時計がなっているのに気づかない	起きられず、準備が遅れる			
その時の気持ち	その時の気持ち	その時の気持ち			
		なんで気づかなかったのか！ またギリギリになってしまう			
相手への影響					
相手の気持ち					
原因	解決策の実施手順・課題 ・朝が弱い ・前の日に遅くまで起きていることがある ・ギリギリでも大丈夫という気持ちがある ・1人暮らしで起こしてくれる人がいない ・目覚ましを2つ用意する。大きな音の目覚ましを1つ買って、後の時間にセットし、布団から遠くにおいておく ・お風呂は夜、お湯をためて入るように心がける →それでも起きられない時は、再度検討する				
			①早く寝る	○	△
			②目覚ましを2つ使う	△	○
			③目覚ましを2つ使って、1つは遠くにおく	○	○
			④朝の準備を最低限にできるように前の日に準備する	×	○
			⑤時差出勤する（制度があれば）	×	×
			⑥大きな音の目覚ましを使う	○	△
			⑦寝る前に温かいお風呂に入る	○	△
			⑧夜10時以降はパソコンやテレビは見ない	○	△
			⑨家族と暮らす	△	×

ロ 受講者の個別課題

受講者からは過去の問題や今現在困っている問題の中で具体的な場面が特定しやすいものを選んで問題提起してもらいます。その場で問題が出しにくい場合は事前に個別相談等で受講者から問題を聞き取っておくと良いでしょう。問題があった段階で受講者がそのことを書き留めておく「問題整理リスト」を使っても良いでしょう。問題があればメモにしておくことで問題状況が明らかになり、その取扱いを決めておくことは当面の見通しをつける上でも有効です。（巻末CDにデータ掲載）

(問題整理リスト)

問題整理リスト							
	月	日	時	分	期限	取扱	解決済
①						・自分で考える	
						・相談する	
						・保留	
②						・自分で考える	
						・相談する	
						・保留	
③						・自分で考える	
						・相談する	
						・保留	
④						取扱	解決済
						・自分で考える	
					・相談する		

	○月 ▲日 □時 ×分	期限 ○/*	取扱	解決済
①	新しい仕事を頼まれたけれど、今までやったことない仕事でどうやったらいいか不安・・・。		・自分で考える	
			・相談する	
⑥			取扱	解決済
			・自分で考える	
			・相談する	
		・保留		

(3) 進行方法

実際のグループワークの進行方法についてご理解いただくために「**何度確認しても作業でミスが出る**」という問題を取り上げたトレーニング例をご紹介します。この事例はワークシステム・サポートプログラムで実際に取り扱った問題をアレンジしたものです。なお巻末のDVDでこのトレーニングの様子が視聴できます。本稿とあわせてご覧下さい。

この問題を取り上げた B さんは、パソコンを使った請求書作成作業に取り組みますが、どうしても入力ミスをしてしまいます。また何度チェックしてもミスが残ってしまう、という問題に悩んでいます。そして問題解決技能トレーニングを使って、周囲のメンバーから助言をもらって、有効な解決策を検討したいと考えています。

請求書

ムーンアー
件名： 商品配
下記の通り、ご請
ご請求金額 2

請求番号：2010-012

株式会社幕張サービス
住 所： 千葉市美浜区若葉 3-1-3
担当者： 221A-02
電 話： 043-297-9042
F A X： 043-297-9060

	単価	金額
商品入りコンテナ	3	2,850
		143
		2,993



請求書入力の時



何度もチェックするが・・・



ミスが残る！！

B さんの問題

【配送商品詳細】

L1-7-A	
キャンパスのり	
メモ帳(白地)	
L3-7-A	
油性マ	
NT ファン	
キーホルダ	
カラーソフト	
セムクリッ	
L4-6-C	
プラスチック	
カラーマグ	
ワッシャー	
ふしぎ	
「型のし	
鉛筆	

登場人物

進行役：スタッフ（支援者）

Aさん・・・問題解決技能トレーニングのグループメンバー

Bさん・・・問題提起者

Cさん・・・問題解決技能トレーニングのグループメンバー

Dさん・・・問題解決技能トレーニングのグループメンバー

スタッフが進行する上で留意するポイントを記載しています。シナリオにあわせて確認しましょう

<導入>

	台詞	進行ポイント
進行	これから問題解決技能トレーニングを始めます。よろしくお願いします。	
全員	よろしくお願いします。	
進行	今日は、メンバーの皆さんが実際に困っていることを取り上げて、解決策を見つけていきたいと思います。	
進行	どなたか問題をあげていただける方いらっしゃいますか。	事前にセッションで取り上げる問題を受講者と相談しておくといい。
Bさん	はい。	
進行	有り難うございます。どんな問題で困っていらっしゃいますか。	
Bさん	作業で請求書作成作業をしているんですが、品番や金額を小文字で入力するルールになっているのに、大文字で入力してしまったり、記号の入れ忘れをしてしまうんです。自分としては何度も確認しているんですけど、どうしてもミスがなくなるのでしたら良いのか悩んでいます。	Bさんが発言した問題点を板書して、他のメンバーにも分かるようにする。
進行	請求書作成作業で何度も確認しているんだけど、ミスが出てしまうと言う問題ですね。	問題点を確認する。複数問題がある場合は目標を明確にするため、問題点を絞り込む。問題部分に下線を引く等、強調する。
Bさん	そうです。	

<問題の明確化>

	台詞	進行ポイント
進行	それでは、「問題状況分析シート」に沿って進めていきたいと思います。まず、「問題の明確化」です。ワークシートの「いつ、どこで、誰と」と表の自分の状況と相手への影響、相手の気持ちのうち、Bさんの話をもとに、現段階ではっきりわかる部分について書いてみてください。少し時間を取ります。	
進行	では、書いた内容について発表していただきたいと思います。それでは「いつ」はどうでしょう？	グループで実施する際は、問題提起者以外も積極的に問題の明確化から参加を促す。
Cさん	はい（挙手）これは請求書作業をしている時ですね。	
進行	そうですね。	
進行	「どこで」は、具体的にお話はありませんでしたが・・・	
Dさん	はい（挙手）これは自分の作業スペースですか。	
Bさん	そうですね。	
進行	「誰と」はどうでしょう？	
Cさん	はい（挙手）指示をうけて作業しているからスタッフかな。	
進行	Bさんどうでしょう。スタッフは関わってきますか。	
Bさん	そうですね。最終的にはスタッフに提出しているので関わってくると思います。	
進行	他に関わっている人はいますか。	
Bさん	・・・	
進行	この作業を指示する人や、作業結果を伝達する人はいかがでしょう。	イメージがもてるように具体的に例を示して聞いていく。
Bさん	スタッフです。	
進行	ここはスタッフが関わってくるということでよろしいでしょうか。	
Bさん	はい。	
進行	次に、自分の状況についてはどうですか？	行動と結果（自分への影響）の違いについて不明確な場合は具体的に説明する。行動＝問題となる行動、結果＝自分に与えた影響を指す。
Aさん	はい（挙手）行動として「作業後にミスをチェックする」、結果として、「やっぱりミスが出る」。	

進行	Bさんどうでしょうか。状況を正しく表していますか？	
Bさん	えーいいと思います。ミスは何度もチェックしてるはずなのに、ミスが残ってしまいます。	質問の意図とずれた回答があった時は、再度確認する。
進行	なるほど、何度か確認してミスを修正できている部分もあるんですね。ではそのように書きます。	
進行	次に行動の際の、Bさんのお気持ちはどうでしょうか。	
Bさん	特にありません。	
進行	続いて結果の気持ちのところですが、何度も確認した結果として、ミスが残ってしまった時の気持ちはどうでしょうか。	
Bさん	確認したのにな・・・とかやばい！また間違えてしまった！という気持ちになります。	
進行	頑張って確認して「もう大丈夫」と思ったのに、ミスが見つかった時は裏切られたような、ショックな気持ちでしょうね。	問題を抱えた受講者の気持ちを確認する上では、受講者の気持ちをより共感的に受け止めることも必要です。
Bさん	自分が嫌になるような・・・そんな気持ちがします。	
進行	続いて、相手への影響、相手の気持ちの欄ですが、この問題では上司が関わってきますが、それについてはどうでしょうか。	
Dさん	Bさんに質問があるんですけども、よろしいでしょうか？	
進行	どうぞ。	
Dさん	今回、ミスを見つけたのはスタッフの方ですか？それとも自分で見つけたのですか？	
Bさん	スタッフに提出するためにプリントアウトした後に自分でミスを見つける場合もありますし、提出した後でスタッフにミスを指摘される場合もあります。	
Dさん	そうすると、相手への影響というところでは「スタッフはミスを指摘することになる」ということですね。それによってスタッフの仕事が滞るとかそういうことがあるのですか？	
Bさん	わかりません。	
進行	そうしますと、まず相手への影響は「スタッフがミスを指摘することになる」ということでよろしいですね。スタッフの仕事にどのような影響があるかはわからないということですね。	
Bさん	はい。	

進行	相手の気持ちはいかがでしょうか。	
Bさん	よく分かりません。	
進行	もしもご自身がスタッフの立場だったらどう感じますか？	相手の気持ちについて考える際のヒントを提示する。
Bさん	・・・そうですね。早く修正してもらってきて欲しい・・・と思うかもしれません。	
進行	他の方、何かご意見はありますか？	本人からあまり意見が出なかった場合は、他のメンバーからも意見を出して貰う。
Aさん	次からは間違えないで欲しい・・・と思うかもしれません。	
Cさん	もしかしたらミス伝えるのは心苦しいと思うのではないですか？	
進行	わかりました。あくまでも推測でということで（ ）書きで書いておきましょう。	推測になる部分は明らかな事実とは書き分けておいた方がよい。後で見直した時に推測が偏っていないかどうか見直すことができる。
進行	続いて原因のところですが、ここは大切なポイントになると思います。いかがでしょうか。Bさんの方で思うところがあればおっしゃって下さい。	原因の把握は解決策案を検討する上で重要になる。
Bさん	やっぱり見落としがあります。入力忘れもあるかな。	
進行	なるほど見落としがあるのですね。ご自分でも確認はしているとなると、さらにミスの要因をよく考えていく必要があります。また他の方でも同じような経験のある方がいればおっしゃって下さい。	本人のみでは原因の把握が不十分になる場合があり、周りから意見を出して貰う。
Aさん	私も以前この仕事をしていたのですが、確かに品番とか値段のところで、間違えることがあります。私の場合は思い込んでしまって「abe」と入力するところを「abc」と入力してしまうというようなミスをしてしまうことがあります。	
進行	Bさんのミスはこういった「思い込み」によるものですか？	
Bさん	言われてみれば、そういうミスもあると思います。	
Aさん	一端そう思い込んで入力したものは間違えているとは思わないので、チェックが行き届かないのではないのでしょうか。	受講者間でディスカッションしている時には進行は共通理解が得られているかどうか確認しながら進める。
Bさん	そうですね。確かにミスを見つけにくいでしょうね。	

Cさん	はい（挙手）よろしいでしょうか。Bさんは作業のチェックはどんな感じでやっていますか？	
Bさん	はい。パソコンの画面で手元の資料を見ながら確認していきます。	
Cさん	画面と手元と両方見ながらだと私も行がずれちゃったりしてミスすることもあるんですが、そういうことはありませんか？	
Cさん	それもありません。確かにやりにくいですね。	
進行	今出た意見で、原因としては「思い込みによるミスがあるかもしれない」「パソコンの画面を見ながら資料を確認するためミスを見逃しやすい」ということが挙げられましたが、それでよろしいでしょうか。	
Bさん	はい。	
進行	正しいと思い込んで入力したところはミスが見つけない、またミスの確認方法も少しやりにくいものになっていたということが分かったということですね。皆さん有り難うございます。	

進行のヒント

出された問題によっては「問題の明確化」（ワークシートにおける〈問題状況の把握〉）を全て記入することが難しい場合があります。「いつ」「どこで」「誰と」といった具体的な出来事を特定しにくい問題、例えば、「常に書類の整理で困っている」「浪費癖があってお金がたまらない」といった問題の場合は、具体的な場面の特定が難しい面があります。こういった問題ではワークシートは埋められるところだけ埋めていくようにしますが、問題となる「行動」「結果」、本人と周囲の人（相手）にどのような影響もたらされたのか、また問題となる行動の「原因」については重要な情報となります。これらは他者の意見も取り入れながら記入していくと良いでしょう。

問題の明確化の結果、下記のとおりになりました。

問題状況分析				
問題	請求書作成作業で何度も確認しているんだけど、ミスが出てしまう (数字やアルファベットのミスが多い)			
＜問題状況の把握＞				
いつ	請求書作業をしている時	どこで	自分の作業スペース	誰と スタッフ
自分の状況	行動 → 作業後にミスを何度もチェックする		結果（自分への影響） ミスが残る	
	その時の気持ち 特になし		その時の気持ち 確認したのにな・・・ やばい！また間違えてしまった！	
相手への影響	スタッフがミスを指摘することになる			
相手の気持ち	(早く修正してもらってきて欲しい) (次からは間違えないで欲しい) (ミスを伝えるのは心苦しい)			
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・見落としがある ・入力忘れがある ・思い込みによるミスもあるかもしれない ・パソコンの画面を見ながら資料を確認するためミスを見逃しやすい 			

<目標の明確化>

	台詞	進行ポイント
進 行	では、問題の背景にある、「行動・結果・原因」がある程度具体的になったかと思しますので、次の、「目標の明確化」のステップに移りたいと思います。	
進 行	Aさんは、この問題についてどうしたいと考えますか、あるいはどんな目標を立てればこの問題を解決できそうだと思いますか。	
Bさん	請求書作成作業でミスを0にしたいです。任せてもらった仕事なので、完璧に仕上げたいと思います。	目標設定には受講者の特徴が出る場合があります。無理な目標を設定している場合でも、変更を無理強いはしません。
進 行	それでは、Bさんの「請求書作成作業でミスを0にしたい」という目標を解決するため、皆さんで解決策案のブレインストーミングをしてみたいと思います。	目標が達成できなかった時に、改めて目標を少し変えて取り組むように促します。
進 行	少し時間を取りますので手元のシートに思いつく限り書き出してみてください。	

進行のヒント

グループワークでは進行役1名と受講者3名～6名で実施します。受講者が多すぎると発言の機会が制限されたり、進行役が受講者の理解の状況を把握しきれない場合がありますので、グループ構成には留意が必要です。問題によっては過去の嫌な経験を思い出し、それにより混乱やパニックを引き起こしてしまう場合があります。問題を取り扱う時は本人の状況をよく見極めて行うと共に、個別相談で問題の明確化を事前試行するといったことも有効です。グループワークでは下図のように見学席を作ってセッションに参加しやすい環境作りを心がけます。



<解決策案の検討>

	台詞	進行ポイント
進行	では皆さんの方で考えついた解決策案があれば挙げて下さい。	思いつきでもどんどん発言して貰うようにするが、問題提起者を否定しないように留意する。
Aさん	はい（挙手）作業で使うデータは文書作成ソフトですが、 <u>表計算ソフトでデータを作り直して、自動計算できるところは自動計算で数字が出るようにしたらどうでしょう。</u>	
Dさん	はい（挙手） <u>間違いやすい項目をチェックシートを作って一つ一つチェック</u> してはどうでしょう。	
進行	具体的にはどんなチェックシートを使うと良いですか。何かアイデアがありますか。	内容理解を進めるために適宜、発言内容を確認する。
Dさん	例えば品番とか金額の文字が大文字になっていることが多かったら、「品番と金額が小文字になっているか」というチェック項目を作って、請求書1枚確認するごとにチェックをつけていくんです。	
進行	なるほど、ミスしやすいポイントについてチェックしていくんですね。	
Cさん	あ、はい（挙手）えーと。パソコンの画面上でチェックするとミスを見落としやすいと思うので、 <u>一端出力して、手元の資料と見比べ</u> た方が確認しやすいと思います。	
Cさん	あと、私の場合、 <u>確認作業の前には休憩を取る</u> ようにしています。集中力を高めるためにちょっと気分転換してからするといいですよ。	
Aさん	はい（挙手）後、考えつくすればどうしてもいろいろやってミスがなくなるならば、 <u>スタッフにダブルチェックを依頼</u> してはどうですか。思い込みのミスをしてしまう場合は、自分の目では限界があるんじゃないですか。	
Cさん	あ一言い忘れましたが、 <u>出力した後のチェックには定規とかを使って確認</u> すると間違いにくいです。	
進行	たくさん挙げていただき有り難うございます。	

<結果予測>

	台詞	進行ポイント
進行	続いて挙げられた解決策案に沿って、結果予測を行っていきます。効果・現実性について、まず効果は解決策案を実行した場合目標が達成できそうな場合は効果ありで○、そうでない場合は×、どちらかわからない場合は△になります。あくまでも自分の判断で結構ですよ。現実性は、現実的にその解決策ができるかどうか、実施可能かということです。	効果・現実性の判断基準が分かるように時には例を示して説明する。
進行	最初に、解決策案の一つ目、「 <u>表計算ソフトでデータを作り直して、自動計算させる</u> 」の効果と現実性はいかがですか。	
Bさん	ちょっと良くわからないですが、データを作るのは苦手なので現実性は×です。残念ですが・・・正直なところエクセルもそんなにうまくはないので、効果も△です。	
進行	効果△、現実性×ですね。あくまでもご自身の判断によりますから、他の方も人によって評価が異なるのは気にしないようにしましょう。続いて「 <u>間違いやすい項目をチェックシートを作って一つ一つチェックする</u> 」はいかがでしょう。	結果予測はあくまでも問題提起者の判断であることを強調する。
Bさん	これは良いと思います。ミスの防止ができると思います。効果○、現実性も○です。	
進行	「 <u>一端出力して、手元の資料と見比べる</u> 」はいかがでしょう。	
Bさん	これも良いですね。効果○です。現実性は・・・相談してみないとできるかどうかは分かりません。△をお願いします。	
進行	「 <u>確認作業の前には休憩を取る</u> 」はいかがでしょうか。	
Bさん	うーん。私の場合は効果があるかちょっと分かりませんが、効果は△です。現実的にはできると思います。○です。	
進行	「 <u>スタッフにダブルチェックをお願いする</u> 」はいかがでしょうか。	
Bさん	そうですね。これは良いですが、お願いはちょっとできません。これでは自分がやっている意味がないんじゃないかと思います。現実的にはすみませんが×です。効果はあると思います。	
進行	効果は○、現実性は×でよろしいですか。	
Bさん	はい。	
進行	最後の「 <u>出力した後のチェックに定規を使って確認する</u> 」という方法はいかがでしょうか。これは先ほどの「 <u>一端出力して、手元の資料と見比べる</u> 」という方法を行った上での解決策案ですね。	
Bさん	よさそうです。効果は○です。現実性は△です。	
進行	これで全ての解決策案の結果予測が終わりました。	

<選択判断>

	台詞	進める上のポイント
進行	それでは解決策案のうち、実際に活用できる案を選択します。これもBさんの判断になりますが、Bさんどうでしょうか。実際にBさんが試してみようと思う案はありますか？	
Bさん	そうですね。いくつか良いものが出ましたが・・・難しいですね。	
進行	一つに絞らなくてもいくつか選択してみて相談しながら一つずつ試してみるという方法もありますよ。また同時にやってみるということもできると思います。今の出た案ですと出力した後に定規を使ってチェックするというように一緒にできそうなアイデアもありそうですね。	
Bさん	そうしたら、 <u>「間違いやすい項目をチェックシートを作って一つ一つチェックする」</u> 「一端出力して、手元の資料と見比べる」「出力した後のチェックに定規を使って確認する」というのをやってみようと思います。	
進行	どういう順番で進めると良いか、そこはカウンセラーやジョブコーチと相談していくと良いですね。	
Bさん	そうします。	
進行	全体を通して感想はいかがですか。	
Bさん	すぐに使えそうなアイデアばかりでした。ただミスをおこしたいと考えていただけであまり工夫していなかったもので、とても参考になりました。有り難うございます。	

分 析 シ ー ト			
目標	請求書作成作業でミスを0にしたい		
＜解決策の検討＞			
解決策案	結果予測		選択判断
	効果	現実性	
＜O・△・×＞			
①表計算ソフトでデータを作り直して、自動計算できる ところは自動計算で数字が出るようにする	△	×	
②間違いやすい項目をチェックシートを作って一つ一つ チェックする	○	○	◎
③一端出力して、手元の資料と見比べる	○	△	◎
④確認作業の前には休憩を取る	△	○	
⑤スタッフにダブルチェックを依頼する	○	×	
⑥出力した後のチェックには定規を使って確認する	○	△	◎
解決策の実施手順・課題			

4 個別トレーニング

問題解決技能トレーニングはグループで行う以外に相談等を利用した個別場面でも行っています。

受講者によってグループの中で意見が言いにくい場合、問題の分析や解決策の検討等、本人のペースに沿って丁寧に行う必要がある場合、さらに受講者が少なくグループワークができない場合等、支援者は個別場面でトレーニングを行います。ただし、個別で行う場合とグループで行う場合と実施する上でメリット・デメリットがありますので、その点を考慮して行う必要があります。

グループワークで問題を取り扱う場合・・・

メリットとしては

- 受講者間で問題意識を共有できること
- グループの多様な視点から問題が検討できること

デメリットとしては

- 問題提起者にとってはプライベートな話題を挙げる事へ抵抗感があること
- グループの参加者にとっては、他者の問題を取り扱うため、必ずしも1人1人の関心のある内容となるとは限らないこと
- 自分のあげた解決策案を他者に評価されることへの抵抗感があること

があげられます。グループで問題を取り扱った場合には受講者にとって他者が行う問題把握の状況、さらに他者の視点から発せられた解決策案等が参考になります。問題によっては同じ発達障害のある当事者同士で悩みを共有でき、周囲の発言から受講者自身が自分の特性を顧みるきっかけになることもあります。しかしグループ内で、自分の抱えているプライベートな話題を取り上げることに抵抗感がある受講者もいますから、そうした場合には個別場面で行うか、事前に個別相談等で説明の範囲を限っておいてからグループワークで取り上げるといった配慮が必要になるでしょう。

また問題提起者以外の参加者については、扱うテーマによっては人の問題でイメージがしにくかったり、そもそも関心がない、さらには問題解決が問題提起者主体で参加者個人の思い通りにならないため、苛々を募らせたり、問題提起者の問題への対応に批判的になるといった影響を与えることがあります。参加者にはあくまでも問題解決の主体は問題提起者であることを強調しますが、必要に応じて個別相談等で個々の特性や問題解決の方法に違いがあることに理解を求めるといったフォローを行っていきます。

個別場面で問題を取り扱う場合・・・

メリットとして

- 他者を意識しなくて良いため、プライベートな話題について話しやすいこと
- 受講者のペースに合わせて進められること

デメリットとして

- グループで期待される当事者同士で共感を得られる機会がないこと
- 多面的な意見が出にくいこと
- スタッフからのかかわりが誘導的になってしまう可能性があること

があげられます。個別場面では、支援者との共同作業で問題解決を進めていくこととなりますので、プライベートな話題についても話しやすい環境で進めることができます。受講者が主体で考えていくことで、本人のペースにあわせて進められるというメリットがあり、受講者にとってはグループワークに比べて精神的な負荷の低い方法と言えるでしょう。

しかしながらグループワークで期待される当事者同士の共感、多面的な意見から導き出される受講者自身の気づきといった点は得られにくく、スタッフの一面的な意見から答えを誘導してしまうというデメリットも認められます。個別場面では受講者の発言を主体として、物事を多面的に捉えられるように、スタッフは様々な角度で意見を言っていくよう努めます。

またこの問題解決技能トレーニングの技法を、普段の個別相談で利用することで、相談を効率的、効果的に進めることができます。

トレーニングで使用するワークシートを使って相談を行うことで、視覚的に問題状況を整理することができますし、受講者の抱える問題を掘り下げて、対策を共に検討するという普段の相談の目的にそった「枠組み」が作りやすくなります。

発達障害のある方の場合、何を話すべきかが明確でないと、話のポイントが絞れずに相談内容が拡散してしまったり、一面的な見方で問題分析や解決策の検討がすすまないといったことがあります。何を話せば良いのかわからず、迷いながら相談するという状況は発達障害のある本人にとってもストレスが強いと考えられます。相談で話すべき「枠組み」があることで発達障害のある本人も安心して相談を進めることができ、支援者からも問題状況分析、解決策検討のアイデアを提供することができます。

相談で利用する場合には、トレーニングの時と同様にホワイトボードを活用したり、手元にシートを準備してそこに書き込んでいきます。相談した結果を板書していき、本人と共有しながら相談を進めることが重要になります。さらに整理した情報は両者共有しておき、別の相談機会にふりかえりができるようにメモリーノート等で保管しておくといった方法が有効です。

第3章

問題解決技能トレーニングの解説

第3章 問題解決技能トレーニングの解説

1 トレーニングを進める上での留意点

問題解決技能トレーニングでは、問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるようになることを目指します。そのため、受講者が問題状況に対する理解を深められるようにトレーニングを進めて行くことが必要になります。

また、問題状況を解決するためには、実際に問題状況が発生した際に選択した問題解決策に則って行動することも重要です。この点で、「段取り」以降の段階を通じて問題解決行動を獲得できるよう、トレーニングを進めることが必要になります。

そこで、ここではトレーニングを進める際の留意点について、「問題状況に対する理解を深める時」と「問題解決行動の獲得を図る時」という二つの段階から整理します。

(1) 問題状況に対する理解を深める時

トレーニングでは、受講者自身が、問題状況に対する理解を深めることが重要となります。しかし、受講者が問題解決の過程でつまづいている場合もあります。その背景の一つとして、問題状況の一部に注意が向いていたり、不合理な思い込みがあったりすることで、問題状況を正しく認識できていない可能性があります。

問題状況に対する理解を深めるには、状況を多面的かつ系統立てて整理することが求められますが、そのためには「問題の明確化」の部分を丁寧に進めていくことが重要になってきます。支援者は、受講者が一つ一つの項目を検討できるよう、かみ砕いた質問を投げかけるなどして、受講者の理解の度合いに応じたフォローを行います。

◆事例紹介①

～グループワークでのトレーニングを通じ、問題状況への理解を深めた事例～

受講者のNさんは、就職して数年は職場に適応できても、責任ある仕事を任されるようになると対応が難しくなり、離職に至っていました。そこで、自分の障害特性を整理するため、プログラムを受講することになりました。

プログラムを受講する中で、Nさんには、すぐに意見や感想を述べることを苦手としている様子が見られました。また、何か失敗をした時等に落ち込むことはあっても、根本的な問題意識は続きにくいということを自覚しており、問題を主体的に解決するのが難しい様子も見られました。

グループワークで問題解決技能トレーニングを行った際、Nさんの「失敗すると気持ちをひきずってしまう」という問題をテーマとして取り上げました。すると、ワークシートに記入したり、参加した他の受講者の意見を聞いたりすることで、多面的な視点から問題状況を振り返り、正しく理解する様子が見られました。また、「板書によって解決プロセスがわかりやすくなった」という感想も述べています。

これらの過程から、Nさんには、自分一人では問題の原因や対策を系統立てて振り返ることが難しく、問題が発生しても原因に気がつきにくい傾向があると考えられました。さらに、このような特性によって、問題が発生しても振り返ることができずに時間が経ち、Nさんが自覚していた「問題意識が続きにくい」という傾向につながることも考えられました。

その後の個別相談で就労セミナーでの取組を振り返る中で、Nさん自身もこれらの傾向があることを認識しました。そして「考えを系統立てて整理するには、ワークシートや他者の意見などの“きっかけ”が有効だ」という点にも気がつきました。

また、「問題の明確化」によって「精神的な疲れが影響する」、「気持ちの切り替え方を知らなかった」という傾向にも気がつきました。そして、「選択判断」の段階で選んだ「落ち込んだ気持ちを音楽のフレーズに変える」などの解決策案が、対処方法になることを確認しました。



事例紹介①で触れたように、問題状況を多面的な視点から整理するためには、トレーニングをグループワークで行い、参加者全体から意見を得ることが有効です。

中でも、「問題の明確化」の中の「相手への影響」や「相手の気持ち」といった項目は、相手の状況を想像することが必要となり、自分一人では考えにくい受講者が多いですが、参加者から客観的な意見を得られることで考えやすくなります。また、思い込みや考え方のこだわりがある受講者の中には、グループワークで自分と同じ立場の参加者から意見を得ると、自分の思い込み等とは違った意見であっても、比較的スムーズに受け入れられる場合も見られます。

さらに、グループワークを通じて自分と他者の考え方の違いを比較し、自らを振り返ることによって、受講者が自分の障害特性について自覚を深めるきっかけにもなります。

しかし、他者から意見を得ることへの抵抗感やストレスが大きい受講者の場合、無理にグループワークを行わず、個別トレーニングの中で取り上げていくこととなります。その際には、支援者は、受講者が主体的に問題状況を分析することができるようにフォローし、回答や判断を誘導するような進め方にならないよう、留意する必要があります。例えば、問題状況を図示したり、問題状況を再現したロールプレイを行ったりするなど、受講者が問題状況を具体的にイメージし、自ら問題状況について考えられるよう、丁寧に進めていくことが重要です。

◆事例紹介②

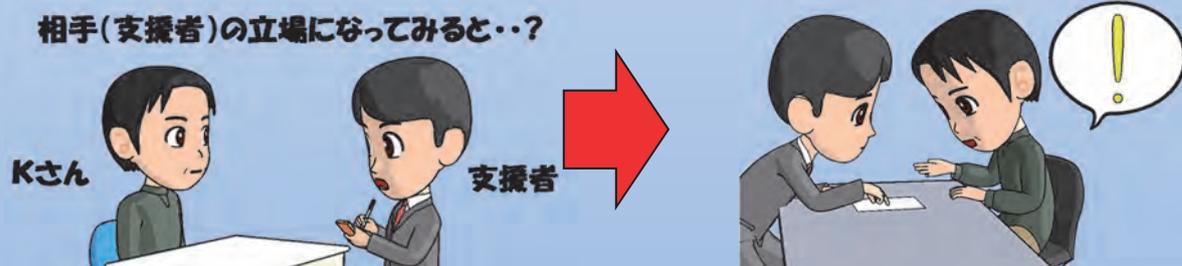
～個別トレーニングで「問題の明確化」を工夫して進めた事例～

Kさんは大学院を卒業後、アルバイトをしながら求職活動をしていましたが、不採用が続いており、自分の障害特性を改めて整理するために、プログラムを受講しました。

プログラムでは、イレギュラーなことが起きた時、「困った」と感じながらも対応について考え込んでしまい、すぐに行動できない状況が見られました。

個別相談をしていたところ、作業のミスについて困っていることがわかり、その場で個別の問題解決技能トレーニングを行いました。しかし、「問題の明確化」のうち、「相手への影響」や「相手の気持ち」の項目で、考えに詰まる様子が見られました。そこで、支援者とKさんとで簡単なロールプレイを行って問題状況を再現したところ、自分で考えつくことができました。その後の「結果予測」や「選択判断」でも、主体的に考えていくことができています。

簡易なロールプレイ



このように、「問題の明確化」の段階を、Kさんの理解力に合わせて柔軟に対応することができたことで、Kさんが問題状況などを主体的に考えることができました。この結果、個別トレーニングで危惧される「支援者が誘導的になる状況」が生じなかったと考えられます。

(2) 問題解決行動の獲得を図る時

問題解決技能トレーニングを通じて問題解決行動の獲得を図る上では、解決策を実際の行動に移していく「段取り」以降の段階が重要になります。グループワークでトレーニングをしている場合、「段取り」以降はグループワーク後の個別相談などで個別に進めますが、受講者の問題意識を維持するためには、「選択判断」を行った後、「段取り」と「事前試行」について、間を置かず実施することが望まれます。

また、「事前試行」から「実行」までの間が空いた場合には、トレーニングの効果が低下する可能性もあるため、タイムリーに行えるような支援が必要となります。作業場面などを活用し、意図的に実行できる場面を設定することや、トレーニング場面と似た場面に遭遇した際、受講者に解決策の実行を促すことが重要です。

◆事例紹介③

～個別トレーニングを通じ、問題解決行動を獲得した事例～

事例紹介②で紹介した、「作業のミス」について個別トレーニングを行ったKさんは、個別トレーニングでの「問題の明確化」を通じ、問題の原因として「メモの記入が遅いために、きちんとしたメモを取れていなかったこと」を確認しました。そして、解決策案の中から「作業を指示された時に、メモを取る時間を待ってもらおうよう申し出ること」を選択しました。

この時の個別トレーニングの中で「段取り」の段階まで進め、実際に作業の中で体験することとしました。そして、その直後の作業時間中に、「事前試行」としてロールプレイを行っています。このように、一度に「問題の明確化」から「段取り」まで行えたことで、「事前試行」で解決策の有効性を検証するまで、スムーズに進むことができました。

さらに、その後のプログラム期間で、意図的に問題状況の類似場面を設定すると、選択した解決策のとおり、行動することができました。個別トレーニングによって「選択判断」以降の段階をタイミング良く行えたことで、問題解決行動を獲得できたと言えます。



問題解決行動の獲得には、「結果の評価」で一連の経過を振り返ることも重要です。解決策を実行して問題が解決した場合であれば、振り返りによって解決策の有効性を確認することが、問題解決行動の獲得を強化することにもつながります。また、自分の行動に対して自信を持ちにくい受講者であれば、客観的なフィードバックを得ることによって、自信の向上や、問題解決行動へのモチベーションの維持にもつながります。

2 問題解決技能トレーニングを活用したアセスメント

第1章で説明したとおり、発達障害のある方の場合、認知機能の特徴によって問題解決の過程につまずきを抱えている場合があります。さらに、障害特性の現れ方には個人差があるため、つまずく部分は一人ひとり異なります。例えば、情報の「受信」や「判断」のつまずきによって問題状況を適切に理解できていない場合や、情報の「送信」のつまずきによって問題解決のための行動を適切に行えない場合、などが考えられます。

そのため、支援者は問題解決技能トレーニングを通じ、受講者一人ひとりの「つまずきやすいポイント」や思考の傾向などについて、十分にアセスメントを行うことが重要になります。また、グループワークとして実施する場合には、問題の当事者だけでなく、グループワークの参加者についても、発言内容や参加態度を通じて、認知特性のアセスメントを行うことも可能です。ここでは、P. 54の資料を基にアセスメントのポイントをご紹介します。(巻末CDにデータ掲載)

(1) 「問題の明確化」、「目標の明確化」のポイント

「問題の明確化」、「目標の明確化」のプロセスは、状況を正しく理解することが必要になります。

特に、グループワークで行っている場合には、問題提起者だけでなく参加者においても、他者の問題状況を想像し、正しく理解できるか、系統立てて整理することができるか、といった視点でアセスメントを行う機会になります。

問題	<ul style="list-style-type: none"> ○受講者が、普段問題だと感じていること ○問題場面の状況をどのように把握しているか(受信) ○何が問題と感じているのか、偏った思い込みなどが反映されていないか(判断) ○問題に対してのどのように対応したのか(送信) 		
<問題状況の把握>			
いつ	どこで	誰と	
自分の状況	<ul style="list-style-type: none"> ○問題場面について5W1Hの視点で情報整理できるか(受信) ○行動→結果の因果関係を理解することができるか(受信) ○他者の意見を正しく理解できるか(受信) ○行動→結果の因果関係について、偏った思い込みなどが反映されていないか(判断) ○問題場面で受講者がどのように対応したか(送信) 		
	その時の気持ち	その時の気持ち	
相手への影響	<ul style="list-style-type: none"> ○問題が起きたことによる相手への影響、相手の考え・意見等を把握できるか(受信) 		
相手の気持ち	<ul style="list-style-type: none"> ○相手の気持ちについてどのように想像しているか(判断) 		
原因	<ul style="list-style-type: none"> ○問題の原因が受講者の受信・判断・送信の問題に及ぼす影響 ○問題の原因の振り返りや想像ができるか(受信・判断の問題) ○原因の一部にこだわってしまうことがないか、バランスよく問題を把握できていない場合等がないか(判断) 		

問題状況分析シート (アセスメントのポイント)

問題	○受講者が、普段問題だと感じていること ○問題場面の状況をどのように把握しているか (受信) ○何が問題と感じているのか、偏った思い込みなどが反映されていないか (判断) ○問題に対してどのように対応したのか (送信)	目標	○自ら目標を立てることができるか ○正しい状況認識のもとで目標設定できているか (受信・判断) ○実現不可能な目標設定になっていないか (判断)
いつ	どこで	誰と	結果予測 効果 現実性 <○△×>
自分の状況	<問題状況の把握> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> ○問題場面について5W1Hの視点で情報整理できるか (受信) ○行動→結果の因果関係を理解することができるか (受信) ○他者の意見を正しく理解できるか (受信) ○行動→結果の因果関係について、偏った思い込みなどが反映されていないか (判断) ○問題場面で受講者がどのように対応したか (送信) </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">その時の気持ち</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">その時の気持ち</div> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> ○問題に対してどのような受け止め方をしているか (判断) ○自分の気持ちについて振り返ることができるか、表現できるか (判断、送信) </div>		
相手の影響	○問題が起きたことによる相手への影響、相手の考え・意見等を把握できるか (受信) ○相手の気持ちについてどのように想像しているか (判断)		
相手の気持ち	○問題解決に対する受講者の志向性、問題意識 ○目標に依じた解決策案を選べるか (判断) ○解決策案について、効果・現実性に基づいた優先順位がつけられるか (判断)		
原因	解決策の実施手順・課題 ○解決策を実行するためのプランニングができるか (判断) ○解決策実行の際に生じる課題について想像できるか (判断) ○解決策実行の際に周囲の協力を得られるか (送信)		

解決策案
 ○状況を正しく認識できているか (受信)
 ○目標に沿った解決策案を考えられるか (判断)
 ○受講者なりの思い込み (判断) により偏った解決策案になっていないか
 ○問題提起者に対しての配慮があるか (問題提起者の問題ばかりに帰するような対応をしていないか) (受信・判断)

○問題状況を正しく認識できているか (受信)
 ○結果や現実性について妥当な予測ができるか (判断)
 ○解決策案のイメージがつかくか (判断)
 ○他者に遠慮して過大評価する等がないか (判断)

○問題解決に対する受講者の志向性、問題意識
 ○目標に依じた解決策案を選べるか (判断)
 ○解決策案について、効果・現実性に基づいた優先順位がつけられるか (判断)

まず、問題提起者に関しては、過去の問題状況に対する捉え方などから、思い込みやこだわりといった特徴を把握できる場合があります。また、参加者においては、他者の問題状況をイメージして理解できるか、といった視点でアセスメントを行います。

また、問題提起者、参加者ともに、他者へのかかわり方を確認することも可能です。例えば、不明点を問題提起者に質問する際の口調や、グループワークそのものへの参加態度なども、重要なポイントとなります。

続く「目標の明確化」では、問題提起者が問題状況に即した妥当な目標を考えることができるか、把握することができます。分析した問題状況に即さない目標を立てている受講者の中には、系統立てて考えることを苦手としている方もいれば、目標について強いこだわりを持っている方もいますので、目標設定の理由についても意識して把握します。

目標	<ul style="list-style-type: none"> ○自ら目標を立てることができるか ○正しい状況認識のもとで目標設定できているか（受信・判断） ○実現不可能な目標設定になっていないか（判断）
----	--

（２）「ブレインストーミング」のポイント

「ブレインストーミング」では、問題状況や目標を意識せず、思いついた解決策案を思いついたまま挙げていく受講者もいます。その一方、この段階で解決策案の効果や現実性まで考えこんで、自分の解決策案を否定してしまい、なかなか案を出せない受講者もいます。また、想像力のつまずきによって解決策案をたくさん挙げるのが難しい受講者もいます。

＜解決策の検討＞
<div style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; width: 40px; height: 20px; display: inline-block; margin: 0 auto;"></div> 解決策案
<ul style="list-style-type: none"> ○状況を正しく認識できているか（受信） ○目標に沿った解決策案を考えられるか（判断） ○受講者なりの思い込み（判断）により偏った解決策案になっていないか ○問題提起者に対しての配慮があるか（問題提起者の問題ばかりに帰するような対応をしていないか）（受信・判断）

この段階では、まず、問題提起者、グループワークの参加者双方に関して、問題状況を正しく認識し、目標に沿った解決策案を考えることができるか、といった視点でアセスメントを行っていきます。

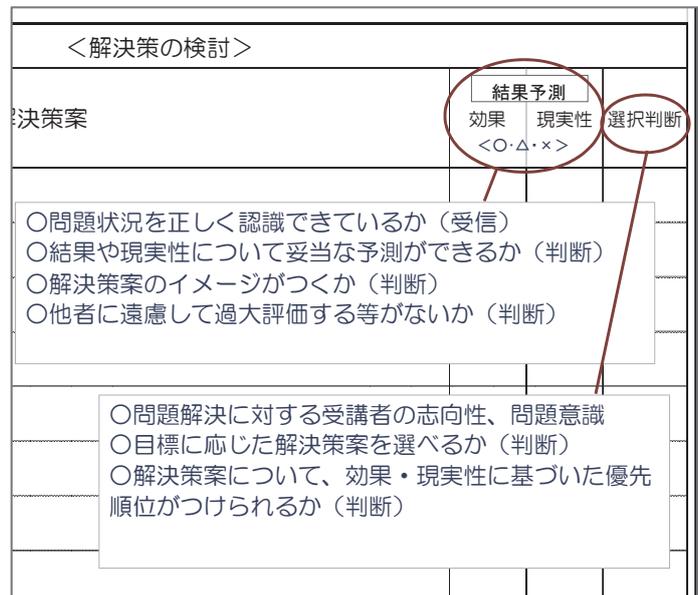
また、グループワークで行っていると、問題提起者の課題に帰するような解決策案ばかり挙げる参加者や、悪意はないものの、問題提起者の課題を追及してしまう参加者も見られます。この点で、問題提起者に対する配慮ができるかどうか、など他者とのかかわり方についても把握していきます。

(3) 「解決策の検討」以降のポイント

「解決策の検討」以降の段階は、主に問題提起者の「判断」に関するアセスメントを行うこととなります。

まず、「結果予測」の段階では、解決策案のイメージに基づいて効果や現実性を検討することができますか、といったポイントがあります。

例えば、受講者の中には、解決策案を検討する際、想像力の問題によって妥当な予測を行うことが難しい方もいます。また、効果と現実性の区別をつけて考えることを苦手としている方もいます。



さらには、こだわりなどによって問題解決のパターンが限定的となっている方も見られます。このような方の場合、「選択判断」の段階ではこだわりにとらわれることなく判断することができるのか、どのような問題解決の志向性があるのか、などを把握していきます。

その後の、「段取り」、「事前試行」においては、選択した解決策を実行するためのプランニングや、起こり得る課題の想像など「判断」の特性を確認することができます。

「事前試行」の段階では、解決策について「イメージしてみる」、「書き出してみる」、「ロールプレイを行って試してみる」といった様々な手法の中から、受講者に合った手法を選んで行います。視覚情報の処理が得意な受講者には「書き出す」、状況の想像が苦手な受講者には「ロールプレイを行う」など、「実行」に向けて受講者が取り組みやすい手法を確認します。

解決策の実施手順・課題

- 解決策を実行するためのプランニングができるか（判断）
- 解決策実行の際に生じる課題について想像できるか（判断）
- 解決策実行の際に周囲の協力を得られるか（送信）

「実行」においては、受講者の問題状況下での行動力や行動を般化する力についてアセスメントを行います。そして、「結果の評価」では、一連の過程を振り返る中で、どの程度セルフモニタリングが可能なのか、などを確認していきます。また、問題解決の達成状況からどの程度自己効力感を得られるのかを把握する機会にもなり得ます。

◆事例紹介④

～グループワークへの参加状況からアセスメントを行った事例～

受講者のOさんは、これまでの生活の中で、発言したことが自分の意図とは異なる趣旨で周囲の人に受けとめられることがある、と自覚しており、プログラムの受講を通じて、自分のことを相手に理解してもらえるようになりたいと考えていました。

プログラムの開始後、いくつかの就労セミナーを受けた中では、一方的に自分の意見を述べることもありましたが、説明を聞いて頷くなどの様子もあり、就労セミナーの内容を理解できているように見えました。

初めての問題解決技能トレーニングで、他者の問題をテーマにしたグループワークに参加しました。すると、「問題の明確化」の段階を進めている際、問題提起者の行動を直接的な表現で否定する発言が見られました。また、問題状況に関係のない自分の経験を冗長に話す様子や、「選択判断」の段階を進めている際に、突如、解決策案を挙げ始める様子が見られました。



このような状況から、Oさんは、その場では、自分の発言が相手に与える影響を想像することが難しく、悪意はないものの、やや批判的な口ぶりになってしまう、という「判断」や「送信」の課題があると考えられました。

また、集団場面でのトレーニングや、意見交換が主となる就労セミナーでは、情報の整理が難しく、内容を系統立てて把握できていない可能性がある、という「受信」の課題についてもアセスメントを行うことができました。

この状況を受けて、Oさんについては、アセスメントの内容を基にそれまでの支援方針を見直し、個別相談での就労セミナーのフォローをより丁寧に行うなど、対応について再検討することができました。

3 他のプログラムとの関連性

問題解決技能トレーニングをより効果的に行う上で、テーマの設定や実施内容のフォローなど、事前の準備、事後のフォローが重要であり、問題解決技能トレーニング以外の場面を連動して活用していくことが必要となります。

(1) 情報交換会との関連性

問題解決技能トレーニングは問題状況を具体的に分析していくことから、取り上げるテーマとしては、困っている内容が具体的で状況が明確なものが望ましいと言えます。

しかし、受講者の問題には困っているポイントが曖昧なものや、状況が漠然としているものがあります。また、具体的に解決を望んでいるわけではなく、広く他者の意見を聞きたい、悩みを共有したいと考えている場合もあります。そこで、問題解決技能トレーニングとは別に、具体的な問題解決を図るというよりも互いの意見を自由に意見交換するためのグループミーティングの機会を設けます。なお、プログラムの中では「情報交換会」という名称で、問題解決技能トレーニングとの差別化を図っています。

情報交換会では、受講者が挙げたテーマについて、1テーマ30分から40分程の時間をとり、受講者同士で自由に意見を出し合います。スタッフは進行として参加し、受講者間の意見交換を促します。また、自由な意見を交えられるよう以下のようなルールを提示しています。

情報交換会のルール

- ①他の人の意見や話題に対する批判はやめましょう
- ②発言は相手の発言が終わってからにしましょう
- ③意見や質問は手を挙げてから行いましょう
- ④話したくない内容は無理に話す必要はありません

「仕事や就職活動について」、「人間関係について」、「障害について」、「生活面で気になっていること」などの幅広い内容をテーマとして設定することができるため、受講者がどのような問題意識を持っているのか確認することができます。

また、テーマの内容などから、情報交換会以外の各技能トレーニングをはじめとした他のプログラムで取り上げる方がふさわしいと考えられるものは、それぞれのプログラムで取り組むことを促していきます。例えば、困っている内容や状況が具体的なものについては、問題解決技能トレーニングの中で取り組むことを促し、具体的な対人場面のスキルに関する内容であれば、職場対人技能トレーニングで取り組むことを促します。このように、情報交換会によって、受講者の問題意識と各プログラムの内容をより関連づけていくことができるので、問題解決技能トレーニングの前に情報交換会を行っておくと、問題解決技能トレーニングのテーマを事前に準備できるというメリットがあります。

(2) 個別相談、作業との関連性

①個別相談との関連性

問題解決技能トレーニングをグループワークで行った場合、その後に個別相談を行い、「事前試行」以降を進めたり、グループワークでの状況を振り返ってフォローを行ったりします。また、個別相談は個別トレーニングを行う場面にもなります。

さらに、第2章の「4 個別トレーニング」で述べたとおり、トレーニングの進め方を個別相談にも援用することで、個別相談の構造化につながることもあります。例えば、課題意識が続きにくい受講者や、自分自身を振り返ることが苦手な受講者、オープン・クエスチョンに答えることや感想を述べるのが苦手な受講者ですと、個別相談でもなかなか意見が言えない場合があります。その際、問題解決技能トレーニングの枠組みを提示することや、問題状況分析シートを使うことによって、相談の流れや考える項目が具体的になります。その結果、相談自体の見通しを持つことができるため、受講者にとっては安心感を得られることがあります。

②作業との関連性

「事前試行」の段階でロールプレイを行う時や、「実行」の段階は、作業場面を活用していくことが有効です。また、本章の「1 トレーニングを進める上での留意点」で述べたように、問題解決行動の獲得においては「事前試行」と「実行」の段階をタイムリーに行うことが重要です。そこで、作業場面の中で意図的に問題状況を設定し、選択した解決策のとおり実行していくよう促します。

4 今後の課題

これまで述べたように、問題解決技能トレーニングは、受講者が問題解決の過程について理解を深め、解決のためのスキルを習得することを目的としています。そのためには、継続的にトレーニングを行うこと、作業場面などの受講者に身近な場面でこのトレーニングを活用していくことが必要です。また同時に、トレーニングでの経過や、実際に問題解決に取り組んだ結果を振り返る機会も重要です。よって、支援者には、トレーニングの場面のみで終了とならないような工夫をすることが求められます。

また、トレーニングの進め方についても、受講者の特性や問題の内容に応じて柔軟に対応することが重要であり、このような対応をより多くの支援者が行うためには、支援者のスキルアップも欠かせません。職業センターでは、現在、実践報告書の配布や、研究発表、各種研修等を通じて、全国の支援機関に支援技法の普及を図っておりますが、今後、さらに充実させていきたいと考えております。

CD版 発達障害のある方のための 問題解決技能トレーニング実践法
参考資料一覧

フォルダ名	資料名	種類
	ワークシートの使い方	Excel
	アセスメントポイント	Excel
オリエンテーション資料	問題解決技能トレーニング オリエンテーション資料	PowerPoint
	問題解決技能トレーニング オリエンテーション資料 (別紙)	PowerPoint
	情報交換会 オリエンテーション資料	PowerPoint
板書例	【例題テーマ①】板書例 (ICカード)	Excel
	【例題テーマ②】板書例 (朝寝坊)	Excel
	VisualModel板書例 (「なかなか報告できず怒られた」)	Excel
	板書例 (「マニュアルを作成できなかった」)	Excel
	板書例 (「何度確認してもミスが出る」)	Excel
	板書例 (「気持ちを引きずる」)	Excel
	板書例 (「携帯電話を忘れる」)	Excel
	板書例 (「勝手に残業して怒られた」)	Excel
	板書例 (「知っている人を見かけても挨拶できない」)	Excel
様式類	【様式】ワークシート	Excel
	問題整理リスト	Excel

<参考文献・引用文献>

- 1) Brenda Smith Myles、Jack Southwick (富田真紀監訳、萩原拓、嶋垣ナオミ訳)、アスペルガー症候群とパニックへの対処法、東京書籍、2002
- 2) Brenda Smith Myles、Melissa L. Trautman、Ronda L. Schelvan (萩原拓監修 西川美樹訳)、発達障害がある子のための「暗黙のルール」<場面別>マナーと決まりがわかる本、明石書店、2010
- 3) Shelly Channon、Tony Charman、Jane Heap、Sarah Crawford、Partricia Rios、Real-life-type problem-solving in Asperger's syndrome、2001 (アスペルガー症候群における現実生活タイプの問題解決、高木隆郎、P.ハウリン、E.フォンボン編、自閉症と発達障害研究の進歩 2003 Vol.7、星和書店、2003、pp.180-191)
- 4) 障害者職業総合センター、認知に障害のある障害者の自己理解促進のための支援技法に関する研究、資料シリーズNo.59、2011
- 5) 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
- 6) 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、障害者職業総合センター職業センター 実践報告書No.19、2007
- 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 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
- 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
- 9) 障害者職業総合センター職業センター、発達障害を理解するために 2～就労支援者のためのハンドブック～、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
- 10) 立澤友記子他：発達障害者のワークシステム・サポートプログラムにおける問題解決技能トレーニングの実践、第20回職業リハビリテーション研究発表会 発表論文集、2012

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

「発達障害者のワークサポートシステム・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

発行日	平成25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.or.jp
印刷・製本	株式会社白樺写真工芸

NIVR

ISSN 1881-0993



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。