

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
職場対人技能トレーニング
(JST)



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）の者を対象とした「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」を構築し、プログラムを実施してきました。以来、受講者への支援ノウハウの蓄積等に努めるとともに、具体的な取組みについては、実践報告書や支援マニュアル、職業リハビリテーション研究発表会を通じて報告してきました。

平成 19 年度からは、発達障害者の就業支援セミナー等の支援者向け研修を通して支援ノウハウの普及に努めつつ、職業的課題に関する詳細なアセスメント及び技能トレーニングの実施内容・実施方法の改良を行ってきたところです。

本マニュアルは、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「職場対人技能トレーニング（J S T）」について、これまでの実施内容や改良点を取り入れ、より実践的な支援のポイントを記載したものです。

本マニュアルが、発達障害者の就労支援に係る職業リハビリテーションサービス向上の一助となれば幸いです。

平成 23 年 3 月

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構

障害者職業総合センター職業センター長

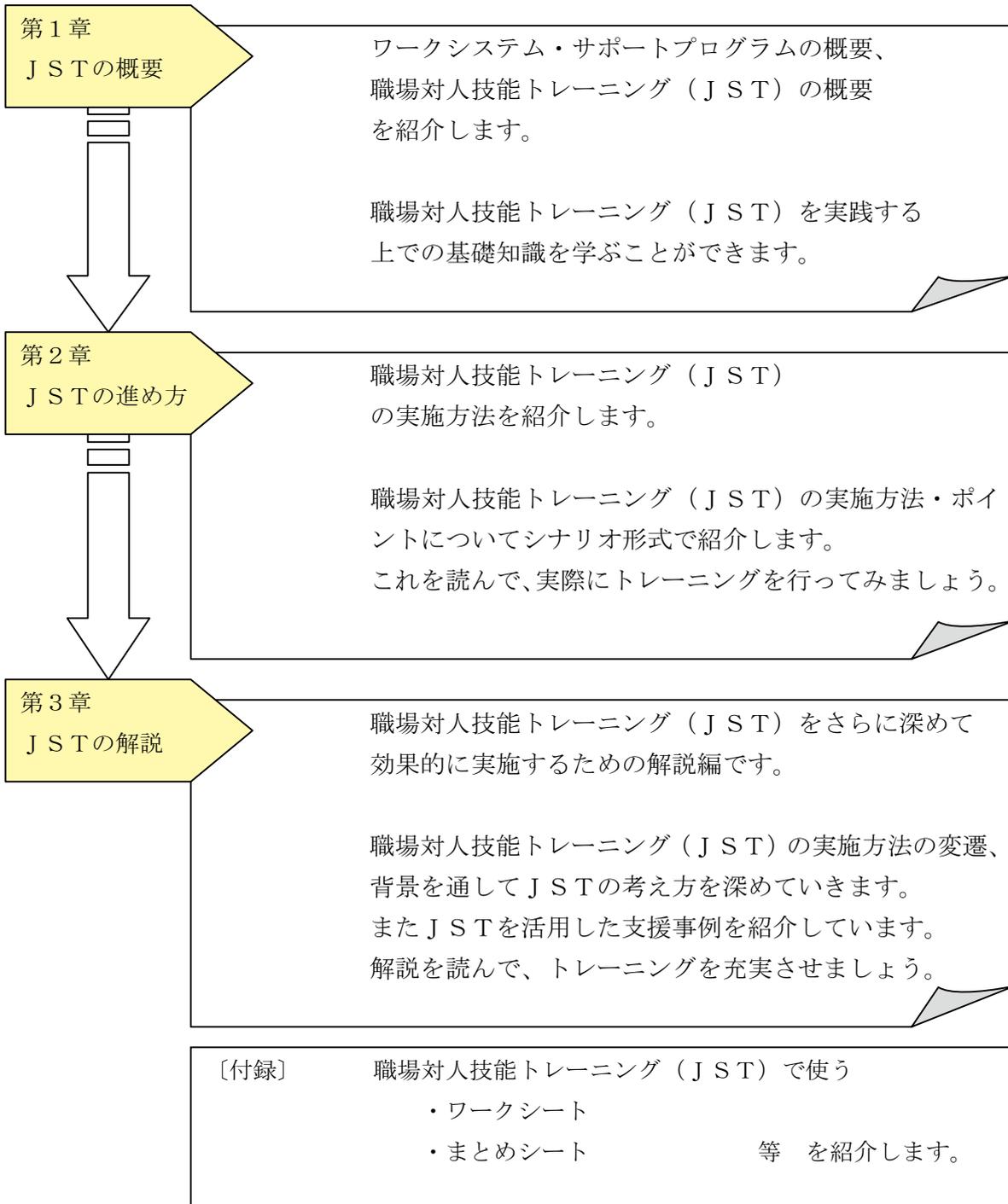
佐藤 修 一

この本の使い方

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」に取り組んでいる「職場対人技能トレーニング（JST）」の実施内容を記載しています。発達障害者の就労支援を行う支援者向けに、作成されたものです。

このマニュアルでは、「職場対人技能トレーニング」のことをJST（Job related Skills Training）と呼んでいます。

このマニュアルは下記の内容で構成されています。



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職場対人技能トレーニング

(JST)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について	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	6
2	職場対人技能トレーニング (JST) について	8
(1)	職場対人技能トレーニング (JST) の概要	8
(2)	職場対人技能トレーニング (JST) の基本的な考え方	8

第2章 JSTの進め方

1	トレーニングの流れ	11
2	オリエンテーション	12
3	セッション	15
(1)	リーダー・コリーダーの役割	16
(2)	導入・ウォーミングアップ	17
(3)	テーマの説明	21
(4-1)	ロールプレイ 基本パターン	26
(4-2)	ロールプレイ 応用パターン	37
(5)	まとめ	51
4	個別トレーニング	53

第3章 JSTの解説

1	セッションの進め方 —ターゲットスキルの意義の伝達—	57
(1)	フローチャートの活用	57
(2)	モノログの活用	57
2	アセスメントと個別トレーニング	59
(1)	早期のニーズ把握とアセスメント	60
(2)	アセスメント結果に基づく個別トレーニング	62
3	テーマの選定	65
4	今後の課題	65

【付録】 JSTで使用している資料

資料-I	JST「今日の一言」	67
資料-II	JSTワークシート 人のそばを通る時には	68
資料-III	フローチャート	74
資料-IV	JSTワークシート 会話を遮り、用件を伝える	75
資料-V	修了生が挙げた「会話を遮り、用件を伝える」について困っていること	79
資料-VI	JSTのまとめシート	80
資料-VII	JSTワークシート (テーマ説明用)	81

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 職場対人技能トレーニング(JST)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職場対人技能トレーニング（JST）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について

(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.or.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

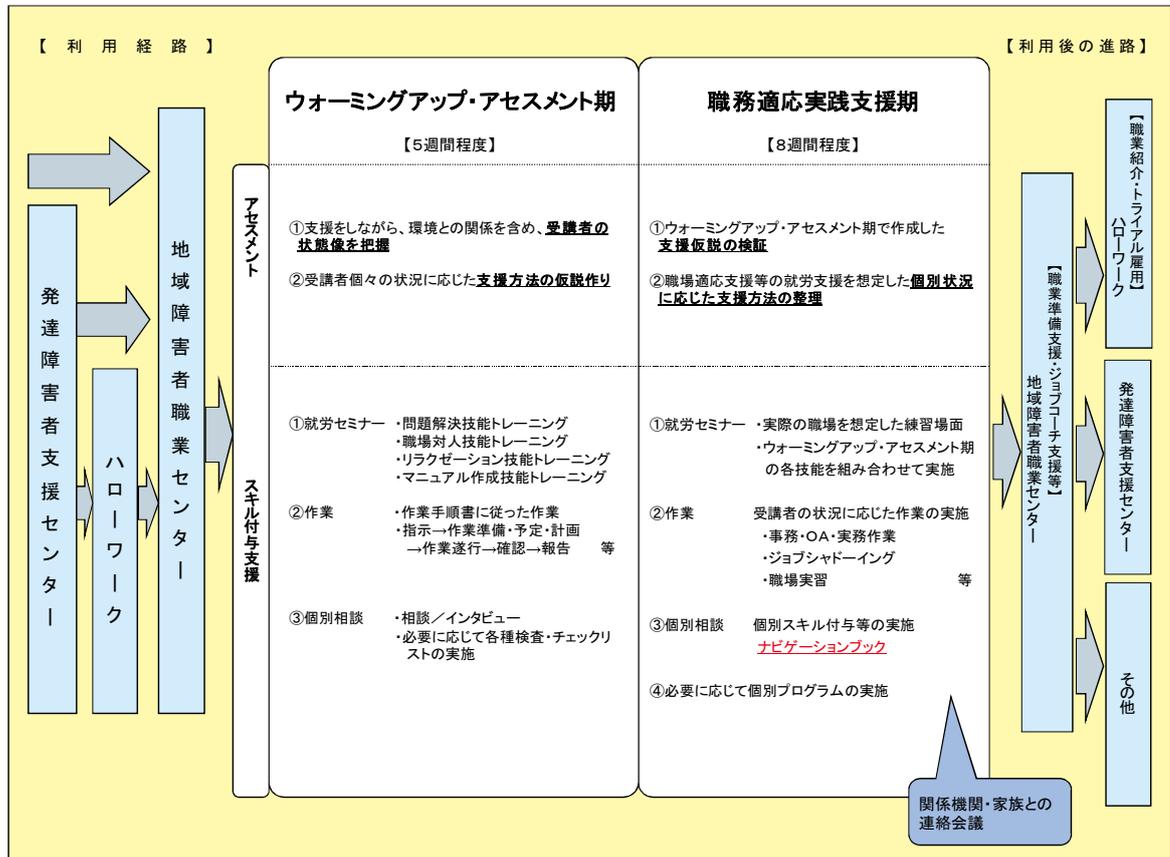
プログラムは、グループワーク主体の「就労セミナー」と、「作業」、「個別相談」により構成しており、この3つを関連付けながら、「発達障害者の多様な障害特性や職業上の課題についての詳細なアセスメント」と、それに基づいた「職場対人技能等のスキル付与支援」を行っています。

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付与支援を行っています。

スキル付与支援については、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付与の他、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付与支援を行っています。

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付与を行っています。

【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、発達障害者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を付与しています。

【問題解決技能トレーニング】

発達障害者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一症候群の者のパニック防止を目的に開発された「SOCCSS法」を用いて、発達障害者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を付与しています。

<※SOCCSS法は、「状況把握(S;Situation)→選択肢(O;Options)→結果予測(C;Consequences)→選択判断(C;Choices)→段取り(S;Strategies)→事前試行(S;Simulation)」というフレームワークによって進みます。>

【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を付与しています。

【リラクゼーション技能トレーニング】

発達障害者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を付与しています。

就労セミナー(各技能トレーニング内容)

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を付与します。



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。



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を付与します。



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>

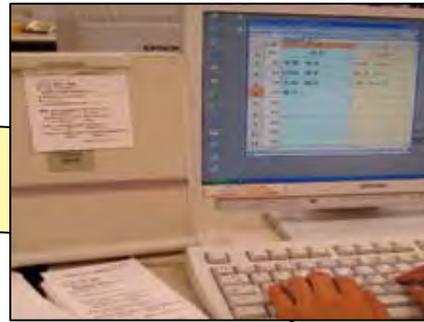
② 「作業」の概要

「作業」では、各種の作業環境（作業課題、作業方法等）を設定し、受講者個人の多様な障害特性や職業上の課題に関する詳細なアセスメントを行い、その結果に基づいて、作業遂行力や集団作業での適応力を向上させることを目的としたスキル付与支援を行っています。

【⑤袋詰め】



【⑥データ入力】



作業例

【①作業の進め方の確認】



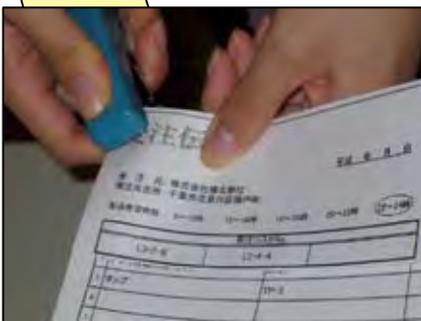
【④ピッキング】



【⑦データチェック】



【③伝票処理】



【⑧ファイリング】



【②作業メモ】



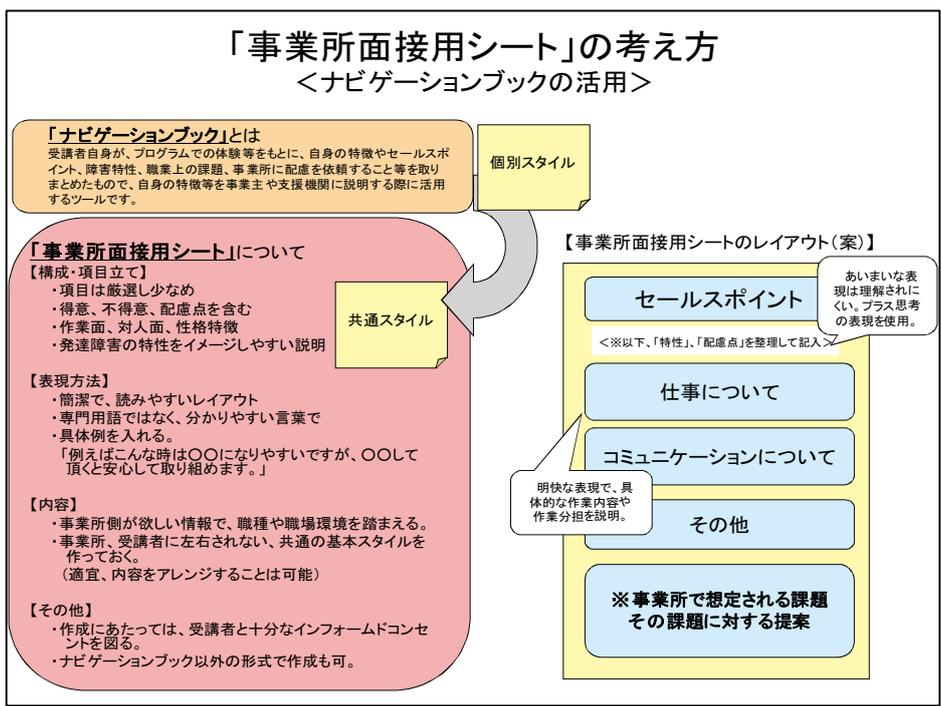
③ 「個別相談」の概要

「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、求職活動スキルの付与、個別課題への対応・解決スキルの付与を行っています。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。

受講者が作成したナビゲーションブック



ナビゲーションブックの活用



(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、次の考え方に基づいて行っています。

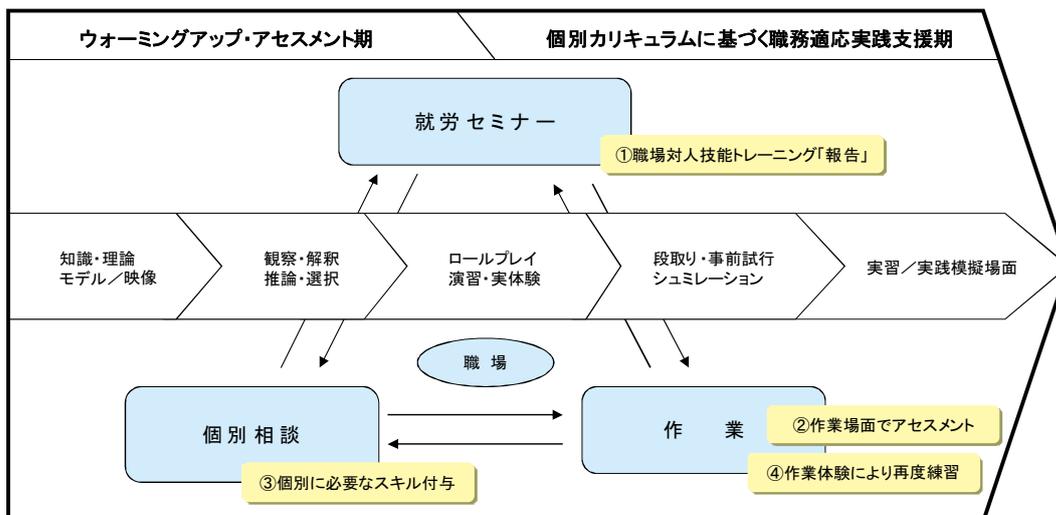
① 「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」による三位一体の運営

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」の関連付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を付与する場面であります。具体的な課題のアセスメントを行いスキルを試行し、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付与支援を行うことなく、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、気付いた特性・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行っています。また、ここで気付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

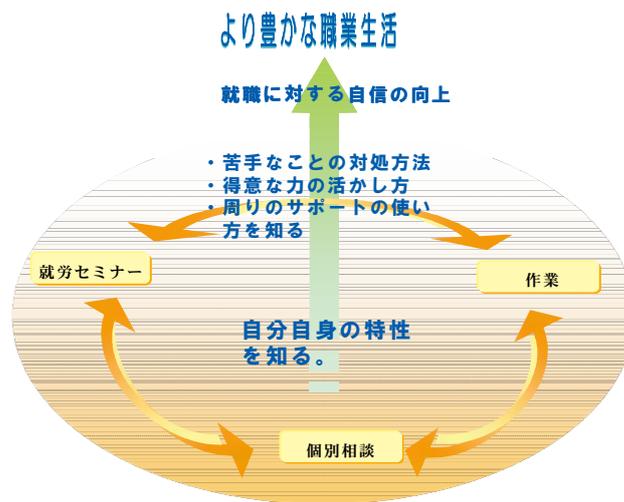


図4 「ふりかえりシート」などの様式例

【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…○ができたorできなかった、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、気付いたこと、具体的な解決策、次に活かしたいこと、等

月 日 ()		日曜)
午前 []]	日曜)
		日曜)
		日曜)
午後 []]	日曜)
		日曜)
		日曜)

＜受講者中間アンケート＞

【資料1-11】

氏名: _____

◆質問について、該当する数字を()の中に入れてください。

●内容について ① 1. 内容が良かった 2. 参考になった 3. どちらでもない 4. あまり参考にならない 5. 参考にならない	●内容レベル ② 1. 十分な難しかった 2. やり難かった 3. 適当 4. 少し難しかった 5. 簡単すぎた
---	---

1 就労セミナーについて、該当する数字を()の中に入れてください。

(1) 個別相談
内容について () 内容のレベルについて ()
 (例) 参考になったこと/なかったこと、取り上げたテーマなど

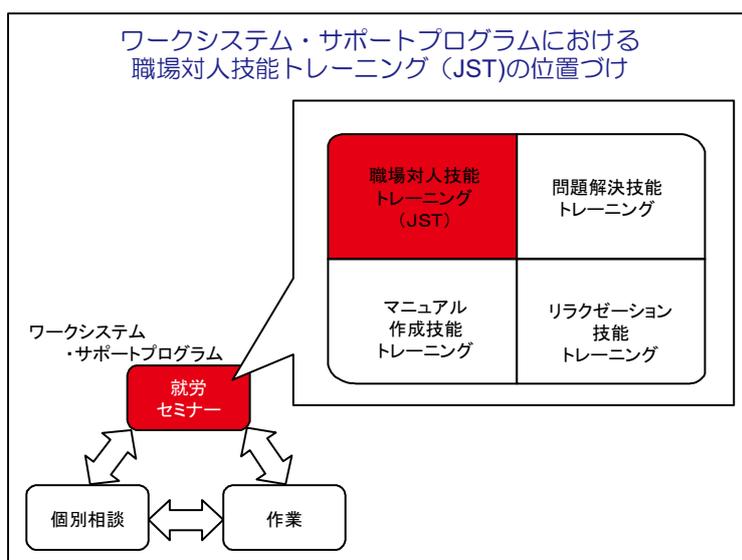
(2) マニュアル作成
内容について () 内容のレベルについて ()
 (例) 参考になったこと/なかったこと、マニュアルを作った/作らなかった

2 職場対人技能トレーニング（JST）について

(1) 職場対人技能トレーニング（JST）の概要

職場対人技能トレーニングは、プログラムにおいて「就労セミナー」の一環として行う技能トレーニングであり、プログラムの中では、「JST」と呼んでいます。

「JST」とは、Job related Skills Trainingの略称です。職場における基本的な対人マナー等について、グループワークの中で、視覚的な補助教材を使用し、発達障害者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を付与するものです。



職場対人技能トレーニングを含む就労セミナーについては、発達障害者の特性であるコミュニケーション、社会性、想像力の問題を考慮したスキル付与トレーニングとして、対人行動や社会性、不安や混乱となりうる事項についての対処等を身に付けられるように導入しています。

(2) 職場対人技能トレーニング（JST）の基本的な考え方

職場対人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 職場で必要とされる背景や体得する意義等の知識付与

仕事を継続するためには対人コミュニケーションが重要であるため、コミュニケーションスキルが職場で必要とされる背景や体得する意義などについて、受講者の状態に合わせて分かりやすく説明することが求められます。挨拶の仕方のみを身につけても、挨拶をする意味や必要な場面を理解することが出来ていなければ実際必要とされる場面では活用できません。スキルを身につける意義を十分に理解してもらうことが必要です。

② テーマは、どの職場でも共通する場面やスキルを厳選する

就職予定の事業所が明確になっていない段階でのトレーニングの場合、個別の会社をイメージしたコミュニケーションスキルを身に付けることは難しいため、どこの職場でも一般的に発生しうる場面を想定し、テーマを設定します。職場対人技能トレーニングの実施に慣れた段階では個別の問題を取り上げてトレーニングを行うことで実践的なスキルの付与を促すこともできます。

また、職場対人技能トレーニングの導入にあたっては、職業生活場面で活用頻度の高いテーマを中心に取り入れることとしています。

JSTで取り上げている主なテーマの例

【基本課題】

- ・挨拶する
- ・報告する
- ・質問する
- ・確認する
- ・職場で謝る
- ・遅刻した時の対応
- ・残業を引き受ける
- ・残業を断る

【応用課題】

- ・人のそばを通る時には
- ・会話を遮り、用件を伝える
- ・休憩時の会話

③ 受講者個々の認知特性²⁾のアセスメント結果に基づいた支援を行う

職場対人技能トレーニングの支援に際しては、受講者の認知特性を踏まえ、個々人に合わせてアプローチすることが求められます。職場対人技能トレーニングも含めた支援の場や、相談の場面において受講者の認知特性における受信・判断・送信³⁾状況について把握することが大切です。一般的に対人技能トレーニングでは、ロールプレイに重点が置かれ、送信スキルの形成に重点が置かれがちですが、発達障害者は客観的に自分や他者の気持ちや状況を理解することが苦手であったり、思い込みが強い場合があることから、受信・判断の部分の認知特性にも重点を置く視点が必要です。その上で受講者の特性にあったトレーニングを実施していく必要があります。例えば、挨拶は目上の人だけに行うべきだという思いこみが強く、挨拶するかどうかの判断に問題を抱えている受講者には、日常生活場面において目上の人への挨拶をどのように対処しているのかを把握した上で、まず職場の中で挨拶する意味を理解させるアプローチが大切になります。

④ ターゲットとなるスキルについて、モデリングを通して分かりやすく提示する

トレーニングの実施に当たっては、受講者が場面の状況を十分理解していることが重要です。口頭のみならず、スタッフによるモデリングやホワイトボード等の板書を利用して、視覚的な状況理解を促し、受講者が理解できたかを確認してから進めるように心掛けます。

【キーワード解説】

● 「認知特性」²⁾

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

● 「受信」・「判断」・「送信」³⁾

人が行動する時の情報処理（認知）の過程を表す用語として活用しています。

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。

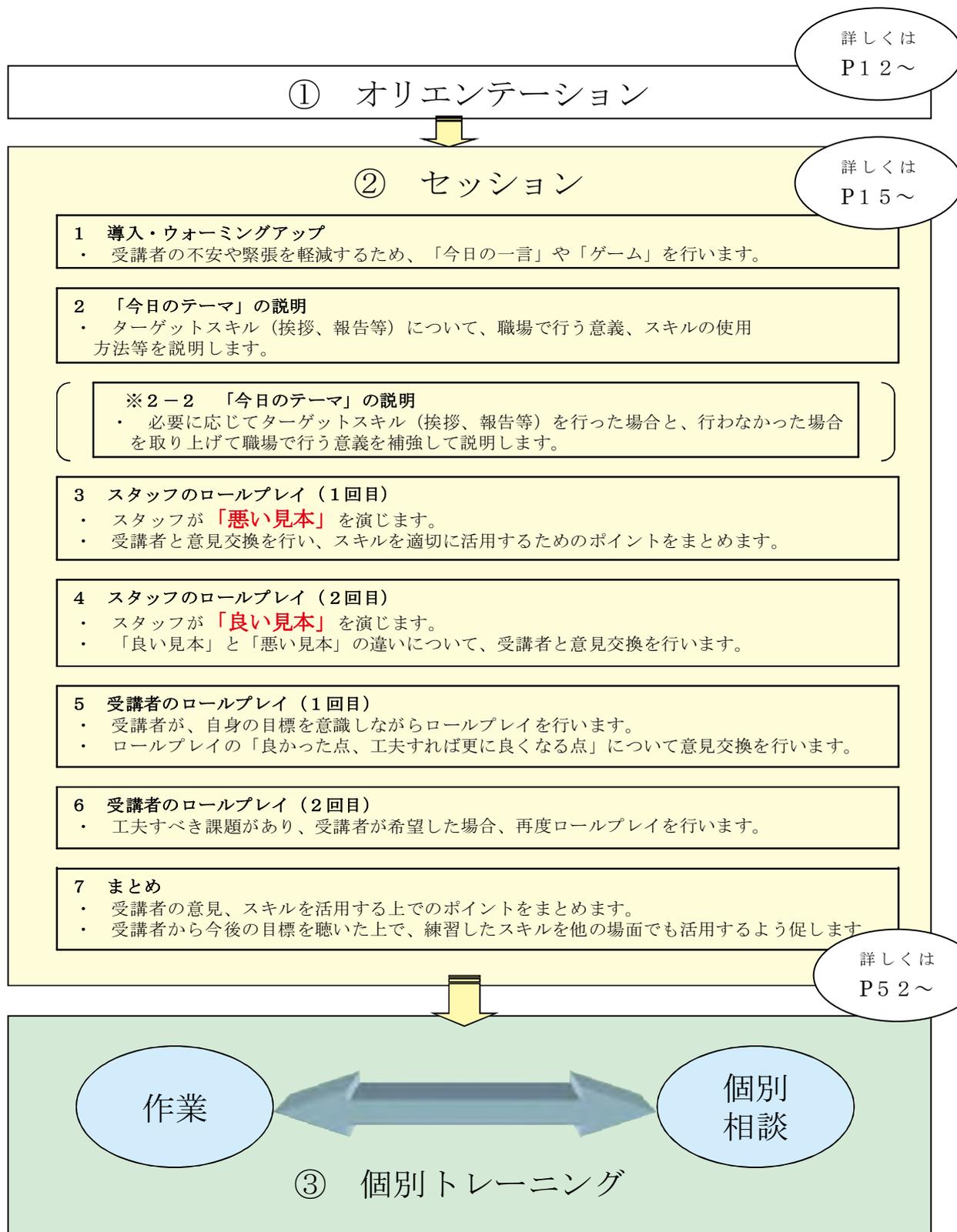
発達障害者への支援方法を考える際に、どの部分につまずきがあるのかによって、アプローチが変わってくるため、この考え方に基づいたアセスメントは重要であると考えています。

第2章

JSTの進め方

第2章 JSTの進め方

1 トレーニングの流れ



2 オリエンテーション

オリエンテーションはトレーニングの意義を説明する上で、大切な位置づけになります。オリエンテーションでは受講者の個人差をなくして円滑に進めるために、下記の教示マニュアルに沿って、進めます。集団による教示で理解が不十分な場合は、個別にオリエンテーションを行います。

職場対人技能トレーニング オリエンテーション

1 JSTとは？

- 職場対人技能トレーニング（JST）は、就労セミナーの技能トレーニングの一つです。
- JSTという言葉はJob related Skills Training の略称です。直訳すると「仕事に関係する技能のトレーニング」となりますが、プログラムでは、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルに焦点を当ててトレーニングを行います。
- 職場における対人スキル、つまり、上司や同僚とのコミュニケーションは、職業生活を円滑に送る上で、大事な要素の一つになります。
- そこで、JSTでは、これから就職を目指す皆さんが、自分の気持ちや考えを職場の上司や同僚にうまく伝えられるようになることを目的として、トレーニングを行います。

1 JSTとは？

- JST(Job related Skills Training)は、日本語では「職場における対人技能トレーニング」と言います。
- 職業生活を円滑に送るためには、上司や同僚とのコミュニケーションが、大事な要素の一つになります。
- 当プログラムでは、これから職場を目指す方のために、自分の気持ちや考えを、職場の上司や同僚にうまく伝えられるようになることを目的として、JSTを行います。

-1-

2 JSTの進め方

- 次に、JSTの進め方について説明します。
JSTでトレーニングすることは、職場で必ず求められる対人スキル、すなわち、挨拶や質問等です。
- ところで、挨拶や質問等は、なぜ職場で必要なのでしょうか。JSTでは、まずそれを考えます。
- そして、自分は今どの程度挨拶等の対人スキルを習得できているかを考え、自分自身の課題につい

2 JSTの進め方

- 「自分の気持ちや考えを、うまく伝えられるようになる」には、職場で必ず求められるスキル(挨拶や質問等)について、①なぜそれらが必要かを考えること、②自分はどの程度できているかを考えることがまず必要になります。
- その上で、③自分の目標を決め、④実際の場面を想定して練習していくこと(ロールプレイ)が重要です。

-2-

て理解を深めます。その上で、自分の目標を決め、実際の職場を想定した練習（ロールプレイ）を行います。

○ JSTでの練習方法は、資料のとおりです。

○ いきなりトレーニングを始める
と緊張するかもしれないので、最初
にウォーミングアップ（「今日の一言」、
簡単なゲーム）を行います。

○ 次に、その日のテーマ、練習する
対人スキルについて、それがなぜ職場で
必要か、自分は今どの程度習得でき
ているのかをワークシート等をもとに考
えます。

○ その後、まずスタッフがロール
プレイを行い、それをもとに意見交換し
ながら、自分の目標を決めます。

○ そして、1人ひとり目標を意識し
ながらロールプレイを行います。ロール
プレイ実施後は、他の人から「良かった
点」や「工夫すれば更に良くなる点」
について意見をもらい、客観的に振り
返しを行います。

○ コミュニケーション場面には必ず
相手が存在するため、自分のコミュニ
ケーション方法が適切かどうかを判断
する際には、自分の考え（自己評価）
だけでなく、相手の意見（他者評価）
にも耳を傾けることが重要です。

このため、JSTでは、自分のコミュニ
ケーション方法について、他の人から
の意見を参考にして客観的に振り返り
、その意見を取り入れて再度練習する
等して、対人スキルの向上を目指して
いくこととしています。

○ JSTで練習した対人スキルを、実
際の職場でも活用できるようになるた
めには、JSTの時間だけでなく、作業
場面等でも実践練習を続けることが
必要です。

そして、その結果を個別相談等で
振り返り、「工夫すれば更に良くなる
点」を発見したら、それを踏まえて
再度作業場面で練習する等の取組み
を行う必要があります。

○ このような「JSTでの練習→作
業場面等での実践→結果の振り返り
→再練習」を繰り返し行うことで、
徐々に対人スキルを習得することを
目指します。

2 JSTの進め方(続き)

● 練習方法の詳細は、下記のとおりになります。

- (1) 最初に「今日の一言」、簡単なゲームを行います。
- (2) 練習するテーマについて、ワークシートやビデオで、①どうして必要か、②自分はどの程度可能かを考えます。
- (3) 意見交換しながら、③自分の目標を決めます。
- (4) ④ロールプレイを行い、良かった点、改善点を出し合います。また、必要に応じてビデオも使い、自分のやり方を振り返ります。その上で、再度練習します。

※ さらに、作業場面等で実践練習し、スキルの習得を目指します。

3-

※ JST、作業、個別相談の関連性

JSTで練習したスキルは、作業場面で実際に使ってみながら習得を目指していきます。

```
graph TD; JST([JST]) -- "①練習したスキルを作業場面で使用" --> Work([作業]); Work -- "②使用した結果を個別相談で振り返る" --> IC([個別相談]); IC -- "③「工夫すれば更に良くなる点」があれば、作業場面で意識して再練習する" --> Work; Work --> SA[スキルの習得];
```

4-

3 JSTのルール

○ 最後に、JST受講上のルールを説明します。

○ 一つ目は、「人の良いところをほめ、自分の良いところを見つける」ということです。

「人の良いところをほめる」については、相手に配慮したコミュニケーションという意味で非常に重要です。いきなり否定的な指摘をされるより、まず良い指摘をされた方が、人は聴きやすく、他者の意見を受け入れやすいものです。

また、「自分の良いところを見つける」に関しては、JSTを受講する中で、自分が進歩した点を考えてみてください。対人スキルを習得する上での目標は1人ひとり異なるので、「他の人と比べると、自分にはまだ良いところはない…」等と落ち込む必要はありません。自分自身の目標に照らして、良くできた点や進歩した点を考えてみてください。

○ 二つ目は、「良い練習ができるように、他の人を助ける」ということです。ここで注意すべきことは、自分から見て他の人のロールプレイが変な動きだったり、ずれた発言があったりしても、それを笑ったり、「変だ」と言ったりしないということです。他の人の発言や取り組みを否定せずに受け止め、その上で「こうするともっと良くなる」等の具体的な改善提案をしてください。

○ 三つ目は、「意見・質問は手を挙げてから話す」ということです。思いついたことをすぐ発言してしまうと、他の人の発言を遮ってしまう場合等がありますので、必ず手を挙げてから発言してください。

○ 四つ目は、「体調が悪い時は、スタッフに申し出れば、後ろに設けた見学席で見学することもできる」ということです。見学席で他の人のロールプレイを見るだけでも勉強になります。

また、職場でのコミュニケーションに苦手意識があり、ロールプレイに不安や緊張を感じている人、JSTの途中で過去のトラブルを思い出して落ち着かなくなった人等も、同様に、スタッフに申し出れば見学参加をすることができます。



3 JSTのルール

- JSTのルールは、下記のとおりです。必ず守りましょう。
- ① 人の良いところをほめ、自分の良いところを見つけましょう。
- ② よい練習ができるように、他の人を助けましょう。
- ③ 意見・質問は手を挙げてから、話しましょう。
- ④ 体調が悪いときは、スタッフに申し出れば、後ろに設けた見学席で見学することもできます。

-5-

3 セッション

セッションはリーダー1名・コリーダー1名（スタッフ）及びグループの受講者数3名～6名程度で実施します。人数が少ない場合は参加の機会は増えますが、発言が少なくなるためリーダー・コリーダーも補足的に発言します。人数が多い場合は受講者の参加できる機会が限られるため、受講者が平等に参加できるように配慮します（順番に当てる、参加の機会の少ない人に優先的に当てる等）。

所要時間は1時間半～2時間程度で実施します。受講者がセッションに集中して取り組むことが出来るように40分～50分に5分～10分程度休憩を入れます。

コリーダーが発言を書き留めたり、ポイントを明示するために、ホワイトボード等の板書道具を利用して、右図のように席を配置します。

また、体調や気分が悪くなった時に利用できる見学席を予め後方に準備しておきます。見学席を用意することで、セッションに参加しなくてもセッションの様子を見て学習できる機会を保障します。

JSTのセッションでは下記の例のようなテーマを取り扱います。テーマに応じたワークシートを用意して、受講者自身がワークシートに書き込みながら行うことで学習を促進します。（付録参考）



【基本課題】

- ・挨拶する
- ・報告する
- ・質問する
- ・確認する
- ・確認する
- ・職場で謝る
- ・遅刻した時の対応
- ・残業を引き受ける
- ・残業を断る

【応用課題】

- ・人のそばを通る時には
- ・会話を遮り、用件を伝える
- ・休憩時の会話

本項ではセッションの基本的な進め方を解説します。セッションの流れを理解いただくために「人のそばを通る時には」の進行例をシナリオ形式で紹介します（基本パターン）。リーダー・コリーダーとしてセッション進行のイメージ作りに役立てて下さい。

ロールプレイにおけるふりかえりをより深く行うための工夫を入れた進行例については、P37から「会話を遮り、用件を伝える」のシナリオで紹介していきます（応用パターン）。

(1) リーダー・コリーダーの役割

① セッション前の打ち合わせ

リーダーとコリーダーはセッション前、セッション後に打ち合わせを行います。セッション前は受講者の状況を踏まえて、セッションの進め方について話し合います。受講者が居心地良くセッションに取り組めるように、ウォーミングアップのメニューや、セッションにおいて受講者の参加の促しをどの程度、どのように行うかなどについて確認しておきます。

例えば

- 受講者全員が自発的に参加している場合に・・・発言は受講者に任せる。
- 受講者全員が消極的な場合に・・・初めは順番に指して発言、ロールプレイを勧める。
- 受講者の一部が消極的な場合に・・・受講者の参加しやすい部分で参加を促す。

などについて打ち合わせしておきます。

受講者の状態によってはセッション中に発言を求めたり、ロールプレイを勧めたりするのが適当かどうか、判断が必要になります。

例えば

- 他者に対してマイナスのフィードバックが多く見られる受講者がいる場合、その受講者に対してロールプレイのフィードバックで「良かった点」について発言を促す。
- テーマと同様の場面で失敗経験がある人には、発言を求めたりロールプレイを勧めたりしない。

などについて打ち合わせしておきます。

さらに受講者の課題を踏まえて、ロールプレイでのスタッフによる見本はどのような点にポイントをおくか、実際に練習をさせたい受講者がいればどのように勧めるかといったことも打ち合わせしておくといいでしょう。

例えば

報告する時に前置き（クッション言葉）がない受講者がいる場合に、スタッフが悪い見本を示す時には、クッション言葉を入れずに報告するようにする。

などについて打ち合わせしておきます。

② セッション後の打合せ

セッション後の打ち合わせでは、受講者の様子やセッションでの感想、ふりかえりシートを受講者のコメントから、今後のセッションの進め方、個別トレーニングの進め方等について話し合います。個別相談や作業の担当者がセッションのスタッフと異なる場合は、それぞれの担当者とも引き継ぎを行います。

③ リーダー・コリーダの役割

セッションにおけるリーダー・コリーダの役割は様々です。リーダーはセッションの司会進行、ロールプレイにおけるスタッフ見本、受講者の観察・評価等と全般的な役割をこなしていきます。コリーダはリーダーを補佐する役割がありますが、その役割は具体的には以下のとおりです。

<コリーダの役割>

★JSTのセッションをリーダーと共に効果的に進めるために進行をサポートする。

・ 出た意見を板書にする。

(テーマに対してずれた意見が出た場合には、テーマの意義を重視して板書内容を工夫する必要がある。)

・ ロールプレイにおいてリーダーや受講者の相手役等を演じる。

・ ロールプレイの相手役としてポジティブフィードバックを行うと共に、相手役としての気持ちを伝える。

・ 意見が出にくい時にコリーダ自ら意見を出して意見交換を活性化させる。

・ リーダーや受講者のコメントに賛同したり、必要に応じて+αのコメントをする。

・ 資料を見ていなかったり、注意がそれている受講者に対して注意を促す。

・ 配付資料等を進行にあわせて配布する。

・ 必要に応じて受講者をサポートする。例えば、ページが追えていなかったり、空想してしまう受講者の隣に座ってサポートする等。

★受講者の様子を観察・評価する。

・ 受講者の様子に目を配り、受講者の参加状況を確認する。特にリーダーが把握しきれない、細かな点について把握する。

・ 受講者の言葉や視線、表情、姿勢、態度等を注意深く観察し、受講者の特性把握にかかる記録を作成する。 . . . 等

④ リーダー・コリーダの連携

リーダーとコリーダは、受講者全員にとって居心地良く参加しやすいセッションになるように、その場の雰囲気、受講者の状況を把握して、全体のバランスを取ることが求められます。受講者間で意見が分かれた場合など、一般的な意見を提示してバランスを取ったり、受講者の思いが強い時に、リーダーとコリーダがその思いを受け止める役目と別の視点を提示する役目を2人で分担してその思いを和らげたりと、セッションが一方的な流れや、押し付けの内容に陥らないように意識します。このため、リーダーとコリーダは常に相互に補完しながら必要な言動をとることが求められます。これを柔軟に行うのは大変ですが、まずはリーダー役、コリーダ役にチャレンジして、実践場面で対応スキルを身につけることが一番の早道になります。実践を重ねるとグループの状況、進行状況をふまえた判断が可能になります。

(2) 導入・ウォーミングアップ

まずJSTのセッションにスムーズに馴染むようにするために、ウォーミングアップを行います。受講者の中には、人前でロールプレイを行うことに不安を感じていた

り、集団参加に躊躇する人がいることなども考慮し、緊張を解き、場を盛り上げる等の工夫が必要です。慣れない初回はスタッフが見本を見せる等、受講者にJSTの実施内容についてイメージを持ってもらうなどして、取り組みやすい場面作りに努めましょう。ここでは一例として、「今日の一言」と各種「ゲーム」を紹介します。

① 今日の一言

- 受講者が話しやすいテーマを事前に設定し、短い時間（3分間程度）でよいので、各受講者からテーマに関連する話をしてもらいます（スタッフも話をします）。
- セッションへの緊張感の軽減を目的として実施するため、なるべく楽しく過ごせるように配慮します。

[テーマ例]

- | | | |
|-------------|---------------------|-----------|
| ・好きな季節 | ・好きな食べ物 | ・最近見たテレビ |
| ・最近のマイブーム | ・自分の趣味 | ・楽しかった思い出 |
| ・3億円が手に入ったら | ・落ち着ける場所 | ・5年後の自分 |
| ・理想の上司、社長 | ・自分が社長だったら、どんな人を雇うか | など |

《基本的な流れ》※リーダーが進行

- ・ 「今日の一言」を行います。今日のテーマは、～です。
- ・ ○○について一言話してもらいたいと思います。理由も話してもらえると嬉しいです。発表後、他の人から1～2つ質問をさせてもらいたいと思います。
- ・ メモ欄は、書かなくても話せる人は使わなくても結構です。
- ・ では、時間を1～2分とりますので、皆さん考えてください。
(受講者に考えてもらう)
- ・ 言うことがまとまったら、手を挙げてください。ただし、手を挙げた順番に発表してもらうわけではありません。
(全員の挙手を確認)
- ・ では、考えたことを発表してもらいたいと思います。発表の順番は自由です。誰から発表しますか？はい、○○さん。
(○○さん発表終了) …※
- ・ ありがとうございました。(拍手)
- ・ それでは、○○さんに質問のある人はいますか？(必要に応じて、スタッフからも質問する)
(質問終了)
- ・ では、次に発表したい人は？はい、□□さん。
(以下、※以降を繰り返す。スタッフを含む全員が発表したら終了。)



進行のポイント 無理に答えてもらわなくてもよい

「今日の一言」はテーマによって、受講者が回答しにくい場合があります。逆にストレスフルな状況を生むことがあります。その場合、リーダーは無理に答えを求めず、次の受講者に発言を求めるようにして、受講者が参加しやすい環境づくりを心掛けることが大切です。

② ゲーム

- J S Tの全体時間を効率的に使用し、セッション場面に効果的な変化をもたせる意味で、ゲームの時間は10分間程度に収めることが適当です。
- ゲームは、受講者が楽しみながら参加することが主眼であり、表情や発言に細心の留意を払いつつ、場面を動かすことが大切です。
- ゲームは、受講者の緊張を解し、参加促進の機会であるとともに、受講者の認知特性等を把握できる良い機会でもあります。

〈実施例〉

ゲーム名	内 容	アセスメント項目
メニュー書き競争	グループに分かれ、県名や国名、スポーツ、文房具等テーマを決め、時間内に思いつくものを挙げていき、その数を競う。	知識 概念 他者との協力
どうすればわかりやすくなるか？ ゲーム	・ガスコンロの絵を提示する。3つのコンロと、魚焼きグリル、つまみが4つ描いてある。各つまみがどのコンロ、グリルに対応しているのかわかりやすくするため、どのような工夫をしたらいいか、受講者に考えてもらう。 ・郵便の受付印（数字のみ記入）を提示し、このままでは何かわかりづらいので、どのような工夫をしたらわかりやすくなるか、受講者に考えてもらう。	視覚認知 1対1対応
表情伝達ゲーム	表情の伝言ゲームを行う。受講者に一列に並んでもらう。 ①「うれしい」、②「おどろいた」の2つの感情のカードを作り、リーダーはいずれかのカードを受講者に渡す。最初に渡された受講者は、声を出さずに次の受講者にそのカードの感情を表情で伝える。最後の人が、初めの人が多様な表情であったのかを当てる。これを順番等を変えて繰り返す。	表情の認知 表情の模倣
エラーを探せ！	①2チームに分かれる。②どちらかのグループに前に出してもらう。③着席しているグループは前に出ているグループの服装をよく憶える。④次に、前に出ているグループが後ろ向きになり、小さな声で相談し、服装等で間違っている所を3箇所作る。⑤着席グループの方を向き、着席グループは変更箇所を当てる。	視覚的認知 他者との協力
敬語の穴埋め	「①上司と部下の会話」、「②販売店でのお客様からの問い合わせ」、「③先輩社員との会話」、「④他社の社員からの電話」の4つの場面の会話中の括弧部分に、正しい敬語を考えて記入する。	敬語の使用 職場対人技能

ゲーム名	内 容	アセスメント項目
私は何を考えているのでしょうか？	リーダーがある表情と動作を作り、どのような状況にいるのか、何を考えているのかを読み取る。	表情・動作の認知
ビンゴゲーム	① 5×5の升目の書かれた紙を用意する。② 2グループに分かれ、花やスポーツ等テーマを決め、升目に思いつくものを記入していく。③ リーダーがテーマに従ったものを挙げていき、先にビンゴしたチームの勝ちとなる。	知識 他者との協力
名刺交換ゲーム	名刺サイズの紙に、自分の名前、長所を記入し、隣の受講者に自己紹介する。	自己表現
会話しりとり	「こんにちは」→「私は元気です」→「ステキなセーターですね」と語尾の一文字をつなげながら、会話によるしりとりを行う。	臨機応変な対応
誰の声？ゲーム	2チームに分かれ、1つのチームが動物の鳴き声を自分だとわからないように真似る。その後、もう一方のチームが誰がその鳴き声を出しているかを当てる。	声の判別 模倣・演技力
皆さんジョーズ？	1人の人が簡単な絵を描き、それを口頭で説明する。その説明に基づき、他の人が絵を描き、絵が合っているか確かめる。	説明力 言語理解
誉め言葉シャワー	順番に誉められる人を設定し、その人の良いところ、服装や表情、いつも感じている良い点等を1人ひとりその人に話していく。	他者への興味・観察
連想ゲーム	ある言葉から連想されるものを、順番に挙げていく。	臨機応変な対応
さいころトーク	さいころの目によってテーマを決める（テーマはリーダーが決めるか、受講者から募る）。さいころをふり、そのテーマに応じた話をする。	臨機応変な対応



進行のポイント（受講者に合わせたウォーミングアップを行う）

受講者によって話すのが苦手な方、説明するのが苦手な方等、特徴が様々です。受講者の状況に応じて、楽しみながら受講者が緊張感を軽減できる内容を選択しましょう。「今日の一言」を行う時は想像しやすいようなテーマ、楽しいテーマ、身近なテーマを選んでいくと良いでしょう。慣れてきたら人と関わりながら出来る「ゲーム（メニュー書き競争、エラーを探せ！等）」を取り入れてみると良いでしょう。

(3) テーマの説明

- JSTで取り上げるターゲットスキル（セッションで身につける対人技能）について、職場で行う意義、スキルの使用方法等を説明します。
- 初めにJSTの留意点を説明してから開始します。
 - ① 発言は手を挙げてから行ってください。
 - ② 発言はパスをしてもかまいません。
 - ③ 途中で気分が悪くなった時には、後ろの見学席や休憩室も使えますので、スタッフに申し出てください。
- 各受講者にワークシート（1ページ目）の記載内容を読み上げてもらいます。
- ターゲットスキルを職場で行う意義について理解を促すためにターゲットスキルを使った場合と、使わなかった場合の対比を行うことも有効です。
- 必要に応じてテーマに関して苦手と感じていること、過去に難しさを感じた場面等を質問し、セッションに対する動機付けを図ります。

「人のそばを通る時には」をテーマにしたセッションの例で進め方を紹介します。
ワークシートは付録資料Ⅱ－1～6を使用します。

ワークシート ページ1平成 年 月 日 ()
ワークシステム・サポートプログラム

JSTワークシート 人のそばを通る時には

1 本日のテーマについて

職場には、限られたスペースの中に複数の人がいます（上司、同僚、顧客など）。
限られたスペースの中で作業を進める場合、人のそばを通ることがどうしても必要な時があります。その時、相手に一言伝えてからそばを通ることによって、お互い気持ちよく過ごすことができるようになります。
何も言わず黙って通ると、相手を驚かせてしまったり、失礼な印象を与えてしまうことになります。

人のそばを通る時のポイント

- 相手に一言伝えてから通ること
- 一言伝える際に、姿勢や表情に注意すること

< 参考 > 職場で他の従業員とお互い気持ちよく過ごすための一言（例）

◎ 場面	お互い気持ちよく過ごすための一言
◎ 持ち場を離れる時……	「ちょっとトイレに行ってきます」 「気分が悪いのでちょっと休ませていただけますか」
◎ 物を借りる時……	「ちょっとすみません。〇〇を貸して下さい」
◎ 人の前にある物を取る時……	「ちょっと前をすみません」

本日のテーマについて、身につける必要性、スキルの意義を確認します。

スキルを適切に行うためのポイントを確認します。

参考として、その他の場面でも、職場での一言がお互いに気持ちよく過ごすために必要であることを確認します。

「人のそばを通る時には」テーマの意義の説明

リーダー	<p>今日のテーマは「人のそばを通る時には」です。</p> <p>まず、JSTでの留意点について、確認します。</p> <p>1点目は、発言は手を挙げてから行ってください。</p> <p>2点目は、発言はパスしてもかまいません。</p> <p>3点目は、途中気分が悪くなった時は、後ろの見学席や休憩室も使えますので、スタッフに申し出てください。</p>
リーダー	<p>最初に、資料の一番上の部分を読み上げます。</p> <p>「職場には限られたスペースの中に、上司や同僚、顧客等の複数の方がいます。限られたスペースの中で作業を進める場合、人のそばを通ることがどうしても必要な時があります。その時、相手に一言伝えてからそばを通ることによって、お互い気持ちよく過ごすことができますようになります。何も言わず黙って通ると、相手を驚かせてしまったり、失礼な印象を与えてしまうことになります。」</p> <p>では、Aさん、資料の「人のそばを通る時のポイント」を読んでください。</p> <p>★受講者に資料を読んでもらうことで、参加意識を高めることができます。</p>
Aさん	<p>(資料を先のほうをめくってみて、読んでいるところがわからない)</p> <p>「え、どこですか？」</p>
コリーダー	<p>「ここですよ」と指をさして示す。</p> <p>(近づいて行って、Aさんに資料の箇所を指し示す)</p> <p>★空想していたり、資料を追えていない場合は、リーダー又はコリーダーが注意を促す。資料の何ページ目かを伝えながら進め、どこを読むかを注目させる。</p>
Aさん	<p>「相手に一言伝えてから通ること」、</p> <p>「一言伝える際に、姿勢や表情に注意すること」。</p>
リーダー	<p>限られたスペースに複数の方がいる場合、ほんの一言ですが、声をかけてからそばを通ると、お互い気持ちよく過ごすことができ、スムーズな人間関係につながっていきます。</p> <p>次に、Bさん、資料の一番下の「参考」を読んでください。</p>
<p><省略></p>	
リーダー	<p>実際に、「作業」の時間や休憩時間等でも、他の人のそばを通る場面があると思います。</p> <p>今日は、人のそばを通る場面で練習をしますので、実際の作業の時間等でも活用してみてください。</p>



進行のポイント (ターゲットスキルを職場で行う意義の伝達は最重要課題)

受講者によって、コミュニケーションスキルに対する捉え方は異なります。そのため、スキルを遂行する意味や必要性を受講者が十分に把握していないこともあります。典型的なスキルのみを習得させることは、ただ押しつけのスキル付与になってしまいます。そうならないためにも、スキルが必要な場面や、上司・同僚の意図や気持ち等を伝えるこ

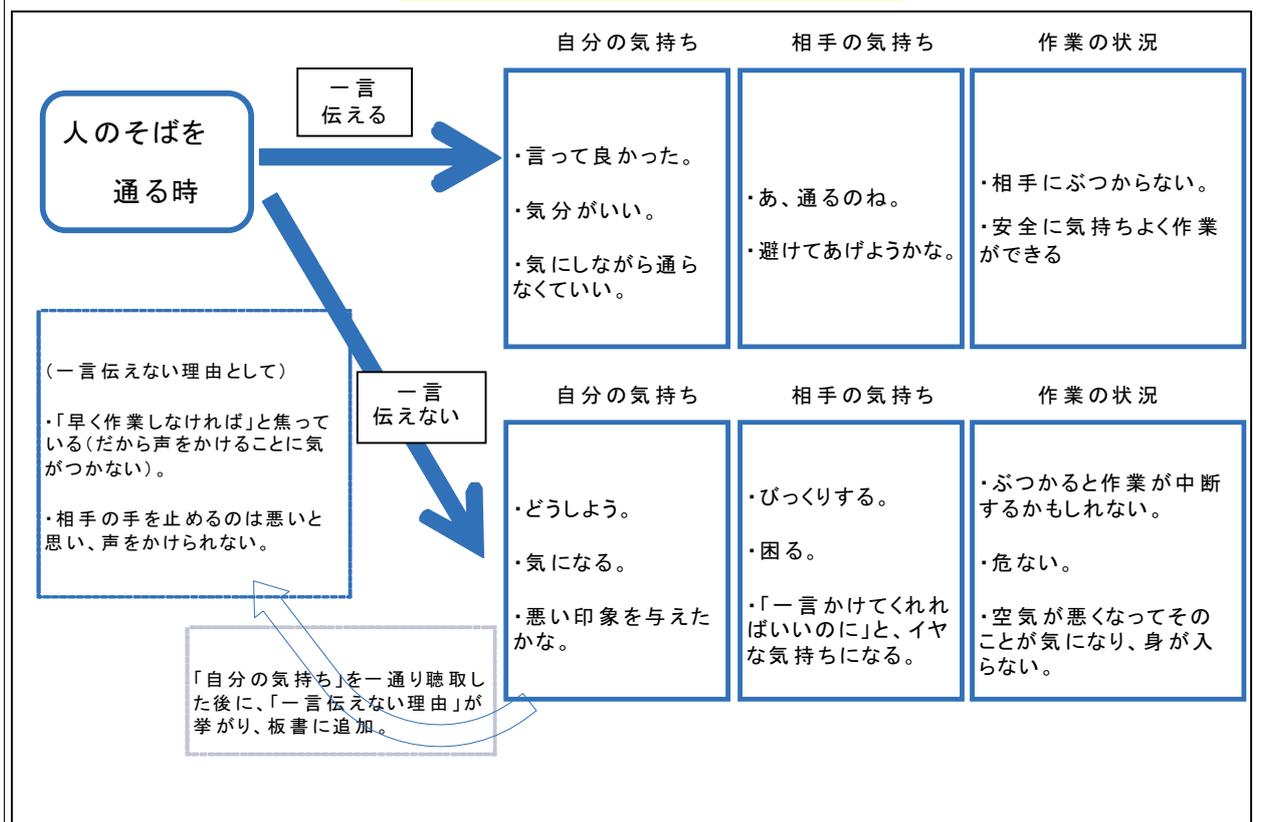
とでスキルを習得する意義をまずはよく分かってもらうことが必要になります。空想していたり、話が聞けていない人がいた場合は、ワークシートを読んでもらったり、リーダーが近くに寄り添って説明している内容を一緒に確認していくといったことを行うとよいでしょう。

「人のそばを通る時には」 ターゲットスキルを使った場合と、使わなかった場合の対比

リーダー	<p>テーマに関する、自分、相手の気持ち・作業の状況について、まとめてみたいと思います。ホワイトボードを見てください。「人のそばを通る時」に、一言伝えられる時と、伝えられない時の2パターンがあります。それぞれの、「自分の気持ち」「相手の気持ち」「作業の状況」について、図に表してあります。四角の中身について、少し考えてみてください。</p> <p>★ ホワイトボードに図を予め描いておくと、説明がスムーズにできる。</p> <p>図の説明している部分を指差して示しながら説明する。</p>
	<p>それでは聞いていきますね。Aさん、「一言伝えられた時」の「自分の気持ち」「相手の気持ち」「作業の状況」について、考えたことを発表してください。</p>
Aさん	「一言伝えられた時」の「自分の気持ち」は「言ってよかった」です。「相手の気持ち」は、「あ、通るのね」。「作業の状況」は「相手とぶつからない」と「安全に気持ちよく作業ができる」です。
リーダー	同じく「一言伝えられた時」について、Bさんはいかがですか。
Bさん	「自分の気持ち」は「気分がいい」と「気にしながら通らなくていい」です。「相手の気持ち」は、申し訳ありませんが、わかりません。
リーダー	そうですね。それでは他の人の意見ももう少し聞いてみましょうか。 ★ 「わからない」といわれた時は、無理に聞こうとせず、他の人の意見を出してもらおう。
Cさん	(手を上げる)「避けてあげようかな」もあります。
リーダー	そうですね。
リーダー	それでは、今度は「一言伝えられない時」について、発表してください。

Dさん	(手を上げて) 「一言伝えられない時」の「自分の気持ち」は「どうしよう」「気になる」。「相手の気持ち」は「一声かけてくれればいいのに、とイヤな気持ちになる」。「作業の状況」は「ぶつかると作業が中断するかもしれない」と「危ない」と「空気が悪くなってそのことが気になり、身が入らない」です。
リーダー	ありがとうございました。(Bさん手を上げる)それではBさん、お願いします。
Bさん	「自分の気持ち」は「悪い印象を与えたかな」です。早く作業しなければと焦っているのと、相手の手を止めるのは悪いと思って、声をかけられないように思います。
リーダー	今のBさんにあげてもらったことは、一言伝えられない理由になりますかね。
コリーダー	ここの部分に書いておけばよろしいでしょうか。(指差してから、板書を追加) ★状況が明確になるような発言あった際には板書を追加する
リーダー	Eさん(コリーダー)から何かありますか？
コリーダー	そうですね。「相手の気持ち」で「びっくりする」と「困ってしまう」があると思います。
リーダー	これで全ての四角が埋まりましたね。「一言伝えた時」と「伝えない時」で、このような違いが出てきましたが、皆さん一言感想をお願いします。順番にAさんからお願いしていいですか。
Aさん	やっぱり、伝えたほうが気持ちよく作業ができると思います。
Bさん	相手の気持ちを考えたことがなかったので、参考になりました。
Cさん	わたしも、参考になりました。
Dさん	図で考えるとわかりやすいです。
リーダー	ありがとうございました。このように図で整理して考えると、「一言伝えて通る」方がいいことが分かります。

フローチャート図 板書例





進行のポイント（しっかり意義を伝える工夫）

ターゲットスキルを職場で活用した場合、活用しなかった場合を予め整理しておくことで、ターゲットスキルがもたらす作業上・対人関係上の効果を対比して意義をしっかりと確認することができます。また枠を埋めてもらうことで、相手の気持ちを考えられるかどうかのアセスメントにもつながるので有効です。より具体的な場面でスキルの意義を伝えていきたい場合はワークシートに雲形の吹き出し（モノローグ）が入った様式を使ってみても良いでしょう（P37～本文（4-2）参照）。ロールプレイを見たり、実際にやりながら相手の気持ちを確認していくことで、なぜターゲットスキルが必要なのか、その場面に則して理解することが出来ます。また実際に過去に同様な場面で苦労したことがあるかを受講者に聞いていくことで、さらにスキルの必要性を確認することも出来ます。しかし受講者の中にフラッシュバックを起こしそうな人がいる場合は避けた方が良いでしょう。ターゲットスキルに課題のある受講者には事前に個別相談をする中で意義を伝えていくということも有効です。



進行のポイント（板書を使ってより分かりやすく）

テーマの意義の説明やその後のロールプレイの中でのポイント等、説明の内容、意見交換の内容は全て板書して視覚的にも理解が進むように配慮することが必要です。板書する際は色をかえたり、簡潔な言葉を使う等、見やすくする工夫をしましょう。



観察・評価のポイント（テーマの意義の説明）

テーマの意義の説明ではポイントの読み上げが中心になりますので、説明を聞く態度や姿勢、内容を理解できているかどうかを把握していきます。前記したとおりテーマの意義が把握できているかどうかは重要なポイントになりますので、ターゲットスキルを活用した場合、活用しなかった場合の対比の整理や、ワークシートを使用する中で、ターゲットスキルについて受講者がどのように考えているのかを把握していくことが必要です。ターゲットスキルについて過去に困ったこと（出来事）を聴くと、「社会性」、「コミュニケーション」、「想像力」の特性や「受信」、「判断」、「送信」の処理過程の問題の一端を把握できることがあります。

(4-1) ロールプレイ 基本パターン

① スタッフのロールプレイ（1回目）

➤ リーダー・コリーダーが“悪い見本”を演じます。

「人のそばを通る時には」スタッフのロールプレイ(1回目)～ 悪い見本 ～

<p>リーダー</p>	<p>まず、これからスタッフが「悪い見本」のロールプレイを行います。</p> <p><u>場面は、私とEさん(コリーダー)は職場の同僚で、「狭い通路で私がEさんのそばを通る場面」です。</u></p> <p>私のやり方をよく見ていてください。ロールプレイの後、皆さんから気付いた点を発言してもらいます。</p> <p>ここまでのところで質問はありませんか。もしわからないところが出てきたら質問してください。</p> <p>では、ロールプレイを始めます。用意、スタート。</p> <p>★「悪い見本」ということを強調しておく。 どの人をみたらいいのかの注意喚起を行う。</p>	<p>2 スタッフのロールプレイ<1回目></p> <p>●場面設定</p> <p>① リーダー(〇〇)とコリーダー(〇〇)は職場の同僚。 ② リーダー(〇〇)が狭い通路でコリーダー(〇〇)のそばを通る場面。</p> <p>●会話の流れ</p> <p>① リーダー</p> <p>.....</p> <p>② コリーダー</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right; background-color: yellow;">ワークシート ページ2</p>
-------------	---	---

< “悪い見本” のロールプレイ >

Eさん(コリーダー)がホワイトボードに予定を記入しようとしているところに、リーダーがホワイトボードと机の間の狭い通路を、台車を押して通ろうとする。

リーダーは少し躊躇するが、無言で通ろうとして、台車がEさんにぶつかりそうになる。Eさんは驚いて振り向くが、特に謝罪もなくリーダーは通り過ぎていく。



➤ ロールプレイを見て、自分や相手の気持ち、その後の状況等を書き込めるワークシートを活用することも出来ます(P37～本文(4-2)参照)。

- 悪い見本のロールプレイの後、受講者から、気付いた点、工夫すれば更に良くなる点を聴取し、それらをもとに、ターゲットスキルを適切に活用するためのポイントをまとめます。

「人のそばを通る時には」 スタッフのロールプレイ1回目のふりかえり

リーダー	私の動きや表情等で、気付いた点があれば、手を挙げてから発言してください。
Aさん	そばを通る時、何も言っていなかった。 何も言わないで通ったので、相手が驚いていた。
Bさん	人のそばを通る時には、何か言わないと危ない。 前の職場では、近くに危険な物もあったので。
リーダー	危険な物がある時には声をかけないと危ないですよね。 では、これらの「気付いた点」を踏まえて、具体的にどのようなことをポイントに行うとよいでしょうか。
Cさん	「〇〇さん、すみません」、「ちょっと通ります」と声をかけてから通る。 最後に「ありがとうございました」と言う。
Dさん	ざわざわした職場もあるので、相手に伝わる大きさの声で言う。
リーダー	姿勢や表情などではどうでしたか？
Aさん	もう少し、低姿勢で、申し訳なさそうな態度にする といいと思います。

● スタッフのロールプレイについて
※ 出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すれば更に良くなる点

①

● このロールプレイで注意するポイント
※ このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

②

ワークシート ページ3

スタッフのロールプレイふりかえり 板書例

JST 「人のそばを通るときには」
スタッフのロールプレイ

①

<気付いた点>

- ・何も言わず素通りした。
- ・相手が驚いた。
- ・何も言わないと危ない。

②

<ポイント>

- ・「〇〇さん、すみません」、
「ちょっと〇〇を通ります」と言う。
- ・通った後に「ありがとうございました」と言う。
- ・相手に伝わる声で言う。
- ・低姿勢で、申し訳なさそうな態度で。



進行のポイント （臨場感あふれたロールプレイ）

スタッフは、臨場感あふれたロールプレイを行うことが重要です。現実感を抱きにくい受講者にとって、このロールプレイが今後の職場でのコミュニケーションを向上させるための重要な手がかりとなります。しかし、うまくやろうとすると必要以上に堅くなってしまうため、あくまで隠せずに行うことが重要です。



進行のポイント

（見るポイントを正しく伝える）

ロールプレイを行う前に、受講者が設定場面を理解できているかということについて十分確認した上で、誰を見るのか、何をポイントに見るのかを伝えておく必要があります。スタッフの台詞だけでなく、表情や態度、声の大きさといった非言語的な側面にも意識してもらうために、ポイントを張り出しておくことも有効です。

**ロールプレイを
見るポイント**

- ・ 本日のポイント
- ・ 視線
- ・ 表情
- ・ 声の大きさ
- ・ 姿勢・態度
- ・ 相手との距離

★アプローチのポイント★ 意見を述べるのが難しい受講者への対応

“悪い見本”の台詞、声の大きさ、表情、姿勢等の具体的なポイントを示し、それについてどう思うかを質問します。それでも発言がない場合は、「考えておいてください」、「発言はパスしても構いません」、「皆さんの意見を聞くのも参考になると思います」と伝えます。

★アプローチのポイント★ 受講者の意見の内容・意図があいまいな場合

できる限り参加者が具体的に理解できるように、発言した受講者に確認します。

〈対応例〉

受講者：「（「おはようございます」の）『お』をはっきり言う」

リーダー：「言葉のはじめをはっきり言う、挨拶をはっきり行うということですか？」

受講者：「そうです」

★アプローチのポイント★ 受講者の意見がテーマ等からずれている場合

いったん「そうですね」と受け入れ、再度“悪い見本”の台詞、声の大きさ、表情、姿勢等についてどう思うか、具体的に質問します。

〈対応例〉 謝罪の言葉についてのスタッフの悪い見本

「あれえ そうですか？ ほんとだ。気づかなかったな」

というセリフに対する受講者の発言に対応して

受講者：「『あれえ、そうですかあ？』という部分が間延びした言い方だった」

リーダー：「そうですね。確かに間延びしていたかもしれませんが、謝罪のセリフとして、中身はこのままでいいですか？」

受講者：「いや、だめですね」

リーダー：「どのように言うと良いですかね？」

受講者：「まず、申し訳ありませんでしたと言うべきではないでしょうか？」

② スタッフのロールプレイ（2回目）

- スタッフのロールプレイ（1回目）で取りまとめたターゲットスキルを適切に活用するための「ポイント」とレジユメを踏まえ、リーダー・コリーダーが“良い見本”を演じます。

「人のそばを通る時には」スタッフのロールプレイ2回目～ 良い見本 ～

<p>リーダー 皆さんの意見(板書における「ポイント」)を踏まえて、もう一度ロールプレイをします。</p> <p>私のやり方をよく見ていてください。 では、ロールプレイを始めます。 用意、スタート。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>③ スタッフのロールプレイ<2回目></p> <p>●情景設定</p> <p>① リーダー(〇〇)とコリーダー(〇〇)は職場の同僚。 ② リーダー(〇〇)が狭い通路でコリーダー(〇〇)のそばを通る場面。</p> </div> <p>●会話の流れ</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-right: 10px;"> <p>①</p> <p>リーダー</p>  </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-right: 10px;"> <p>ちょっとすみません、失礼します。</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-right: 10px;"> <p><ポイント></p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-right: 10px;"> <p>②</p> <p>コリーダー</p>  </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-right: 10px;"> <p>どうぞ</p> </div> </div> <p style="text-align: right; background-color: yellow; padding: 5px; margin-top: 10px;">ワークシート ページ 4</p>
---	--

スタッフのロールプレイのふりかえりにおいて、悪い見本と良い見本を比べて気づいた点、スキルのポイントを書きます。

< “良い見本” のロールプレイ >

Eさん(コリーダー)がホワイトボードに掲示物を貼ろうとしているところに、リーダーがホワイトボードと机の間の狭い通路を、台車を押して通ろうとする。

「Eさん(コリーダー)すみません。ちょっと後ろを通ります。」と声をかけて通った。通った後、「ありがとうございました」と声をかけた。





進行のポイント（“良い見本”と“悪い見本”の相違を際立たせる）

まず見本を示す時に、悪い見本か、良い見本かをしっかり伝えます。そして悪い見本は受講者からたくさんコメントを引き出せるように大げさな位が効果的です。このとき、作業場面等で、受講者に多いタイプをイメージして行ってみても良いでしょう。良い見本はテーマ説明時のスキルの使用方法を踏まえ、受講者から出されたポイントを盛り込んで良い見本を見せることで、“悪い見本”との相違を際出たせましょう。

➤ ロールプレイ後、1回目との印象の違い等について、受講者に質問します。

「人のそばを通る時には」スタッフのロールプレイ(2回目)ふりかえり

リーダー	今のロールプレイは、1回目のロールプレイと比べて、どうでしたか？
Aさん	良かったと思います。
Bさん	印象が良くなりました。
Cさん	最後にお礼もきちんと言っていた。
Dさん	まじめな印象を受けました。
リーダー	相手役のEさん(コリーダー)、今の私のロールプレイはどうでしたか。
コリーダー	とても良かったと思います。 声をかけてもらったので、驚かずにすみまし、また、避けることができたので、お互いに危険な目に遭わずにすみまし。 今のような形でそばを通ってもらえるととても良いです。



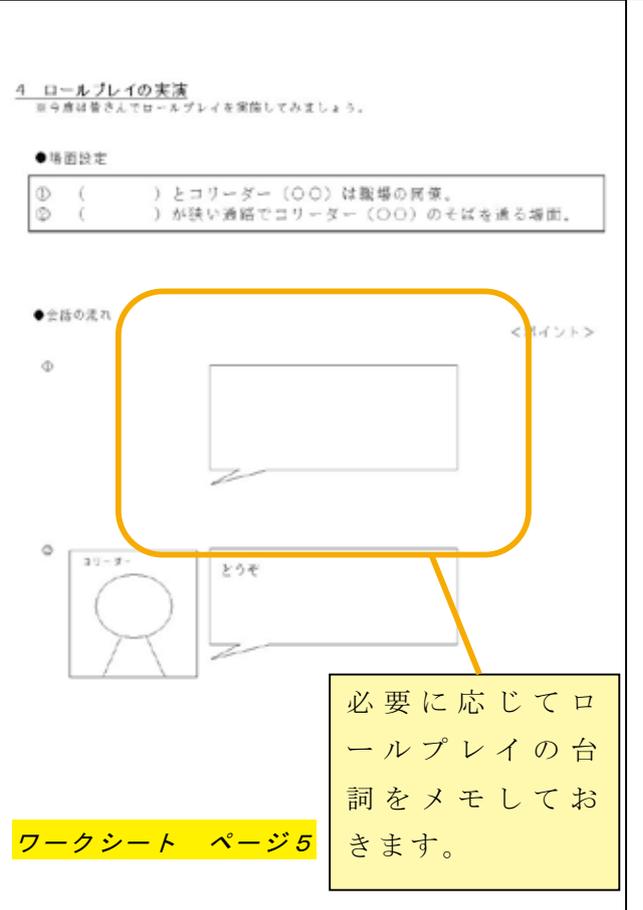
観察・評価のポイント（スタッフのロールプレイ）

スタッフのロールプレイでは場面への注目、ポイントをおさえられているかどうかを確認していきます。またロールプレイの後の「相手の気持ち」「その後の作業の状況」「気づいたこと」についての意見出しでは、相手の気持ちの把握が出来るか、その後の作業展開の想像が可能か、言語表現だけでなく非言語的な表情や姿勢、声の大きさ等に気づきがあるかといった点でも確認していきます。人によっては一部分だけに着目して全体が把握できていない場合（受信の問題）や、偏った思いこみでコメントしている（判断の問題）場合等が見られることがあり、そういった点も評価していきます。

③ 受講者のロールプレイ（1回目）

- 受講者にロールプレイをしてもらいます。
- ロールプレイ実施前に、どの「ポイント」を意識してロールプレイを実施するか、受講者に質問します。

「人のそばを通る時には」受講者のロールプレイ

<p>リーダー</p>	<p>皆さんにロールプレイをしてもらいます。 資料の場所は、5ページの「4 ロールプレイの実演」です。 台詞は、資料をそのまま読んでもよいですし、何か加えてもよいです。では、誰から練習してみますか。 ★資料がめくられているかを確認して進める。</p>	
<p>Bさん</p>	<p>はい。(手を挙げる)</p>	
<p>リーダー</p>	<p>はい、Bさん。では、Bさんは、どのようなことを意識して、ロールプレイをしてみますか。先ほど板書した「ポイント」を参考にしてもよいです。</p>	
<p>Bさん</p>	<p>一言声をかけることと、相手に伝わる声で言うことを意識してやってみます。</p>	
<p>リーダー</p>	<p>では、皆さんは、Bさんが相手に伝わる大きさの声で一言声をかける点をよく見ていてください。 ★目標について全体で再確認する。</p>	

＜Bさん ロールプレイの実施＞

「Eさん（コリーダー）、すみません。ちょっと通らせてください」と言って通り、通り過ぎた後、「ありがとうございました」と礼をする。

（他の受講者がBさんの様子に注目しているか留意する。）



リーダー Bさん、ありがとうございました。（拍手）

- 1人の受講者のロールプレイが終わる度に、スタッフ及び他の受講者から、ロールプレイ実施者が意識して取り組んだ「ポイント」について良かった点、工夫すれば更に良くなる点をフィードバックします。

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

(1) 良かった点

良かった点 (その理由)

(2) 工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点 (具体的にどうすればよいか)

5 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を正確に記入してみましょう。

ワークシート ページ6

他の受講者のロールプレイを見て、良かった点とその理由を記入します。

他の受講者のロールプレイを見て、工夫すれば更に良くなる点と、具体的な方法を記入します。

ロールプレイを行った受講者自身がやってみて良かったこと、今後気をつけたいこと等の感想を書いておきます。

「人のそばを通る時には」受講者のロールプレイのふりかえり

リーダー	他の皆さん、Bさんは、相手に伝わる大きさの声で一言声をかける点を意識してロールプレイを行いました。 Bさんに向けて良かった点について、手を挙げてから発言してください。
Aさん	(手を上げずに)声の大きさが良かった。 台詞が、長すぎず、短すぎず。
Cさん	(手を上げて)声をかけるタイミングが良かったと思います。
Dさん	(手を上げて)申し訳ないという態度も現れていたと思います。
リーダー	相手役のEさんはどうでしたか。
コリーダー	ちょうどよい大きさの声で一言かけてもらえたと思います。 私は作業中で自分の手元しか見ていませんでしたが、声をかけてもらったおかげで、Bさんがそばを通ろうとしていることが分かりました。

	また、一言かけてもらえたので、前もって避けることができました。
リーダー	工夫すれば更に良くなる点があれば・・・
Aさん	(手をあげずに、突然話中に話し出す) 卑屈にみえたので、背筋を伸ばすと良い。
リーダー	難しい所ですね。少し遠慮気味に見えたということでしょうか。 Aさん、今度は手をあげてから、発言をしてください。 ★ マイナスの評価が出たときは、プラスの方向に変えながら、否定はしない。独特な言い方の場合、わかりやすい言葉に言い換え、本人に確認する。 ★ 手をあげてから、ということがルールなので、その都度確認する。
Aさん	はい。
リーダー	相手役のEさん(コリーダー)はどう思いましたか。
コリーダー	「卑屈に見える」というよりは、丁寧という印象を受けました。 姿勢の方は、ちょうど良かったと思います。 ただし、Bさんのロールプレイではありませんが、頭を下げすぎて横切ったり、「すみません、すみません」と何度も言ってそばを通られると、「卑屈」と見られるかもしれませんね。
リーダー	Bさん、ロールプレイをした感想はどうですか。
Bさん	頭の中で、「相手の状況をしっかり確認する」ということも考えながらやりました。
リーダー	声をかけて、相手が反応したのを確かめてから、「そこを通らせてください」としっかり伝えることができていたと思います。 これからも、作業場面などで行ってみてください。 それでは、Bさんに拍手を。(拍手) ★ 再度良かった点をフィードバックする。

④ 受講者のロールプレイ（2回目）

- 工夫すべき課題があり、受講者が希望すれば、再度ロールプレイをしてもらいます。
- 他の受講者にもロールプレイをしてもらいます。

「人のそばを通る時には」受講者のロールプレイ（2回目）

リーダー	今、Bさんがロールプレイをした場面以外で、人のそばを通る時に「苦手だな」と感じる場面がある人はいますか。
Aさん	はい。 相手が別の人と話している時などに、声をかけるタイミングを計りすぎて困ってしまいます。
リーダー	タイミングを計りすぎてしばらく立ち止まっていると、その間、作業が止まってしまい、困ってしまいますよね。
リーダー	では、Aさん、その場面を作ってロールプレイをしてみませんか。
Aさん	はい。
リーダー	どのような場面でロールプレイをしたいか、説明していただけますか。
Aさん	何人かの人が話しているところを、タイミングよく一声かけて通る場面で練習したいです。
リーダー	（場所を示しながら説明） では、私とEさん（コリーダー）が机越しに話をしていて、Aさんはどうしてもこの間を通らなければならないという場面でロールプレイをしてみたいと思います。 Aさんは、タイミングよく一声かけて通ることを意識してロールプレイを行いますので、皆さんは、Aさんの声のかけ方や表情、態度をよく見ていてください。
<p>< Aさん ロールプレイの実施 ></p> <p>リーダーとコリーダーは机越しに会話をし、コリーダーは適当なタイミングで会話に間を入れる。</p> <p>Aさんは、その間をとらえて、「お話中、お忙しいところ申し訳ございませんが、そこを通らせていただいてよろしいでしょうか」と言って通り、通り過ぎた後、「ありがとうございました」と礼をする。</p>	
リーダー	Aさん、ありがとうございました（拍手）



「人のそばを通る時には」受講者のロールプレイ（2回目）ふりかえり

リーダー	他の皆さん、Aさんは、複数の人が話している所を通る時の、声のかけ方や表情、態度を意識してロールプレイを行いました。良かった点について、Aさんに向けて発言してください。
Bさん	話が途切れた時に声をかけることができていた。
リーダー	ちなみに、実際の職場では、話がなかなか途切れない場合もありますよね。 そのような時には、どうしたらよいと思いますか。 Aさん、どうでしょう。
Aさん	会話が途切れないけれども、どうしても通らなければいけない場合には、「失礼します」と声をかけるとよいですね。
リーダー	そうですね。 では、Aさんのロールプレイで良かった点は他にありますか。
Cさん	相手に聞こえる大きさの声だった。 通り抜けた後、相手の方を向いてお礼を言うことができていた。
リーダー	工夫すれば更に良くなる点があれば、発言してください。
Dさん	背筋をもうちょっとピンと伸ばす方が印象が良くなると思う。
リーダー	相手役のEさん(コリーダー)にも姿勢のことを聞いてみましょう。 Eさん(コリーダー)は、Aさんの姿勢はどう思いましたか。
コリーダー	今回の場面では、申し訳なさそうな姿勢に見えたので、ちょうど良かったと思います。
リーダー	今のロールプレイでは相手方のEさん(コリーダー)はちょうど良かったということです。 Dさんがおっしゃるように姿勢も大切なポイントですね。 ★発言を否定せず、意見の一つとして取り上げるようにする。
リーダー	Eさん(コリーダー)、姿勢以外で何か気付いたことはありましたか。
コリーダー	相手が誰かと話をしている時にそばを通ると、会話を止めてしまうこともあるので、できるだけ短めに声をかける方が、相手の人たちにとって都合がよいと思います。 例えば、「お忙しいところすみません」という声かけを省略して、「ちょっとすみません、通らせてください」くらいでもよいかもしれません。
リーダー	Aさん、今の意見を参考に、もう一度ロールプレイをしてみますか。
Aさん	今日はもうしなくてよいです。
リーダー	わかりました。 Aさん、お疲れ様でした。 今日練習したことを、実際の作業場面でも活用してみてください。 それでは、Aさんに拍手を。(拍手)

(4-2) ロールプレイ 応用パターン

- ワークシートに雲形の吹き出し（モノログ）が入った様式を使うことで、ターゲットスキルを使う意味や、相手の気持ちを考えられるかのアセスメントをロールプレイの具体的な場面を通じて行うことができます。
- 具体的な進め方を「会話を遮り、用件を伝える」をテーマにしたロールプレイをシナリオ形式にして、紹介します。ワークシートは巻末資料Ⅳ-1～4を使用します。ここではテーマの説明（資料Ⅳ-1）を省きます。

① スタッフのロールプレイ（1回目）

「会話を遮り、用件を伝える」スタッフのロールプレイ(1回目)～ 悪い見本 ～

リーダー	次に、資料の2ページ目を見てください。 スタッフのロールプレイの1回目、悪い見本を行ってみたいと思います。この場面では皆さんの中から1人協力をお願いしたいと思います。コリーダーのEさんとの仕事の打ち合わせをする役目になります。皆さんの中で協力いただける方はいらっしゃいますか。 ★ ページがめくられているかを確認して進める。
Dさん	私、やります。
リーダー	Dさん、有り難うございます。それではまず、場面設定を確認します。 ① Eさん(コリーダー)は、私の上司で係長です。 ② Eさん(コリーダー)は、Dさんと仕事の打ち合わせをしています。 ③ 私が、作業終了の報告と次の作業指示をEさん(コリーダー)に仰ぐ場面です。場面設定で、何か質問はありませんか？ ★ 場面設定が理解できているかを確認する。
リーダー	それでは、悪い見本のロールプレイを行います。私の動きを見ていてください。 私の視線や表情、姿勢、声の大きさ等にも注目しててください。 それでは始めます。用意、スタート。 ★ 「悪い見本」であることを強調しておく。「ロールプレイを見るポイント」の掲示物を注目してもらい、見るポイントについて整理する。

<スタッフロールプレイ

1回目 悪い見本>

コリーダーのEさんとDさんの二人が話しているところに、リーダーが、突然、大きな声で、「作業が終わりました！ 次の指示をお願いします！」と報告する。

コリーダーのEさんはびっくりしてしまう。



リーダー	<p>それでは、資料の会話の流れの所に、雲のようなモヤモヤが書いてあるのが分かりますか？</p> <p>これは、相手の気持ちについて考える部分です。</p> <p>コリーダーのEさんが、報告を受けたときの気持ちが入ります。</p> <p>また、その下の枠には、その後の作業がどのようなになるか、想像してみてください。</p> <p>★資料の意味が通じにくい場合があるので、わかりやすく説明を行う。</p>
リーダー	<p>それでは、少し時間を取りますので、「報告を受けた時の気持ち」と「その後の作業の状況」と、下の「気付いた点」のマス目の所に記入してみてください。</p> <p>★流れを理解していれば、記入時間は省略可能。</p>

ワークシート ページ2

2 スタッフのロールプレイ（1回目） 悪い見本

● 場面設定

- ① (コリーダー) は、(リーダー) の上司 (係長)。
- ② (コリーダー) は、□□ と仕事の打ち合わせをしている。
- ③ (リーダー) が作業終了の報告と次の作業指示を (コリーダー) に仰ぐ場面。

● 会話の流れ



<その後の作業の状況>

②

● スタッフのロールプレイについて

気付いた点

③

ポイント

④

① ロールプレイの相手の気持ちを想像して、書きます。

④ ターゲットスキルをどうすれば適切に行えるのか、ポイントを書き出します。

② その後の作業の状況がどうなるのか、想像して書きます。

③ その他にロールプレイについて気づいた点があれば書きます。

リーダー	それでは、よろしいでしょうか？ Eさん(コリーダー)が、報告を受けた時の気持ちはどうであったか、思いついた方は、いらっしゃいますか？
Aさん	びっくりしていた。
Bさん	いきなり報告されたので、どのように対応していいのかわからない様子だった。
Cさん	信用のおけない人だと思う。
リーダー	Eさん(コリーダー)が、私に対して信用のおけない人だと思っているということですか？ ★意見を出された時は、「そうですね。」など、相槌を打ち、肯定的に受け止める。内容が不明確なコメントに対しては、再度意見を確認する。
Cさん	はい、そうです。
リーダー	Dさんはいかがですか？
Dさん	私も同じように感じました。
リーダー	Eさん(コリーダー)は、実際どのような気持ちでしたか？
コリーダー	今話してくださったとおりです。 全く気付いていない所に、いきなり報告があったので、びっくりしました。
リーダー	ありがとうございました。 次に、その後の作業の状況がどのようになるか、思いつく方、いらっしゃいますか？
Aさん	指示が受けられないので、作業が滞ってしまう。
Bさん	上司の印象が悪くなって、仕事を任せられなくなる。
Cさん	信用を失ってしまう。
Dさん	ミスが増える。
リーダー	ありがとうございました。 皆さんからあげていただいたとおり、いきなり会話に割り込んでしまうと、相手の印象も悪く、その後の作業にも影響が出るのが考えられます。 ★簡単にポイントをまとめる。
リーダー	それでは、次に、今のロールプレイについて、気付いた点を出してください。 どのような点でも結構です。
Aさん	空気を読んでいなかったのと、前置きの言葉がなかった。
Bさん	会話の最中に話しかけていた。
Cさん	声が大きすぎた。
リーダー	Dさんはいかがですか？
Dさん	用件のない人にも配慮が必要だと思います。
リーダー	ありがとうございました。相手役のEさん(コリーダー)はいかがでしたか？
コリーダー	歩きながら突然話しかけてきた印象でした。

リーダー	<p>ありがとうございました。</p> <p>次に、気付いた点を元にして、ポイントについて考えていきたいと思います。</p> <p>どなたか、いらっしゃいませんか？</p>
Bさん	「じっと視線を送り、相手が気が付いてくれるのを待つ」、です。
リーダー	<p>ありがとうございました。</p> <p>そうですね、それもいい手だと思います。</p> <p>しかし、相手が話し中だと、なかなか気付いてくれない時もあると思います。</p> <p>そのときはどうしましょうか？</p> <p>★ズレたコメントに対しては、強く否定はせずに一旦は受け止めて、視点を変えて質問したり、他の意見を聞くようにして気づきを促す。</p>
Bさん	…。ちょっと思いつきません。
リーダー	<p>そうですか。</p> <p>他に、ポイントを思いついた方はいませんか？</p> <p>★板書は後に残るので、ズレたコメント、具体的でないコメントは整理した上で記載する。</p>
Aさん	「空気を読むように気をつける」です。
リーダー	<p>気付いた点の「空気を読んでいなかった」に対してですね。</p> <p>ありがとうございます。</p> <p>空気を読むことについて、何か具体例は思いつきますか？</p> <p>★具体的でないコメントについては、具体例を挙げてもらうように、再質問する。</p>
Aさん	<p>気付いた点の3つ目の「会話の最中に話しかけていた」と関係していると思います。</p> <p>ポイントとしては、タイミングだと思います。</p>
リーダー	<p>「話しかけるタイミングに気をつける」ということでよろしいでしょうか？</p> <p>タイミングについて、具体例は考えられますか？</p> <p>★話がこみいった時に、ポイントを解釈して整理する。重要なポイントは、受講者から意見を引き出し、さらに内容を深めていく。</p>
Cさん	会話が途切れたとき、だと思います。
Dさん	話題が変わったとき、もいいと思います。
リーダー	<p>ありがとうございました。</p> <p>他にポイントは、ありませんか？</p>
Cさん	声は大きすぎず、小さすぎずです。
Bさん	「お話し中すみません」や「ちょっとよろしいですか」といった、前置きの言葉を使う、です。
Dさん	相手の名前を呼びかける、もあると思います。
リーダー	<p>「〇〇さん」と入れると、誰に用件があるのかがわかりやすいですね。</p> <p>★時にリーダー・コリーダーから具体的なアイデアを提示することで議論を促す。</p>

Bさん	用件の後に、相手の人に「申し訳ありませんでした」と声をかけると、印象が良くなると思います。
リーダー	相手役のEさん(コリーダー)は、何かありますか？
コリーダー	相手に近づいてから、声をかける、といいと思います。 ただ、あまり大きな声だと、びっくりさせてしまうかもしれません。
リーダー	ありがとうございました。 ここまでで、何か質問はありませんか？

JST 会話を遮り、用件を伝える。

スタッフのロールプレイ（悪い見本）

報告を受けた人の気持ち

- ・びっくりしていた
- ・いきなり報告されて、
どう対応したらいいのか
分からない
- ・信用のおけない

その後の作業の状況

- ・指示が受けられず、
作業が滞る
- ・上司の印象が悪くなり、
仕事を任せられなくなる
- ・信用を失う
- ・ミスが増える

気付いた点

- ・空気を読んでいなかった
- ・前置きの言葉がなかった
- ・会話の最中に話しかけていた
- ・用件のない人にも配慮が必要
- ・声が大きすぎ
- ・歩きながら突然話しかけてきた

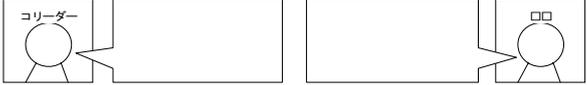
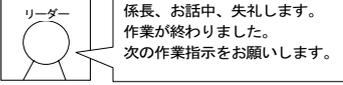
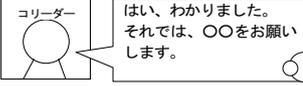
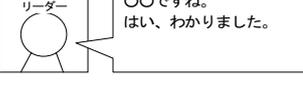
ポイント

- ・話しかけるタイミングに気をつける
会話が途切れたとき
話題が変わったとき
- ・声は大きすぎず、小さすぎず
- ・前置きの言葉を使う
「お話し中すみません」
「ちょっとよろしいですか」
- ・相手の名前を呼びかける
「〇〇さん」
- ・用件を話し終えたら、相手の人にも
「申し訳ありませんでした」と声をかける
- ・近づいてから、声をかける(大きすぎない声で)

スタッフのロールプレイ（悪い見本） ふりかえり 板書例

② スタッフのロールプレイ（2回目）

「会話を遮り、用件を伝える」スタッフのロールプレイ（2回目）～ 良い見本 ～

<p>リーダー</p>	<p>次に、資料の3ページ目を見てください。 スタッフのロールプレイの2回目、ポイントを踏まえたロールプレイを行ってみたいと思います。 この場面でもDさんに引き続いて協力をお願いしますか。 ★ ページがめくられているかを確認する。</p>	<p style="text-align: center;">ワークシート ページ 3</p> <p style="text-align: center;">3 スタッフのロールプレイ（2回目） 良い見本（ポイントを踏まえて）</p> <p>● 場面設定</p> <p>① （コリーダー）は、（リーダー）の上司（係長）。 ② （コリーダー）は、 □□ と仕事の打ち合わせをしている。 ③ （リーダー）が作業終了の報告と次の作業指示を（コリーダー）に仰ぐ場面。</p> <p>● 会話の流れ</p> <p>① </p> <p>②  係長、お話中、失礼します。作業が終わりました。次の作業指示をお願いします。</p> <p>③  はい、わかりました。それでは、〇〇をお願いします。</p> <p>④  〇〇ですね。はい、わかりました。</p> <p style="text-align: right;"><報告を受けたときの気持ち></p> <p style="text-align: center;"><その後の作業の状況></p> <p>● 2回のロールプレイを比べて感じたこと</p> <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>悪い見本と良い見本を比べて感じたことを記入します。「ふりかえり」で記載内容を確認します。</p> </div>
<p>Dさん</p>	<p>わかりました。</p>	
<p>リーダー</p>	<p>場面設定をもう一度確認します。</p> <p>① Eさん（コリーダー）は、私の上司で係長です。 ② Eさん（コリーダー）は、Dさんと仕事の打ち合わせをしています。 ③ 私が、作業終了の報告と次の作業指示をEさん（コリーダー）に仰ぐ場面です。</p> <p>それでは、ポイントを踏まえたロールプレイを行いたいと思います。</p> <p>私の動きを見ていてください。視線や表情、姿勢、声の大きさ、ポイントを踏まえられているか等を注目しててください。</p> <p>（Bさんがずっと下を向いている）</p>	
<p>コリーダー</p>	<p>Bさん、Fさん（リーダー）の方を見てください。 ★ ロールプレイに注目できていない様子の時は注目を促す。隣へいけるときは、隣で声をかける。</p>	
<p>リーダー</p>	<p>準備はよろしいでしょうか。それでは始めます。用意、スタート。</p>	

<スタッフロールプレイ 2回目 良い見本>

コリーダーのEさんとDさんの二人が話をしているところに、リーダーが、「E係長、お話し中、失礼します。作業が終わりました。次の作業指示をお願いします。」と前置き言葉を用いて報告する。

Eさんは「それでは、～～をお願いします。」と指示すると、リーダーは「～～ですね。わかりました。」と復唱・メモ書きを行い、Dさんへも挨拶をした後、作業へ向かう。



「会話を遮り、用件を伝える」スタッフのロールプレイ(2回目)ふりかえり

リーダー	<p>それでは、資料の会話の流れの所に、また雲のようなモヤモヤが書いてあります。</p> <p>「報告を受けた人の気持ち」と、その下の「その後の作業の状況」について考えてみましょう。</p> <p>記入する時間をとったほうが、よろしいでしょうか？</p> <p>★記入する時間が必要か否かを確認する。</p>
受講者一同	とらなくてもいいです。
リーダー	「報告を受けた人の気持ち」について、Aさんからお願いできますか？
Aさん	名前を呼ばれたので、誰に話しかけられたのか、すぐに分かった。
Bさん	用件がすぐに分かり、次の指示が出しやすかった。
Cさん	よく配慮しているなあ、と思った。
Dさん	相手にも気を遣っている。
リーダー	Eさん(コリーダー)は、実際どのような気持ちでしたか？
コリーダー	全く、皆さんの言うとおりです。
リーダー	次に「その後の作業の状況」について、思いついた方は、いらっしゃいますか？
Cさん	上司との関係が良くなる。
Bさん	次回も作業を任せられる。
Aさん	指示を受けることができたので、次の作業を行うことができる。
Dさん	ミスがなくなる。
リーダー	<p>ありがとうございました。</p> <p>対応の仕方次第で、ずいぶん上司への印象やその後の作業が変わることを、皆さんよりあげていただきました。</p> <p>★対応を適切に行うことの必要性を強調する。</p>
リーダー	次に、「2回のロールプレイを比べて感じたこと」について、お聞きしたいと思います。いかがですか？
Dさん	違いがはっきりしていたので、悪い点がよく分かった。相手の気持ちを考えることが大切。
Aさん	タイミングを図ることで、上司にうまく伝えることができていた。
Bさん	用件のない人にも、印象が良かった。
Cさん	良い印象だった。まじめな感じ。
リーダー	Eさん(コリーダー)は、2回を比べていかがでしたか？
コリーダー	2回目は、指示に対して、メモを取って、きちんと復唱もできていたと思います。
リーダー	<p>ありがとうございました。</p> <p>2回のロールプレイを通じて、どんな点に気がつけたらいいのか、ご理解いただけたかと思います。</p> <p>何かご質問はありませんか？</p>

スタッフのロールプレイ

2回目（ポイントを踏まえて）



報告を受けた人の気持ち

- ・名前を呼ばれたので、誰に話しかけられたのかすぐに分かった
- ・用件がすぐに分かり、次の指示が出しやすかった
- ・良く配慮している
- ・相手にも気を遣っている

その後の作業の状況

- ・指示を受けることができたので、次の作業を行うことができる
- ・次回も作業を任される
- ・上司との関係が良くなる
- ・ミスがなくなる

2回のロールプレイを比べて

- ・タイミングを図ることで、上司にうまく伝えることができていた
- ・用件のない人にも、印象が良かった
- ・良い印象、まじめな感じ
- ・違いがはっきりしていて、悪い点がよく分かった
- ・相手の気持ちを考えることが大切
- ・指示に対して、メモを取って、きちんと復唱をしていた

スタッフのロールプレイ（良い見本）ふりかえり 板書例

③ 受講者のロールプレイ

「会話を遮り、用件を伝える」受講者のロールプレイ

リーダー	<p>それでは、資料の4ページ目を見てください。みなさんのロールプレイを行ってみたいと思います。セリフは、資料をそのまま使っても結構ですし、実際に体験したことがある場面を設定していただいても結構です。</p> <p>★ページがめくられているかを確認する。</p>		
<p>ロールプレイの目標を確認して、書いておきます。</p>	<p>ワークシート ページ4</p> <p>4. ロールプレイの実演 今度は皆さんでロールプレイを実演してみましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 特にお気にいらないポイント ● 場面設定 <ul style="list-style-type: none"> ① (コリーター)は、()の上司(部長)。 ② (コリーター)は、()と仕事の打ち合わせをしている。 ③ ()が作業終了の報告と次の作業指示を(コリーター)に仰ぐ場面。 ● 会話の流れ <ul style="list-style-type: none"> ① (コリーター) () ② () 部長、お話し、失礼します。作業が終わりました。次の作業指示をお願いします。 ③ (コリーター) はい、わかりました。それでは、〇〇をお願いします。 ④ () 〇〇ですね。はい、わかりました。 ● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。 <ul style="list-style-type: none"> (1)良かった点 (2)工夫すれば更に良くなる点 	<p>台詞は資料のとおりか、あるいは自分で考え、必要に応じてメモしておきます。</p>	<p>他の受講者のロールプレイを見て、良かった点、工夫すれば更に良くなる点を記入し、ふりかえりで活用します。</p>
<p>場面設定は資料のとおりか、あるいは自分で場面を考えておきます。</p>			
リーダー	Aさんからお願いしてもよろしいですか？		
Aさん	<p>(しばらく沈黙)</p> <p>すみません。ちょっと気分が悪くなってきました。以前のことを思い出してしまいました。</p>		
リーダー	<p>そうですね。わかりました。少し席を外されますか？</p> <p>★フラッシュバック等で気分が悪くなった際には、見学席や休憩室への移動を促す。</p>		
Aさん	後ろの見学席に移動させてください。		
リーダー	<p>どうぞ移動してください。</p> <p>他の人のロールプレイを見るだけでも、参考になるとと思います。</p> <p>もし、お話できるようでしたら、他の人のロールプレイの感想を聞かせてください。</p>		
リーダー	<p>Bさんお願いできますでしょうか。場面設定は、資料の通りに行いますか、変更しますか？</p> <p>★資料通りの流れか、場面設定を変更するかを確認する。受講者の困っている点も取り入れてみる。</p>		
Bさん	資料の通りで。		

リーダー	分かりました。 それでは、ロールプレイを行う時のポイントについてですが、どのような点を特に注意して行いたいですか？
Bさん	声をかけるタイミングをうまく行いたい。
リーダー	分かりました。
リーダー	Bさんのロールプレイを始めます。 Bさんの、声をかけるタイミングについて、よく見ていてください。 それでは、用意、スタート。 ★見るべきポイントを全体で再確認する。
<p><Bさんロールプレイ></p> <p>声を掛けるタイミングには少し苦勞するが、前置きの言葉を入れて、会話を遮ることができる。</p> <p>ただ、名前の呼びかけはなかった。用件を聞いた後、もう一方の話し相手にも謝罪をすることができていた。</p>	
	
リーダー	はい、ありがとうございました。(拍手) ★拍手して、ロールプレイを行ったことに達成感をもってもらうように留意する。
リーダー	Bさん、ロールプレイをやってみた感想は？
Bさん	とても緊張しました。話が途切れるタイミングが難しかったです。

「会話を遮り、用件を伝える」受講者のロールプレイふりかえり

リーダー	Bさんのロールプレイについて、「良かった点」をお聞きしたいと思います。 どなたか「良かった点」を思いついた方はいらっしゃいますか？ Bさんに向かって話して下さい。
Cさん	落ち着いてできていたと思います。
Dさん	申し訳ないという表情が現れていたのが良かったと思います。
リーダー	Aさん、お話できそうですか？ ★Aさんの様子を見ながら、落ち着いているようであれば、確認した後、その場で感想を言ってもらおう。
Aさん	声の大きさが良かったと思います。あと、メモを取っていたのと、復唱ができていました。
リーダー	相手役のEさん(コリーダー)はいかがでしたか？
コリーダー	会話が途切れるのを待って、タイミングよく声が掛けられていました。 そのため、驚くことなく、対応することができました。 話し相手にも、気遣いができていて、印象が良かったと思いました。 ★良かった点を中心にフィードバックする。

リーダー	<p>それでは、次に「工夫すれば更に良くなる点」は何かありますか？</p> <p>★集中的に非難されるようなときや受講者の不安が強い場合には、「工夫すれば更に良くなる点」をカットして、「良かった点」を挙げるのみにする。</p>
Cさん	<p>声を掛けるときに、相手の名前を言うと、より誰に話しかけているのかがわかりやすくなると思いました。</p>
リーダー	<p>具体的にどんな感じですか？</p>
Cさん	<p>「E係長、お忙しいところ申し訳ありませんが、今よろしいでしょうか？」です。</p>
リーダー	<p>Bさん、こういった意見が出ていますが、いかがですか？</p>
Bさん	<p>ロールプレイをやる前は言おうと思っていたのですが、緊張して忘れてしまいました。</p>
リーダー	<p>相手役のE係長(コリーダー)、いかがですか？</p>
コリーダー	<p>名前を呼ばれた方が良いですね。</p>
リーダー	<p>その他には、ありませんか？</p>
リーダー	<p>無いようですので、Bさん、今、Cさんから出ました相手の名前を呼びかけるを入れて、再度ロールプレイをやってみますか？</p>
Bさん	<p>いいえ、結構です。</p>
リーダー	<p>わかりました。ありがとうございました。</p> <p>実際の作業場面でも、取り入れてみてください。</p> <p>それでは、Bさんに、もう一度拍手をお願いします。(拍手)</p> <p>★ロールプレイを行ったことに達成感をもってもらうように留意する。</p>

Bさんのロールプレイ

受講者のロールプレイふりかえり 板書例

ポイント

- ・声をかけるタイミングをうまく行いたい

良かった点

- ・ 落ち着いてできていた
- ・ 申し訳ないという表情
- ・ 声の大きさが良かった
- ・ メモを取っていた
- ・ 復唱ができていた
- ・ 会話が途切れるのを待って、声をかけていた
- ・ 話し相手も気遣っていて、良い印象だった

工夫すれば更によくなる点

- ・ 相手の名前を呼びかけると、誰に話しかけているのかわかりやすい
- 「〇〇係長、お忙しいところ申し訳ありませんが、今よろしいでしょうか」



進行のポイント（ロールプレイの実施方法）

《全体を通じて》

◆ 受講者の発言の趣旨を丁寧に汲み取る

受講者の発言の趣旨を取り違えて、受講者の意図とは違う形でセッションを進めてしまうことがないように、受講者の発言の趣旨や背景を丁寧に汲み取るような支援が求められます。

《ロールプレイ実施前》

◆ ロールプレイ対象者の決め方

基本的には希望者を優先して行いますが、ロールプレイ対象者が偏る場合がありますので、リーダー・コリーダーから指名してみても良いでしょう。但しやりたくない人に無理強いはしないようにします。受講者にテーマで取り上げる課題がある場合は、個別相談で動機付けをし、事前に声かけして手を上げてもらうと良いでしょう。1人目のロールプレイがうまく行けば、続いてロールプレイの希望者が出てきやすくなります。

◆ ロールプレイでの目標の決め方

スタッフのロールプレイで確認したポイントを参考にロールプレイの目標をあげてもらいますが、完璧を目指すのではなく、出来そうなポイントに絞って、目標を定めるとロールプレイがやりやすいことを伝えていきます。また普段からできていることを目標にあげる場合は、別の目標をあげてもらっても良いでしょう。しかし失敗したくないという思いであげている可能性も考えられるため、本人がどう思っているかを聞いてみるとよいでしょう。

◆ 台詞や場面設定について

ロールプレイは、レジュメの台詞どおり行うことが主眼ではありません。「台詞をそのまま話さなければならない」と半ば強迫的に考えてしまう受講者もいるため、台詞の意図する意味が伝わればよいことを補足しつつ、ロールプレイを進めることが重要です。また、ロールプレイの場面設定を変えたいと希望する受講者もいます。自らの困った場面での対応を練習したい場合、場面設定を変えるのは有効であるため、変更内容がテーマや趣旨に即したものであればそれを取り入れます。

◆ 板書の転記に集中し、ロールプレイを見ない受講者への対応

他者のロールプレイを見ることの重要性とともに、必要であれば板書のコピーを配布できることを伝えます。

◆ 2回目のロールプレイは、受講者の希望を尊重して実施

スタッフが必要と考えていても、再度練習することへの理解不足、疲労等から、受講者が2回目のロールプレイを希望しない場合があります。この場合は、受講者の意思を尊重し、無理強いをしないことが基本です。

《ロールプレイ実施後》

◆ ポジティブフィードバックの実施

対人関係の失敗体験を持つ受講者が多くいるため、スタッフは常にポジティブフィードバックを心がけます。ポジティブフィードバックというと褒めることに焦点が集まりがちですが、各受講者の表情や言葉遣い、積極性、工夫すべき点に照らし、具体的な指摘を行うようにします。

そのためにも、スタッフは、必要であれば立つ位置を変える等して、受講者のロールプレイを注意深く観察するようにします。

◆ ロールプレイ対象者の方を向いて意見を言ってもらおう

ロールプレイ対象者に対して意見を伝える場面で、リーダーの方を向いて意見を述べる受講者がいます。そうした場合、リーダーはロールプレイ対象者の横に移動し「〇〇さん（ロールプレイ対象者）に伝えましょう」と促す対応をします。

◆ ロールプレイの細部に着目した発言への対応

「立ち去るタイミングが遅かった」、「声のトーンが徐々に落ちた」等、練習のポイントから少しずれた発言に対しては、ロールプレイの内容が概ね適切であれば、「職場ではそれほど気になることではなく（失礼ではなく）、よくできていたと思う」等のフィードバックを行います。あるいは、相手役から「失礼な印象は受けなかった」等とフィードバックします。

◆ 批判的な意見が集中しそうな場合

受講者の特性から、ロールプレイに対しての批判的なコメントが多く出そうな時は、良かった点だけあげておき、工夫すると良くなる点を省いたり、指摘されそうなポイントをスタッフから先にコメントするといった対応を行うことがあります。他には時間の関係でコメントを一人一つずつに制限するといったことや、JSTまとめシート（資料Ⅵ）にコメントを書いてもらうといった対応が考えられますが、グループの関係性や受講者一人ひとりの状況を勘案しながら進めていくことが必要です。

◆ 他者の指摘で怒ってしまった受講者への対応

「工夫すれば更に良くなる点」等の指摘に対して、その趣旨を誤解し、「非難された」と怒ってしまう受講者もいますが、その際には、「拳げてもらったのは

（今の意見は）『工夫する点』であり、『非難』ではない」ことを伝えます。

また、他者の発言や表情の捉え方に特徴（受信の問題）がある受講者や、思考方法が独特な受講者については、セッション中又は個別相談でその思いを聴き取りつつ、意見を述べた受講者の発言の趣旨等を解説・説明します。



観察・評価のポイント（受講者のロールプレイ）

スタッフのロールプレイと同じような観察・評価を行います。ロールプレイ対象者の場合、目標の設定の仕方から、実際のロールプレイの中での言葉遣いや表情、態度、タイミングといった送信スキルについて観察していきます。緊張感がある中で力を発揮できるのかといった点や、ロールプレイを行った後の本人の感じたことも把握します。ロールプレイ対象者に対するコメントではスタッフのロールプレイと同様の観察・評価が必要ですが、他の受講者に対しての配慮や、ポジティブフィードバックが可能かどうかを見ることがもできます。また他の受講者のロールプレイを見ることで自らの行動や考え方についての気づきがある場合があります。JSTまとめシート等で他者のロールプレイを見ての感想を書いてもらうことで、その場では語られなかった受講者の感じたことが把握できる場合があります。

(5) まとめ

- ターゲットスキルを活用する上でのポイント、受講者の意見等をまとめた上で、受講者から自分自身の特徴や課題について気付いたこと、今後の目標等を聴取します。

加えて、獲得したターゲットスキルの般化を促すことを目的に、今後こういった場面で練習した成果を生かすか等を聴取します。それによって、練習したターゲットスキルを他の場面で活用することの重要性の再認識を促します。

ここでは「会話を遮り、用件を伝える」のまとめの場面で流れを紹介します。

「会話を遮り、用件を伝える」まとめ

リーダー	それでは、ここでプリントをお配りします。 これは、修了生が挙げた「会話を遮り、用件を伝える」について困っていることです。								
修了生が挙げた「会話を遮り、用件を伝える」について困っていること									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">修了生の挙げた困っていること</th> <th style="width: 50%;">対応例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①会話を遮るタイミングがつかみにくい</td> <td>話が盛り上がっている時、深刻な話をしている時、打ち合わせをしている時等には、会話を遮るタイミングがつかみにくい(特に、相手が自分にとって怖い人、嫌な人の場合)。 会話を遮ることは苦手なので、相手の話が終わるまでひたすら待つことにしている。</td> </tr> <tr> <td>②急に話しかける</td> <td>相手が作業中であっても、自分の用件のことで頭がいっぱいになり、急に話しかけてしまう。相手を驚かせていたかもしれない。</td> </tr> <tr> <td>③その他</td> <td>声をかけても、相手が忙しいとなかなか応じてくれない。その場合、どうしたらよいか。</td> </tr> </tbody> </table>		修了生の挙げた困っていること	対応例	①会話を遮るタイミングがつかみにくい	話が盛り上がっている時、深刻な話をしている時、打ち合わせをしている時等には、会話を遮るタイミングがつかみにくい(特に、相手が自分にとって怖い人、嫌な人の場合)。 会話を遮ることは苦手なので、相手の話が終わるまでひたすら待つことにしている。	②急に話しかける	相手が作業中であっても、自分の用件のことで頭がいっぱいになり、急に話しかけてしまう。相手を驚かせていたかもしれない。	③その他	声をかけても、相手が忙しいとなかなか応じてくれない。その場合、どうしたらよいか。
修了生の挙げた困っていること	対応例								
①会話を遮るタイミングがつかみにくい	話が盛り上がっている時、深刻な話をしている時、打ち合わせをしている時等には、会話を遮るタイミングがつかみにくい(特に、相手が自分にとって怖い人、嫌な人の場合)。 会話を遮ることは苦手なので、相手の話が終わるまでひたすら待つことにしている。								
②急に話しかける	相手が作業中であっても、自分の用件のことで頭がいっぱいになり、急に話しかけてしまう。相手を驚かせていたかもしれない。								
③その他	声をかけても、相手が忙しいとなかなか応じてくれない。その場合、どうしたらよいか。								
このテーマに関して、過去の受講者が職場で具体的に困っていた事例が上げられています。 「まとめ」において、ターゲットスキルを身につける必要性を再度確認すると共に、時間があれば対応例を話し合い、より実際の場面でのスキルの活用につなげます。									
リーダー	お読みいただいて、自分にも当てはまる点はありませんか？								
Cさん	②の急に話しかけてしまう、が特に当てはまります。								
Dさん	③で、実際に相手が応じてくれないことが過去にありました。								
リーダー	ありがとうございました。対応例が空欄になっていますが、皆さんでまず考えていただき、後日、個別相談や作業の中で、対応について考えていきたいと思います。								
リーダー	それでは、一言ずつ、今日のJSTについて感想をお聞かせいただけたらと思います。Bさんから順番にお願いして良いですか。								
Bさん	ロールプレイが緊張しました。でも作業の中で役立てたいです。								

Cさん	職場では良くあることなので、このスキルはとても役立つと思う。
Dさん	電話中の時の対応もやってみたかったです。
リーダー	Aさん、感想を述べられそうですか？
Aさん	はい、大丈夫です。会話が途切れないときにどうしたらいいか分からなかったのですが、タイミングがわかりました。
リーダー	次回、個別相談の際に取り組んでみても良いですね。ありがとうございました。Eさん(コリーダー)はいかがでしたか？
コリーダー	話が途切れるタイミングを図るのは難しいですが、ポイントを押さえて話に入っていけば、相手の印象も悪くならないので、ぜひトライしてみてください。
リーダー	それでは、今日のJSTを作業場面でも活かしてください。作業で実際に今日のような場面を設定し、職場で活かせるように練習を重ねていきたいと思えます。 この後、まとめシートへの記入も、お願いします。 お疲れ様でした。



進行のポイント（ロールプレイへの参加を労いつつ、感想にコメントを加える）

いずれの受講者も、不安感や緊張感を抱えながらセッションに参加しています。スタッフは、受講者の良かった点について、ポジティブフィードバックを行いつつ、セッションへの参加を労うことが大切です。これらの働きかけにより、受講者が次のセッションへの参加意欲を高めることにも繋がります。



進行のポイント（ターゲットスキルを実践で使ってみるように促す）

ターゲットスキルはロールプレイだけでは身につけません。実際の場面で意識して活用してみて初めて身につくことを強調して伝えておきます。セッションにより相手の気持ちやターゲットスキルの意義が理解できたら、実際の場面で使うことができたかどうか個別相談や作業場面で確かめていくようにします。うまくいかなかった場合は、さらに個別相談や作業場面で対応方法を検討していくことが重要です。

〈一〇メモ〉 JSTのねらい

JSTのねらいは、単なるスキル付与にとどまらず、各受講者のアセスメント結果に基づいて、自己と他者との思考や感情の相違を考えるきっかけを与え、それらを観察する力を育てることにあります。

また、JSTにおいては、各受講者が、自身の長所や課題への気づきを基盤とし、様々な社会的場面での折り合いの付け方等を学び、「自分も工夫次第でやっていける」、「自分らしさを出してもよい」という自信や自己肯定感を持てるよう支援することが重要です。各受講者のコミュニケーションスキルに対する捉え方は様々ですが、セッション後に受講者が「学習したスキルを何とか活用しなければならない」と半ば強迫的に感じてしまうような“押し付け”のスキル付与を行うのではなく、各受講者が安心して参加し、セッション後「これは使える。良いことを教わった」と実感できるような支援が求められます。

4 個別トレーニング

セッションで学んだターゲットスキルを実際の職場で活用できるようにするために作業や個別相談の機会を利用して継続して個別トレーニングを行うことが必要です。セッションで確認されたターゲットスキルの意義、ターゲットスキルを適切に行う上でのポイント、個別の目標設定等を踏まえ、スタッフは作業や個別相談で個別トレーニングをどのように行うかを検討します。

作業においては、ターゲットスキルを実際に使う場面を設定してトレーニングを実施します。

個別相談においては、セッション実施後のふりかえりと、作業において実際にターゲットスキルを活用してみることを確認します。また作業で実際にターゲットスキルを活用した後、ふりかえりを行い感想や今後の課題について話し合います。

個別トレーニングの具体的な方法については、今回紹介した「会話を遮り、用件を伝える」のターゲットスキルを実際に作業・個別相談において取り上げた事例を紹介します。

個別相談場面（セッションのふりかえりと、今後の動機付け）

担当者	Bさん、「会話を遮り、用件を伝える」のロールプレイをやってみていかがでしたか？
Bさん	タイミングがとても重要だということが他の人の様子を見てもよくわかりました。でもこれが職場で出来るかどうかは不安があります。
担当者	確かに実際に同じような場面があった時に不安ですよ。では作業で同じような場面を作ってみて、「会話を遮り、用件を伝える」ということを試してみたいはいかがですか。
Bさん	やってみます。
担当者	作業ではどんな場面で用件を伝えるのに困りそうですか？
Bさん	作業が終わって、次の作業の指示を受ける時に、スタッフの人が話をしていると、いつ声をかけたらよいのか迷います。
担当者	その時の気持ちはどんな感じですか？
Bさん	スタッフの人が大切な話をしているので話を止めたら、時間をとってしまって、申し訳ないという気持ちが強いと思います。
担当者	ロールプレイではとてもうまくできていましたが、内心は申し訳ないという気持ちもありましたか。
Bさん	ロールプレイの時はそうでもなかったです。
担当者	実際の場面でどう感じるのかまた確認していきましょう。
Bさん	はい。
担当者	それでは作業で同様の場面があった時に、どんなことを目標にしますか。
Bさん	そうですね。作業が終わったら、次の作業の指示を仰ぐということですね。
担当者	報告するときのポイントはどのような点でしょうか。
Bさん	やっぱりタイミングですね。相手の話が少し途切れたときに声をかけたいと思います。後、相手の視界に入って待つと相手は気づいてくれるかもしれないので、話す相手との距離を少し近くに見ようと思います。
担当者	とても良い目標だと思います。それでは今日の作業で試してみてください。作業が終わったらふりかえりをしましょう。

作業場面

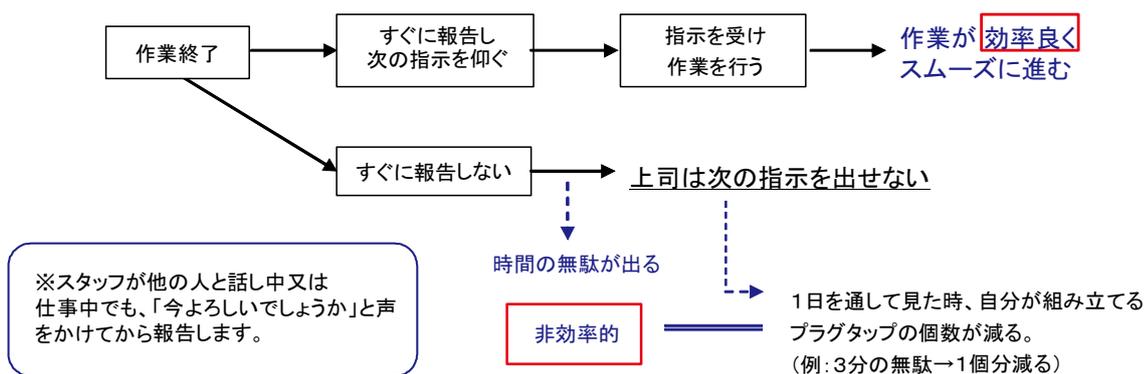
その日の作業はプラグタップの組立作業を実施。作業が終了した報告をスタッフにすることになるが、スタッフはあえて他のスタッフとの打ち合わせを行う。Bさんは目標を意識して報告を行おうとし、スタッフの近くには行けるが、自分から声をかけることができずにいた。スタッフがBさんの方を見て初めて報告を行うことができる。

個別相談場面（作業のふりかえり、今後の進め方について）

担当者	Bさん、作業で「会話を遮り、用件を伝える」の練習をしましたが、いかがでしたか？
Bさん	報告は出来たのですが、やっぱり申し訳ない、会話が途切れたら相手の人にも迷惑だな、とか恥ずかしいという気持ちが強かったです。結局スタッフの人に気づいてもらったので報告できたのだと思います。
担当者	Bさんの気持ちはよく伝わってきました。ここでもう1回その場面でのことを整理してみようと思います。報告した場合と、しなかった場合を比べて検討してみましょう。
担当者	Bさんが作業終了した後に、すぐに報告して次の指示を仰ぐ場合と、そうでない場合を考えてみましょう。すぐに報告できた場合にはどうですか？
Bさん	当然、指示を受けてすぐに作業を行うことになります。
担当者	そうですね。すぐに報告しない場合にはどうでしょうか。
Bさん	上司は次の指示を出せないので困ります。
担当者	そうですね。Bさんもせっかく仕上げた仕事が報告できないと困ってしまいますよね。
Bさん	確かに仕事として効率が悪いですね。お互い仕事が進まないわけですから時間の無駄です。
担当者	とても良い点に気づかれたと思います。すぐに報告しないことは、時間の無駄になり、非効率ということが言えますね。例えば、Bさんがプラグタップを3分で作るとしたら、3分間の時間を無駄にすると1個分のプラグタップが組み立てられないことになってしまいますね。
担当者	指示を受けて作業をした場合はどうでしょうか。
Bさん	そう。効率的。作業が効率良くスムーズに進むと思います。
担当者	そのとおりだと思います。Bさんだけでなく、上司にとっても、職場にとっても良いことですね。
Bさん	そう考えると、申し訳ないと思う必要はないかもしれませんね。でもやっぱり声をかけるのに気が引けるのですが。
担当者	何か工夫ができそうですかね。
Bさん	ロールプレイの時も「今よろしいでしょうか」ということを前に言うと良いと言われていました。それを付ければ自分も気持ちが楽になるかもしれません。
担当者	それはとても良い前置きになると思いますよ。言われた方も悪い気がしません。
担当者	今日はとても良いふりかえりができたと思います。明日も同じように練習してみて、少しずつ慣れていきましょう。
Bさん	わかりました。

プラグタップの組み立て

〈本日の目標〉 作業が済んだらすぐに報告し、次の指示を仰ぐ。



個別相談 板書例

セッションは集団で行い、職場でよくある状況を設定して行うために、個別的な取り組みが十分に行えません。また個々の受講者の困っていることを聞くと、ロールプレイで設定した場面以外で、コミュニケーションスキルを習得する必要がある場面を確認することができます。

個別トレーニングでは上記のように模擬的場面での作業、個別相談を繰り返しながら受講者の個別課題に則したトレーニングを展開していきます。場合によってはセッションで行ったロールプレイを模擬的場面での作業、個別相談の中で行ってみて、事前練習をしたり、ポイントを確認したりすると、コミュニケーションスキルの重要性に気づきが生まれたり、コミュニケーションスキルの習得につながる場合があります。



進行のポイント（セッション・作業・個別相談の連動）

セッション・作業・個別相談が個々バラバラに行われていると、ターゲットスキルの習得効果が低下します。個別相談における事前説明（オリエンテーション）やふりかえりに、セッションや作業が連動することにより、ターゲットスキルの理解の促進や習得が早まります。そのため、セッションのリーダー・コリーダーと作業支援担当者、個別相談担当者が異なる場合はセッションでの記録等を基に、個別トレーニングの実施計画を申し合わせておく必要があります。

第3章

JSTの解説

第3章 JSTの解説

1 セッションの進め方 —ターゲットスキルの意義の伝達—

(1) フローチャートの活用

従来、JSTではワークシートに記載されたテーマの説明文を読み上げ、そのセッションで取り上げるターゲットスキルについて職場で活用する意義を受講者に伝達しています。しかし、受講者の中には、客観的に自己と他者の思考、感情や状況を考えることが苦手な方もいるため、単にワークシートに記載された内容（文章）の音読だけでは、ターゲットスキルの意義を十分に理解し受け止めきれない場合があります。そこで、そのスキルが“なぜ大切なのか”ということについて理解を深めることが、受講者の動機づけを高め実際の場面への般化につながるものと捉え、現在は次の取り組みを行っています。

ターゲットスキルの意義をより具体的に理解し整理しやすくするために、自分・相手の気持ち、作業の状況を図式化したフローチャート（資料Ⅲ）を活用し、ターゲットスキルを活用した場合と活用しなかった場合の自己と他者の思考や感情、その後を与える影響等について推測し、対比させながら意見交換を行う方法を取り入れています。（具体的な進行例はP23を参照）

その結果、受講者からは「相手の立場、状況を考えて物事を判断すること、自分の状況を相手にいかに伝えるかという事を職場で生かしていけるよう、今後の自分の課題として重要な箇所が多かった」といった感想が得られました。これは対人場面をどのように捉えるかは相手の気持ちやその後の影響を踏まえることが必要であるという、視点の形成に繋がったものと考えられます。

さらに、ターゲットスキルを職場で活用することのメリットが視覚化され、活用しない場合のデメリットと対比できることにより、受講者の動機づけを高めることに効果があったと言えます。また、フローチャートを埋めることにより、相手の気持ちを推測する等の過程を通して、「相手の気持ちを推測することが苦手」というような受講者の認知特性のアセスメントにも繋がります。

セッションにおける、このような取り組みが、その後に行う個別トレーニングに役立ちます。（詳細はP64を参照）

(2) モノローグの活用

以上のように、ターゲットスキルを職場で活用する意義をより深く理解するために、フローチャートを活用したセッションの進め方を取り入れています。この進め方では、フローチャートや板書に記入された内容、スタッフの口頭説明等の言語情報から、具体的場面をイメージし相手の気持ちを推測することが求められます。しかし受講者の中には、言語情報のみでは状況が思い浮かばず、フローチャートを埋められない方もいました。そこで、より具体的な場面でターゲットスキルを活用する意義を伝えていく進め方として、モノローグを加えたワークシート（図5）を活用してみました。

これは、スタッフのロールプレイ後に、ロールプレイで行った場面設定に基づき、相手の気持ちやその後を与える影響について意見交換を行います。実際のロールプ

レイを見た後に意見交換を行うため、言語情報のみでは具体的場面がイメージしづらいため受講者にも場面の状況が理解し易くなります。(具体的な進行例は P 3 7 参照)

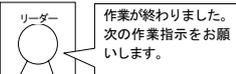
2 スタッフのロールプレイ (1回目) 悪い見本

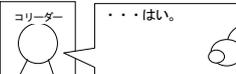
● 場面設定

① (コリーダー) は、(リーダー) の上司 (係長)。
② (コリーダー) は、□□ と仕事の打ち合わせをしている。
③ (リーダー) が作業終了の報告と次の作業指示を (コリーダー) に仰ぐ場面。

● 会話の流れ

①  

②  

③  

● スタッフのロールプレイについて

気付いた点	ポイント

図5 モノログを活用したワークシート

その結果、フローチャートを活用した進め方では、受講者によっては特殊な場面をイメージする等して発言内容がずれてしまうこともあります。この進め方では、ロールプレイに基づいて参加者全員が場面設定を共有した上での意見交換となるため、発言のズレが少なくなります。

フローチャートを活用した進め方については、1枚のシートでターゲットスキルを活用した場合としなかった場合の対比ができ、対人場面をどのような視点で捉えるか、ターゲットスキルを活用するメリットは何か等を一目で見て分かりますので、言語情報から具体的場面をイメージすることが問題ない受講者にとっては有効です。

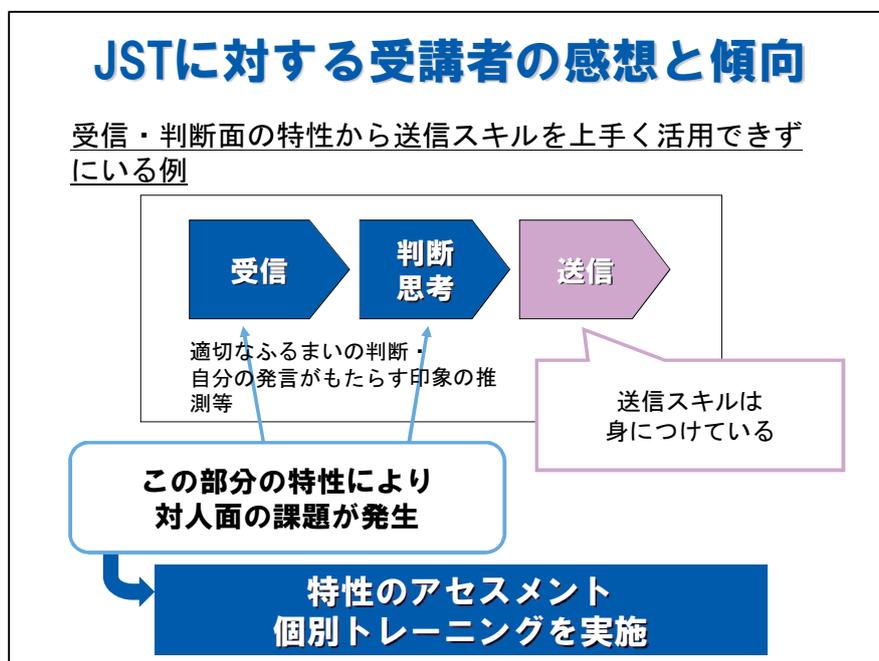
セッションに参加する受講者の特性に応じて、フローチャートを活用するか、モノログを活用するかの判断をすることが必要です。

2 アセスメントと個別トレーニング

プログラム中盤で受講者に対して行った中間アンケートでは、JSTの難易度について「ちょうどよい」と答えた受講者が64%である一方で、「少し易しかった」、「易しすぎた」と答えた受講者は合わせて22%と、2割程度の受講者がJSTを「易しかった」と回答しています。主な理由としては、「①対人マナーの知識はあり、新たな知識が得られなかった」、「②基本的な場面設定のセッションで必要になる送信スキルは身につけており、改めて練習の必要はなかった」の2種類に分けられます。

ただし、①②に該当する受講者の中には、職場の対人場面で必要となる基本的な知識や送信スキルは身につけているものの、受信・判断の部分の特性により、実際の作業場面では送信スキルを上手く活用できずにいる受講者が一部見られました。

このような受講者に対しては基本的なセッションに加えて、個々の特性のアセスメントを行い、個別トレーニングを行っています。



(1) 早期のニーズ把握とアセスメント

従来、JSTに関する受講者のニーズ把握の方法として、自由記述の日誌への記入と必要に応じて個別相談時の聴き取りを行っていますが、受講者の中には、細かい設問項目がない自由記述の日誌では具体的な意見や感想が記入できなかったり、ニーズはあっても口頭で説明するのが不得手であったり、自発的に伝えられず限界まで我慢する受講者も見られます。

そこで、聴取事項を明確にしたシートを作成し、「JSTまとめシート」(図6)として各セッション終了後、受講者に記入をしてもらう取り組みも行っています。また、中間アンケートを実施し、JSTを含めたプログラム全体に係る受講者のニーズ等をきめ細かく把握しています。

平成 年 月 日 ()
氏名 _____
<u>JST まとめシート</u>
1 今日のテーマ
2 このテーマのポイント <small>(既に自分ができている事は O、一部できている事は △、できていない事は × を付けてください) (また、今後、取り組んでみたい事を、 <input type="text"/> で囲んでください)</small>
3 今日のテーマについて、どんな場面で使ってみたいですか?
4 ロールプレイを行った感想
5 他の人のロールプレイを見た感想
6 今日のJST全体の感想
7 あてはまる項目を○で囲んでください 【今日の内容について】 大変参考になった・参考になった・どちらでもない・あまり参考にならなかった・参考にならなかった 【今日の内容のレベル】 かなり難しかった・やや難しかった・丁度よい・少し易しかった・易しすぎた

図6 JSTまとめシート

結果として、「ロールプレイを行った感想」、「今日のJST全体の感想」、「今日の内容のレベル」等の記載内容から、より個別的な場面設定によるロールプレイを求めてJSTを「易しすぎる」と評価していることが分かったり、また、中間アンケートの記載内容からビジネスマナーの知識付与をJSTに期待し物足りなさを

感じていることが明らかとなったりと、受講者のニーズを早期に把握することが可能となっています。また「他の人のロールプレイを見た感想」の記載内容から、他の受講者の課題ばかりが目になってしまうような批判的な傾向が窺えたり、表立った意思表示はないもののスタッフの対応について誤解していることが明らかになったりと、受信・判断部分の特性のアセスメントにも役立ちます。

また前述のとおり、自分・相手の気持ち、作業の状況の図式化したフローチャートを活用することで、受講者の認知特性のアセスメントができます。

このようにアセスメントを行った結果は、「アセスメントシート」(図7)を活用して整理しています。

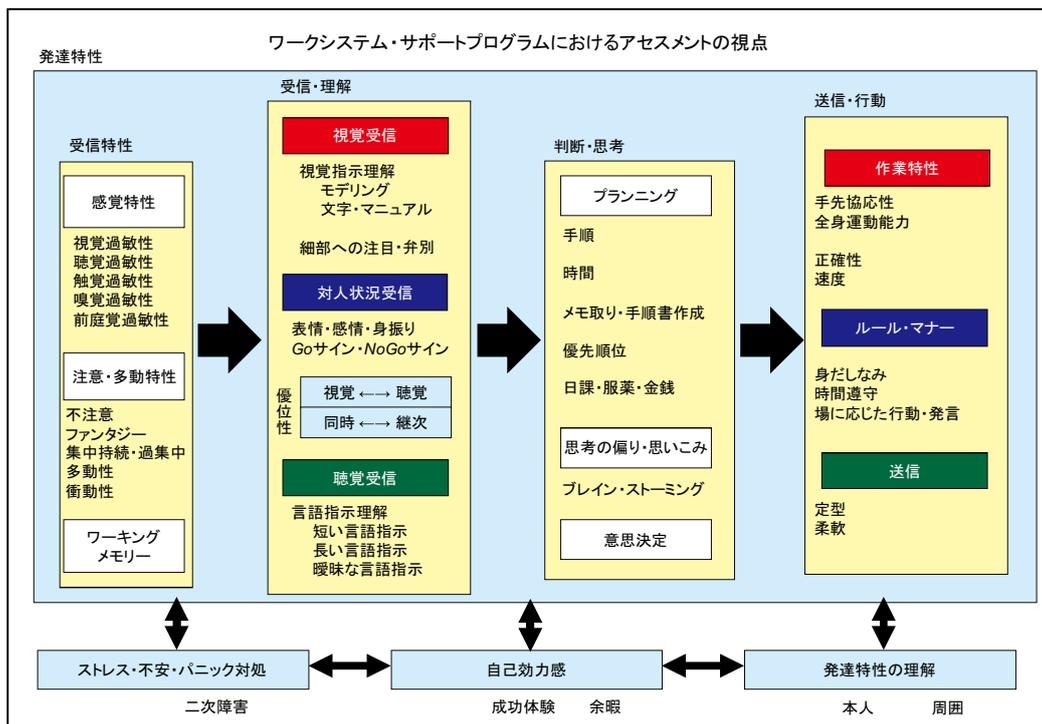


図7 アセスメントシート

(2) アセスメント結果に基づく個別トレーニング

以上のように受講者のニーズを把握、また特性のアセスメントを行い、受講者は受信・判断・送信のどの部分に課題があり対人面のつまずきがあるのかを見極めて、個々の受講者に応じた支援の内容を検討します。

ここでは、JSTのセッションは問題なくこなすものの、受信・判断部分の課題により対人面につまずきのある受講者に対して、個別トレーニングを行った事例を紹介します。

① 挨拶の相手やタイミング、内容等、場面に応じた挨拶の仕方について、職場でモデリングをした事例

Yさんは、正社員や派遣社員として事務職に就くものの、職場では「仕事の優先順位が付けられず同時並行で進められない」、「雑談、世間話等テーマが曖昧な会話が苦手で周囲に誤解される」といったつまずきから、いずれの事業所でも短期間で離職に至っています。その後、医療機関を受診したところ、注意欠陥多動性障害と診断され、地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）を經由し、プログラム受講となりました。

YさんはJSTのセッションは問題なくこなしており、対人場面で必要となる基本的な知識や送信スキルは習得している様子が窺えました。また、JSTについて「社会人として一度でも会社で働いたことがある人なら知っている内容なので参考になったとは言えない」との感想でした。

職場実習で事業所に訪問した際、Yさんより「他の人が就業中の時に、出勤及び退勤時の挨拶をするタイミングが分からない」との相談がありました。そこでスタッフは出勤時及び退勤時も含め、挨拶が必要な場面について、挨拶する相手やタイミング、台詞を書き出してYさんに渡しました。また実際の場所でスタッフがモデリングを行い、Yさんには実際に挨拶が必要な場面でモデリングの通りに実践してもらいました。その後の実習では適切に挨拶することが可能となり、「スムーズに挨拶できたので良かった、こういう風にすればいいんですね」との感想が得られました。

Yさんの場合、JSTのセッションで行うように、場面設定が明確であり、かつ場面の読み取りが必要なければ、既に習得している送信スキルを活用できます。しかし職場実習先という慣れない環境では、場面を読み取り、適切なふるまいを判断することが不得手であることが窺えました。これには受信・判断の部分の特性が影響していたと考えられます。そこでJSTの個別トレーニングを行うことにより、具体的場面の読み取りが可能となり、適切なふるまいのパターンが増えるとともに、Yさんの過去の失敗経験から増幅しやすい不安感の軽減につながったと考えられます。

② 遅刻した際の謝る行為について、実際に課題が見られた場面で、自分と相手の気持ち、その後の状況を整理し、実践した事例

Sさんは、複数のアルバイト経験があり、最長で3年程度継続勤務していました。しかし基本的な作業は問題なくこなせても、複数の従業員の仕事を管理する立場になると対応できず、離職に至っていました。その後、医療機関を受診したところ、広汎性発達障害と診断され、地域センターを経由し、プログラム受講となりました。

Sさんのセッションの様子からは、対人場面で必要となる基本的な知識や送信スキルは習得している様子が窺えました。そして「職場で（仕事のミス）を謝る」をテーマとしたセッションでは「言い訳せず、先に謝る」ことの必要性を感想として挙げていました。またJSTまとめシートには「基本的な行動についてのロールプレイの内容では不十分」との感想であり、JSTに物足りなさを感じている様子が見られました。

しかし実際にSさんがプログラムに遅刻した場面では、まず遅刻の理由を「時計が遅れており、遅刻したことに気づいていなかった」、「他にも自分なりの判断がありギリギリに出勤した」と述べ、その後に謝る様子が見られました。そこでスタッフはその場面における、自分（Sさん）や相手（他受講者やスタッフ）の気持ち、その後の状況を確認し、先に謝ることの必要性とそのタイミングを伝えました。その後、同様の遅刻を謝る場面を設定し、Sさんに実践してもらいました。併せて適切な理由の伝え方も確認しました。Sさんからは「複数の視点の情報が得られ、自分の想像が及ばない事も知ることができた。（今まで悪気はないのに怒られてきた原因は自分の）認識、判断とも密接にリンクしていることが分かった」との感想が得られました。

Sさんの場合、送信スキルについての知識や必要性は理解しているものの、複数の人が関わる場面での適切なふるまいに関する判断や、その場面において自分の発言が相手にどのような印象を与えるかの推測等、受信・判断の部分の特性が実際の行動に影響していたと考えられます。JSTの個別トレーニングを行うことで、自分や相手の気持ち、その後にもたらす影響といった、適切なふるまいを判断するための視点や考え方を確認できたと思われれます。

またセッションにおいて、自分や相手の気持ち、その後の状況を分類、整理する枠組み（フレームワーク）を確認しておくことで、個別にJSTを行うにあたって、実際の場面にそのフレームワークを当てはめて場面の理解を深めることができたと考えられます。

JSTのセッションでは、どの職場でも共通して起こりうる活用頻度の高いものをテーマとし、多様な特性を有する受講者が参加するため、基本的な場面設定によるロールプレイを行っています。このため、送信スキルに課題の少ない受講者の場合、これらのロールプレイは難なくこなし、結果的に「内容が簡単すぎる」という評価になっています。しかし実際の場面になるとこれらの受講者も対人面のつまずきが見られ、職場におけるコミュニケーションの行き違いにつながっています。

紹介した事例では、受講者のニーズ等を早期に把握し、またセッション場面の行動観察を通して、各受講者の対人面のつまずきが、受信・判断・送信のどの部分に起因しているものなのかアセスメントを行い、その結果を基に個別トレーニングを行っています。2事例とも集団での基本的なセッションに加えて、特性に応じた個別トレーニングを行うことで、特定の場面において適切にふるまうパターンを習得することや、適切なふるまいを判断するための視点や考え方を形成することに一定の効果がありました。

このように集団での基本的なセッションにおいて、前述のフローチャートを活用し、自己と他者の感情や思考、その後にもたらす影響を推測する取り組みを重ね、そのフレームワークを習得しておくことは、受信・判断の部分の課題を抱えた受講者が、個別具体的な場面で状況を読み取り、適切な行動を選択する際の一助になります。さらに個別トレーニングを実施するにあたっては、基本的なセッションで習得したそのフレームワークが基となり、受講者は違和感なく自己と他者の感情等を推測する取り組みを行うことができます。

図8は受講者の認知特性のタイプ別に、セッションと個別トレーニングそれぞれの段階におけるねらいをまとめたJSTのイメージ図です。

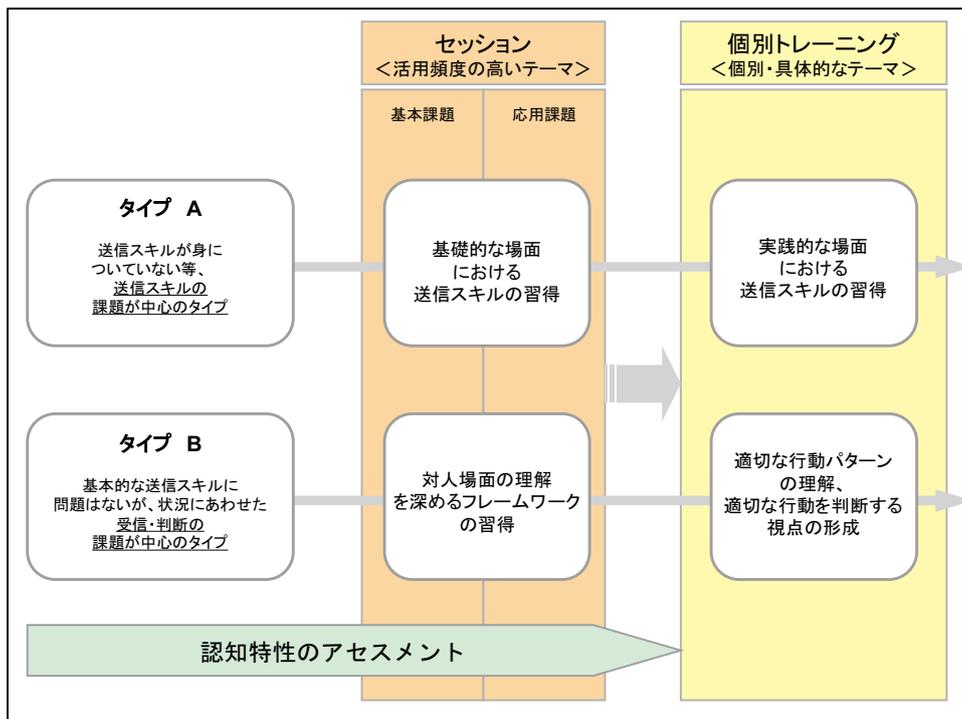


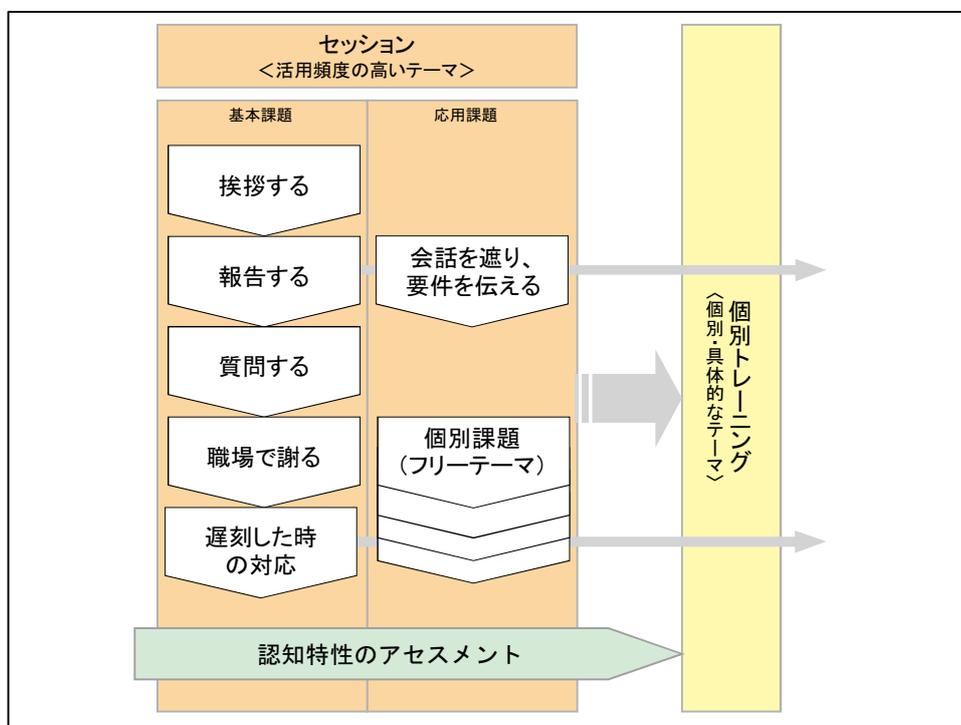
図8 JSTイメージ図

3 テーマの選定

セッションで取り上げるテーマについては、「どの職場でも共通する場面やスキルを厳選すること」を基本コンセプトとし、選定しています。

さらに「確認する」をテーマとしたセッションでは、主に「返事」や「復唱」がターゲットスキルとなりますが、これらは「質問する」のテーマで行う際に併せてトレーニングすることもできます。このようにターゲットスキルが重複していて、1テーマで複数テーマのスキルトレーニングが可能と考えたものを絞り込む等して、活用頻度が高いものを厳選しています。

また、受講者のアンケート等から、自らが過去に経験して困った場面を取り上げてセッションを行いたいとの希望もあるため、基本課題、応用課題のテーマを実施した後、受講者からの個別課題としてフリーテーマのセッションを設けることにしています。



現在取り上げている主なテーマの例

4 今後の課題

これまで述べたように J S T では、ターゲットスキルについて意義理解をさらに深めるアプローチや様々な場面や手法を通じたアセスメント、受講者の多様な特性に応じた個別トレーニングを行うことで、受講者が自発的にスキルを活用し、対人場面において適切な行動が選択できることを目指しています。これらを実現するには、J S T でのトレーニング、結果についてのフィードバックやふりかえり、目標設定、様々な場面でのターゲットスキルの活用等、様々な取り組みを、支援者は繰り返し行うことが重要です。

よって、多様な受講者の特性や様々な場面に柔軟に対応するスキルが支援者に求め

られ、このようなスキルをより多くの支援者が獲得できるよう、支援者の人材育成が欠かせないものとなります。職業センターでは現在、実践報告書の配布、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行っていますが、今後さらに充実させていきたいと考えております。

<参考文献>

- 1) 阿部秀樹他：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職場対人技能トレーニング（JST）の検討－特性に応じたアプローチの工夫－、第17回職業リハビリテーション研究発表会 発表論文集、2009
- 2) 越後和子他：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職場対人技能トレーニング（JST）の実践－アセスメントと個別支援の試み－、第18回職業リハビリテーション研究発表会 発表論文集、2010
- 3) 中島義明：情報処理心理学－情報と人間の関わり－の認知心理学－、コンパクト新心理学ライブラリ 13、サイエンス社、2006
- 4) 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
- 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
- 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 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
- 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
- 8) 東大生活技能訓練研究会（代表 宮内勝）編：わかりやすい生活技能訓練、金剛出版、1995

〔付 録〕

JSTで正在している資料

平成 年 月 日 ()
ワークシステム・サポートプログラム

J S T 「今日の一言」

●今日のテーマは、 _____ です。

「今日の一言をお話して下さい」と言われても、最初とまどわれる方が多いようです。
うまく考えがまとまらないときや、伝え方が難しいときは、この欄にご記入いただいた上で、発言することをお勧めします。テーマに関わることであれば何でも結構ですので、率直に書いてみましょう。1つでも構いません。

このテーマについては、

です。

※ ヒントは下記のキーワードです。

○話す内容について

<体験>

- ・過去にそのテーマについて 体験をした／しなかった
体験をしたが、印象に残った／印象に残らなかった
体験をしたが、面白かった／つまらなかった

<好み>

- ・そのテーマについて どちらかというとき好きである／好きではない
なぜ、好きなのか／好きではないのか

<これから・・・>

- ・これから同じ体験をするとしたら、～を工夫する
- ・同じような体験をしたい／したくない

JSTワークシート 人のそばを通る時には

1 本日のテーマについて

職場には、限られたスペースの中に複数の人がいます（上司、同僚、顧客など）。

限られたスペースの中で作業を進める場合、人のそばを通ることがどうしても必要な時があります。その時、相手に一言伝えてからそばを通ることによって、お互い気持ちよく過ごすことができるようになります。

何も言わず黙って通ると、相手を驚かせてしまったり、失礼な印象を与えてしまうことになります。

人のそばを通る時のポイント

- 相手に一言伝えてから通ること
- 一言伝える際に、姿勢や表情に注意すること

< 参考 > 職場で他の従業員とお互い気持ちよく過ごすための一言（例）

◎ 場面

お互い気持ちよく過ごすための一言

◎持ち場を離れる時……………「ちょっとトイレに行ってきます」
「気分が悪いのでちょっと休ませていただけますか」

◎物を借りる時……………「ちょっとすみません。〇〇を貸して下さい」

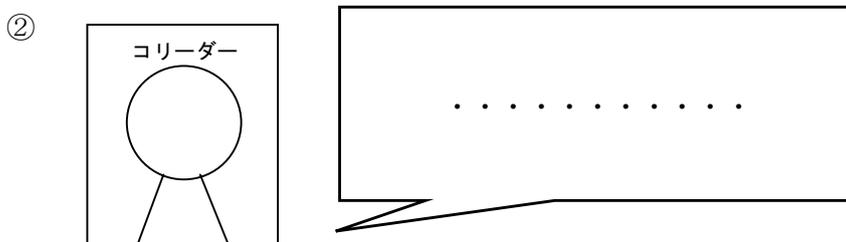
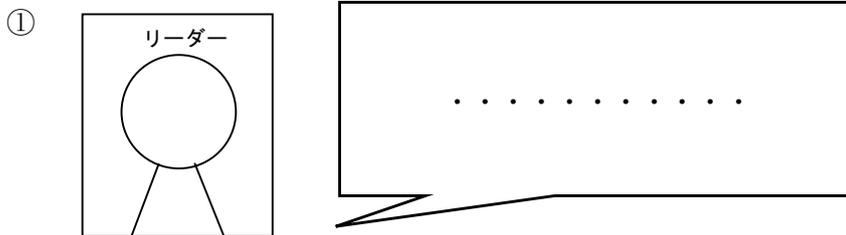
◎人の前にある物を取る時…「ちょっと前をすみません」

2 スタッフのロールプレイ<1回目>

●場面設定

- ① リーダー（〇〇）とコリーダー（〇〇）は職場の同僚。
- ② リーダー（〇〇）が狭い通路でコリーダー（〇〇）のそばを通る場面。

●会話の流れ



● **スタッフのロールプレイについて**

※ 出された意見を記入しましょう。

気付いた点、工夫すると更に良くなる点

● **このロールプレイで注意するポイント**

※ このロールプレイで注意するポイントを記入しましょう。

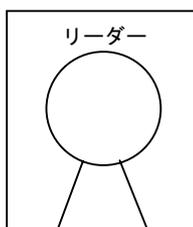
3 スタッフのロールプレイ<2回目>

●場面設定

- ① リーダー（〇〇）とコリーダー（〇〇）は職場の同僚。
- ② リーダー（〇〇）が狭い通路でコリーダー（〇〇）のそばを通る場面。

●会話の流れ

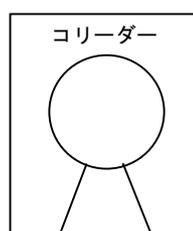
①



ちょっとすみません。
失礼します。

<ポイント>

②



どうぞ。

4 ロールプレイの実演

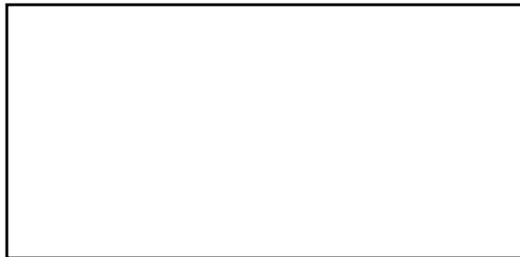
※今度は皆さんでロールプレイを実施してみましょう。

●場面設定

- ① () とコリーダー (○○) は職場の同僚。
- ② () が狭い通路でコリーダー (○○) のそばを通る場面。

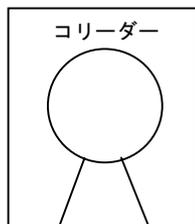
●会話の流れ

①



<ポイント>

②



- 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

(1) 良かった点

良かった点	(その理由)

(2) 工夫すれば更に良くなる点

工夫すれば更に良くなる点	(具体的にどうすればよいか)

5 感想

ロールプレイお疲れ様でした。ご自身の感想を率直に記入してみましょう。

--

自分の気持ち

作業の状況

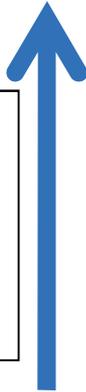
相手の気持ち

自分の気持ち

作業の状況

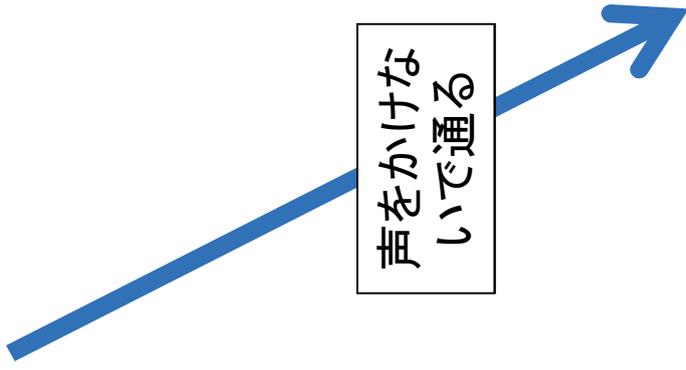
相手の気持ち

声をかけて
から通る



作業中の
人のそばを
通る

声をかけな
いで通る



自分の気持ち

平成 年 月 日 ()
ワークシステム・サポートプログラム

1 今日のテーマ

会話を遮り、用件を伝える

上司や同僚に自分の用件を伝えようと思った時、相手が他の誰かと話し込んでいると、自分から話しかけるタイミングがつかみにくいことがあります。

しかし、話しかけるタイミングがつかみにくいからといって、相手に用件を伝えないままでは、自分の作業が先に進まなかったり、上司が部下（あなた）の作業の進捗状況を把握できなかったりするおそれがあります。

よって、職場では、うまく相手の会話を遮って自分の用件を伝えることも重要です。

話しかけるタイミングがつかみにくいとき（例）

「相手が誰かと話し込んでいる時」以外に話しかけるタイミングがつかみにくい時とその対応例を紹介します。

① 相手が忙しそうにしている時

→対応例

- ・まず、用件を手短に言う。 「〇〇の件ですが、今よろしいですか？」

② 相手が電話中

→対応例

- ・電話が終わるまで待つ。
- ・隣の人に伝言をお願いする。
- ・メモを渡す。

③ 相手が考え事をしている時

→対応例

- ・視線を合わせる。
- ・「ちょっとよろしいですか？」と声のトーンを抑えて尋ねてみる。

※ 話しかけても、相手が気づかなかった時

→対応例

- ・もう一度、話しかける。
- ・近づく。
- ・名前を呼びかける。（相手に聞こえる声で）
- ・「すみません」「ちょっとよろしいですか？」と言う。

2 スタッフのロールプレイ（1回目） 悪い見本

● 場面設定

- ① (コリーダー) は、(リーダー) の上司 (係長)。
- ② (コリーダー) は、 □□ と仕事の打ち合わせをしている。
- ③ (リーダー) が作業終了の報告と次の作業指示を (コリーダー) に仰ぐ場面。

● 会話の流れ

①

②

③

● スタッフのロールプレイについて

<p>気付いた点</p> 	<p>ポイント</p>
--	---

3 スタッフのロールプレイ（2回目） 良い見本（ポイントを踏まえて）

● 場面設定

- ① （コリダー）は、（リーダー）の上司（係長）。
- ② （コリダー）は、 □□ と仕事の打ち合わせをしている。
- ③ （リーダー）が作業終了の報告と次の作業指示を（コリダー）に仰ぐ場面。

● 会話の流れ

①

②

リーダー

係長、お話中、失礼します。
作業が終わりました。
次の作業指示をお願いします。

③

コリダー

はい、わかりました。
それでは、〇〇をお願いします。

④

リーダー

〇〇ですね。
はい、わかりました。

<報告を受けたときの気持ち>

<その後の作業の状況>

● 2回のロールプレイを比べて感じたこと

4 ロールプレイの実演 今度は皆さんでロールプレイを実演してみましょう。

● 特に気をつけて行いたいポイント

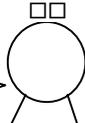
● 場面設定

① (コリーダー) は、() の上司 (係長)。
 ② (コリーダー) は、 □□ と仕事の打ち合わせをしている。
 ③ () が作業終了の報告と次の作業指示を (コリーダー) に仰ぐ場面。

● 会話の流れ

①

コリーダー

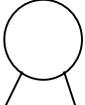



②

()


係長、お話中、失礼します。
 作業が終わりました。
 次の作業指示をお願いします。

③

コリーダー


はい、わかりました。
 それでは、〇〇をお願いします。

④

()


〇〇ですね。
 はい、わかりました。

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

(1) 良かった点

(2) 工夫すれば更に良くなる点

修了生が挙げた” 「会話を遮り、用件を伝える」について困っていること”

修了生の挙げた困っていること		対応例
①会話を遮るタイミングがつかみにくい	<p>話が盛り上がっている時、深刻な話をしている時、打ち合わせをしている時等には、会話を遮るタイミングがつかみにくい(特に、相手が自分にとって怖い人、嫌な人の場合)。</p>	
	<p>会話を遮ることは苦手なので、相手の話が終わるまでひたすら待つことにしている。</p>	
②急に話しかける	<p>相手が作業中であっても、自分の用件のことで頭がいっぱいになり、急に話しかけてしまう。相手を驚かせていたかもしれない。</p>	
③その他	<p>声をかけても、相手が忙しいとなかなか応じてくれない。その場合、どうしたらよいか。</p>	

平成 年 月 日 ()

氏名 _____

JST まとめシート

1 今日のテーマ
2 このテーマのポイント (既に自分ができている事は○、一部できている事は△、できていない事は×を付けてみてください。) (また、今後、取り組んでみたい事を、 <input type="text"/> で囲んでください。)
3 今日のテーマについて、どんな場面で使ってみたいですか？
4 ロールプレイを行った感想
5 他の人のロールプレイを見た感想
6 今日のJST全体の感想
7 あてはまる項目を○で囲んでください 【今日の内容について】 大変参考になった・参考になった・どちらでもない・あまり参考にならなかった・参考にならなかった ----- 【今日の内容のレベル】 かなり難しかった・やや難しかった・丁度よい・少し易しかった・易すぎた

平成 年 月 日 ()
ワークシステム・サポートプログラム

1 今日のテーマ

挨拶する

挨拶は職場でのコミュニケーションの基本であり、会社で人間関係を作る第一歩になるものです。

また、一般的には職場で挨拶しあうことで、その職場は活気にあふれ、コミュニケーションが円滑になると言われています。

今回は、入社時・退社時の挨拶の仕方を考えてみましょう。

入社時・退社時の挨拶

- | | |
|------------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> 入社時 | 「おはようございます」 |
| <input type="checkbox"/> 退社時 | |
| ① 自分が退社する際 | 「お先に失礼します」 |
| ② 相手が退社する際 | 「お疲れさまでした」 |

<挨拶のポイント>

- ① 目線
- ② 声の大きさ
- ③ 表情
- ④ 姿勢・お辞儀

平成 年 月 日 ()
ワークシステム・サポートプログラム

1 今日テーマ

報告する

報告は、職場で①作業を終了したとき、②作業でミスしたとき、③作業で何か不具合が生じたとき、等に行うものです。

報告を確実に行うと、上司が作業の進捗状況を把握でき、あなたも次の指示を受けたり、助言を得ることができます。

このように報告は、職場で作業を行う上で、とても大切なコミュニケーションの一つです。

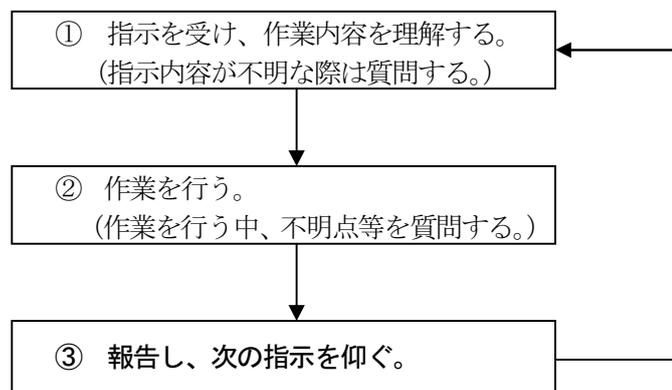
今回は、この報告の方法を考えてみましょう。

報告の方法

- 作業がすんだら、**すぐに報告し、次の指示を仰ぐ**こと。
- 上司に報告するときは、「**今、よろしいでしょうか**」と確認すること。
- 報告は、**結論をまず先に述べ、正確かつ簡潔に伝える**こと。
- 5W1H (いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように) を参考に**具体的に報告**すること。
- ミスやトラブルが発生した時には、**すぐに報告し、指示を仰ぐ**こと。

※ 本日は、■を練習しましょう。

<参考：作業の一連の流れ>



平成 年 月 日 ()
ワークシステム・サポートプログラム

1 今日のテーマ

質問する

質問は、職場では主に①指示が不明なとき、②作業を行ってみて、不明な点が生じたとき等に行うものです。質問しないと、不明点があるまま作業を行うので、指示どおりの作業ができない場合があります。

質問をきちんと行くと、あなた自身が質問内容について回答を得ることができるとともに、上司があなたがどの点でつまづくのかを把握でき、適切にあなたに助言することができます。

このように質問は、職場で作業を行う上で、とても大切なコミュニケーションの一つです。

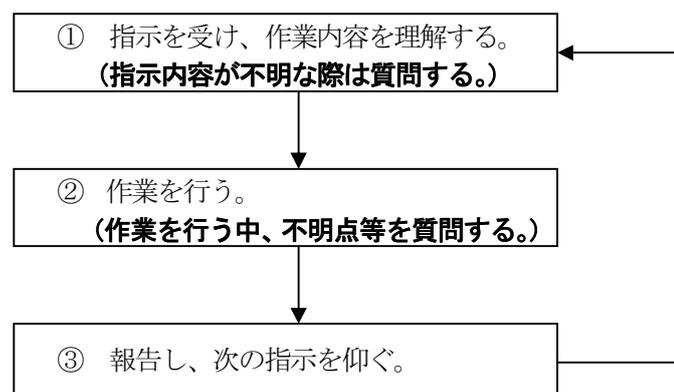
今回は、この質問の方法を考えてみましょう。

質問の方法

- 不明点が生じたら、すぐに質問し、助言を仰ぐこと。
- 上司に質問するときは、「今、よろしいでしょうか」と確認すること。
- 質問は、不明点についてなるべく正確かつ簡潔に伝えること。
- 聞いた内容は復唱しましょう。
- 同じ質問を繰り返すことがないよう、きちんとメモをとりましょう。
- 質問した際には、必ずお礼を言って、感謝の気持ちを示しましょう。
- 5W1H（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように）を参考に具体的に質問すること。

※ 本日は、■を練習しましょう。

<参考：作業の一連の流れ>



平成 年 月 日 ()
ワークシステム・サポートプログラム

1 今日のテーマ

職場で謝る

職場では指示された作業を正確にこなすことが求められます。
しかし、気をつけていても時にはミスをしてしまうことがあります。
もしも職場でミスを指摘されたら、まずは素直に謝ることが大切です。
言い訳は見苦しく、かえって反省の気持ちが伝わりにくくなってしまいます。

ミスをしたことがわかった時

- ・ 作業中、自分がミスをしてしまったことがわかった場合、すぐにミスを上司に報告して謝罪し、ミスに対する対応を上司と話し合うことが必要です。
- ・ 自分一人で何とかしようとしたり、放っておいたりすると、大きなトラブルに発展することがあります。正直に報告して、素直に謝罪することが大切です。

謝る時のポイント

- ミスを指摘された（またはミスがわかった）時点で
すぐに謝ること
- 謝る際に、姿勢や表情に注意すること
- ミスした後の対処を上司に確認すること

平成 年 月 日 ()
ワークシステム・サポートプログラム

1 今日のテーマ

遅刻したときの対応

職場には、始業時間前に到着して作業開始の準備を済ませておくことが基本です。しかし、やむを得ない事情によって遅刻することもあります（例：通勤電車の遅延、交通事故による道路の渋滞等）。

その際に重要なことは、

- ①遅刻することがわかった時点で早めに連絡すること、
- ②職場に到着したら、上司に出勤したことを伝えることです。

※今日は、②について練習します。

遅刻する時、遅刻した時の対応（重要なこと）

- ① 遅刻することがわかった時点で早めに連絡する。
⇒ これによって、上司は、仕事の段取りを早めに組みなおすことができ、あなたが出勤するまでの間に、別の部下に作業指示を与えることができます。

〔連絡する際のポイント〕

- ・連絡は必ず自分で入れる。
- ・連絡は直属の上司にする。直属の上司が不在の時には伝言を頼む。
- ・用件は手短かに、わかりやすく話す。
（例）「電車が遅れて、今、〇〇（駅名）にいます。〇分ほど遅れそうです」
「体調が悪いので、病院に行ってから出勤したいのですが、よろしいでしょうか？」
- ・相手が電話を切ったことを確認してから、自分の電話を切る。

- ② 職場に到着したら、上司に出勤したことを伝える。
⇒ これによって、上司は、あなたが出勤したことに気づき、作業の指示を出すことができます。

〔上司に出勤したことを伝える際のポイント〕

- ・自分の作業を始める前に、上司に「ただいま入社しました。遅れてすみませんでした」と伝える。
- ・一言伝える際に、姿勢や表情に注意すること。

※ 遅刻の際に①や②を行わないと…

- ⇒ 上司は作業の段取りを組めなかったり、あなたに指示を出せなかったりして、職場全体の仕事の流れが乱れ、結果的に上司等のあなたに対する信頼が低下してしまうおそれがあります。

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.6

「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職場対人技能トレーニング（JST）

発行日 平成23年3月
編集・発行 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター
所在地：〒261-0014 千葉県千葉市美浜区若葉3-1-3
電話：043-297-9042
URL：<http://www.nivr.jeed.or.jp>
印刷・製本 大東印刷工業株式会社

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。