

## 2 オリエンテーション

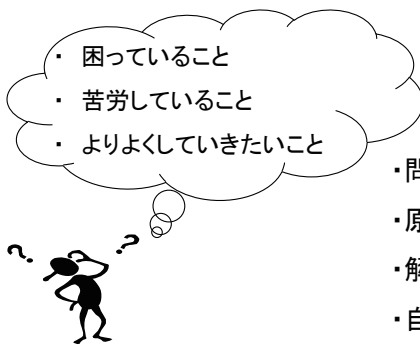
オリエンテーションは問題解決技能トレーニングの基本的な方法を学ぶ上で大変重要になりますので、下記の教示マニュアルに沿って進めていきます。(オリエンテーション資料は巻末CDにデータ掲載)

### 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

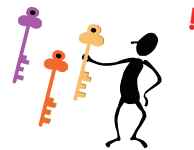
- 問題解決技能トレーニングは、皆さんが今困っていること、苦勞していること、又はこれまでの職業生活の中で困ったこと、苦勞したことについて、皆さん自身が問題の発生状況や原因を把握し、現実的な問題解決策を選択できるようにするトレーニングです。
- 個別相談で支援者と問題解決を目指す方法もありますが、トレーニングでは、グループワークを行って、皆さんの間で意見交換をし、他の人の意見も参考にしながら問題解決を目指していきます。
- 皆さんの年齢や就勞経験等は様々ですが、トレーニングのグループワークでは、皆さん同士がこれまでの体験や苦勞、その中で得た問題解決策について意見交換をしてもらいたいと思います。
- 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べる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。

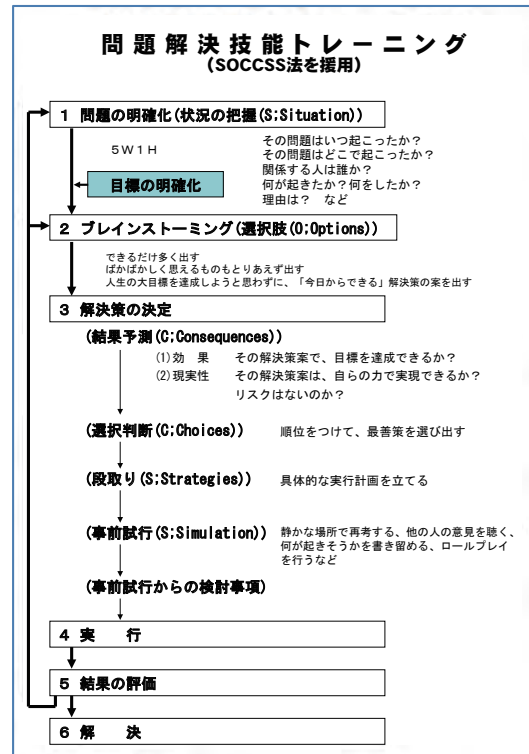
では、これから、問題解決技能トレーニングの流れについて説明します。別紙「問題解決技能トレーニングの流れ」（右図）を見てください。（巻末CDにデータ掲載）

### (1) 問題の明確化（状況の把握）

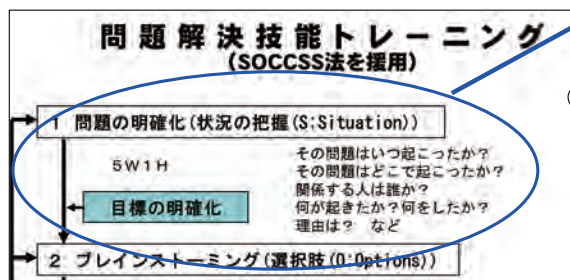
まず、問題を取り巻く状況を、「原因・行動・結果」、「5W1H」等の観点から整理します。これを行わないと、問題の所在が分からないままとなり、問題解決につながりません。

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

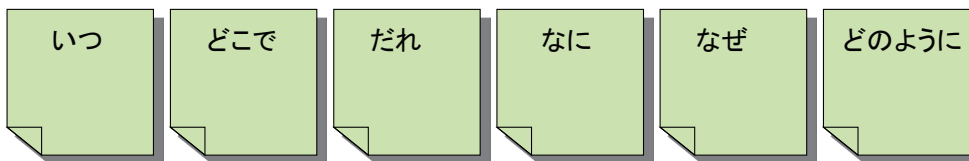


### ①「問題の明確化」とは？

- ・ 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。

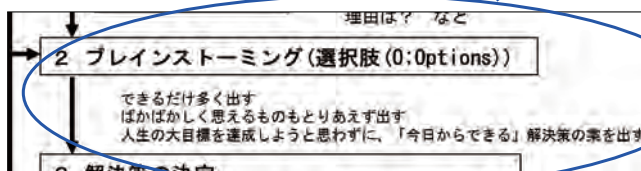
ばかばかしいと思う案でも構いません。自分ではそう思っている、皆で話し合っていくうちに良い解決策になるかもしれないからです。また、解決策案が思い浮かばない場合は、参考に他の人の意見を聴くだけでも構いません。

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。

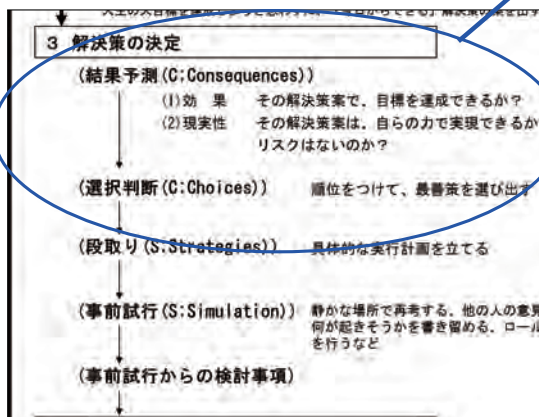
例えば、解決策案Bの効果と現実性を検討した結果、「効果○、現実性○」となった場合は「解決策として適切」と判断します。逆に、「効果×、現実性×」となった場合は「解決策として不適切」と判断します。

○ 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、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、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			
自分の状況	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"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>				
			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			
自分の状況	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝が弱い</li> <li>・前の日に遅くまで起きていることがある</li> <li>・ギリギリでも大丈夫という気持ちがある</li> <li>・1人暮らしで起こしてくれる人がいない</li> </ul>				
			解決策の実施手順・課題 ・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						・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・・・。		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分で考える</li> <li>・相談する</li> <li>・保留</li> </ul>	
⑥			・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（拳手）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か・・・	
Dさん	はい（拳手）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（拳手）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（拳手）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	<b>行動</b> → 作業後にミスを何度もチェックする		<b>結果（自分への影響）</b> ミスが残る	
	<b>その時の気持ち</b> 特になし		<b>その時の気持ち</b> 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"> <li>・見落としがある</li> <li>・入力忘れがある</li> <li>・思い込みによるミスもあるかもしれない</li> <li>・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</li> </ul>			



## <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	あー言い忘れましたが、 <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。△でお願いします。	
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」「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」</u> 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うよう努めます。

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、別の相談機会でも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。