

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	G - 1 職業生活(職業生活概論 働く意味, 仕事と遊びの区別)		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D		
個別目標課題	<p>これまで社会生活実務において、挨拶・報告・返事・質問など求められる対人技能については繰り返し付与してきたところである。しかし、対象訓練生の技能獲得段階にはバラツキが見られ、一部の者については十分に理解できていないところも見られる。</p> <p>本訓練においては、会社が組織的に運営されることについて理解を促し、そこで求められる対人態度や責任について、また、友人関係や学校との違いについて知識を付与する。方法としては、ロールプレイを中心とし、日常の訓練場面においても般化できることを狙う。</p> <p>個別課題</p> <p>C・・・会社組織の意味が理解できていないので、組織の説明が必要である。ロールプレイによる訓練後、訓練場面において応用するよう動機づけを高める。</p> <p>D・・・会社組織の意味は理解できている。社会生活実務など OJT 場面では正しい反応を示すことができるが、実際の訓練場面になると過緊張状態に陥り、学習の成果を表出できない。そこで、D については、反応をマニュアル化し、実際の場面でも落ちついて手順を踏んで反応することができるよう指導する。</p> <p>A・・・会社組織の意味は一定程度理解できているが、自分が納得できない場面になると"こだわり"が強くなり、正反応が表出できない。A については、ゲーム的な指導内容を好むことから、本人が楽しんで取り組める内容とし、上司の立場から部下を見た場合にどのような反応が望ましいのか意識させることを目的に指導を行う。</p> <p>B・・・就労経験はないが、会社組織の意味理解は進んでいる。本人の特性から、"納得できる説明がなされればそれに従うことができる"傾向があり、組織の構成員として必要な態度について理論的に説明し、理解を促す。また、本人の課題として、"適切な反応はとれているが、声の小ささや明るさがなく、評価されない"ことがある。この点についてはロールプレイを通じてより適切な態度を育成する。</p>		
教 材	指名用サイコロ、評価カード(×)、補助プリント		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 (10分)	<p>本日の課題の目標確認</p> <p>『職業生活』に関する学習を行うことを説明する。本課題について、これまで授業で学んできたことを訓練生(4名)全員に発表させる。発表されたものについては、理解度を確認することを目的とするため、個別に指導は行わない。「まだ、足りない部分もあるようなので、これからの授業で覚えていきましょう」程度に留めておく。</p>
実 施 (80分)	<p><指導方法></p> <p>組織についての学習(40分)</p> <p>『家庭』, 『友人関係』, 『学校』, 『職場(会社)』の4つの組織について、その特徴を説明する。指導のポイントとして、"責任"と"命令・意見"を中心とする。</p> <p>資料:組織図(別紙), 新聞記事(不祥事を起こした会社社長の引責辞任)</p> <p><手続き></p> <p>『家庭』, 『友人関係』, 『学校』については、マグネットでそれぞれの位置が自由に移動できるようにする。訓練生一人一人に、「自分の思う組織図」を作らせる。最初に『家庭』について全員に(例示は職員がやる。時間に余裕があれば他の職員も訓練生に混じってやる)、次に『友人関係』, 『学校』と進む。それぞれの関係で訓練生(職員も含め)個々の捉える組織の位置付けの違いをディスカッションする。(例:父が一番偉い家庭もあれば、母親が実権を握る家庭もあるように)組織図には、矢印で" (命令)", " (相談)", " (意見)", " (報告)", " (仲間)"などの関係を書き込む。最後に訓練生4名に対し、『職場』の組織図を作ら</p>

	<p>せ、それぞれの関係について説明させる。</p> <p> ロールプレイによる組織に関する学習(40分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ねらい: 同じような事象が起こった場合でも、どの組織にいるかによって、責任の所在が異なることに気付かせる。また、『職場』の組織についてその意味を理解させる。 <p><手続き></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロールプレイの課題は職員が準備し、順番に提示する。 ・提示された課題に対し、訓練生の中からリーダー(監督)を決める。サイコロで決める。 ・リーダーは、課題に対してどういう反応になるか予想する。責任の所在も示す。 ・リーダーは、ロールプレイに必要な役(社長、社員など)を決め、訓練生・職員の中から配役する。この時リーダーは役にはつかない。 ・ロールプレイを行う。 ・訓練生・職員の全員がロールプレイを評価する(×カードによる) ・各人、どこが良くて、どこが悪いのか感想を述べる。また、責任の所在がどこにあるのか、再度討議する。 ・職員が補足説明をする。 ・次の課題に進む。
<p>総括 (10分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 本訓練課題の目標を確認 2 今後の課題を指示し、意識付けを行う。

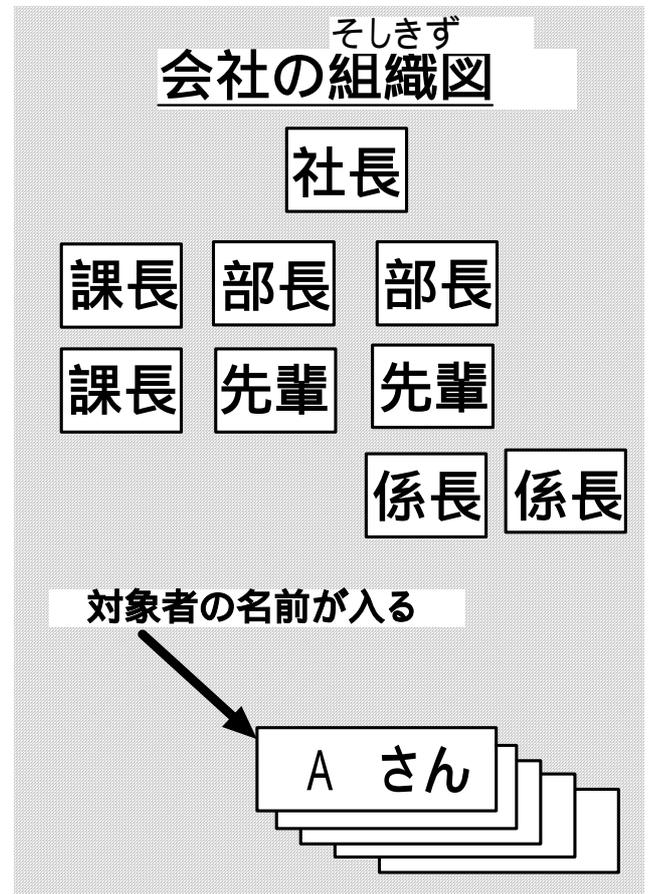
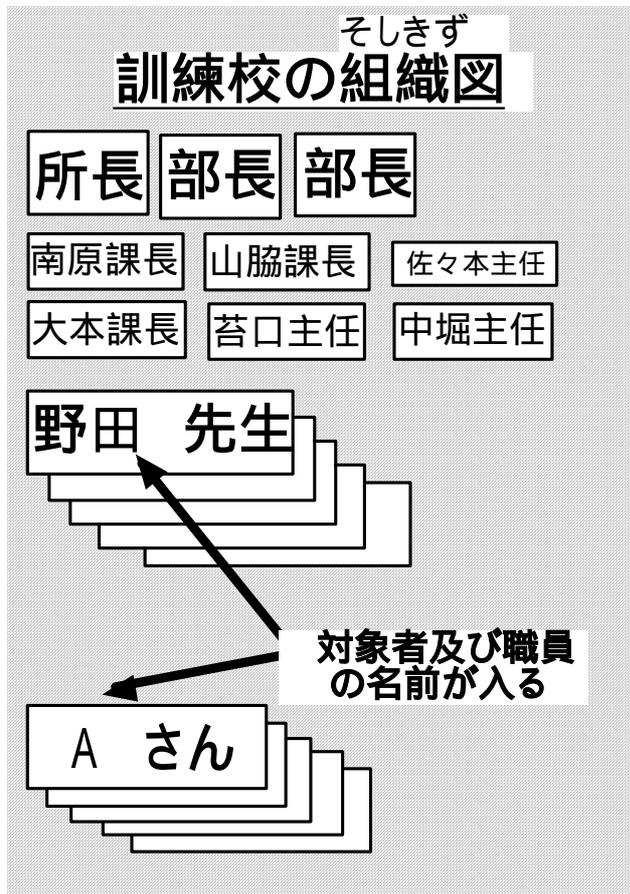
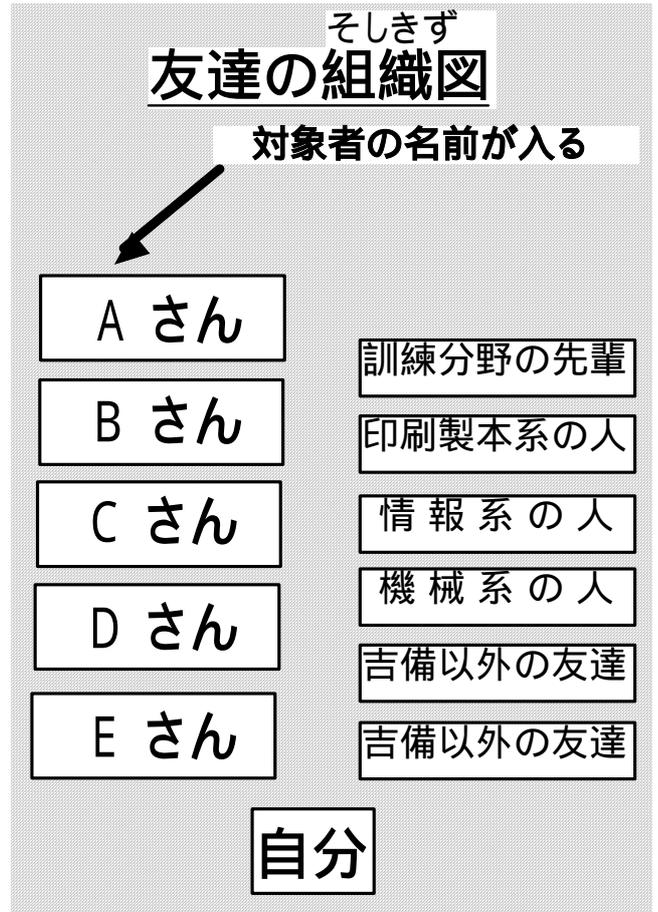
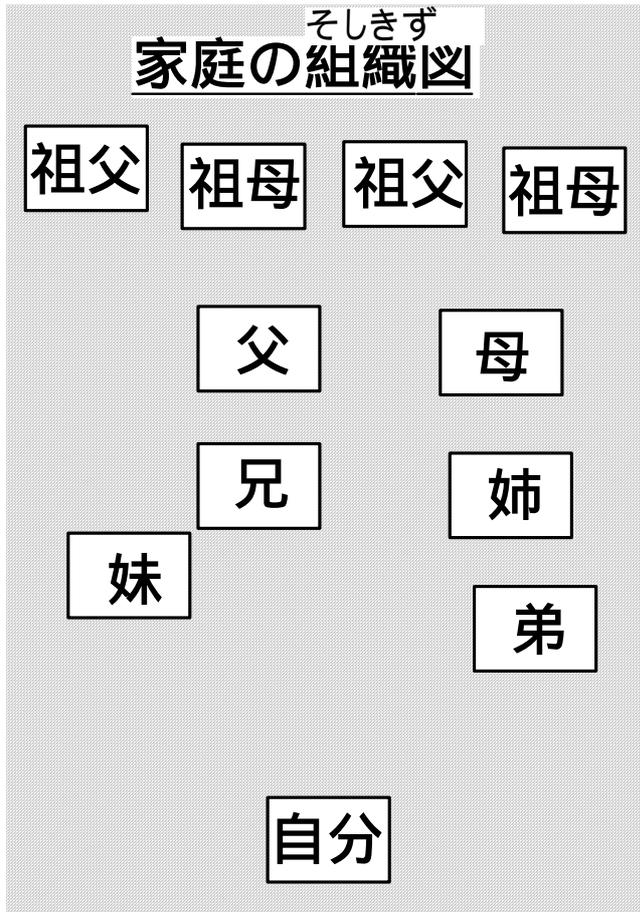




写真1 職員が例示した「家族の組織図」

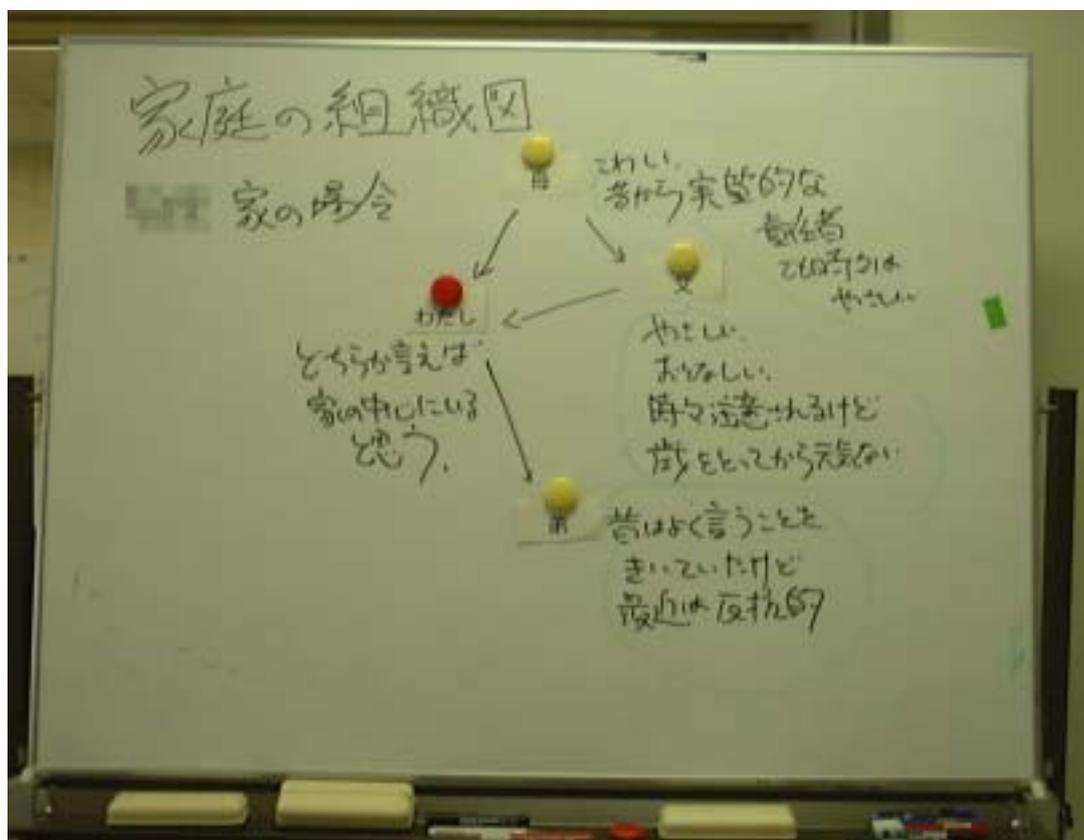


写真2 訓練生に発表させた「わたしの家族の組織図」



写真3 訓練生に発表させた「わたしの友人関係の組織図」
で囲んだ部分は同じ知的障害者の訓練生名が入っている

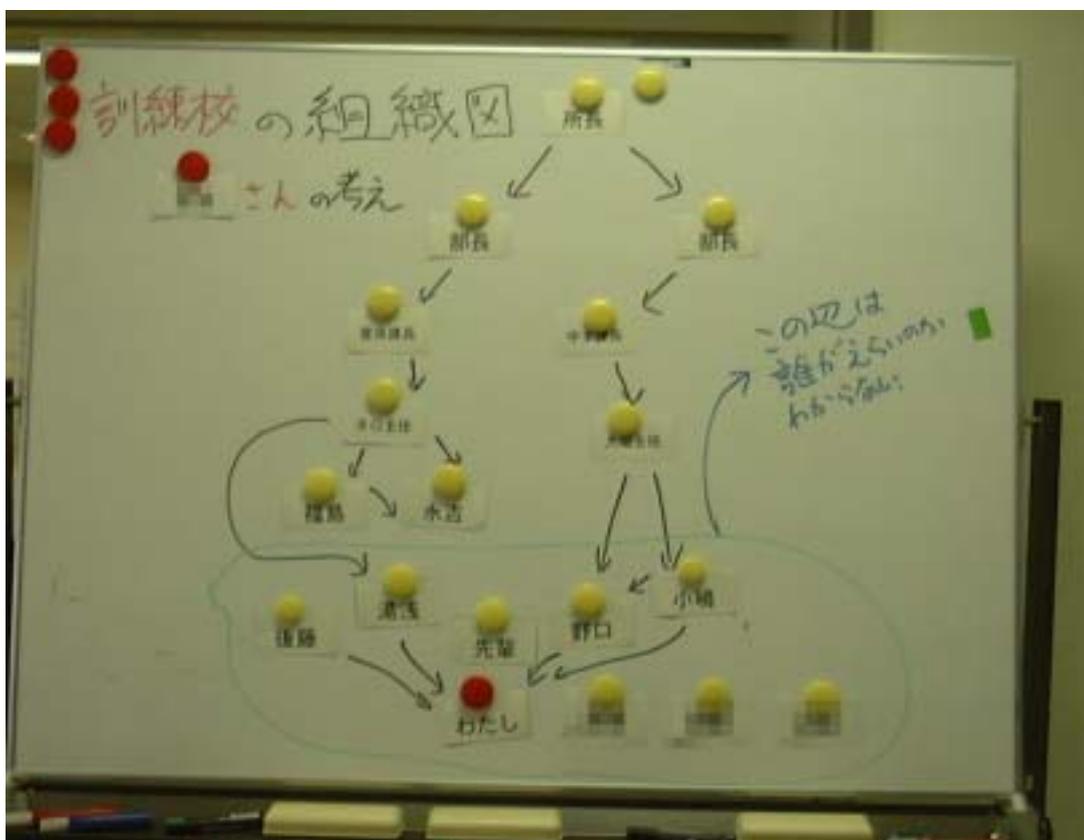


写真4 訓練生に発表させた「職業訓練校の組織図」
モザイク部分は同じ知的障害者の訓練生名が記してある

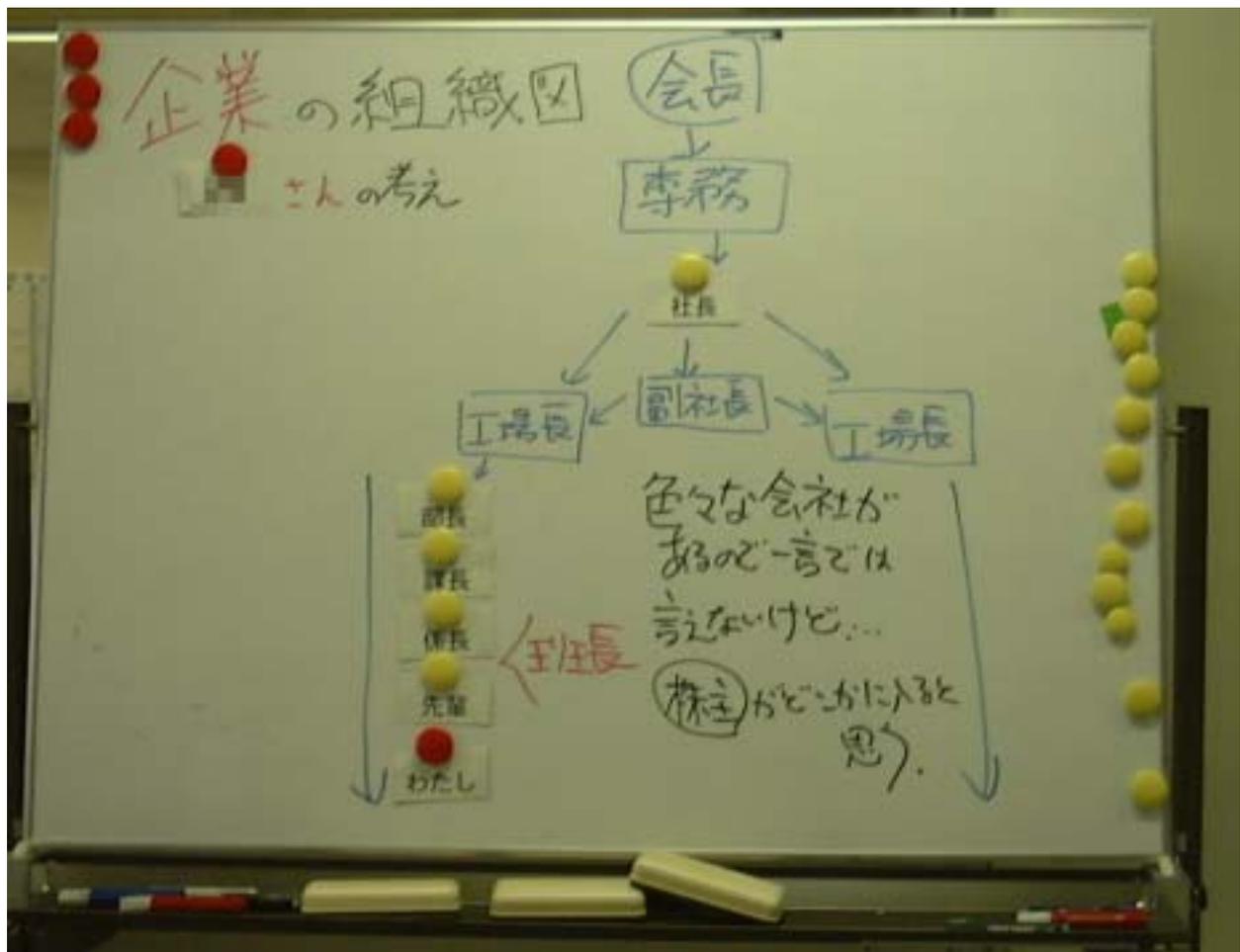


写真5 訓練生に発表させた「企業の組織図」

専務の位置づけが間違っているが、「株主」など、就労経験から現実に近い考えができていている。家庭の組織図から、順に家を離れ、友人関係、訓練校、職場と組織を変えていくことで、組織が変わってくること、人間関係の構築の仕方も変わってくることを気付かせるために実施した。

本指導の後、職業訓練場面や職場実習場面において、指示者の指導に従えない場合には、逐次組織図を本人に説明させ、指示・命令系統に関する理解を促している。実習先事業所で、自分よりも力が弱いと思われるパート職員に対して、指示を無視する等の問題が生じた際の指導に効果があった。

社員Aさんは、洗濯機を作る工場で働いています。Aさんの作った電子基盤のハンダがちゃんと付いてなくて、お客さんがその洗濯機を使っている時に、洗濯機が燃えて服が丸焦げになってしまいました。さて、その時、お客さん、社長、工場長、社員Aさんはどうするでしょうか？ ロールプレイでやってみましょう。また、責任はだれにあるのでしょうか？

< 職場 >

社員Aさんは、アイスクリームの会社で事務をしています。インターネットでモスクワから注文を受けたので、チョコレートパフェ2000個(20万円分)を飛行機で送るようにしました。ところが、パソコンの操作を間違えて、インドに送ってしまいました。送ったチョコレートパフェは、気温が40もあるインドではすぐに溶けてしまい、コンテナから溶け出したチョコレートもインド像がすべてなめてしまいました。さて、その時、お客さん、社長、係長、社員Aさんはどうするでしょうか？ ロールプレイでやってみましょう。また、責任はだれにあるのでしょうか？

< 職場 >

体育の時間に、運動場にいた訓練生のAさんがへびに噛まれて、病院に行ったのですが、足は動かなくなってしまいました。さて、その時、訓練生Aさん、Aさんの家族、体育の先生、所長はどうするでしょうか？ ロールプレイでやってみましょう。また、責任はだれにあるのでしょうか？

< 訓練校 >

訓練生Aさんは、休み時間に電気の横の部屋でジュースを飲んでいました。そこに仲のいいBさんがやってきて、「僕にも一口飲ませて」と近寄ってきたので、冗談半分で「だめ」と言って逃げました。するとBさんも冗談で追いかけてきたので、一生懸命逃げました。Aさんが電気の指導員室に逃げ込んだ時に、M主任とぶつかってしまい、M主任の上着にジュースをかけてしまいました。さて、その時、訓練生Aさん、Bさん、M主任はどうするでしょうか？ ロールプレイでやってみましょう。また、責任はだれにあるのでしょうか？

< 訓練校 >

訓練生Aさんは、M先生からビジネスマナーの授業を受けていました。お客さまにお茶を出す練習をしているときに、誤って、お湯のみをひっくり返してしまい、M先生にかけてしまいました。さて、その時、訓練生Aさん、M先生はどうするでしょうか？ ロールプレイでやってみましょう。また、責任はだれにあるのでしょうか？

< 訓練校 >

社会生活実務でN先生と一緒に倉敷に行きました。豆腐料理を食べたり、大原美術館に行ったりしていると時間を忘れてしまい、ついつい遅くなって、帰る予定の電車の乗り遅れてしまいました。Dさんは、その電車に乗り遅れたら、バスがありません。さて、その時、N先生と訓練生はどうするでしょうか？ ロールプレイでやってみましょう。また、責任はだれにあるのでしょうか？

< 訓練校 >

日曜日に、Aさん、Bさん、Cさん、Dさんの4人は、打ち合せて一緒に倉敷に行きました。豆腐料理を食べたり、大原美術館に行ったりしていると時間を忘れてしまい、ついつい遅くなって、帰る予定の電車の乗り遅れてしまいました。Dさんは、その電車に乗り遅れたら、バスがありません。さて、その時4人はどうするでしょうか？

< 友人関係 >

Aさんが家で一人で留守番している時に、押し売りの人がやってきました。町内会から来たと言うのですが、なんだか怪しい人です。「押し売りお断り」のステッカーを1枚2万円を買ってくれといわれ、恐くなって買ってしまいました。夕方、お父さん、お母さんが帰ってきて、ひどくおこられました。さてその時、Aさん、お父さん、お母さんはどうするでしょうか？

< 家庭 >

Aさんは、お父さん、お母さんとアパート(2階)にいらしています。ある日、1階の人が怒鳴りこんできました。「ちょっとすみません。お宅の足音がうるさくて、うちの子供が寝れないんです。もっと気をつけてくれませんか。」さてその時、Aさん、お父さん、お母さんはどうするでしょうか？

< 家庭 >

Aさんは、カラオケボックスの社員です。ある日、隣のお寺の住職がやってきて言いました。「ちょっとすみません。こちらのお店がうるさくて、うちで修行しているお坊さんたちが『静かにお経が読めない』と困っています。もっと気をつけてくれませんか。」さて、その時Aさんはどうしますか？

< 職場 >

[実施結果記録] G - 1 職業生活(職業生活概論 働く意味,仕事と遊びの区別)

【方法】

サイコロを振り監督者を決める。
サイコロで指名された人が、掲示されたトラブルについて自分ならどう対応するか発表する。
の内容をロールプレイする人、役割を指名
実際の場面を想定して実演
回答者以外の参加者は か×かを決め、一斉に札を挙げる
意見交換をする
回答者がサイコロを振り、次の回答者を選出
(以下、 ~ を繰り返す)

【実施結果】

<1回目>回答者:訓練生C

問題:「社会生活実務で野口先生と一緒に倉敷に行った。豆腐料理を食べたり美術館に行ったりしていると時間を忘れてしまい、ついつい遅くなり帰る予定の電車を乗り遅れてしまった。Dさんはその電気に乗り遅れたらバスがない。その時野口先生と訓練生はどうするか。責任は誰にあるのか?」

ディスカッション:

訓練生C:乗り遅れたのでDさんは岡山駅で停滞してしまう。
職員N:責任は誰にあるのだろうか?
訓練生A:責任者というよりも自分で管理しなければいけない。自分の責任。
訓練生B:自分の責任だけど野口先生と一緒にということなのでちょっと……。
職員N:責任は必ず誰かにある。それは、電車の運転手ということもあるし、訓練生全員の連帯責任ということもある。そういう視点で見たい。次のテーマは似通ったものにしよう。

<2回目>回答者:訓練生C

問題:「日曜日に訓練生4人で打ち合わせて倉敷に行った。食事をしたり美術館へ行ったりしていると時間を忘れてしまい、つい遅くなり帰る予定の電気に乗り遅れた。Dさんはその電気に乗り遅れたらバスがない。その時4人はどうするのか。責任は誰にあるのか」

ロールプレイ:

訓練生A:電車が行ってしまった
訓練生D:あの電気に乗らなかったら私はバスがないのに。どうしよう。(公衆電話で)「もしもし、お父さん。電車がなくなったので岡山駅まで迎えに来てほしいんだけど」
職員G:「お酒を飲んでいるから無理だ。自分で何とかして帰ってくれ」
訓練生D:「……。そしたら岡電で近くのバス停まで帰るから。」(他の3人に)岡電のバスで帰ることにしたよ。
訓練生A,B,Cは黙ったまま

ディスカッション:

訓練生A:今度は職員がいないので自分の責任。他の人にも責任はあるけど。自分の事は自分で覚えておかないといけない。
訓練生D:事前に「この電気に乗る」と相談があれば良かったと思う。
訓練生C:対策言っちゃっていいですか?この場合、行ったときにバス停へ行って時間を先に書いておく。もしこの例のようになったら4人でなんとかするしかない。
訓練生B:タクシーを使う手がある。お金は掛かるだろうけどついてから払えばいい。
職員N:誰が払うの?
訓練生B:Dさん
職員N:責任は誰にあるかな?
訓練生A:1番に自分の責任。自分で時間の確認をしとけばいい。人に頼ってはいけない。会社でも同じ事が言える。自分の事は自分でしないと。

訓練生C：Dさんは時間がわかってるんだから先に言っておく。わからなかったらバス会社に電話してきけばいい。

職員G：確かに自分の責任ではあるが4人で考えることが必要。バスで帰ったとしてもバス停からは歩くわけだし、その間にもし何かあったら大変。アイデアを出すとかタクシーで帰るにしても少しみんなが出すとか。Dさんは断るだろうけど気持ちだけでもうれしいと思う。黙ったままは良くないと思う。

職員N：女性を夜遅くに一人で帰らせるのは危険。会社でも男性と一緒に帰ることはあります。みんな、自分が逆の立場だったら、どうするか？ どう感じるか？ プライベートな付き合いで、一緒に仲良く過ごした後に、「電車に乗り遅れたのは、自分の責任だ！」なんて突き放されたらどうだろう。涙が出て来ないか？ 女性じゃなくても悲しくなると思う。責任の所在は明らかにされなければならないし、責任者は責任をとるべきと話してきた。しかし、責任を回避するように言った覚えはない。時と場合によっては、このケースのように自ら進んで責任を取ろうとする態度が必要なのではないか。同じことは会社で働く場合にも言えると思う。

< 3回目 > 回答者：訓練生A

問題：「福島くんは洗濯機を作る工場で働いている。福島くんの作った電子基板の半田がきちんと付いておらず、お客がその洗濯機を使っているときに洗濯機が燃えて服が丸焦げになった。その時、お客・社長・工場長・社員の福島くんはどうするか？ 責任は誰にあるか」

ディスカッション：

職員N：責任は誰にある？

訓練生C：難しい…。お客さん以外全員。

訓練生D：新聞とかで取り上げられるのは社長の気がする。福島くんの責任もある。

訓練生B：半田がついていないまでは福島くんの責任。それから後は工場長と社長の責任。

訓練生A：これはやっぱり社長に過失がある。最近新聞に出ている食品会社の事件と同じように、社長が工場長や課長にきちんと指示をしていないから悪い。

ロールプレイ(客を訓練生D、社長を訓練生C、工場長を職員N、社員の福島くんを訓練生B)

訓練生D：洗濯機を使っていたら火が出て燃えてしまったんですけど。

訓練生C：そんなことはないと思いますよ。うちはきちんと点検してから出していますから

訓練生D：お宅の会社は不良品を売るんですか？

訓練生C：きちんと点検したつもりなんですがね。

訓練生D：どうしてくれるんですか？

訓練生C：うちとしては不良品を売ったつもりは無いんですが。

訓練生D：そんなこと言われても…。

訓練生C：しょうがないですね。じゃあ名前と住所を教えてください。

訓練生D：玉野市……。でどうするんですか？

訓練生C：自宅に点検に伺いますのでお待ちください。

(電話を切った後もしないため、工場長の方が尋ねに行く。)

結果 ×4 1

訓練生C：ちょっと無理があった。良かったことは相手の電話番号と住所を聞いた事。悪かった事は電話の後の対応。社長と社員でどうするかを話さないといけない。

訓練生B：住所を聞いたのは。相手に迷惑をかけたのだからまず1番に謝罪。起きたのは事実だから素直に認める。工場長が聞きにくのを待つのでは×。

訓練生A：電話に出たときに謝罪は大事。洗濯機はすぐ電源を切らないと×。社長が家まで行って謝り回収しないとダメ。

訓練生D：(電源を)止めた行った時にやけどとかするかもしれない。「大丈夫でしたか」の一言があれば…。

訓練生A：今のだったら火事になっているかどうかわからない。先に119番しなくてはいけない。

職員N：だんだんいい議論になってきたと思う。食品会社の例はこのケースに似てますね。

< 4回目 > 回 答 者: 訓練生C

問題:「兵吉くんはマクドナルドで働いている。夕方から出勤したが仕事に入った途端、苦情の電話が掛かってきた。「さっきそちらでてりやきバーガーを買ったのだがチーズバーガーが間違っ入っていたぞ! どうしてくれるんだ!」兵吉くんは仕事に入る前の事を言われたので困ってしまった。その時兵吉くん、お客はどうするか? 責任は誰にあるか?」

ロールプレイ(客を職員N、店員を訓練生D、兵吉くんを訓練生C)

職員N: おい、こら。さっきお前んとこで、てりやきバーガーを20個買った者だが、チーズバーガーが間違っ入っていたぞ! てめえ、どう落とし前つけてくれるんだ。」

訓練生C: おかしいですねえ。

職員N: おかしいのはそっちだろう。

訓練生C: こちらはてりやきバーガー20個入れたつもりなんです。

職員N: 「入れたつもりなんです」って、現に違ってるから言っているんだ。ちゃんと確認して話をしているんだろな。アンタ。

訓練生C: じゃあこっこの伝票で確認します。こちらの伝票には照り焼き20個ときちんと書いてあるんです。

職員N: そこまで言うならもうお前のところには2度と行くもんか。売上落ちてもいいんだな。今度からモサ・バーガーに換えるぞ。まあ、バイトに話しても無駄だけどな。

訓練生C: おかしいですねえ。すみません。じゃあ無料で取り替えに行きます。

結 果: × 4 1

ディスカッション:

訓練生C: 微妙な問題だと思う。

訓練生D: 謝罪がなくて逆にお客を怒らせている気がした。他の人(店員)に聞いて、ちゃんと確認すべき。

訓練生A: 電話の出方が良くなかった。「ちゃんと入れました」はだめ。確認してない。

訓練生B: 最初にてきとうに言っている感じがした。きちんと他の人にも確認をしないと店の信用が落ちる。

訓練生D: 客がこられた時間を聞いておけばわかりやすい。

職員N: 訓練生Cさんは、混乱してるかな? ちょっと難しいですか? どうしても責任を避けようとする様子が見られます。兵吉君は、自分の勤務時間意外に起きたことだから、ちゃんと確認して、お客さんに失礼があれば謝罪して、誠意ある対応をしなければならぬ。ちゃんと兵吉くんが対応できれば、兵吉くんは自分の責任を果たしたことになります。もともとの責任者は、前の時間帯に働いていた人とその人たちを監督すべき店長にあります。しかし、訓練生Cさんが、おかしな対応をしたことで、これはまた新たな事件になってしまうのです。「苦情処理がきちりできない会社」という事件です。この時の責任は訓練生Cさんになりますよ。よく考えてみましょう。

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	G-2 職業生活概論、働く意味、仕事と遊びの区別		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D, E		
個別目標課題	A...指示事項の欠落は少ないが、指示されなかった項目について気づいても質問せず、指示の仕方が悪かったから仕方がない、という発想になりがち。B...記憶力が弱く忘れ物等が多いが、周囲のサポートを期待し、責任感が希薄。C...自分なりの理解の仕方で作業をしてしまい、指示通りに行くという意識が希薄。D...指示遵守の意識は高いが、指示がないと動けず、指示以外のことを推量した行動や聞き返しができない。E...その場において他者の仕方を見て行うことが習慣化しており、口頭指示だけでは殆ど動けないため、単独作業を任せられない。		
教 材	ワークシート2枚、補助プリント4枚、メジャー(人数分)		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 (10分)	<p>前回の社会生活実務の振り返りと今日のテーマの確認</p> <p>前回学習した仕事における組織とそれぞれの立場における職務と責任のあり方の違いについて振り返り、上司の指示に従い与えられた職責をきちんと果たすことが、「平社員」に与えられた責任であることを確認。</p> <p>その上で、会社はすべて指示によって動いており、指示を確実に受け止め、これを遵守することは、職責を全うするための必要不可欠な基本的要件であることを確認。</p>
実 施 (70分)	<p>1 指示の基本的要素に係る指導</p> <p>提示:補助資料「いいてる、いいてない『5W2H』!?’の提示</p> <p>資料をもとに、指示の基本要素を解説する。</p> <p>発表・討議:「5W2H」の要素を聞き漏らしたり、これらの要素をきちんと指示されていなかったための失敗経験の有無について質問し、具体的な経験を発表させる。これにより、聞き逃し、未確認が重大な不利益に繋がることについて自覚を促す。</p> <p>〔例〕:「待ち合わせの時間を聞かなかったけど、たぶんこの時間と思って出かけたら、誰もいなくて、後で置いてけぼりになったことがわかった」等</p> <p>2 メモのとり方の基本に係る指導</p> <p>演習:指示を受けるときの基本として「メモをとる」ことの重要性を確認した上で、指導者用シナリオに沿って指示(伝言)を口頭で伝え、メモを取らせる。</p> <p>発表:各自自分の書いたメモを基に、指示内容を発表させ、聞き間違いや落ちている項目があるかどうかについて比較・検討させる。</p> <p>上記の演習・発表を数回繰り返して実施することを通して、さして重要でない項目は必ずしもメモに残す必要はないこと、言葉を簡略化して表記したり、文章を書き取るのではなくキーワードだけを書き並べ後で整理しながら再構成する、といったメモ取りの方法について指導する。</p> <p>3 聞き返しや質問、復唱確認に係る指導</p> <p>演習:副指導者が別室からシナリオを基に電話を掛け、各対象者に応対させる。(伝言内容は、2(メモのとり方)の内容より要素を増やして行う。)</p> <p>発表:各自記録したメモを基に、指示内容を発表させ、聞き間違いや落ちている項目があるかどうかについて検討させ、なぜそうなったのかについて考えさせる。</p> <p>提示:補助資料「指示を受けるときの基本パターン」を提示し、質問、復唱確認の重要性について解説。</p> <p>演習:基本パターンを踏まえ、改めて電話応対による指示の受け方練習を行う。</p>
総括 (10分)	<p>1 本訓練課題の目標を確認。</p> <p>2 今後の課題を指示し意識づけを行う。</p>

いけてる、いけてない「5W2H」!?

《いけてる「5W2H」とは一》

<i>W: when</i>	= いつ	(日時)
<i>W: where</i>	= どこで	(場所)
<i>W: who</i>	= だれが(に)	(人)
<i>W: what</i>	= なにを	(事物)
<i>W: why</i>	= なぜ	(理由・目的)
<i>H: how</i>	= どのように	(方法)
<i>H: how much</i>	= いくらで	(金額)

《いけてない「5W2H」は。。。》

- W:* = 「わけがわからない」。。。
- W:* = やりかたを「わすれる」。。。
- W:* = 「わたし」は聞いてない。。。
- W:* = 「わたし」なりにやったつもり。。。
- W:* = 「わらって」ごまかす。。。
- H:* = 「はてな」なにをするんだっけ。。。
- H:* = 「ははは、はーあ」。。。

指示内容のシナリオ・サンプル

(課題1)

誰 が : 皆さんは、
何を : 必ず、メモ帳と筆記用具を持ってきてください。
いつ : 来週の月曜日、訓練終了後、
どこで : 倉敷の物流センターまで行きます。
どんな目的で : さんの職場実習を見学するため、
どうやって : 水口主任の車で、
いくらで :

(課題2)

誰 が : 訓練生の皆さんは、
何を : お見舞いの品を、
いつ : 木曜日までに、
どこで : 管理課の村上課長のところまへ各自提出してください。
どんな目的で : 野口先生が昨日から、痔の手術のため、入院しましたので、お見舞いをしたいと思います。
どうやって : 買ってきてください。
いくらで : 1人600円くらいの予算で、

(課題3)

誰 が : 所長が、
何を : みなさんの訓練の様子を
いつ : 金曜日の午前中に 当日は
どこで : それぞれの訓練の部屋で待機して下さい
どんな目的で : どのくらい、介護と販売の訓練ができてきているか確認しますので
どうやって : 見にきます
いくらで :

(課題4)

誰 が : バスを使う人は、気をつけてください
何を : 通所バスの駐車場が、
いつ : 来月から、4月からは、
どこで : 岡山駅、東口ダイエーの裏に、
どんな目的で : 運転手の西村さんの都合で
どうやって : 変わります
いくらで : 又、今までは無料でしたが、片道820円の運賃を取ります。

(課題5 電話を使った指示)

誰 が : 介護の訓練生は、
何を : 制服が
いつ : 2月18日から 来週の月曜日の昼に
どこで : プロジェクト室の瀧内先生のところに
どんな目的で : だんだん暖かくなってきたので、
どうやって : 薄手のものに変ります
いくらで : 5千円を持って、取りにいてください

(課題6 電話を使った指示)

誰 が : 倉敷方面に帰る人は、 湯浅先生が
何を : 療育手帳を持って、
いつ : 今日の午前中、 4時50分までに
どこで : JRのニワセ駅で、人身事故がありました。 評価課へ来てください。
どんな目的で :
どうやって : 一緒にバスで帰ります。
いくらで :

(課題7 電話を使った指示 水口主任はいない想定)

誰 が : 福島先生が、
何を : 電気の訓練について、
いつ : 明日の午前中の
どこで : 機械の訓練教室で
どんな目的で : 電気の訓練生の面接について行ったので、
どうやって : CADの検定試験の授業をしてくださいと伝言を預かっています
いくらで :

(注) 課題1～4については口頭指示。5～7については、電話を使って指示した。指示は番号順に与え、訓練生にメモをとらせる。

指示を受けるときの基本パターン

メモをとる

指示を暗記していても時間がたってしまう
ば必ず忘れる。思い違いをふせぐためにも
指示されたことはメモをとるように心がけま
しょう！

えんりよせずに質問する

指示を出す人は指示を受ける人に正しく
理解させる義務がある。わからないままにす
ると自分の責任が問われることに。えんりよ
せずその場で質問しましょう！

復唱確認する

理解した内容がきちんと合っているか、特
に初めての作業の場合では、指示を聞き終
えたあと、かならず復唱して確認しましょう！

対象者が記録した速記メモ（対象者B）

メモ取り指導前の状況

（A）指示した内容（番号順に指示）

誰 が :②皆さんは、
何 を :⑥必ず、メモ帳と筆記用具を持ってきて下さい。
いつ ①来週の月曜日、訓練終了後、
どこで ⑤倉敷の[]物流せんたーまで行きます。
どんな目的で:③[]さんの実習の様子を見学するため、
どうやって:④水口主任の車で、
いくらで :

この対象者Bについても、当初は一字一句メモを取り、字体を崩して書くことができなかった（本人のこだわりによるもの）。そのため、「メモ帳と筆記用具を持参する」という最も重要な指示が記録できていない。

（B）対象者の記録

A 訓練後
[]の職場実習場所の見学
水口の車
[]物流センター

メモ取り指導実施中の状況（1）

（A）指示した内容（番号順に指示）

電話バージョン
誰 が :①介護の訓練生は、
何 を :④制服が
いつ ③2月18日から ⑥来週の月曜日の昼に
どこで ⑦プロジェクト室の瀧内先生のところに
どんな目的で:②だんだん愛かくなってきたので、
どうやって:⑤薄手のものに変わります。
いくらで :⑧5千円を持って、とりにいって下さい。

（B）対象者の記録

2/18
せいーうす
火PM-5000
たきげ

5W2Hに関連する要点のみを羅列し、後で読み返しても不要な情報は記載しないトレーニングを実施したところ、左図のような速記が可能となった。

対象者が記録した速記メモ（対象者B）

メモ取り指導実施中の状況（2）

（A）指示した内容（番号順に指示 実際には『サンドイッチ』を『うな丼』、『生活指導員室の水子先生』を『プロジェ外室の後藤先生』と指示した）

誰 が :①食堂の人が皆さんに伝えてくださいとのことです。 ⑤食事をとる人は
 何 を :④お昼の食事はサンドイッチになります。
 いつ :②来週水曜日は、 ⑥金曜日のお昼迄に、
 どこで :⑦生活指導員室の
 どんな目的で:③食堂人が研修で留守なので、
 どうやって :⑧水子先生に伝えて下さい。
 いくらで :

（B）対象者の記録

メモ取り指導実施後の状況

（A）指示した内容（番号順に指示）

誰 が :①松本先生となんでも相談する人は、
 何 を :②手鏡と整髪料、クシを
 いつ :③来週の相談日までに
 どこで :④お店で
 どんな目的で:⑥いける髪型のセット方法について相談と実践をやる予定です。
 どうやって :⑤買ってきて下さい。
 いくらで :⑦あんまり安いものは良くないので、2000円くらいの整髪料を買って
 おいて下さい。

（B）対象者の記録

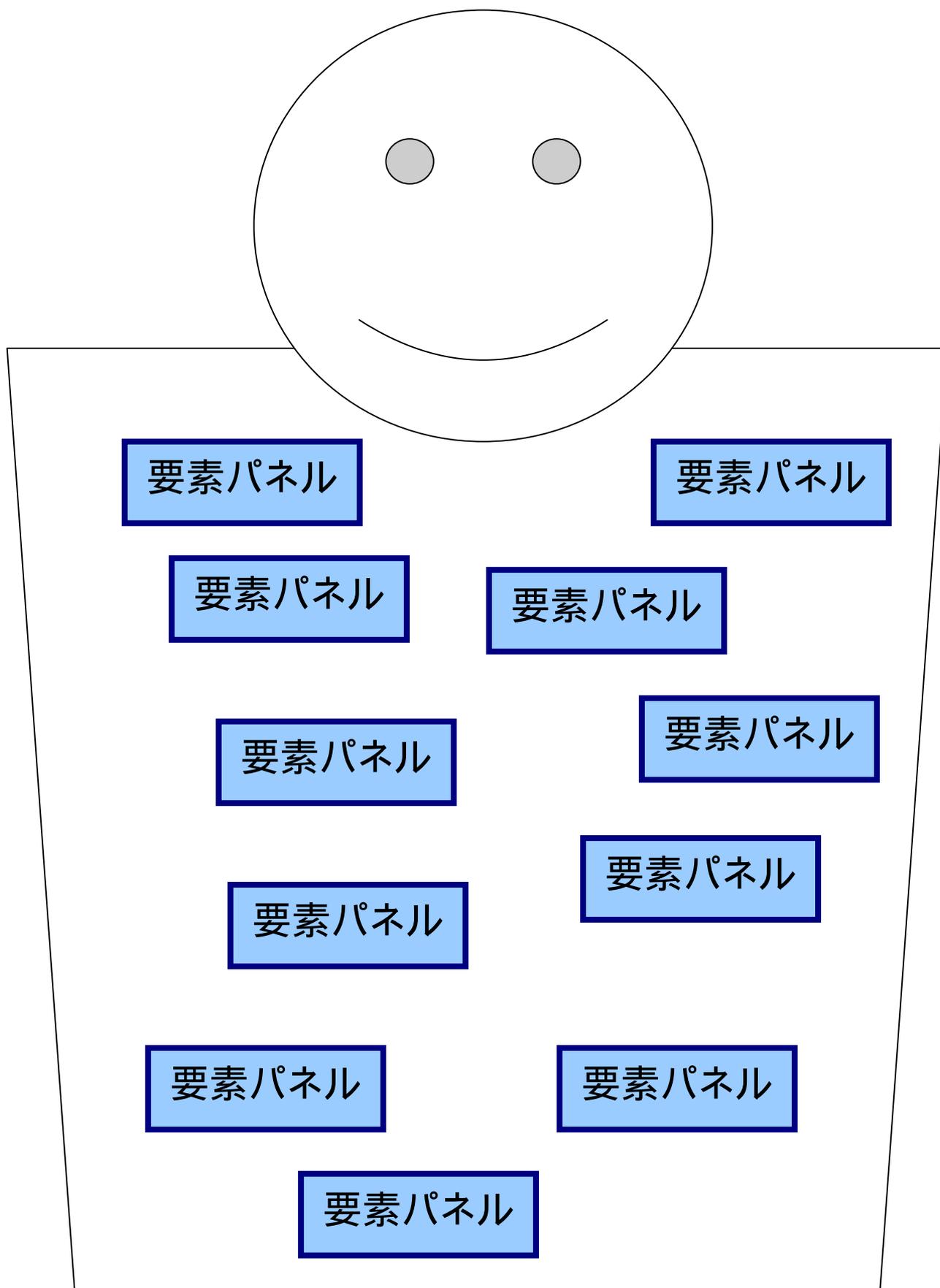
訓練終了時には、一旦記録したメモも必要がなければ2重線で消去する様子が見られた。自分が相談する職員は毎回同じであるため、一旦記録したが不要な情報と判断し、これを消している。『いける髪』についても同様に処理することができた。

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	G - 3 会社の中のきまり、社会人としての態度		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D		
個別目標課題	A...職業経験はあるものの、好き嫌いがあり、嫌いな仕事では意欲が低減しやすい。B...職業経験なし、優等生タイプで良い面を見せようとするが、協調性に欠け、横の関係づくりができない。C...職業経験なし、職場における適切な態度等について具体的にイメージできていない。D...職業経験あり、世話焼きタイプでときにお節介だが、自分のことができていないところがある。		
教 材			

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 (10分)	<p>【事前準備】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 労働習慣や体得技能、生活歴等の要素に対応した様々な特徴を書いたマグネット・パネルを用意、ホワイトボードに貼り出しておく。 2 A～Dの4つの上半身像を象った厚紙を用意し壁に掲示しておく(上半身像には1のパネルを貼りつけて使用する。) <p>【導入】</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 課題の提示、目標確認 提示(趣旨説明):自分が事業主の立場になって考えた場合、どういう人材を採用するか、どのような社員なら事業主として使いやすいか等について検討することを説明。
実 施 (80分)	<ol style="list-style-type: none"> 1 予め設定した4つの会社から自分が社長になりたい事業所を選ばせる。 提示:事業所の名前を書いた人数分のパネル(A商店、B電器店...etc)を提示、対象者にそれぞれ選ばせる。事業所は受講訓練コースや職歴を踏まえて設定。 <ねらい> 日頃、専ら「評価される」立場にある対象者に「社長」の役割を与え、雇う側の立場・視点に立って考えるよう仕向ける。 2 模擬面接 提示:指導者が、訓練生の性格や特徴を意識しながら、良い面、悪い面を取り混ぜたかたちで、要素パネルをピックアップ、事前に掲示しておいてA～Dの4つの上半身像に貼り出す。 提示・演習:副指導者(職員)が、貼り出した各パネルの要素を踏まえ、被面接者を演じ、訓練生は面接官となって適宜質問し、被面接者役の副指導者がこれに応じる。面接官である対象者に被面接者の態度や応えた内容を踏まえて人物評価をさせる。 <ねらい> 職員が被面接者として特徴を強調して演じることにより、各要素の課題を明確に意識させる。通常の職員 - 対象者の関係と逆転させた状況を設定することで、対象者の受講興味を引き出す。 3 企業が求める人材について理解を深めるための指導 発表:対象者に採用順位とその理由をワークシートに記入させ、順番に発表させる。それぞれの意見を比較し、A～Dの良い面と悪い面(改善すべき点や新たに身につけべき点)を指摘させる。 討議:悪い面(改善すべき点や新たに身につけるべき点)として指摘された要素に着目させ、どのように改善すればよりベターかについて話し合わせる。 <ねらい> 討議を通じ、企業が求める人材について理解を深め、理想的な社員像についての共通認識を持たせる。
総 括 (10分)	<ol style="list-style-type: none"> 1 「ふりかえりシート」の記入。 話し合いを踏まえ、自分が事業主だったらどういう人を採用するかを検討させ、さらに、現在の自分と比較させて、自分自身のできていない部分や足りない部分を併せて記入させる。 2 今後の課題指示、実践に向けての意識付け。 「ふりかえりシート」に記入した自分自身の課題を発表させたいうえで、訓練のなかでその改善にむけて努力することを宣言させる。

要素パネルを貼付した半身像のイメージ図



◎「遅刻・欠勤・早退」に関する特徴

前の会社(訓練校)では、多少体調が悪くても欠勤や遅刻はほとんどなかった。

前の会社(訓練校)では、遅刻は1回もない。ただし、遅刻すると迷惑をかけるので時間に遅れそうときは時々休んだ。

前の会社(訓練校)では、欠勤はほとんどなかったが、朝起きるのが苦手なので時々遅刻する代わりに残業をよくした。

前の会社(訓練校)では、いつやめてもいいと思っていたので時々好きなきに休んだり遅刻をした。

前の会社(訓練校)では、定期通院のため人より休みが多かったが、その代わり通院のない日は遅刻や欠勤はしなかった。

◎「規則の遵守」に関する特徴

前の会社(訓練校)では、意味のない規則が多く文句を言ったが、規則は規則なので守るよう努力した。

前の会社(訓練校)では、うるさい先生の前だけは規則を守るようにしたので、規則を破っても注意された経験はない。

前の会社(訓練校)では、まじめ過ぎると「いい子ぶってる」と陰口を言われるので、みんなと同じように規則を破った。

前の会社(訓練校)では、必要のない規則が多かったので、注意されても守ろうとは思わなかった。

前の会社(訓練校)では、みんな適当に規則を破っていたが、自分はいいかげんなことが嫌いなので自主的に規則を守った。

ワークシート「面接記録用紙」

●面接記録用紙

面接した人	良いところ	悪いところ	採用理由		順位
			順位	理由	
さん					

「ふりかえりシート」

<p>【ふりかえりシート】 ◎今日の社会生活実務を通じて考えたことを書いてください。</p>
<p>(1) あなたが社長なら、どのような人物を採用しますか？ あなたにとっての理想的な社員像を思いつくまま、書き出してみてください。</p>
<p>(2) (1)に書いた理想的な社員像と、今の自分自身とを比べてみましょう。 今の自分に足りないところ、できていないところがありましたか？</p>
<p>(3) (2)で書いたあなた自身の課題を踏まえ、今後、あなたが努力しようと考えていることはどんなことですか？ ひとつだけ目標を決めてください。</p>

・会社の基本的なきまり、社会人としての態度

—社会生活実務—

会社にはどんなな規則きぎが必要だろうか。社長になったつもりで考えてみよう。

【電気工業株式会社】会社

代表取締役社長 ()

けっせき、ちこくきんたいがないようにする。

工場内はきんえん

身だしなみきんぎょうぎをきる(きんぎょうや服のちそ、かみのもの
長い人、はキケンです

時間じかんは、8時から17時まで休けいは10
時と昼と3時です(10時と3時は10分昼は
1時間です。さん業もありません。パート
アルバイトもあります。のちも
この会社はしょうがいしょうがいしやもあつか
います

やっはいけない事は、けっぴん、ミス、

さいりょうのむだづがい、など

首くびになるりやう
けっせきが大いりやうとなります。会社でケンカ
や万引、まじめに作業をしない人、

この会社は、つらきんとありあがります

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	G - 4 会社の中の基本的なきまり社会人としての態度 (模擬店体験指導)		
実施日	平成 年 月 日、 日、 日、 日		
氏 名	A, B, C, D, E		
目 的	<p>知的障害者へ対し、対人技能等諸能力を付与することを主たる目的とする。</p> <p>(1) 販売・事務コース訓練生に対する指導事項 接客に関する技能を付与する 会計処理に関する技能を付与する 商品管理、品出しに関する技能を付与する 共同作業に関する技能を付与する トラブルへの対処に関する技能を付与する</p> <p>(2) 介護職種コース訓練生に対する指導事項 接遇に関する技能を付与する 共同作業に関する技能を付与する トラブルへの対処に関する技能を付与する</p>		
個別目標課題	<p>A・・・不特定多数の来客者に対し、適切な接遇ができること。</p> <p>B・・・来客者に対し、自分の決められた作業(注文受け)を確実に遂行できること。</p> <p>C・・・会計処理を責任を持って遂行できること。</p> <p>D・・・与えられた作業(景品係)について、確実に遂行できること。</p> <p>E・・・大量の注文に対応できるバックヤードでの処理能力の獲得。</p>		
教 材	別途記載		

指導区分	指 導 の 内 容
事前指導 1日目 (90分)	<p>目的の確認 本カリキュラムの目的確認を行う。民間事業所で通用する接遇マナー、接客態度、作業遂行能力を模擬的に体験し、課題の確認を行うことを教示する。従事作業内容や売上目標、業務分担、店名等は訓練生に討議させる(但し、上記個別目標に添うように従事作業については、職員が誘導する)。</p>
事前指導 2日目 (90分)	<p>模擬練習 実際の作業場面を想定し、各訓練生へ作業指示書を与え、職員が顧客役となり、模擬練習を行う。作業手順の定着と、不測の事態に対応できる能力の育成、必要な援助要請ができるよう態度面についても指導を行う。</p>
事前指導 3日目 (90分)	<p>模擬練習 実際の作業場面を想定し、身体障害者訓練生、職員を顧客として模擬演習を行う。実際に金銭処理を伴うことで、緊張感を高めさせる。また、2日目の模擬指導で指摘された課題の改善状況を確認する。</p>
本指導 4日目 (90分)	<p>本指導 当所文化祭の場において、実際に店舗を運営させる。模擬練習で確認された課題の改善状況や対象者固有の課題について、接客場面等を通じ観察・評価を行う。</p>
本指導 5日目 (90分)	<p>反省 本指導で記録したビデオテープを用い、対象者自身に課題の改善状況を確認させる。但し、本人らが達成できた課題については十分に評価し、就労に対する動機付けを高めることとする。</p>

会計係の作業手順

- ① お客様がいらしたら、大きな声で、「いらっしゃいませ。こんにちは！」と言う。
 - ② 受付係から伝票を受け取ったら、注文の品数と単価を電卓で用心深く計算する。(飲み物の合計と食べ物合計をチェック)
 - ③ 「おそれいります。〇〇が〇つ、〇〇が〇つで、合計△△△△円になります。」と金額を告げる。合計金額を伝票に記入する。
 - ④ お客様から現金を受け取ったら、つり銭を電卓で計算して、「〇〇〇〇円のお釣りです。」と手わたす。
 - ⑤ この時、お客様に番号札を手渡し、同じ番号を伝票の右下に書き込む。
 - ⑥ 赤伝票の場合は、「お客様までお待ちしますので、おかけになってお待ちください。」と言い、商品庫に引き続く。そして、赤い伝票をホワイトボードに磁石ではって、接客係に伝票を預けて、「この伝票は、あちらのお客様です。」と引き継ぐ。この時、お客様を預けてはいけません。赤い伝票の顔色、あなたの仕事はこれで終わりです。
 - ⑦ 青伝票の場合は、いったん商品庫に引き続き、青い伝票をホワイトボードに磁石ではる。接客係が商品を準備したら、青い伝票と一緒に受け取り、伝票の右下に書いてある番号を確認し、「〇番でお待ちのお客様、お待ちせしました。」と声をかけ、品物がこぼれないように手渡す。この時、飲み物に応じて、マドラーとミルク、スティック・シュガーと一緒に手渡す。

ネット-フーの組合…マドラー、ミルク、スティックシュガー
アイ-フーの組合…マドラー、ミルク
ネット-紅茶ミルクの組合…マドラー、ミルク、スティックシュガー
ネット-紅茶ミルクの組合…マドラー、ミルク
アイ-紅茶ミルクの組合…マドラー、ミルク
アイ-紅茶ミルクの組合…マドラー
ネット-ミルクの組合…マドラー
- そして、「ありがとうございました。」と深くおじぎをする。これで、あなたの仕事は終わりです。次のお客様を待ちましょう。

製造係の作業手順

- ① お客様がいらしたら、大きな声で、「いらっしゃいませ。こんにちは！」と元気よく言う。
- ② 受付係から注文を聞いたら、それを準備する。
- ③ 品物の準備ができたなら、ホワイトボードの伝票を確認して、
 - 赤い伝票の場合は、伝票と一緒に配膳係に手渡す。
 - 青い伝票の場合は伝票と一緒に会計係に手渡す。
- ④ これであなたの仕事は終わりです。次のお客様を待ちましょう。

受付係の作業手順

- ① お客様がいらしたら、大きな声で、「いらっしゃいませ。こんにちは！」と元気よく言う。
- ② 「テーブルでお召し上がりですか？それともお持ち帰りですか？」と聞く。お客様が2人づれとか、3人づれの場合は、「お支払いは一緒ですか？」と聞く。別々の場合は、一人ずつ注文を受けること。
- ③ テーブルの場合は赤い伝票、お持ち帰りの場合は青い伝票を手にとる。
- ④ お客様の様子をよく見て、「ご注文はお決まりですか？」と聞く。
- ⑤ お客様が注文を言ったら、それを自分でも口で繰り返して言う。そして、伝票に注文を記入していく。
- ⑥ お客様の注文が終わった時、もし飲み物だけの場合は、「シュークリームとワッフルがありますか、いかがですか」と販売努力する！ お客様がシュークリームやワッフルだけしか頼まない場合も、同様に飲み物をすすめる。
- ⑦ もしメニューにない商品を注文されたら、「申し訳ありません。〇〇はおいておりません。」とあやまること。
- ⑧ 注文が終わったら、飲み物の数の合計と、デザート(食べ物)の数の合計を記入しておく。
- ⑨ 注文を受けたものを製造係に伝えます。そして、会計係に伝票をわたしてください。
- ⑩ これであなたの仕事はおわりです。次のお客様を待ちましょう。

はいせん係の作業手順

- ① お客様がいらしたら、大きな声で、「いらっしゃいませ。こんにちは！」と元気よく言う。
- ② テーブルで飲む人だけはいせん係は仕事をします。
- ③ ■さんから、「この伝票はあちらのお客様ですよ」と教えてもらう。■さんが商品のじゅんぴをします。
- ④ ■さんが商品を準備したら、商品と伝票を手わたしてくれま。■さんに教えてもらったお客様のところへおしぼりと商品をこぼさないように、持っていきます。
- ⑤ でんぴょうを見て右下の番号を確認し、「〇番でお待ちのお客様ですか？」とお客様が間違っていないか確認する。
- ⑥ 「お待たせしました。おしぼりをどうぞ。」とおしぼりを広げないでそのまま、手わたす。
- ⑦ でんぴょうを見ながら、「〇〇のお客様」と、かくにんして、品物を出す。そして番号のふだはもらうこと。
- ⑧ ぜんぶの商品を出したら、「ご注文はいじょうでよろしいでしょうか？」とかくにんします。
- ⑨ さいごに「ごゆっくりおめしあがりください」とらかくおじぎをします。
- ⑩ はいせんしたテーブルを確認して、砂糖やミルクやマドラーが足りなくなっていないか見る。もし、ふそくしている時は、ほじゅうする。
- ⑪ これであなたの仕事はおわりです。次のお客様を待ちましょう。

文化祭の目的と注意事項

1. 目的（もくてき）

文化祭では、模擬店（もぎでん）を開きます。みなさんは、お店の従業員になつてもらいます。販売系と食運系と合同で、喫茶店を開きますが、第一の目標は売上を上げることです。

いくらお客さんと呼んでも、買ってくれる人がいないと、お店はつぶれてしまいます。ですから、**■**さんが売っているコーヒーはおいしい！とうわさになるようなお話にしなくてはなりません。

また、お客さまに商品を売るわけですから、態度が悪いときらわれてしまいます。このことにも気を付けなくてはなりません。

売り上げ目標：5万円！

目標はみんなで決めたことです。少しでも目標に近づくことができるように、販売努力しましょう。

2. 危険に注意すること

模擬店では、電気やお湯を使います。電気があつかいかたを間違えると感電して死んでしまいます。お湯もこぼしたりすると、やけどをしますので注意します。アメリカでは、お客さんにコーヒーをこぼしてしまつて、何千万円もお金を払つてお詫びをしたお店もあります。



手に食材がついてもなめてはいけません



首とか体をかいてはいけません



はなをほじってはいけません



頭をかいたり髪をさわってはいけません

※ 特に、食材を扱う人は注意しなくてはなりません。当日は、ビニール手袋を準備します。手袋をはめて作業します。



お湯を使う器皿ではやけどの危険があります



コンセントにのまつくとケガをします

おいしいホット・コーヒーの作り方

①ペーパーフィルターを1枚準備します



②赤い線のところはギザギザになっています



③ギザギザの所を折り曲げます



④もうひとつのギザギザを反対側に折る



⑤ペーパーフィルターの完成です



⑥ポットにフィルタを形に合わせて入れる



⑦ぴったり合うように指で押えます



⑧コーヒーのこなを用意します



⑨スプーンを杯に入れます



⑩こなの準備ができました



⑪ コーヒーメーカーの一番上の線のところまで水を入れます

⑫ ポットをコーヒーメーカーにセットします

⑬ 電源を入れます

⑭ これでコーヒーができるのを待ちます

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	G - 5 会社の中の基本的なきまり社会人としての態度 (社内行事への参加)		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D, E		
個別目標 課 題	<p>A・・・職場の中の上下関係、同僚との接し方について、これまでの職業生活から一定程度の認識は得られているが、社員として求められる態度や行動様式については十分定着していない。</p> <p>B・・・就労経験はあるが、受身的な対応にとどまり、自ら他の従業員と接することが困難であり、その技能についても習得できていない。</p> <p>C・・・職場における人間関係についての理解が不十分であり、上司と部下の関係等具体的な場面を設定し、模擬演習させることによって習得させる必要がある。</p> <p>D・・・職場の人間関係については概ね理解できているが、経験がないため、具体的な場面を設定し、模擬演習させることによって習得させる必要がある。</p> <p>E・・・職場の人間関係については概ね理解できているが、本人の自閉的な障害特性から、具体的な場面を設定し、模擬演習させることによって場面への慣れを促進させる必要がある。</p>		
趣 旨	<p>知的障害者の職場定着については、職場内における"Key Person"の存在等、円滑な人間関係の構築が不可欠であるとこれまで指摘されてきた。</p> <p>また、特定の"Key Person"が存在しない事業所についても、日常の朝礼、昼食時の談話や事業所内サークル活動、社員旅行、歓送迎会、忘年会等の行事において他の健常者職員と懇親を深めることによって、当該障害者の特性理解や障害者雇用に対する理解、社員相互の仲間意識の形成等が促進されると推察される。</p> <p>しかしながら、実際に雇用されている知的障害者の中には、これら社内行事への参加方法が十分習得できていないため、場に応じた行動様式を表出できなかったり、行事そのものに参加できないといった問題があり、これら社内行事への参加が円滑な人間関係を構築する一手段として十分に活用できていない状況が示唆される。</p> <p>このため、当所における知的障害者に対する特別訓練活動の一環として、社内行事への参加に関する諸技能を付与し、以って就労後の円滑な職場定着に資することが必要であると思料される。</p>		
教 材	指名用サイコロ、評価カード(×)、補助プリント		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 事前指導 (90分)	<p>課題の目標確認</p> <p>発問『会社に入るとどんな社内行事がありますか』</p> <p>対象者A及びBに答えさせる。これまでの就業経験から、「歓送迎会、忘新年会、社員旅行、社内サークル」などを答えさせるとともに、自らの参加経験について、述べさせる。</p> <p>発問『会社には、どうして社内行事があるのでしょうか?』</p> <p>予想される回答>>楽しいから、遊びたいから、気分転換のため等</p> <p>教示</p> <p>社内行事には、単なるレクリエーションという域を越えた、従業員相互の懇親を深めさせ、以って円滑な職場における人間関係の構築に寄与していることを説明する。また、A及びBが社内活動に参加経験がある場合については、当該活動への参加により得られたことについて述べさせる。</p> <p>実施内容の提示</p> <p>職業訓練校を事業所と見立て、年末の忘年会を企画する。知的障害者訓練に関わる、職員を上司と設定し、当該行事を通じて、職場において求められる対人態度を習得する。また、訓練生の中から司会者を選出し、当日の運営を執り行なう。各訓練生は入所以降、これまでに指摘されてきた課題や評価されたセールスポイントを振り返り、当該行事の中で、『今年の反省と来年の抱負』を各自発表する。</p>

社内行事とは何だろう？

1. 社内行事って聞いたことありますか？

働いたことのない人はちょっとわからないかもしれませんね。でも、年末になると、家族の人が夜遅く酔っぱらって帰ってきたりしませんか？ 働いた経験のある人たちはどうでしょう？ 発表してもらいましょう。

2. 社内行事は遊び？ 仕事？

さあ、社内行事が何かわかりましたか？ どうでしょう？ みなさんは、こんな社内行事に参加してみたいと思いますか？ それとも参加したくないですか？

ア) 参加したい

イ) できれば参加したくない

理由)

3. 吉備高原の社内行事(忘年会)

社内行事に参加したことのある人も、ない人も、吉備では訓練の一環として、忘年会を体験してもらいます。これは、1年の反省会とともに、皆さんが就職した際に会社における他の社員とのコミュニケーションに失敗しないための訓練です。ですから、職業訓練を受講するという意識を忘れないで参加してください。

今日は、模擬練習をして当日に失敗しないようにします。忘年会の流れは次のとおりです。

当日のスケジュール

14:00-15:00	会場設営(飲食物の準備等)
15:00	開会宣言(進行役:訓練生) 社長挨拶(プロジェクト長) 理事・専務挨拶(職業指導課長) 乾杯(介護系主任)
15:10	
15:30	自己紹介・今年の反省・来年度の抱負について発表 (訓練生5名、職員)
16:00	余興・ビンゴゲーム大会(進行:訓練生)
16:20	中締め(販売系主任) 片付け(訓練生・知的試行プロジェクト職員)

社内行事の執事の仕事とは

1. 心得 (こころえ)

執事は、その場に来まったお客さんを取りまとめる仕事です。ですから、社内の行事 (今回は忘年会) を断りにたえれば、幹事さんは部長と同じです。部長がしっかりしていないと、船がしっかり前に進まないように、幹事さんがしっかりしていないと、行事も盛り上がりません。そこで、次のことに特に気をつけて、失敗のないようにしましょう。

- | |
|---|
| ① 得その1
明るく、笑顔で、大きな声で声かけと話をすること。慌てる必要はありません。 |
| ② 心得その2
自分も楽しんでいますが、時間配分を常に気をつけて、周囲に気を配ること。 |
| ③ 心得その3
トラブルが起きたら、全部自分で対応する必要はありません。上司の人にも相談しましょう。 |
| ④ 心得その4
時間通りに進まないこともあります。無理に時間に合わせず、臨機応変に進めることも大切です。 |
| ⑤ 心得その5
みんなが楽しめる雰囲気作り (自分から声かけるなど) をしましょう。 |

2. 進行方法

①催しの宣言 (予定時刻は15:00)
時間を見はからって、大体の人が集まったら始める。人が少ないときは、「まだ、出席される方がお見えでないです。しばらくお待ちください。」と言って待ってもらおう。特に社長 (●●●●部長) が出席するまでは始めないこと。多くの人がそろったら、挨拶をする

「本日は、年末のお忙しい中、わたくしどもの忘年会にお集まりいただき、まことにありがとうございます。これからわずかな時間ではありますが、介護と販売系訓練の垣根を関係させていきたいと思います。申しおくれでしたが、わたくし、本日の幹事をとめさせていただきます。不慣れなもので、何かと不手際もあるかと思いますが、よろしくお願いたします。」
挨拶を終えたら、みんなが拍手をします。

②社長挨拶

「それでは、開始にあたりまして、●●●●社長よりご挨拶をお願いします。」
と言って、●●●●社長に挨拶してもらおう。挨拶をしている時も幹事は立ち止まらず、部長の挨拶が終わったら、「ありがとうございます。」
と一礼する。

③幹事・専務挨拶 (他務課長)

④幹事
「それでは、乾杯のおんごんをお願いします。●●●●主任、よろしくお願いたします。」
と言う。

⑤歓迎

乾杯が終わったあと、皆が立っていたら、「ご賓客ください」と促す。そして、「ささやかではあります。食事と飲み物を準備しておりますので、しばらくの間、ご挨拶ください。」
と言う。あとは、皆が勝手に飲み食いしますから、幹事の仕事はしばらくお休みです。

⑥自己紹介・今年の反省・来年度の抱負について発表 (予定時刻は15:30頃)
「ご挨拶のところ申し款ありません。それでは、ここで、わたくしどもも介護・販売系の社員の紹介をさせていただきます。4名の社員のみなさん、そして●●●●先生、●●●●先生、●●●●先生、●●●●先生、よろしくお願いたします。今日は、初めてお目にかかる方もおられますので、簡単な自己紹介と、今年の反省、来年の抱負についてお願いたします。では、せんえつではあります。私、●●●●から始めさせていただきます。」

と言って、自分から始める。自分が終わった後、職員と訓練生を交互に紹介しながら、指していき、ひとりひとりを紹介したら、幹事は率先して拍手をする。この時「はいはいやばらばらはいですわ。」とか「頑張ってくだささい。」、「ご活躍をお祈りします。」など一言つけくわえる。全員が終わったら、「それでは、この後、ゲームも準備しております。しばらくの間、ご静観ください。」
と言う。

⑦お礼 (予定時刻は16:00)

「それでは、皆さん、お待ちかねの余興の時間がやってきました。今日は、ビンゴ大会が準備されているようです。担当の●●●●さん、●●●●さんよろしくお願いたします。」
と言って、担当者を紹介する。

⑧ビンゴ大会終了後

16:20までまだ時間が5分以上ある場合は、「まだまだ飲み物も残っていますので、どうぞお召し上がりください。」
と言って、時間をつぶす。16:20分まで5分もない場合は、次の中継めに進む。

⑨中継め (予定時刻は16:20を予定)

「えー、それでは遅だけなわけではありませんが、そろそろお時間も迫ってまいりました。ここで、●●●●主任に中継めにお願したいと思っております。よろしくお願いたします。」
中継めが終わったら、

「大変つたない進行で、申し款ありませんでした。これをもちまして、平成●●●●年の忘年会を閉会させていただきます。今後、わたしたち介護・販売の訓練生は就職に向けて頑張っていきたいと思っております。来年も、わたしたちのご支援とご指導のほど、よろしくお願申し上げます。」
と言って終わる。

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	G - 6 模擬面接		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D		
個別目標課題	<p>A・・・就労経験はあるが、事業所との就職面接などは不得手である。応対があいまいで、本人が保持する能力以下に評価される危険性がある。</p> <p>B・・・まじめで、誠実な性格は評価できるが、自分を表現することが苦手である。また、物事を消極的に考えてしまう傾向があり、面接等の場面では減点対象となりかねない。</p> <p>C・・・かしくまった場面では、応答ができずに、無反応になることが予想される。</p> <p>D・・・4名の中では、もっとも応対に問題がないが、面接等の場面では過緊張になることが危惧される。</p>		
教 材	指名用サイコロ、評価カード(×)、教材プリント4枚		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 (1日目) (10分)	<p>本日の課題の目標確認</p> <p>就職が現実的になっていることの理解を促す。</p> <p>事業所においては、役立つ人材・戦力となりえる人材が選ばれることの理解を促す。</p>
実 施 (70分)	<p>1. 事業所が面接により選考することの理解 (ねらい)</p> <p>事業所面接を経験したことのない訓練生があるため、実際に面接を受けた経験を有する者にその状況を話させることにより、面接のイメージを作らせる。また、事業所が何故面接により選考を行うか、補助プリントを活用しながら、理解を促進させる。</p> <p>(方法)</p> <p>面接経験者(A及びD)に会社面接がどのようなものであるか、体験に基づき状況を話させる。</p> <p>(イ)雰囲気、(ロ)場所、(ハ)面接官の様子、(ニ)時間、(ホ)聞かれた内容、(ヘ)結果の通知の6項目を設定し、それぞれについて、2名に説明させる。職員がこれを板書。</p> <p>教材プリント1配布</p> <p>・発問「どうして会社は面接をやるのでしょうか？」</p> <p>簡単に討論させるが、答えが比較的簡単なので、早めに切り上げる</p> <p>・発問「会社面接で、応募者のどこを見ているのでしょうか？」</p> <p>就労意欲、受け答えができるか、人柄、協調性、性格、仕事についての理解、職業能力などが出れば概ね可である</p> <p>・発問「面接に行くときの服装、持っていくものは何？」</p> <p>経験者しか、答えにくいものであり、A・Dにリードさせる。確認のための質問なので長引かせない</p> <p>教材プリント2配布</p> <p>プリントに沿って、面接に至るまでの流れを理解させる。各項目毎に訓練生に読ませる。進行は訓練生で構わない。</p> <p>履歴書の作成</p> <p>履歴書用紙の配布。これ以外に資料は提示せずに書かせる。</p> <p>どの部分でミスが生じるかの確認が目的。</p> <p>教材プリント3配布</p> <p>訓練生1名(案:B)をモデルとし、「10か条」に沿って、それぞれ確認していく。</p> <p>確認が終わったら、他の3名についてロールプレイを実施する。</p> <p>面接官、副面接官、面接を受けない訓練生3名、G指導員には受験者の随伴を担当させる。</p> <p>一人が終わった段階で、本人以外の者が10か条に沿って採点するものとする。</p>
総括 (10分)	<p>1 本訓練課題の目標を確認</p> <p>2 今後の課題を指示し、意識付けを行う。</p>

会社面接について

1. 会社面接を受けたことのある人は、面接はどんな雰囲気なのか話してみる。

項目

- (イ) 雰囲気
- (ロ) 場所
- (ハ) 面接官の様子
- (ニ) 時間
- (ホ) 聞かれた内容
- (ヘ) 結果の通知

2. 討論 「どうして会社は面接をやるのでしょうか？」

・
・
・

3. 討論 「会社は面接で、応募者のどこを見ているのでしょうか？」

・
・
・

4. 会社面接に行くときの服装、持っていくものは何でしょう？
服装は ...

持っていくものは ...

会社面接までの流れ

吉備高原職業リハビリテーションセンターの場合

職業指導課の先生と相談する

- ・自分の希望を話す。自分の希望のとおり会社があるかどうか聞く。
- ・希望とは、給料、会社の場所、勤務時間、雇用形態（正社員かアルバイトか）、会社の規模、健康保険とかに入れるかどうか？、休日、仕事の内容、手当などです。

職業指導課の先生が、公共職業安定所（職安とかハローワークと言います）に連絡して、会社をさがします。

ここで会社が見つかった時は、に進む。見つからない時は に戻り、もう一度相談をして、希望を考え直す。

職業指導課の先生が、皆さんと相談しながら、面接の日時を決め、会社と調整する。

公共職業安定所から、「紹介状」を作ってもらう。皆さんは、自分の履歴書を作る。

面接当日！

職業指導課の先生から指示のあった携行品（持っていくもの）を準備する。面接には先生と一緒にいくことが多い。場合によっては、家族（親）や訓練の先生も一緒にいくことがあります。

面接を受ける。

結果はすぐにわからないことが多いです。だいたい1週間～10日くらい後になって、公共職業安定所を通じて採用するかどうか連絡が来ます。連絡があった場合に、職業指導課の先生から皆さんに連絡します。

面接の心得 10カ条

- 一．面接を受ける時は、声ははっきりと、顔を上げ、明るい態度と明るい表情で話すこと。
- 一．相手と目を合わせて話をする事。
- 一．姿勢や動作がしっかりしていること。キビキビした動作。背筋を伸ばして面接を受けましょう。
- 一．あいまいな言葉や、いいわけ言葉を使わないように心掛けること。

「～かもしれません」、「たぶん～です」などあいまいなことは言うてはいけません。「...と思います」、「...です」とはっきりと答えましょう。

- 一．自己紹介には、住所・氏名・年齢以外に、もう一言付け加えること。
- 一．面接者の質問事項は、最後までよく聞いてから答えること。
- 一．質問を聞き返しても減点^{げんてん}にはならない。
- 一．面接を待っている間の振る舞^{ふるまい}いも、他の人による評価が行われているものと考えること。
待合室で待っている時も会社の人は見えています。
- 一．この会社で働きたいという意欲を示すこと。
- 一．安定所の職員やその他の家族などの同伴者があっても、面接は一人で受けているつもりでいること。

その他

面接は、会社を受けるあなたがどんな人なのか見るために行われます。ですから、ほとんどしゃべらないで終わってしまうと、**面接は失敗した**と考えてください。必要以上に緊張することはありません。リラックスして、「やる気を見せるぞ!」と気合を入れれば、いつもの力を出すことができます。

事業所のルールと求める人材

1. 基本的ルール

- ・ 基本的には遅刻・欠席はしない。
- ・ 連絡・・・体調が悪くなったり、問題が起きて始業に間に合わないとき、欠勤したいときなどには必ず早めに連絡する。
- ・ 規則の遵守^{じきんしゅ}
会社での決まりは確実に守る。
始業合図と同時に作業が始められるよう、余裕を持って出勤する。
忘れ物をしない ノモヤメ
- ・ 清潔な身なり
洗顔。歯磨き。ひげ剃り。整髪。シャツ・ワイシャツ・トレーナーなどはズボンの中に入れる。洗濯したハンカチ、ティッシュを持つ。
靴磨き。衣類にはアイロンをかける（またはクリーニングに出す）。
- ・ 健康管理・・・早寝・早起きをする。食事は三食きちんと摂る（好き嫌いをせず、野菜を充分摂る）。休日は充分休息する（遊びすぎて疲れが残ることの無いように）。疲れが残らない程度に気分転換をするのはとてもよい。体調がおかしいと思ったら無理をせず早めに休む（寮監の先生や上司に相談する）。

2. 作業態度

- ・ 取りかかり・始業の合図があったらすぐ作業に取りかかる（そのためには前もって準備をしておく）。
- ・ 自発性・・・指示されたことについてはしっかり手順を考えて次々と作業をしていく。指示されていないことは自分勝手にやらない。
- ・ 熱心さ・・・作業時間内はどんな仕事でも関心を持って熱心に取り組む。休憩時間は切り替えて充分休息をとる。
- ・ 責任感・・・与えられた仕事は責任を持って自分で最後までやり遂げる。
- ・ 報告・・・指示された仕事が終了したら必ず報告し、次の指示を仰ぐ。
- ・ 質問・相談・・・指示されたことが理解できないとき、また作業している途中でやり方等が解らなくなったとき、失敗したときなど、必ず恥ずかしがらないで質問や相談をする事。
- ・ 私語・よそ見
作業中は私語・よそ見をせず、仕事に集中すること。
- ・ 克己心・・・注意を受けたり、失敗したときに感情的にならないで気持ちをすぐ切り替えて次の努力をする。
- ・ 自覚・・・実習生という自分の立場を自覚して、自分の考えを優先せず、会社の方針に合わせる。
- ・ 陰ひなた・・・上司が傍にいてもいなくても変わらず作業すること。

3. 作業遂行力

- ・作業時間を通して集中し、安定した仕事をする。
 - ・無駄のない仕事をする。(時間・材料)
 - ・作業時間を通してムラのない仕事をする。
 - ・よくわからないまま無理な作業を継続しない
- 「ダラリの法則」
- ・丁寧に、正確な仕事をする。
 - ・仕事は最後の時間まできちんとする。
 - ・指示された範囲内でどうすれば仕事が効率的に出来るか、工夫する。
(上手な人のやり方を見てまねをしたり、自分にやりやすい方法を考える)
 - ・仕事に次第になれてゆきペースダウンしない。
 - ・いつも一定のスピードで作業できるように努力する。
 - ・準備・片づけ
 - 作業台の上はいつもきちんと片づけておく。
 - 作業する場所(体の前)はいつも空けておく。
 - 材料は左、道具は右に。
 - 終了後は道具を元の位置に片づけ、作業台の周りを掃除する。
(掃き掃除、拭き掃除)
 - 一日の終わりには翌日すぐ作業が出来るように、材料などの準備をしておく(次の日の作業内容を確認する)。
 - ・危険への配慮
 - 常に整理整頓をし、また道具の扱いを丁寧にして危険のない様にする。
 - 機械は勝手にさわらない。
 - 機械を使用していていつもと様子が違うときには、そのまま作業を継続せず、上司に報告・相談する。

4. 対人関係

- 挨拶・・・必ず自分から先にどの人にも挨拶する。
- 返事・・・はっきりと大きな声で。
 - 解らないことまで何でもハイハイといい加減な返事をしない。
 - 解らないことはすぐその場で質問する。
- 素直さ・・・どの人に対しても素直に対応し、自分の考えに固執しない。
 - 人の意見はまずよく聞く。指示されたとおりに行動する。
- 言葉遣い・相手と自分の立場をよく考えて、敬語を使い分ける。
- 感謝・謝罪
 - 援助を受けたら「ありがとうございました」と感謝する。
 - 迷惑をかけたら「申し訳ございませんでした」とすぐ謝罪する。
- 他者との協調
 - 周りの人に合わせた行動をとる。
 - 自分の考えや、やり方にこだわらない。
- 会話への参加
 - みんなの話の輪に積極的に入っていく。
 - 趣味のことなど自分から話題を提供する。

5. その他

[実施結果記録] G - 6 模擬面接 について

1. 発問：面接を受けたことのある人は、面接はどんな雰囲気なのか話してみる。

(訓練生 A)

- ・ 自分の場合は、かなり緊張気味だった
- ・ 話をよく聞く。会社の人に挨拶をした。
- ・ 「はい、どうぞ」と言われてから椅子に座る。
- ・ 自分の名前、出身地、趣味、年齢を言う。
- ・ 入るときはノックしてから「失礼します」と言う。
- ・ 終わったときは、挨拶をする。
- ・ 面接は10回以上受けたことがある。
- ・ 相手(試験官)は、1人もしくは2人だった。
- ・ 時間的には5分くらいだった。

(訓練生 D)

- ・ 緊張気味だった。
- ・ 大体のことは A 君と同じです。
- ・ 相手は2、3人いました。
- ・ 時間は10分くらいだった。

(訓練生 B) 職場実習先の面接について

- ・ 何人かまとめて入った。
- ・ 堅苦しいのが嫌いな会社だったので、社長室の椅子に座って話をするだけだった。
- ・ 面接した人は社長さん一人だけだった。
- ・ 時間は30分くらいだった。

2. 討論「どうして会社は面接をするのでしょうか」

- ・ その人の雰囲気や性格がわからないから(訓練生 A)
- ・ 相手がどんな人が確認のため(訓練生 B・訓練生 D・訓練生 C)

4. 社面接に行くときの服装、持っていくものは何でしょう？

(訓練生 A)

- ・ スーツ
- ・ ネクタイ 何本か持っておくとよい
- ・ シャツ アイロンをかけておく

訓練生 B・訓練生 D・訓練生 C)は、回答に自信がなく、訓練生 Aに任せてしまう。

3. 発問：会社は面接で、応募者のどこを見ているのでしょうか？」

(訓練生 A)

当初、意味がわからず、「顔」と何度も答える。

- ・ 身だしなみ(服装・ひげ)
- ・ 仕事ができそうな人か？
- ・ ボーっとしていないか？ ボーっとした人は社員にしたらだめだから。
- ・ 遅刻とかしないか？
- ・ 難しいことを言えば、性別、障害について知りたいから。

訓練生 A に不採用になったときの理由は知ってるか尋ねると「採用」と言われた所に行った。断られたことはありません。」と強く反論する。

(訓練生 D)

- ・ 力仕事ができるかどうか？
- ・ いきなり算数の問題を言われた。
- ・ 会社に向いているか否か？
- ・ 首相の名前を聞かれた。

(訓練生 B)

- ・ 変な人かどうか？
- ・ きちんとできる人か？
(あとは、大体 訓練生 A が言ったことと同じ)

(訓練生 C)

皆が言った事と同じ事を答える。

ロールプレイで面接を実施。訓練生一人にモデルとなってもらう。
訓練生 A が自ら希望したので、他の訓練生は面接官の役を担当する。。

面接での様子

「セールスポイントは？」と尋ねると「意味がわかりません」と答える。

「では長所は？」と問いたところ、

訓練生 A 「趣味を大事にすること、女性が好きなこと」と回答

「前の仕事を辞めた理由は？」

訓練生 A 「前は木工の仕事をしていましたが、景気が悪くなったので辞めました。(自分から)合わないことがあったり、まあいろいろあったので……。」

「どうして仕事をしたいのですか？」

訓練生 A 「給料をもらうため」

「うちの会社はあなたの希望の給料より低いのですが、いいですか？」

訓練生 A 「考えます」

「何か質問などありますか？」

訓練生 A 「最初アルバイトからはじめたいです。どんな会社かわからないので、何ヶ月か経験してみたい。」

面接者 「うちは、正社員を募集しているのだが、ほかの人が正社員を希望すれば、あなたは後回しになりますが、それでもいいですか？」

訓練生 A 「はい、結構です。」

面接終了後、面接の心得10か条に沿ってチェックする。訓練生 D より、「曖昧な言葉が多かった気がする」と指摘があり、訓練生 B も「多分とかが多かった」と言われる。その言葉に対し、「前の職場を何で辞めたのか聞かれたとき、ちょっと曖昧になった」と訓練生 A が反論する。

(まとめ)

A は職場面接の経験が豊富で、自分の主張も含め、一通りの対応は問題なくできる。これについては、評価すべきである。しかし、民間事業所が求めている人材と自己の能力の差について理解が不十分であることは改善を要する。場合によっては、面接者に「横柄な」印象を与えかねない部分もあるため、継続指導が必要である。A 以外の訓練生については、面接の経験が少なく、設定した発問にもうまく対応できない部分があり、特に職歴のない訓練生 B と訓練生 C については、個別的に練習をさせることも必要である。

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H - 1 対人関係概論、プライベートな関係を中心とした対人関係の築き方等		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D		
個別目標課題	<p>A・・・本人の障害特性から、好きな人、嫌いな人、怖い人と分類し、社会人として求められる対人態度が表出できない課題があり、苦手な人との接し方について技能を習得させる必要がある。</p> <p>B・・・他者との関わりを避ける傾向があり、他者の失敗等を嘲笑する態度が問題となっている。自分と周囲の者とのかかわり方について理解を促す必要がある。</p> <p>C・・・同年代との交友関係は良好であるが、目上の者(指導者)との関係を構築できず、適切な対応ができない。職場で必要とされる報告や質問等の技能を定着させる必要がある。</p> <p>D・・・おおらかな性格で誰とでも親しくできるが、前職で対人トラブルに巻き込まれた経験もあり、対人トラブルを回避する方法について習得することが望まれる。</p>		
教 材	指名用サイコロ、評価カード(×)、補助プリント9枚		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 (10分)	<p>本日の課題の目標確認</p> <p>テキスト学習の内容に触れながら、人によって価値観や性格が違うこと、お互いの人格・価値観を尊重し合うことでよりよい人間関係を築くことができることを確認する。</p> <p>「お互いの人格・価値観を尊重する」こととは具体的にどのようなことが発言させる。ねらい 「いいところを褒める」「失敗してもバカにしない」「相手が傷つくようなことを言わない」等の言葉を引き出す。</p> <p>Dから「何でも言い合える関係」の例を発言させ、自分が言いたいことを言えない関係は自分にとってよい関係とは言えないこと(相手を一方的に受け入れるだけの関係はよい関係とは言えない(信頼関係があるとは言えないこと)に気づかせ、相手も自分も大事にできるコミュニケーションの方法について取り上げることを説明する。</p>
実 施 (80分)	<p>1 アサーティブネス(主体的な表現方法)について</p> <p>(1) 設定場面を書いたプリントを配付し、課題文を読み上げる。課題文には、相手から自分の意思に反する要求や行動を示された具体的な場面が書かれている。</p> <p>(2) 普段の自分の態度を振り返らせながら、自分ならどのように対応するかを書かせる。(指導上の留意点)正しい答はないこと、より良い答を求めるものではないことに留意する。</p> <p>(3) 3通りの反応の仕方(受け身的、攻撃的、主体的)を具体的に例示する。 <方法> 3通りの反応の仕方を書いたパネル一つずつ順番に掲示しながら、リーダー(小嶋)が相手方、サブリーダー(野口又は後藤)が相手方に応じる「自分」となって演じる。</p> <p>(4) (3)の例示をしたあと、参加者一人ひとりに感想を尋ね、パネルの下に板書する。</p> <p>(5) (1)で書かせた各人の言い方が3つの言い方のうちどれが一番近いか質問し、順番に答えさせ、一番近いと答えたパネルの下に名前を書く。</p> <p>(6) (4)で出された感想を整理しながら、3通りの反応が受け身的、攻撃的、主体的の各パターンに対応していることを説明し、どのような気持ちがの言い方を妨げとなっているか、また、の言い方が信頼関係を深めることにつながるということについて気づかせる。</p> <p>2 アサーティブネスな答え方についての理解を深める</p> <p>(1) 1で例示した設定場面と同様に、相手から自分の意に反する要求や行動を示された場</p>

	<p>面を書いた別のプリントを配付し、読み上げる。</p> <p>(2) 「相手方」、「自分」をそれぞれ演じる人を参加者から1名ずつ選任する。</p> <p>(3) 3通りの答え方を書いたパネルを裏返しにして「自分」を演じる参加者に1枚選ばせ、選んだパネルに書いてある言い方で「相手方」に答えさせる。</p> <p>(4) 「相手方」を演じた参加者に(3)の反応を聞いて感じたことを自由に述べさせる。</p> <p>(5) (3)の反応が3つのパターンのどれに該当するか「自分」を演じた人以外の3人に一斉に答えさせる。</p> <p>(6) 時間を見ながら(1)～(5)を幾つかの場面で繰り返す。</p> <p>3 実践課題を与える(短期目標の設定)</p> <p>(1) 1、2を通じて自分を素直に表現することの大切さが理解できたことを確認する。</p> <p>(2) (1)を踏まえて、各人に短期目標を立てさせる。 〔目標例〕 身近な人に言いたくて言えなかったことを言う 友だちになりたいと思っても話すきっかけがない人に話しかけてみる 床屋(美容院)で自分がしてみたいと思っていた髪型を恥ずかしがらずに注文する</p>
<p>総括 (10分)</p>	<p>1 本訓練課題の目標を確認</p> <p>2 今後の課題を指示し、意識付けを行う。</p>

つぎの文を読んで考えましょう

【場面1：職業訓練校で】

- (1) 登場人物…… 鈴木さん、 鈴木さんと寮で同室の山崎さん
(2) 状 況

鈴木さんは、就職に向かって職業訓練を真面目に取り組んでいる人です。今度の文化祭では実行委員を進んで引き受けました。課業後、実行委員会が開かれるため、会議室に行こうとすると、寮で同室の山崎さんから声を掛けられました。山崎さんは鈴木さんと同じ年ですが、鈴木さんより前に入校しているため少し先輩です。山崎さんも鈴木さんと同じ文化祭の実行委員ですが、あまりやる気がないようです。

山崎：「俺さあ、文化祭の実行委員会めんどくさいから出ないで岡山市内まで遊びに行っちゃおうかと思ってんだけど。一人や二人いなくなっただってどうってことないし、鈴木さんも一緒にいかない？」

鈴木さんは、前回は山崎さんが怠けて出なかったことを知っています。また、前回の実行委員会のときに、みんなで協力して文化祭を成功させようと話し合ったばかりです。

もしも、あなたが鈴木さんだったら、山崎さんになんと答えますか？予想して書いてみましょう。

山崎さんに3とおりの言い方をしてみます。聞いて感じたことを話し合ひましょう。

Aの言い方への感想	Bの言い方への感想	Cの言い方への感想

【応じ方A】

「うん……それもいいけど……。どこか行きたいところでもあるの？」

【応じ方B】

「ふざけんなよ！何言ってるんだ！この前だって出てこなかったじゃないか！山崎さんみたいないいかげんな奴がいるからダメなんだよ！少しは恥ずかしいって気持ちがないのか。」

【応じ方C】

「それはできませんよ。山崎さんだって今度の文化祭を成功させたいでしょう。そんなに時間もかからないし、特別な用事がないなら一緒に出ましょうよ。僕だけじゃなく、みんなも山崎さんと一緒に仕事をするのを楽しみにしてるよ。」

【場面2：床屋（美容院）で】

(1) 登場人物…… 遠藤さん、 床屋（美容院）の店員

(2) 状況

遠藤さんが休日に床屋（美容院）で散髪をしています。カットが終わって床屋（美容院）の店員が手鏡で後ろの刈り上げの状態を見せて、確認を求めています。

店員：「このくらいでいいでしょうか？」

遠藤さんとしては、もう少し深く刈り上げてほしいのですが……。別の客が3人ほど順番を待っており、店員は時間を気にしているようです。

【場面2での応じ方】

【応じ方A：受け身的】

うなずいて「いいです」と言う。

【応じ方B：攻撃的】

ぶっきらぼうな調子で「深めに刈り上げてくれって言ったよね。注文をちゃんと聞いてくれなきゃ困るじゃないか！他の客が待ってるからっていい加減にやるなら次から他の店に行くよ。俺をたいした客じゃないと思ってるんじゃないのか。」

【応じ方C：主体的】

「ありがとうございます、でももう少し深く刈り込んでくれますか。」と落ち着いた口調で言う。

【場面3：中華料理店で】

(1) 登場人物…… 井上さん、 中華料理店の店員

(2) 状 況

井上さんは、昼休みに会社のすぐそばにある中華料理店「カンカン」でラーメンを食べました。昼時はいつも混んでいて店員は忙しそうです。食事が終わって支払いをしようとしたところ、

店員から「630円です」と言われました。

井上さんは注文する前にメニューを見ていましたから、ラーメンが500円と書かれていたことを覚えていました。消費税があることも知っていたので、500円に消費税分が上乗せさせるだろうと思っていましたが、計算が苦手なのでいくらになるかはっきりとは分かりません。でも、消費税分を足しても「630円」はちょっと高すぎると思いました。どうも、店員が伝票をきちんと確認しないで600円のラーメン定食の代金を請求したようです。

【場面3での応じ方】

【応じ方A：受け身的】

おかしいと思ってちょっとクビをかしげますが、「100円くらいで騒ぐと恥ずかしいし、計算がすぐにできないことが知られるとバカにされる」と思い、そのまま630円を払います。

【応じ方B：攻撃的】

「ラーメンは500円でメニューに書いてあったのに630円もとるつもりか！人を甘くみて高くふっかけてるんだろうが、みくびるなよ！この店はぼったくりの店だって言いふらすぞ！いつもそうやって客が気がつかないや高い金をふっかけてるんだろっ！ここで商売できないようにしてやってもいいんだぞ！」と怒鳴りまくる。

【応じ方C：主体的】

「僕が注文したのはラーメンで、メニューに500円ってあったけど、ひょっとして他の品物と間違ってますか。もう一度伝票を確認してください。」と静かに言う。

【場面4：喫茶店で】

- (1) 登場人物……… 佐々木さん、 友人の小田さん、 喫茶店のアルバイト店員
- (2) 状 況

佐々木さんは友だちの小田さんと一緒に岡山市内のデパートにショッピングに出かけたあと、バスの発車時間まで少しあったので喫茶店に入り、佐々木さんはアイ스티、小田さんはアイスコーヒーを注文しました。注文は高校生らしいアルバイトのウェイトレスが受けました。少したって、アイスコーヒーが2つ運ばれてきました。ウェイトレスが注文を間違えてしまったようですが、その間違いには気づいていない様子です。

【場面4での応じ方】

【応じ方A：受け身的】

「ご注文は以上でよろしいでしょうか？」
とのウェイトレスの言葉に、
「いいです」
としか言わず、後で友だちの小田さんに、
「注文なんか聞いてやしない、もうこの店に来るのはよそう。」
と愚痴を言う。

【応じ方B：攻撃的】

「バカ野郎！さっきアイ스티とアイスコーヒーの2種類注文したはずだぞ！アルバイトだからっていい加減に仕事をしてもいいって思ってるんじゃないのか！だいたい最近の女子高生は生意気なことばかり言いやがるくせに、まともな仕事なんかできやしない！そんなチャラチャラした髪型してるから頭ん中までちゃらんぽらんになっちまってるんだろっ！」
と大声でまくし立てる。

【応じ方C：主体的】

「さっきひとつはアイ스티にしてって注文したよね。その伝票を確認してみてください。」
とウェイトレスが置きかけた伝票を指しながら丁寧に言う。そして
「せっかくアイスコーヒーをもってきてくれたんだけど、僕は今アイ스티が飲みたいと思ってこの店に入ったので、アイ스티と交換してください。」
と落ち着いた口調で言ってとりかえてもらう。

【場面 5 : 送別会で】

(1) 登場人物…… 西野さん、 指導員の先生、 同じ訓練系の 3 人

(2) 状 況

西野さんは機械系の職業訓練を受けています。ある日、就職が決まり早期修了する A さんの送別会が開かれました。担当の指導員の先生以外に日頃話をする友だちがいなかったため、友だちをつくるよい機会になるだろうと先生から誘われ西野さんは参加することにしました。初めは、先生と一緒に話をしていましたが、用事があるので先生は先に帰りました。残った西野さんは、他の訓練生とも話したいと思っていますが、それぞれ 3 ~ 4 人のグループごとに話し込んでいます。

【場面 5 での応じ方】

【応じ方 A : 受け身的】

一番近くにいた 3 人組の話に加わろうと、ほほえみながら話を聞くそぶりを見せますが、自分からはしゃべろうとせず、向こうが気づいてくれるのを待っています。

【応じ方 B : 攻撃的】

3 人が話している内容に耳を傾け、中に割って入って、そのうちの 1 人にあまり事情もわからないまま反論してみせます。

西野さん : 「仕事を頑張ることはいいことじゃない。そういう男を南田さんってのは無職の男の方がいいとでも言うの？ さもなければ、野口さんっていうのはきっと裏表があって、裏では平気で人を殴るような奴に決まってるわよ。」

【応じ方 C : 主体的】

話が一段落するまで待ち、仲間に加わっていいかどうか尋ねます。

西野さん : 「お話中ご免なさい、私も話しに入れてもらっていい？ 今ちょっと聞いてただけど、宮崎さんて、あの優しそうな人でしょ。そんなによくは知らないけど、仕事では私にいろいろ教えてくれるわ。」

◎ つぎの文を読んで考えましょう。

【場面1：職業訓練校で】

(1) 登場人物……①鈴木さん、②鈴木さんと寮で同室の山崎さん

(2) 状況

鈴木さんは、就職に向かって職業訓練を真面目に取り組んでいる人です。今度の文化祭では実行委員を進んで引き受けました。課業後、実行委員会が開かれるため、会議室に行こうとすると、寮で同室の山崎さんから声を掛けられました。山崎さんは鈴木さんと同じ年ですが、鈴木さんより前に入校しているため少し先輩です。山崎さんも鈴木さんと同じ文化祭の実行委員ですが、あまりやる気がないようにです。

山崎：「俺さあ、文化祭の実行委員会めんどくさいから出ないで岡山市内まで遊びに行っちゃおうかと思ってんだけど。一人や二人いなくなったらどうってことないし、鈴木さんも一緒にいかない？」

鈴木さんは、前回は山崎さんが怠けて出なかったことを知っています。また、前回の実行委員会のときに、みんなで協力して文化祭を成功させようと話し合ったばかりです。

◎ もしも、あなたが鈴木さんだったら、山崎さんになんと答えますか？予想して書いてみましょう。

「1」いっかげんにしろ 前回出てなだろ 先生に言うぞ

◎ 山崎さんに3とおりの言い方をしてみます。聞いて感じたことを話し合ひましょう。

Aの言い方への感想	Bの言い方への感想	Cの言い方への感想
受身的	山崎さんだったら →「俺を怠けに ムッとしてく 付き合い やめる」	少し「い」 「こ」の言い方じゃない (アサーティブ) 主体的
自分×相手	相対 自分	自分◎ 相手◎
自分も一緒に行く	相対 自分	相手を傷付けない

「い」のよう

読書

◎ つぎの文を読んで考えましょう。

【場面1：職業訓練校で】

(1) 登場人物……①鈴木さん、②鈴木さんと寮で同室の山崎さん

(2) 状況

鈴木さんは、就職に向かって職業訓練を真面目に取り組んでいる人です。今度の文化祭では実行委員を志んで引き受けました。課業後、実行委員会が開かれるため、会議室に行こうとすると、寮で同室の山崎さんから声を掛けられました。山崎さんは鈴木さんと同い年ですが、鈴木さんより前に入校しているため少し先輩です。山崎さんも鈴木さんと同じ文化祭の実行委員ですが、あまりやる気がないようです。

山崎：「俺さあ、文化祭の実行委員会めんどくさいから出ないで岡山市内まで遊びに行っちゃおうかと思ってんだけど、一人や二人いなかったってどうってことないし、鈴木さんも一緒にいかない？」

鈴木さんは、前回も山崎さんが怠けて出なかったことを知っています。また、前回の実行委員会のときに、みんなで協力して文化祭を成功させようと話し合ったばかりです。

◎ もしも、あなたが鈴木さんだったら、山崎さんになんと答えますか？予想して書いてみましょう。

「私はいいいえ、自分も文化祭に出るのだから、さんかしようよ。」

◎ 山崎さんに3とおりの言い方をしてみます。聞いて感じたことを話し合ってみましょう。

Aの言い方への感想	Bの言い方への感想	Cの言い方への感想
<p>受身 自分相手 「受身的」自信がない</p>	<p>ワリこめよう 攻勢的 相手 自信 しゃをもちになる は、小くつきあいをやめる</p>	<p>少しいい相手をつかむのは好 ごあい言いはいい 自分相手 「主体的」 アサーティブ</p>

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H - 2 対人関係概論 プライベートな関係を中心とした対人関係の築き方		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D		
個別目標課題	<p>A・・・自閉的な傾向があるものの、受容的に接してくれる人については、良好な人間関係を構築することができる。その反面、一旦自分と合わないと判断すると、拒否的な態度を取り、事業所内でも以前にトラブルとなったことがある。</p> <p>B・・・周囲の訓練生や職員に対し、批判的に見るところがある。正義感が強いが、自分と価値観が異なる者と上手に接することが不得手である。</p> <p>C・・・友人関係におけるコミュニケーションはうまくとれるが、上司や職員といった目上の者との適切なコミュニケーションが図れず、黙りこんでしまうことがある。必要な援助要請等もできないため、この部分については指導が必要である。</p> <p>D・・・4名の中で最もコミュニケーション・スキルが高い。対人トラブルが生じた際の対応等について技能を付与する必要がある。</p>		
教 材	指名用サイコロ、評価カード(×)		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 (10分)	<p>本日の課題の目標確認</p> <p>< 発問 > 『あなたが一番信頼できる相談相手は誰ですか?』</p> <p>< 予想される反応 > 家族、友人、恩師、前職の同僚・上司等</p> <p>(教示) 社会人が、安定した職業生活を営む上で、職場や家族といった場所以外での人間関係を構築することが必要である。特に、今後、両親が高齢化していく中で、自分の生活にかかわるさまざまな問題を自己解決していくことも求められ、人間関係を広くしておくことは、それらの諸問題を解決する上で重要な指針を与えてくれることを促す。CやDのように、休日に過ごすプライベートな交友関係ができていているものについて、日常生活のストレス発散の上でも極めて有用である。この部分については、具体的にCやDに体験談を話させ、AやBの注意を喚起する。</p>
実 施 (70分)	<p>1. 感じのよいコミュニケーションの取り方についての指導</p> <p>(ねらい) 良好な人間関係の構築のためには、感じのよいコミュニケーションが必要であることを理解させる。</p> <p>(指導方法)</p> <p>・アクセプト対話法の演習</p> <p>訓練生をペアにして、『今年のゴールデンウィークの過ごし方』をテーマに会話させる。AとC、BとDというペア(会話が成立しにくい)を指示する。お互いの話題がうまく噛み合わず、話が盛り上がらない、すぐに沈黙してしまうことを確認する。(制限時間は3分)</p> <p>発問『どうして会話が盛り上がらないのですか?』</p> <p>予想される反応> 「人が合わないから」、「話題が合わないから」</p> <p>指導>> 「価値観の違い」で学習した、人の興味の違いを振り返り、再認識させる。</p> <p>どのような相手とでも会話を成立させるためのコミュニケーション技法の獲得</p> <p>提示>> 学習プリント(アクセプト対話法)</p> <p>指導>> 相手を受容する会話の方法について、説明を行い、具体的なテーマを使って、職員(副担当)が例示する。話題の提供者を訓練生 B、聞き役を職員が担当する。演習が終了した時点で、訓練生Bに感想を述べさせるとともに、他のA、C、Dについても感想を述べさせる。訓練生Bが「喋っていて、心地よかった。気分がよくなった。まじめに話を聞いてくれた。」等の反応を表出することを狙う。</p> <p>その後、話題提供者をA C Dの順に、演習を行い、それぞれに感想を求める。</p> <p>この段階で、アクセプト対話法の効果について、訓練生自身が理解できるように指導していく。</p> <p>訓練生、職員のペアが一巡した後について、再度プリントを確認した上で、訓練生同士のべ</p>

ア(最初に組んだペア)で会話する。このとき、職員が聞き役となる者、話し役となる者を指名しておく(1セッション終了後、役割を入れ替える)。演習終了後、違うペアを組ませ、同様に2セッションの演習を実施する。

2. 人間関係構築の上で有用な技法の習得

(ねらい)

知的障害者については、その多くの者が生育歴において十分な評価を得ていないことが示唆される。特に、本対象者4名についても、『人生表の作成』等で確認された通り、『ポジティブな評価』、『賞賛』といった周囲からのかわりは極めて希薄であり、『叱責』、『罰』といったマイナスの評価を受け続けたことによる自信の喪失、意欲の低減、動機付けの困難さ等の問題が見られる。

このため、対象者と職員が相互にお互いのセールスポイントを評価し、その存在を積極的に肯定するという演習を行う。対象者には、他者のウィーク・ポイントではなく、良い部分に目を向け、それを口に出して評価するという行動様式を獲得させる。また、互いに評価しあうことで、周囲に評価される自己のセールスポイントについても、自覚できるように促す。さらに、このような一連の手続きを取ることによって、人間関係が円滑に構築されることについて理解させる。

(方法)

発問「今日起きてから、誰かに誉められましたか？」

誉められていないと反応することが予想されるため、「昨日は?」、「今週は?」と期間を広げていく。職業訓練の時間中に評価されたものについては、事前に担当訓練指導員に確認しておき、それを本人らが忘れていた場合には、気付かせるようにする。誉められる頻度が少ないことに気付かせることが目標。

発問「今日起きてから、誰かを誉めましたか？」

方法は と同様とする。自分が誉められていないことと同時に、自分も人を誉めていないことを理解させる。

提示(学習プリント)

訓練生にプリントを読ませる。お互いの良い部分は積極的に評価すること、他者から受けた評価については、自分のセールスポイントであることを促す。職員と訓練生がペアになり、相手の評価する演習を実施。この際に、事前に評価する内容を記述させ、どのように誉めるか考えさせた上で、演習に入る。演習後、相手の反応について、確認させる。誉めるといふ行為が相手に不快感を与えるものではないことを理解させる。

留意点

対象者にとっては、相手の評価ポイントを探す部分で躓くことが予想されるため、職員(主担当・副担当間)で事前に例示して、その方法を示すことが適当である。相手の性格や行動、外見的な特徴、目立たないが確実な部分等をピックアップし、評価ポイントの探し方を教示する。

3. 価値観の違いの理解とプライベートなコミュニケーションの構築方法について 別添資料を用いてまとめを行う。

総括
(10分)

1 本訓練課題の目標を確認

提示(プリント「誉め誉め大作戦」)

学習した技能の般化を目的として、課題を与える。次回の課業まで(1週間)に、職員、家族、友人、異性等を評価してくる指示を出す。

2 今後の課題を指示し、意識付けを行う。

心地よいコミュニケーション（アクセプト法）

「アクセプト」とは英語で“accept”意味は...

（喜んで）受け取る
受諾する。応じる。
容認する。
引きうける。

などです。つまり、人と会話をする時に、相手を『受け入れること』、『じゅようすること』、『聞くこと・耳をかたむけること』の大切さを表しています。

自分の意見を言う前に、徹底して相手を受け入れることで、相手との関係がよくなるということです。相手とのよい関係ができれば、自分の意見についても耳をかたむけてくれるようになります。

それでは、実際にロールプレイでアクセプト法をやってみましょう！

となりの人と二人でペアになってください。3分間、時間をはかりますから、じゃんけんで最初に話す人を決めて、会話を始めましょう！ テーマはこのまえの土曜日と日曜日にやったこと、行ったところ、買ったものなどの過ごし方です。

注意！ アクセプト話法ですから、話を聞く人は、興味を持って、相手の話をしっかり聞いてください。話している相手に、しつもんするのはいいですが、「僕は、 をしたよ！」とか自分の話をするのは待ってください！ 相手の話を一生懸命聞く練習をやってみましょう。

3分間終わったら、今度は役割を代わって、会話を始めましょう。時間は同じ3分です。

2人とも終わった後に、感想を発表してもらいます。

相手のいい所を誉めてあげる

人との付き合いの中で、誉めること、誉められること、この2つはどちらも大変重要なことです。朝起きてから寝るまで、1度も人に誉められないとつまらない1日になってしまいます。

これは、職場の人間関係でもそうですし、家族の中の関係、友達との関係、また異性との関係でも同じことが言えます。

さて、皆さんは、毎日誰かに誉めてもらってますか？ また誰かを誉めていますか？ 皆が誰も誉めないと、自分も誰にも誉めてもらえません。人間関係をスムーズなものとするためには、誉め言葉が大切です。それは、自転車のチェーンに油をささない、動きが悪くなることによく似ています。次に、人を誉める練習をしてみましょう。

[課題 1]

今日の課業に出ているメンバーや職員の中から、ほめる相手を決め、その人の何を誉めるか書いてみましょう。何を誉めたらいいかは、どう考えるといいでしょうか？ 普段からあなたが感じていること、「例えば、N先生は元気一杯で、はつらつですがすがしい！」って思いませんか？ 難しく考える必要はないのです。普段から考えていることが特になかったら、その人の今日の服装を見てみましょう。また、髪型を見てみましょう。靴を見てみましょう。

1人目 誉める相手： _____ さん

誉めること：

『 さんは、 _____ が素敵ですね！ 』
『 さんは、いつも _____ してくださって、とってもうれしいです！ 』
『 さんは、 _____ 』

相手の反応： 笑った 怒った 泣いた 照れた 嫌な顔をした 無視した

相手の人は何といいました？：

2人目 誉める相手： _____ さん

誉めること：

『 さんは、 _____ が素敵ですね！ 』
『 さんは、いつも _____ してくださって、とってもうれしいです！ 』
『 さんは、 _____ 』

相手の反応： 笑った 怒った 泣いた 照れた 嫌な顔をした 無視した

相手の人は何といいました？：

3人目 誉める相手： _____ さん

誉めること：

『 さんは、 _____ が素敵ですね！ 』
『 さんは、いつも _____ してくださって、とってもうれしいです！ 』
『 さんは、 _____ 』

相手の反応： 笑った 怒った 泣いた 照れた 嫌な顔をした 無視した

相手の人は何といいました？：

価値観、コミュニケーションの復習

A. 価値観について

- ① 価値観とは何か。これまでに学習した内容を以下記入すること。

自分× 相手○

自分○ 相手×

自分○ 相手○

- ② あなたが価値を置いていることについて、下記に列挙すること。

女性、写真、電車、テレビ、ビデオカメラ、音楽

ビデオダビング、電気製品、リョウ、けいし

- ③ その価値について、想定される反対意見（価値を認めない）を下記に列挙すること。

- ④ あなたが価値を認めないことについて、下記に列挙すること。また価値を認めない理由についても併せ、付記すること。

プロレス、スポーツ、お金かいること、へんな人

けいりん、ボート、けいば、いやなじぎょう、タバコ

ビール、リール

- ⑤ 他のメンバーの価値観について、話し合ってみましょう。

B. コミュニケーションについて

- ① コミュニケーションとは何か簡潔に述べよ。

価値観、コミュニケーションの復習

A. 価値観について

① 価値観とは何か、これまでに学習した内容を以下記入すること。

(好きな動物---犬と猫) 服を買う時の選り方
異性---女性

受身的、攻撃的、主体的 --- コミュニケーションの部

② あなたが価値を置いていることについて、下記に列挙すること。

① GLAYのCDとビデオ等に価値を置く (犬)

② 遊戯王のオフィシャルカードとGB遊戯王のソフト

③ バスの行先と乗ること

④ その価値について、想定される反対意見(価値を認めない)を下記に列挙すること。

④ あなたが価値を認めないことについて、下記に列挙すること。また価値を認めない理由についても併せ、付記すること。

パチンコは絶対認めない!!

⑤ 他のメンバーの価値観について、話し合ってみましょう。

B. コミュニケーションについて

① コミュニケーションとは何か簡潔に述べよ。

価値観、コミュニケーションの復習

A. 価値観について

① 価値観とは何か。これまでに学習した内容を以下記入すること。

人それぞれの考えのちがひ
価値観の異見を知らべた。人とのせつし
びょうついの違ひしたことどちがったときの言話...
あけてかかげる

② あなたが価値を置いていることについて、下記に列挙すること。

TV、おはよう、写真、まんが、けきミク!
おはせつ、旅行、音楽

③ その価値について、想定される反対意見（価値を認めない）を下記に列挙すること。

④ あなたが価値を認めないことについて、下記に列挙すること。また価値を認めない理由についても併せ、付記すること。

プロレス、TVのマラソン、かけごと(パチコ、Hいりんかい)
おはあさんのくち
おはさん3人のくち

⑤ 他のメンバーの価値観について、話し合ってみましょう。

B. コミュニケーションについて

① コミュニケーションとは何か簡潔に述べよ。

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H-3 職場における同僚、上司との接し方、つきあい方、職場での対人関係の築き方		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏名	A, B, C, D, E		
個別目標課題	<p>A・・・介護職種に求められる利用者との対人技能の重要性を認識することを目的とする。</p> <p>B・・・精神的耐性が向上し、一定程度の負荷に対しても対応できる対人技能を獲得する。</p> <p>C、D・・・自己の障害特性(自閉的な傾向)を理解し、社会で生きていく上で求められる対人態度にかかる認識を深めるとともに、当該技能を獲得する。特にCについては、職業訓練中に表出される暴言・汚言について、不適切な行動と理解し、当該行動を消退させることを目的とする。</p> <p>E・・・場に応じた話題や言葉遣いができることを目的とする。</p>		
教材	指名用サイコロ、評価カード(x)、補助プリント		

指導区分	指導の内容
導入 (10分)	<p>職場における対人関係構築の重要性について、その理解度を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A、B・・・これまで勤務した職場における人間関係の状況や、対人関係が良好だった場合の利点、対人関係で失敗したこと、悩んだこと等について経験に基づいた発表を促す。 ・職場実習の経験から、事業所における職場の雰囲気の違いを述べさせる。また、実習等で事業所を訪問した際に、「行きたい事業所」、「行きたくない事業所」にはどのような差違があるのか、グループ討議させる。
実施 (70分)	<p>1. 事業所における人間関係を理解させるための指導</p> <p>提示:資料2(プリント『会社の人間関係とは?』)の提示</p> <p>実習:対象者に自己チェックさせる(制限時間10分)。</p> <p><ねらい></p> <p>職場の雰囲気について、対象者がどのようなイメージを抱いているのか確認する。また、自分の理想としてどのような職場を希望しているのか把握する。両者に差違が生じることについて仕事と遊びの違いによって生じた差違であることを理解させる。</p> <p><指導方法></p> <p>自己チェックは2回実施する。資料提示後、素直に自分の状態をチェック(印をつける)ように指導。全員終了後、印に数字の1を記入するよう指示。その後、『あなたが社長だったらどんな会社にしたいですか?社長になった気分でもう一度チェックして下さい。』と教示し、自己チェックをさせる(と記入させる)。チェック後、2回のチェックで差違が生じることについて、なぜ違いが出るのか対象者間でディスカッションさせる。この際、討議が進まない場合については、導入部分で発表した就労経験者の体験談や職場実習の様子をヒントとするように促す。</p> <p><期待する回答></p> <p>社員としての希望する事業所の雰囲気は、親和的なものであったり、その逆に必要以上の干渉をしないものであったりと個人の立場として希望するものであるが、社長の立場(管理者の立場)となった場合には「いかに生産性を高め、利益を上げていくか」という目標の元に従業員の人間関係を形成したいという要望が発生するため、社員の希望する社内の雰囲気と事業主の希望する社内の雰囲気には差違が生じるものである。</p>

	<p>2. 不適当な対人態度がもたらす弊害に関する学習(ロールプレイ) <ねらい> 本カリキュラムの対象者である5名については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 困難な場面に遭遇すると泣き出してしまい、解決できない。 ・ 注意・指導に対し、「いいわけ」が頻発する。 ・ コプロラリア様の暴言が出るため、事業所への定着が懸念される。 ・ 自己表出が希薄であり、適切な援助要請ができない。 <p>等の課題をそれぞれ抱えることから、これらをモデルにした従業員をロールプレイで演じることにより、当該行動が職場における対人関係に弊害をもたらすことを理解させ、もって不適応行動の消退をめざす。</p> <p><指導方法> 資料『社長ゲーム2(本日のロールプレイ)』を提示。対象者がリラックスして課題へ取り組めるよう『ゲーム』として楽しんで参加できるよう促す。資料を対象者Dに音読させ、課題を理解させる。その後、ロールプレイ事例 をホワイトボードに提示し、内容を説明する。サイコロにより社長役を決め、社員役は社長の指名により分担する。この際、対象者の課題と演じる役の抱える問題点が一致しないよう配慮する(例:暴言が表出されるCについては、不良タイプは演じさせない)。1セッション終了後、社長役には『社長の講評』を述べさせ、社員役には社員の感想を述べさせる。その後、どのような行動様式が適切であるのか、対象者全員でディスカッションさせる(職員がリードする)。適切な行動様式が挙げられた時点で、次のロールプレイ事例へ移行する。この際、同じ者は社長にならないよう配慮する。</p>
<p>総括 (10分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 本訓練課題の目標を確認 2 今後の課題を指示し、意識付けを行う。

会社の人間関係とは？

A) 会社は働く場所なので、あまり友達みたいに付き合うのはおかしい。仕事だけ一生懸命やって、仕事と関係のないことは話をする必要はない。

- そう思う
- どちらかと言えば、そう思う
- どちらとも言えない
- あまりそうは思わない
- そうは思わない

B) 会社といっても、毎日何時間も顔を付き合わせるのだから、できれば仲良くしたい。たまには友達や家族のように親密になりたい。

- そう思う
- どちらかと言えば、そう思う
- どちらとも言えない
- あまりそうは思わない
- そうは思わない

C) 友達みたいな付き合いをすると、緊張感(きんちょうかん)がなくなってしまう。気分がガラガラしないように厳しい関係がよい。部下はいつも上司をこわいと思っているのがちょうどいい。

- そう思う
- ちらかと言えば、そう思う
- どちらとも言えない
- あまりそうは思わない
- そうは思わない

D) 会社で働く社員は、お互いライバルなのだから、仲良くする必要はない。いつも相手をどうやって蹴落とすか考えていればいい。

- そう思う
- ちらかと言えば、そう思う
- どちらとも言えない
- あまりそうは思わない
- そうは思わない

E) 会社といっても、みんな『アカの他人』なのだから、親しくする必要はない。働きに行って仕事だけしてくれればいい。

- そう思う
- どちらかと言えば、そう思う
- どちらとも言えない
- あまりそうは思わない
- そうは思わない

会社の人間関係とは？

A) 会社は働く場所なので、あまり友達みたいに付き合うのはおかし。仕事だけ一生懸命やって、仕事と関係のないことは話をする必要はない。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

B) 会社といっても、毎日長時間も顔を付き合わせるのだから、できれば仲良くしたい。たまには友達や家族のように親密になりたい。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

C) 友達みたいは付き合いをすると、緊張感(きんちょうかん)がなくなってしま。気分がダラダラしないように新しい関係がよい。部下はいつも上司をこわいと思ってるのがちょうどいい。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

D) 会社で働く社員は、お互いライバルなのだから、仲良くする必要はない。いつも相手をどうやって倒落とすか考えていけばいい。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

E) 会社といっても、みんな『アカの他人』なのだから、親しくする必要はない。働きに行っ仕事だけしてくれればいい。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

社長 立場

社長 立場

会社の人間関係とは？

A) 会社は働く場所なので、あまり友達みたいに付き合うのはおかし。仕事だけ一生懸命やって、仕事と関係のないことは話をする必要はない。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

B) 会社といっても、毎日長時間も顔を付き合わせるのだから、できれば仲良くしたい。たまには友達や家族のように親密になりたい。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

C) 友達みたいは付き合いをすると、緊張感(きんちょうかん)がなくなってしま。気分がダラダラしないように新しい関係がよい。部下はいつも上司をこわいと思ってるのがちょうどいい。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

D) 会社で働く社員は、お互いライバルなのだから、仲良くする必要はない。いつも相手をどうやって倒落とすか考えていけばいい。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

E) 会社といっても、みんな『アカの他人』なのだから、親しくする必要はない。働きに行っ仕事だけしてくれればいい。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えば、そう思う
- ③ どちらとも言えない
- ④ あまりそうは思わない
- ⑤ そうは思わない

社長 立場

社長 立場

対象者の回答例

社長ゲーム2（本日のロールプレイ）

会社での人間関係をロールプレイで実験してみましょう。

まず、最初に社長さんになる人を決めてください。社長さん以外の方はみんな社員になります。今日は、4つのタイプの社員を準備しました。

泣き虫タイプ

困ったことがあると、すぐ泣いて、自分では何にもかいつできない子供のような人。

いいわけタイプ

困ったことがあると、すぐに言いわけをして、自分は間違っていないと言いたがる人。

不良タイプ

困ったことがあると、「うるせえ」、「ばかやう」とかヤクザみたいなことを口にする人。こわい人。

だんまりタイプ

困ったことがあると、だまりこんでしまう人。

さて、役割は決まりましたか。役割が決まったら、ぐたいてきな事例をとおしてロールプレイをやってみましょう。

社長になった人は、社員の言っていることや態度を見て、どう思うか発表してもらいます。それから、ロールプレイに参加していない人も、そばで見ているどんな感じがしたのか？ どうやればうまくいくのか？ とかをあとで聞きますから、しっかり見ていてください。

社員になった人は、しっかりえんぎしてください。せりふをまちがえないように、よく読んでから始めましょう。

事例 電気の部品工場でのお話

今日から、新しいハンダつけの仕事が始まりました。しかし、社員はまだやり方がよくわかりません。上司の人はわかるみたいだけど、自分はどれが不良品で、どれが不良品でないのかもわかりません。ちょっとまよっていると、社長がやってきて言いました。

社長：「おい、これは不良品じゃないのか。ちゃんと仕事の手順をわかってるのか。」

この時、社員はどうするでしょう。

泣き虫タイプ・・・くやしい気持ちでいっぱいです。目が熱くなって涙が出てきました。

言いわけタイプ・・・「さっき、やり方を教えてもらったので、そのとおりにやってるんです。」と言いわけします。

不良タイプ・・・「うるせえ。」と怒鳴ります。

だんまりタイプ・・・うつむいてだまりこんでしまいます。もじもじして誰か助けてくれるのを待っています。

さて、あなただったらどうしますか。

事例 スーパーでのお話

私はスーパーで働いています。仕事は、品物の在庫の数を調べる係です。この仕事は、楽に見えるのですが、実はとても大変です。でも、そのことを知らないパートのおばさんがいつもやみを言います。その人は、大根を洗ったりする仕事をしていて、冬は水を触るので、水に触れない私の仕事がうらやましいのです。

おばさん：「あんたはいいわねえ～。いつも楽な仕事ばかりしてさあ。こっちはこの寒い中でも水を触って手がちぎれるくらい痛いのにさあ。」

この時、社員はどうするでしょう。

泣き虫タイプ・・・くやしい気持ちでいっぱいです。目が熱くなって涙が出てきました。

言いわけタイプ・・・「私はこの仕事で採用されたんです。あなたはあなたの仕事をやればいいじゃないですか。」

不良タイプ・・・「うるせえ。」と怒鳴ります。

だんまりタイプ・・・うつむいてだまりこんでしまいます。もじもじして誰か助けてくれるのを待っています。

さて、あなただったらどうしますか。

事例 上司に誘われるお話

私の上司は、部下のことを家族のように考えています。仕事が終わると、いつもお酒を飲み、町へ出ようと誘います。私も時々、一緒に飲みに行きます。上司とお酒を飲むと、お金を出してもらえるので、うれしいです。でも、いつもいつも飲みに行くのは大変です。今日は、お母さんの誕生日なので、早く家に帰りたいと思っています。ところが、いつものように上司が私のそばにやってきました。上司：「どうだい。今日も、仕事終わったら、一緒に飲まないか？ どうせ君は独身だし、仕事が終わればやることもないだろう？」

この時、社員はどうするでしょう。

泣き虫タイプ・・・くやしい気持ちでいっぱいです。目が熱くなって涙が出てきました。
言いわけタイプ・・・「そうやっていつもいつも飲んでばかりいると体に悪くないですか。つきあってられないですよ。」と言いきわけてくれます。
不良タイプ・・・「うるせえ。」と怒鳴ります。
だんまりタイプ・・・うつむいてだまりこんでしまいます。もじもじして誰か助けてくれるのを待っています。

さて、あなただったらどうしますか。

事例 昼休みにひとりぼっちになるお話

私は、介護の仕事をめざしています。今日から、職場実習で老人ホームにきました。仕事のことは教えてもらったのですが、昼休みになると、誰もいっしょにいてくれません。食堂で一人ぼっちになってしまいました。知らない従業員の人たちがさっきから私の方を見てひそひそ話をしています。なんだか自分の悪口を言われているような感じがしてふあんになってきました。

この時、社員はどうするでしょう。

泣き虫タイプ・・・さみしい気持ちでいっぱいです。目が熱くなって涙が出てきました。
言いわけタイプ・・・「わたしがじっしゅうせいだからってじろじろ見なくたっていいじゃないですか。わたしもあなたのことをそう見ますよ。」と言います。
不良タイプ・・・頭にきて、食堂の机をドンとたたいて出て行きます。
だんまりタイプ・・・はずかしくて、もじもじしています。誰か話かけてくれるのを待っています。

さて、あなただったらどうしますか。

重要性	挨拶・返事をしてもらうと気持ちいい 返事をしないと関係したかどうかが相手に伝わらず、ミスにつながる 挨拶は新人社員・部下にとっては自分から言うことがマナーである
留意点	自分から先に、すぐ声をかける（挨拶） 相手の目を見て（笑顔で・・挨拶の時） 大きな声ではっきりと
方法	挨拶の理解 どういうとき、どういうか 重要性の理解 どうして自分から声をかけないといけないか 留意点の理解 どういうことに気を付けるか
練習	場面を設定し、演じてみよう 自分はいつもしどろしどろしているか考えて演じてみよう
評価	演じた場面の他にどんな場面があるだろうか、自分で考えてみよう まとめ 毎日どんな挨拶・返事をすればいいか一人ずつ考えて発表しよう

練習
「おはようございます」
「ハイ」
ふつうの場面は二人とも元気に挨拶、返事ができる
* * * 自分の仕事の手が止まらないのに急に仕事を頼まれたらどう返事するか？ * * *
「ハイ」「ハイ」と言ったまま無言
「あー、えー、うー」とは言うものの、なんとなく説明できる
話し、依頼した相手の任務内容に不備があっても質問できず、返事をしただけで終わっている（製品の数を聞かなかった）
（会社での返事や返事は）ノートに記入する
①まず、すぐ「ハイ！」とはっきり返事する
②何か頼まれたときは、返事をした後、すぐ行動に移す
③頼まれた仕事ですぐできないときは「ハイ」と言った後に、手が止まらぬよう理由を断って、頼まれた仕事の内容をメモしておく
④頼まれたことを実行するのにはわからないことがあつたら、すぐその場で質問・メモしておく
* * * 原因が原因を特定し、繰り返さない返事を練習する

重要性	挨拶・返事をしてもらうと気持ちいい 返事をしないと関係したかどうかが相手に伝わらず、ミスにつながる 挨拶は新人社員・部下にとっては自分から言うことがマナーである
留意点	自分から先に、すぐ声をかける（挨拶） 相手の目を見て（笑顔で・・挨拶の時） 大きな声ではっきりと
方法	挨拶の理解 どういうとき、どういうか 重要性の理解 どうして自分から声をかけないといけないか 留意点の理解 どういうことに気を付けるか
練習	場面を設定し、演じてみよう 自分はいつもしどろしどろしているか考えて演じてみよう
評価	演じた場面の他にどんな場面があるだろうか、自分で考えてみよう まとめ 毎日どんな挨拶・返事をすればいいか一人ずつ考えて発表しよう

練習
「おはようございます」
「ハイ」
ふつうの場面は二人とも元気に挨拶、返事ができる
* * * 自分の仕事の手が止まらないのに急に仕事を頼まれたらどう返事するか？ * * *
「ハイ」「ハイ」と言ったまま無言
「あー、えー、うー」とは言うものの、なんとなく説明できる
話し、依頼した相手の任務内容に不備があっても質問できず、返事をしただけで終わっている（製品の数を聞かなかった）
（会社での返事や返事は）ノートに記入する
①まず、すぐ「ハイ！」とはっきり返事する
②何か頼まれたときは、返事をした後、すぐ行動に移す
③頼まれた仕事ですぐできないときは「ハイ」と言った後に、手が止まらぬよう理由を断って、頼まれた仕事の内容をメモしておく
④頼まれたことを実行するのにはわからないことがあつたら、すぐその場で質問・メモしておく
* * * 原因が原因を特定し、繰り返さない返事を練習する

《失敗した時の報告・謝辞・説明・相談》

目的：失敗した時に自分から報告・謝辞して対応を構築する
 報告 「こういうことで失敗しました」
 謝辞 「申し訳ございません」「すみません」
 説明 「こんな風にしたら失敗したのですが」
 相談 「どうしたらよいでしょうか？」

- 重要点：なぜ報告・謝辞が必要なのか？
- ・ 失敗したことを早く言い、すぐやめていると時間がどんどん過ぎて悪態になる
 - 作業が遅くない → 給料をもらえない
 - ・ 上司が先に気づいて修正してもらってから謝るのでは、信用がなくなる
 - タバにもつかわる
 - ・ そのまま作業を続けしていると、同じ失敗を繰り返してミス越来越大に目立ってしまう
 - 会社の評価を悪くする
 - ・ 1つでもミスがあれば信用もなくなり、信頼しなくなる
 - 会社の信用もなくなり、自分だけの責任で済まなくなる。別に迷惑をかける
 - ・ ミスを認めていると上司はいつか時に印象が悪くとも悪くなる
 - ・ 自分から報告できるのは、仕事に対して前向きであると評価される
 - ・ 自分から仕事を覚えていく姿勢はよい

- 留意点：気をつけること
- ・ 正確に言わなければならぬ。ミスを隠してはならない。
 - ・ すぐに報告しなければならぬ。隠れては「たぬらってば」はいけない。

- まとめ
- ・ まずは失敗したことを謝る
 - ・ どういう状態が説明する
 - ・ どうしたらよいか相談する
 - ・ 感謝の言葉を伝える
 - ・ なぜ失敗したのか何がよかったのか自分で確認し、同じ失敗をしないようにする

《作業終了時の報告・質問》

重要点

(報告) ・ 仕事は頑張ったけれどいいわけではない
 ・ 作業が終わったのにダラダラしていると、明確な悪態になる
 会社は明確にお金を出しているのだから休んでいる人には罰金は払えない
 ・ すぐ報告すると、次の指示が出せ、製造がとくさん行われる
 (たとくさんの仕事ができる)

・ 上司 (部長) は一人一人にずつとついているわけではないので、報告に行けば
 安心でき、作業効率も上がる

・ 自分から報告に行けば人間関係もでき、安心して仕事を任せられるようになり
 信用ができる

(質問) ・ おからはいま作業をして不用品を出す、会社に迷惑が掛かり、会社と自分の
 経路がなくなる

・ 質問すればどこまで分かっているのかを判断してもらえ、自分に適した仕事を
 与えられ、分らない仕事を回されること少なくなる

・ 恥ずかしくても聞けば必ず教えてもらえる。分らないことを聞こうとする前向
 きな態度が評価される

・ 会社では黙っていてもいいから教えには来てくれないので自分が聞ける

1. 報告する本人の席まですぐに行く
 - ・ まず動く
 - ・ 手拭きをしてその席から呼びたい
 - ・ 距離が遠かったり気づかずに歩いて躊躇しない
2. 相手の名前を呼ぶ
 - ・ にぎやかな集合場を呼んでいるのか、わからない
 - ・ 相手の顔を確認し、気づかずに歩いては
 - 「お話をすみません」「お話をすみません」と先に言う
3. 相手を促す
 - ・ 顔を上げない例を避けているのかを知らぬ
4. 次の動きを指示されたらすぐ返事をします
 - ・ 相手がわかりやすいでさうであれば「はいわかりました」
 - ・ 指がわからなければ
 - 「すみません、よくわからないので教えていただけますか」と言う
 - ・ 仕事をしなければ勝手に自分が判断したかどうかを知らぬ

《文化の事例・語彙例》

「すみません」「よろしくお願ひします」
「どうもありがとうございます」

目的：相手に何か頼むとき、断っていたりぶりまらばうに頼むより、一言「すみません」
「お願ひします」と言って人間関係をスムーズにする

重要性：何も言わずにしたり、ぶっきらぼうにすると思いが悪くトラブルの原因になる
きちんと言った方が人間関係がスムーズであり前向きに見える

観点：相手に頼むようにはっきり言う

- ・ ちともしない
- ・ 相手が忙しくても必ず言う「取り込まない」
- ・ 相手の名前を呼んで依頼する

※ 感謝の言葉は言葉に入らず、すぐ言う

※ 感謝の気持ちをお伝えしない

(依頼する人)

◎ すみません

本当に申し訳なさそうに言う

→ 気持ちの良い人間関係がもてる

× 断っている

ぶっきらぼうに言う

→ げんかになる

人間関係がスムーズにいかない

(依頼された人)

◎ はい、どうぞ

気持ちよく動く

× 返事もしない

げんか事で言葉を返す

《文化の事例・30歳事例》

(目的) お互いに友達のよう、明るい挨拶・返事をしあうことによってはじめて気持ちのよい
1日が流れ、仕事の効率化も図れる

コミュニケーションがスムーズにいく

(重要性)

挨拶・返事をしてもらうと気持ちよい

返事をしないと理解したかどうか相手には伝わらず、ミスにつながる

挨拶は、個人社員・部下によっては自分から言うことがマナーである

(留意点) どういう時に返すのか？

挨拶

・ 言葉をはっきり言う

・ 相手の顔をみて言う

・ 自分から先に声を掛ける

返事

・ 二つ返事をしない

・ 返ぐする

・ 返くはつきりと！

どういう時、どう言うか？

-例でも「はい」と言いたくない場合は「はい」は言う。

-ただの返事の「はい」と、わかりましたという返事の「はい」は違う。

またの「はい」をはっきり言い分けよう！

→ すぐにはっきりと言う

・ “おかりました” の「はい」

「はい、わかりました」

・ おからない時

まず返事の「はい」を言って、わからないところを尋ねる

→ 指示されたことば返すことでよいとき

→ 指示されたことば返すことでよいとき

→ 指示されたことば返すことでよいとき

→ 指示されたことば返すことでよいとき

→ 指示されたことば返すことでよいとき

→ 指示されたことば返すことでよいとき

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H - 4 職場における同僚、上司との接し方、つきあい方、職場での対人関係の築き方		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D, E		
個別目標 課 題	<p>A・・・介護職種に求められる利用者との対人技能の重要性を認識することを目的とする。</p> <p>B・・・精神的耐性が向上し、一定程度の負荷に対しても対応できる対人技能を獲得する。</p> <p>C、D・・・自己の障害特性(自閉的な傾向)を理解し、社会で生きていく上で求められる対人態度にかかる認識を深めるとともに、当該技能を獲得する。特にCについては、職業訓練中に表出される暴言・汚言について、不適切な行動と理解し、当該行動を消退させることを目的とする。</p> <p>E・・・場に応じた話題や言葉遣いができることを目的とする。</p>		
教 材	指名用サイコロ、評価カード(×)、補助プリント9枚		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 (10分)	<p>前回実施した『H - 3 職場における同僚、上司との接し方、つきあい方、職場での対人関係の築き方』の復習を導入とする。職場の雰囲気の違いや、職場の雰囲気(例:厳しい会社)が形成される要因について振り返らせるとともに、職業生活においては、適切な援助要請が人間関係形成の上で極めて重要であることを復習する。</p>
実 施 (70分)	<p>1. 自ら能動的に自己を表出し、円滑な人間関係を構築するための指導 提示:資料1(プリント『あなたの自己主張度チェック』)の提示 実習:対象者に自己チェックさせる(制限時間5分)。 <ねらい> 基本的な自己表現について、対象者が自信を持って遂行しているか、もしくは不安を抱いているか確認する。また、自己チェックさせることにより、対象者自身が当該課題を意識できるように働きかける。自己チェックした後にロールプレイを行うことにより、自己表現手段を習得させると同時に積極的に周囲に働きかける意欲を高める。本プログラムに対する不安感を軽減させ、能動的な課業への取り組みができるための導入課題。 <指導方法> 自己チェックは2回実施する。資料提示後、素直に自分の状態をチェック(印をつける)ように指導。全員終了後、 印に数字の1を記入するよう指示。その後、各項目について、ロールプレイを実施する。この際、教示者が最初に『うれしい気持ちを表せる』について、例示し、対象者全員にも模倣させ、表現方法を理解させる。ロールプレイはサイコロによって担当者を決める(2名必要な場合も同様)。ロールプレイ終了後、再度自己チェックを行わせる。(と記入させる)。チェック後、自己表現にかかる感想を述べさせる。</p> <p>2. 基本的な職場のコミュニケーション(まとめ・ロールプレイ) 提示:資料2(プリント『職場のコミュニケーション』)の提示 実習:対象者間でロールプレイを実施。 <ねらい> 前半部分の指導で獲得された自己表現について、職業生活場面への般化をねらう。特に、対象者5名に共通する課題として、自己主張の希薄や場面に応じた質問が表出できない等も問題があり、この部分について模擬場面においてスキル・トレーニングを行い、技能の獲得と向上をめざす。</p>

	<p>< 指導方法 > 演者の分担はサイコロで決定するが、同じロールプレイを演者を換えて繰り返し実施し、対象者全員がロールプレイに参加できるよう配慮する。 ひとつのロールプレイが終わった時点で、対象者全員に感想を列挙させる。特に従業員役を演じた者について、事業所側が受け取るイメージをイメージさせる。 この手続きにより、プリントの1～4を実施</p>
<p>総括 (10分)</p>	<p>1 本訓練課題の目標を確認 資料(プリント『職場のコミュニケーション』)の5を用い、職場における従業員相互のコミュニケーションが重要であることについて、各対象者の理解度を確認し、本課題のまとめとする。</p> <p>2 今後の課題を指示し、意識付けを行う。</p>

あなたの自己主張度チェック

次のことができますか。自分に一番近いものを選んでみましょう。

	できる	ときどき できる	できない
うれしい気持ちを表せる。			
くやしい気持ちを表せる。			
ほめてくれる言葉を素直に受け取る。			
したくないときに、いやだと言う。			
自分から話を始めることができる。			
自分がまちがっていることや、自分が知らないことを認めることができる。			
お願いされたことを断れる。			
人に助けを求めることができる。			
気に入らないことは、はっきり言える。			
ほかの人が別のことをしていても、自分にとって正しいと思えることをする。			
いらいらしているとき、自分の気持ちをおさえられる。			

あなたの自己主張度チェック

次のことができますか。自分に一番近いものに○をつけてみましょう。

	できる	ときどきできる	できない
うれしい気持ちを表せる。		①	
くやしい気持ちを表せる。			①
ほめてくれる言葉を素直に受け取る。	①		
したくないときに、いやだと言う。	①		
自分から話を始めることができる。			①
自分がまちがっていることや、自分が知らないことを認めることができる。	①		
お願いされたことを断れる。		①	
人に助けを求めることができる。	②		①
気に入らないことは、はっきり言える。			①
ほかの人が別のことをしていても、自分にとって正しいと思えることをする。		①	
いらいらしているとき、自分の気持ちをおさえられる。			①

あなたの自己主張度チェック

次のことができますか。自分に一番近いものに○をつけてみましょう。

	できる	ときどきできる	できない
うれしい気持ちを表せる。	②	①	
くやしい気持ちを表せる。			①
ほめてくれる言葉を素直に受け取る。	①		
したくないときに、いやだと言う。			①
自分から話を始めることができる。	②	①	
自分がまちがっていることや、自分が知らないことを認めることができる。	②	①	
お願いされたことを断れる。			①
人に助けを求めることができる。	②	①	
気に入らないことは、はっきり言える。			①
ほかの人が別のことをしていても、自分にとって正しいと思えることをする。	②	①	
いらいらしているとき、自分の気持ちをおさえられる。	①		

対象者の回答例

(はロールプレイ前に自己の状態を記入させたものであり、 はロールプレイ後に、訓練によってどの程度の伸びが期待できるか対象者自身に記入させたものである)

あなたの自己主張度チェック

次のことができますか。自分に一番近いものに○をつけてみましょう。

	できる	ときどきできる	できない
うれしい気持ちを表せる。	①	②	
くやしい気持ちを表せる。	②	①	
ほめてくれる言葉を素直に受け取る。	①	②	
したくないときに、いやだと言う。		②	①
自分から話を始めることができる。	②	①	
自分がまちがっていることや、自分が知らないことを認めることができる。	②		①
お願いされたことを断れる。	②	①	
人に助けを求めることができる。	②		①
気に入らないことは、はっきり言える。	②	①	
ほかの人が別のことをしていても、自分にとって正しいと思えることをする。	①	②	
いらいらしているとき、自分の気持ちをおさえられる。	①	②	

あなたの自己主張度チェック

次のことができますか。自分に一番近いものに○をつけてみましょう。

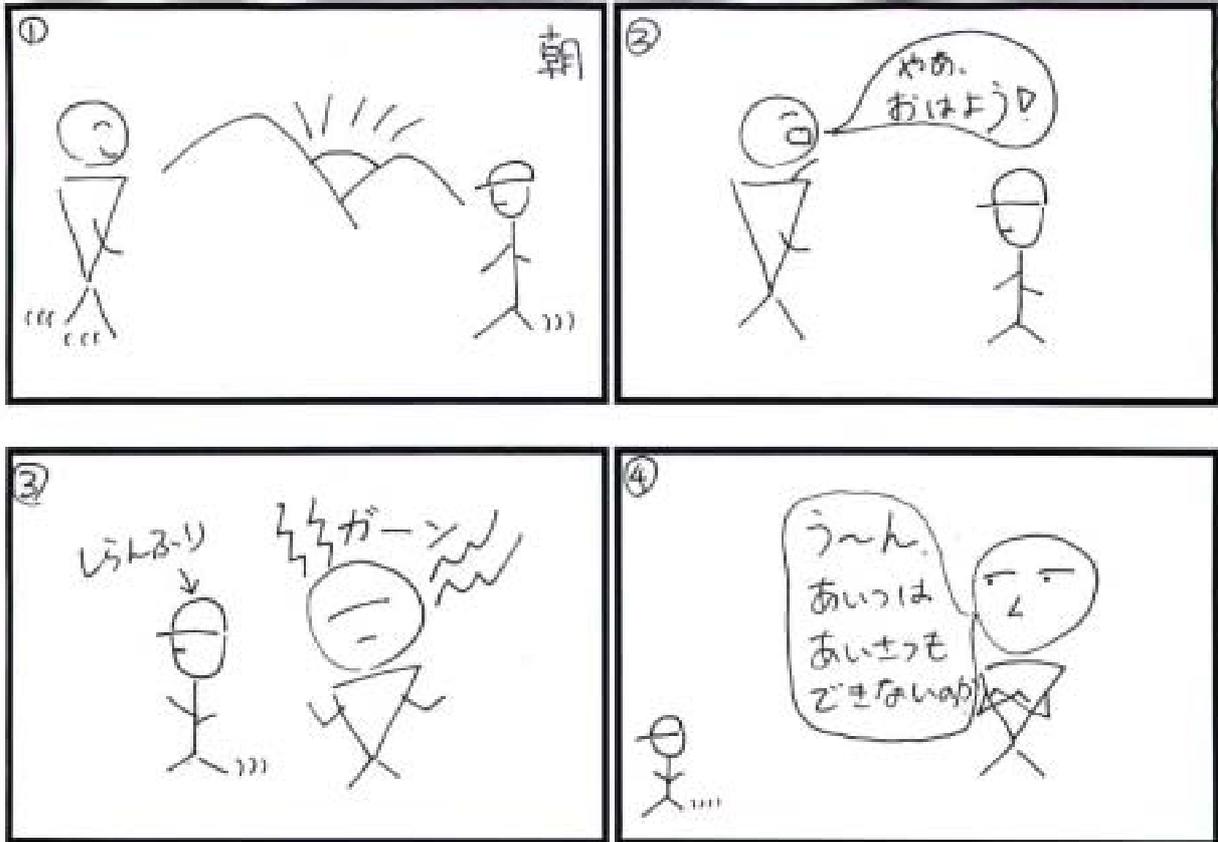
	できる	ときどきできる	できない
うれしい気持ちを表せる。		①②	
くやしい気持ちを表せる。			①②
ほめてくれる言葉を素直に受け取る。	①		
したくないときに、いやだと言う。			①②
自分から話を始めることができる。		②	①
自分がまちがっていることや、自分が知らないことを認めることができる。		①	
お願いされたことを断れる。		①②	
人に助けを求めることができる。		②	①②
気に入らないことは、はっきり言える。	②	①	
ほかの人が別のことをしていても、自分にとって正しいと思えることをする。		①	
いらいらしているとき、自分の気持ちをおさえられる。	①		

対象者の回答例

(はロールプレイ前に自己の状態を記入させたものであり、 はロールプレイ後に、訓練によってどの程度の伸びが期待できるか対象者自身に記入させたものである)

ザ・職場のコミュニケーション

1. コミュニケーションとは、『人と人とのやりとり』です。
ですから、一方通行のコミュニケーションはありません。

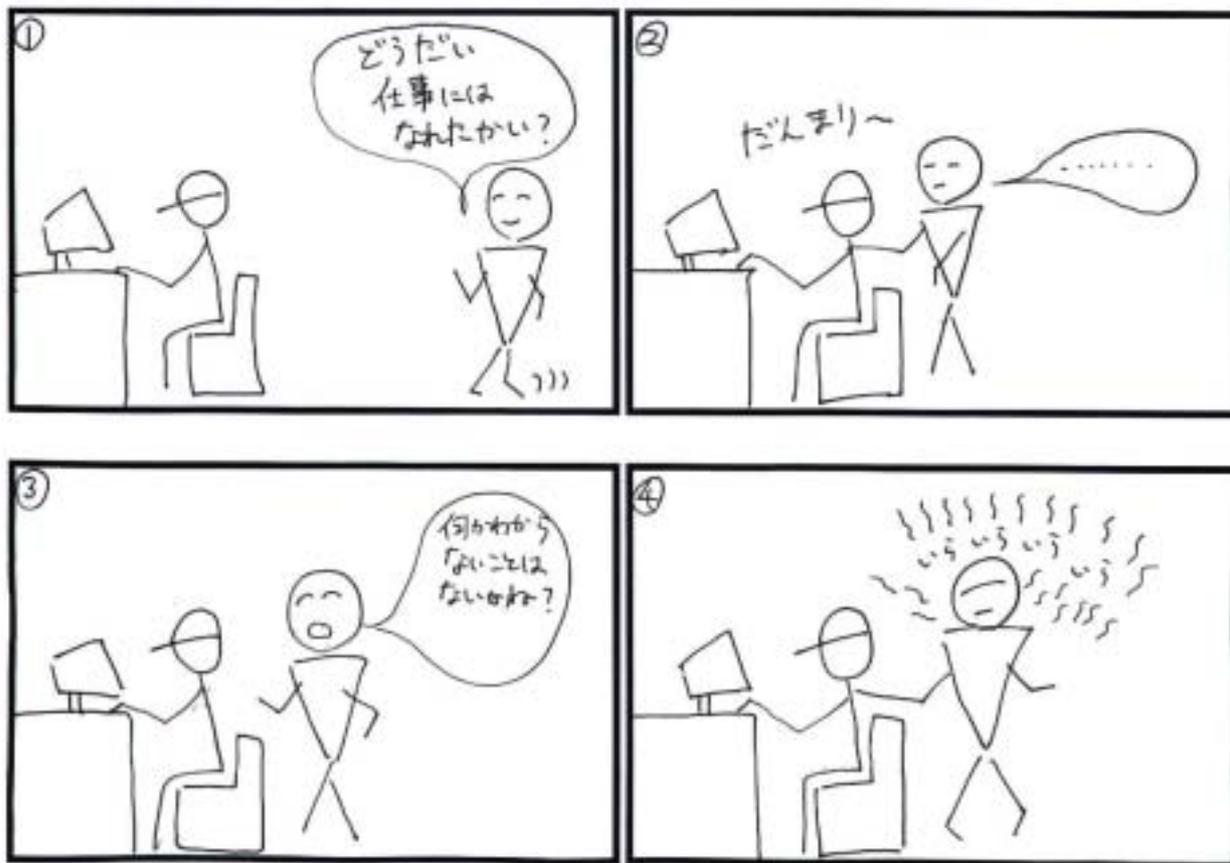


2. 主体的なコミュニケーションを心がけましょう (アサーティブ)



こんなふうに言われたら、誰だって、いや～な気分になります。
注意する人も、注意される人も、相手のことをそんちょうして、
話をしなくてははいけません。

3. ダンマリ虫は嫌われる！

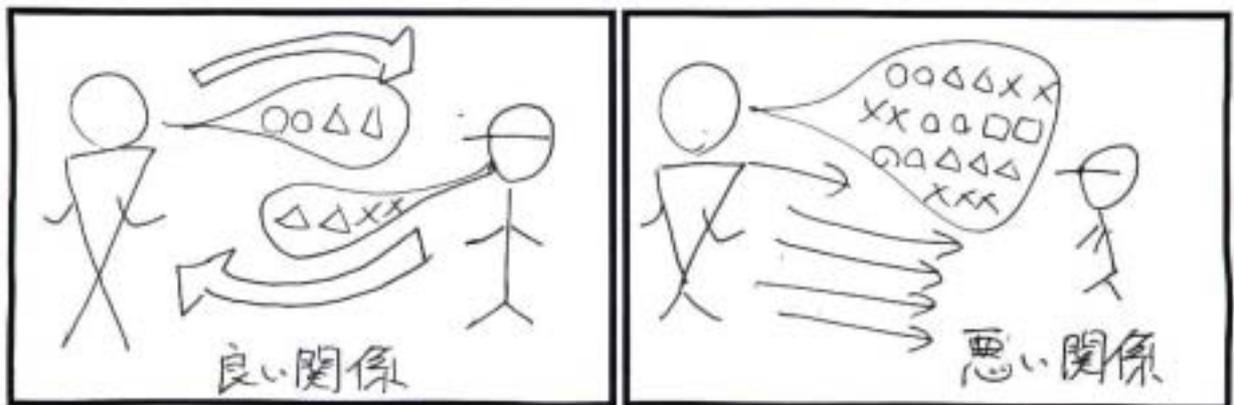


4. 困ったこと、わからないことは必ず質問しましょう！





5. 基本にもどって、お互いの気持ちや考えをしっかりと伝えるコミュニケーションができるように努力しましょう。



指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H-5 職場における同僚、上司との接し方、つきあい方、職場での対人関係の築き方		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏名	A, B, C, D, E		
個別目標課題	H-4 職場における同僚、上司との接し方、つきあい方、職場での対人関係の築き方を参照のこと。共通する課題としては以下のとおり。 取込中の人にスムーズに話しかける常套句をおぼえ、タイミングを学習する 興味のない話題を振られたときの無難な相槌の仕方をおぼえる 基本的な尊敬語、謙譲語の遣い方を知る。		
教材	指名用サイコロ、評価カード(×)		

指導区分	指導の要点
導入 (10分)	<p>本日の課題の目標確認 前々回の社会生活実務で採り上げた返事・質問の仕方等を振り返る。 日頃の訓練や職場実習時の課題について、どの程度自覚を持っているか確認する。 上記を踏まえて、本日の課題の目標を示す。</p>
実施 (80分)	<p>1. 取込中の人にスムーズに話しかける常套句をおぼえ、タイミングを学習する (1) 3通りの例示から、最も適切な言い方、タイミングについて検討させる。演者を決め別紙1配付。 【場面設定】 係長Aが課長Bと打ち合わせを行っているところに部下Cが係長Aに報告をしにくる。 【演者】係長A;小嶋、課長B;訓練生の中から選出(対象者Aか対象者B)、部下C:指導員 例示 ~もじもじしてきちんと意思表示できず、相手が気づくのを期待する例 例示 ~きちんと意思を伝えられるが、相手の都合を考えていない例 例示 ~相手の都合も考えながら、自分の意思を表明できる例 例示 ~ のうち、 の方法がよりよい方法であることを確認する。 (2) 例示 で示した方法について一人ひとり練習する。別紙2を配付。 【演者】係長A;後藤、課長B;訓練生の中から交代で選出 パターン1;「失礼いたします。お話中申し訳ありません。今ちょっとよろしいでしょうか。」 パターン2;「 ~ " ~ 。お取込中申し訳ありません。今お時間よろしいでしょうか。」 パターン3;「 ~ " ~ 。今よろしいでしょうか。」 (3) 会話をしている人に声をかける適切なタイミングについて検討させる。 【場面設定】 AさんとBさんが話をしているところへCさんがBさんに用事があって声をかける。 【演者】Aさん;指導員、BさんCさん;訓練生の中から交代で選出 Aさん、Bさんはアドリブで会話をする。Aさんを演じる指導員が会話をリードし、できるだけ間を空けないように注意。 声かけが適当なタイミングと思ったところでCさん役の人がパターン3で声をかける。 Cさん役以外の参加者がタイミングを評価(予め配付した赤札と白札のどちらかを一斉にあげる) 3. 判定後、理由を何人かに聞き、タイミングが悪いとの評価の場合は再度チャレンジさせる。</p> <p>2. 興味のない話題を振られたときの無難な相槌の仕方をおぼえる (1) 興味のない話題を振られたときの応じ方について検討する。 興味のない話題を振られたときにどう応じているか一人ずつ質問し、応じ方とその理由を聞く。</p>

<p>実施 (90分) 2日目</p>	<p>の回答を踏まえて、相手を不快にさせずにうまく応じる方法を検討しながら、「共感」が相手を心地よくさせることを気づかせる。</p> <p>(2) 相槌の打ち方練習</p> <p>【演者】 指導員</p> <p>指導員が適当に自分の興味本意で適当な経験談又は自慢話をする。訓練生が交代でつぎの イ～ホを参考に相手が気持ちよく話せるよう相槌を打つ練習をする。</p> <p>イ 「へえ、そうなんですか。」</p> <p>ロ 「それはそれは。」</p> <p>ハ 「それからどうしましたか。」</p> <p>ニ 「なるほど。」</p> <p>ホ 「それは結構なこと。」</p> <p>課題 ; 「基本的な尊敬語、謙譲語の遣い方を知る」 時間が余裕がある場合に限る</p>
<p>総括 (10分)</p>	<p>1 本訓練課題の目標を確認</p> <p>資料(プリント『職場のコミュニケーション』)の5を用い、職場における従業員相互のコミュニケーションが重要であることについて、各対象者の理解度を確認し、本課題のまとめとする。</p> <p>2 今後の課題を指示し、意識付けを行う。</p>

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H-6 挨拶、返事・質問・報告、注意を受けた場合の対処 (H-9と連続させて実施)		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏名	A, B, C, D		
個別目標課題	<p>A・・・挨拶や返事について、気分のムラにより表出できないことがある。また相手を選んで態度を変えることがある。</p> <p>B・・・基本的な挨拶は出来ているが、覇気のなさが目立ち、事業所においては低い評価を受けることが危惧される。</p> <p>C・・・自分から挨拶ができない。声を掛けることができない。職員の姿を見ても気付かないフリをすることが多い。</p> <p>D・・・挨拶は概ねできるが、職業訓練場面における返事、質問、報告については确实さに乏しい。</p>		
教材	挨拶ビデオ教材、指名用サイコロ、評価カード		

指導区分	指導の要点
導入 (10分)	<p>本日のテーマ(コミュニケーション初歩)について課業を行うことを説明する。</p> <p>日常の挨拶の頻度について確認(全員)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家庭で挨拶をしているか? ・近所の人と挨拶しているか? ・これまでの職場や学校で挨拶をしたか? ・挨拶のトレーニングを受けたことはあるか? ・今朝、挨拶をしたか? N運転手、訓練の先生等
実施 (80分)	<p>1. 適切なコミュニケーション、不適切なコミュニケーションの違いを示す <方法> 職員のロールプレイによるビデオ教材(正しい挨拶と不適切な挨拶)を提示する。 新人従業員Aが社内を挨拶して廻る設定。これに対する従業員Bの反応を記録したもの。 【課題例文】 従業員A「こんにちは、今週からお世話になってる です。よろしくお願いします。」 従業員Bの反応 挨拶のない会社・・・無視 挨拶はあるけど元気のない会社・・・「ああ、そう。よろしく...」 挨拶があって元気のある会社・・・「こちらこそはじめまして! と言います。よろしく!」 <ねらい> 対象者自身、これまでの就労経験、生活体験から、相手に無視される、気のない返事をされることが予測される。このため、ビデオ教材により職場の対人コミュニケーションについて、客観的に観察・評価できる雰囲気作りを狙う。</p> <p>2. ビデオ教材に示される違いについて、訓練生に質問しながら進めていく 発問: 「どの挨拶が一番気持ち良かったか?」 「あなたならどの会社で働きたいか?」 「もしあなたが社長だったら、どんな雰囲気の会社にしたいか?」 については、対象者の意見を職員が板書し、A, B, C, Dの4名の対象者を社長と見立て、他の3人及び職員が従業員役となって、ビデオ教材の課題例文を用いて、ロールプレイを実施する。ロールプレイ実施後、全員で評価カードを用い、得点を決める。最も得点の高い会社を『理想の事業所』と位置付ける。</p>

<p>実施 (80分)</p>	<p>3. 事業所で求められる挨拶について 発問:「職場でよく使う挨拶を挙げてみましょう。」 <期待される回答> おはようございます, 失礼します, こんにちは お先に失礼します, よろしく願います, 間違いました, 今よろしいでしょうか?, すみません。わかりません, すみません, すみません。忘れました, もう一度教えてください, 作業が終わりました, 次に何をしたらよろしいですか? <指導> 「2」で決めた『理想の事業所』のイメージで上記の13種の挨拶、返事、報告、質問について ロールプレイにより模擬場面を設定し、演習を行う。</p>
<p>総括 (10分)</p>	<p>1 本訓練課題の目標を確認 2 今後の課題指示、実践に向けての意識付け。 3 「ふりかえりシート」の記入。</p>

ビデオ教材（実習時の挨拶の仕方について）

実習初日に事務所で行う挨拶について

実習生：おはようございます。今日から職場実習でお世話になります。 と申します。

国立吉備高原職業リハから参りました。よろしくお願ひします。

係長：あー、いいんだ、いいんだ、そんなにかしこまらなくて。じゃあねえ、課長にも挨拶してもらおうかな。

実習生：おはようございます。今日から職場実習でお世話になります。 と申します。

国立吉備高原職業リハから参りました。よろしくお願ひします。

課長：ご苦労さんです。あなた、ここまでどのくらいかかったの？

実習生：はい30分くらいかかりました。

実習初日に廊下などで人とすれ違う時

実習生：こんにちは。わたくし今日から職場実習でお世話になります。 と申します。

よろしくお願ひします。

社員A：こちらこそ、よろしくお願ひします。

実習初日の夕方に仕事を終える時

実習生：今日1日ありがとうございました。作業が終わりましたので、お先に失礼いたします。

係長：どうですか、体は痛くなりませんでしたか？

実習生：はい

係長：じゃあ、明日もがんばってくださいね。

実習中の朝

実習生：おはようございます。今日も一日よろしくお願ひします。

係長、社員：はい、おはよう

実習中の夕方

実習生：お先に失礼いたします。

係長：ご苦労さまでした。

実習最終日の朝

実習生：おはようございます。今日で職場実習が最後になります。よろしくお願ひします。

係長：はい。おはよう。最後まで手を抜かないで頑張ってくれよ。

実習生：はい

実習最終日の最後の挨拶

実習生：本日の作業が終了しましたので、お先に失礼いたします。2週間本当にお世話になり、ありがとうございました。また、皆様にもいろいろとご迷惑をお掛けしたと思います。よろしくお伝えください。

課長：いやいや。本当によく頑張ってくれたねえ。訓練校に戻ってからもここでのことを忘れないでしっかりやってくれよ。



資料 訓練生に提示した手本VTR

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H-7 挨拶、返事・質問・報告、注意を受けた場合の対処		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏名	A, B, C, D		
個別目標課題	<p>A・・・職場実習でも「通常の対応ができるようになってほしい」旨事業所側から指摘されたとおり、いわゆる「普通の対応」の育成が必要である。他者からの問いかけがあった場合に、相手に不信感を抱かせる前に何らかの反応(わからないなら「わかりません」と)できることが必要である。どのように反応したらよいか分かっていながら、「億劫だから」という理由で反応できない部分がある。</p> <p>B・・・対応の仕方は分かっているが、反応の小ささが今後の課題である。本人の性格的な部分もあり、また本人自身も「性格的な問題なので仕方がない」と逃げている部分があるが、いわゆる事業所において好評を得るような明るく覇気のある対応が身につくと本人にとってはプラスとなる。</p> <p>C・・・対人技能習得レベルは最も高い。しかし、作業に集中して取り組み、また周囲から注意を受けるなどして混乱状態に陥ると上手に反応できなくなる。作業面についても、冷静な判断ができなくなる。</p> <p>D・・・Bと同じく対応の仕方はわかっているが、反応が小さい。また、気分のムラで反応が左右されるところがある。</p>		
教材	指名用サイコロ、評価カード		

指導区分	指導の要点
導入 (10分)	<p>本日の課題の目標確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テキスト学習でコミュニケーションの課題に入ったことを確認させる。 ・就職した場合に雇用主がコミュニケーションにどの程度重きを置いているか理解を促す。「挨拶」、「返事」、「質問」、「報告」、「注意を受けた時の対応」がどの程度身についているか、全体で確認を行う。
実施 (80分)	<p><<課題点>></p> <p>対象となる4名については、導入訓練も含め現在まで7ヶ月の訓練場面において、「挨拶」や「返事」などについて一定の習得が見られる。習得レベルは「どのような場面でどういう対応が求められるのか」について概ねわかっている段階である。しかし一方で、「どういう反応をすればよいか分かっていながら、実際にはその行動を具体的に表出できない」という課題がそれぞれに観察される。</p> <p><<指導方法>></p> <p>職員、対象者を含めロールプレイで実施する。</p> <p>上記の課題から、「注意を受けた時にどう反応するか習得させる」のではなく、どうすべきか当人たちは理解しているため、「すみやかに元気に反応することの習慣化」を目的とする。そのため、同じ場面設定を繰り返し練習(ロールプレイ)することとする。</p> <p>内容</p> <p>1. あいさつ</p> <p>新年の挨拶<自由課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職場で新年の挨拶をするという場面設定。最初はこちらから特に指示を出さずにやらせてみる。ケース4名はそれぞれ他のケース(3名)と職員(3名)に対して挨拶をする。挨拶を受けた方もそれに応じる。 <p>(例) A:「新年あけましておめでとうございます。去年は、 さんには本当によくしていただき、有難うございました。今年もご迷惑かけることもあると思いますが、よろしく願います。」</p> <p>B:「こちらこそよろしくお願いします。」</p> <p><指導上の留意点> 職員側は基本的には主に挨拶をする側には廻らないようにするが、例示の意味から1名途中で挨拶をさせるものとする。</p>

<p>実施 (80分)</p>	<p>2.返事 ・無返事と有返事のロールプレイ・ゲーム。職員の例示のあと、ケース4名に体験させる。無返事は、ケースと職員に問いかけをするが、ケース・職員とも無返事(顔を見てなにも反応しない)態度をとる。質問項目は話題を事前にいくつか用意しておくが、慣れれば何を聞いてもかまわない。 <指導上の留意事項> 反応がないことで、質問している者には気分の悪さを、また参加しているメンバーには気まずい白けた雰囲気を感じさせることが目的である。これに続けて、同様に職員の例示の後、「有返事」のロールプレイを実施する。事前準備質問を用い、これに対する問いかけには各人とも「ハイ」と即答することをルールとする。問いかける側も、問われる側も「無返事との差異」を理解させることが目的。</p> <p>3.事業所で求められる挨拶について H-6 挨拶、返事・質問・報告、注意を受けた場合の対処 の復習 おはようございます, 失礼します, こんにちは お先に失礼します, よろしく願います, 間違いました, 今よろしいでしょうか?, すみません。わかりません, すみません, すみません。忘れました, もう一度教えてください, 作業が終わりました, 次に何をしたらよろしいですか?</p> <p>4.コミュニケーションに必要な要素を確認する。 以下に示される項目について、職員が例示しながら進める。 声の大きさ, 声の高さ, 快活さ, 表情(親しみ・敬意等), 姿勢・態度, 視線 (顔を合わせる事)</p> <p>5.『3』で挙げられた挨拶について、『4』で必要とされる注意点を意識させながら演習を行う。</p> <p>6 相手が不適切なコミュニケーションをとる場合の対応方法 <方法> 相手の反応が不適切な場合、どう理解するべきか対象者間で討議させる。</p>
<p>総括 (10分)</p>	<p>1 本訓練課題の目標を確認 2 今後の課題指示、実践に向けての意識付け。 3 「ふりかえりシート」の記入。</p>

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H - 8 挨拶、返事・質問・報告、注意を受けた場合の対処 (トラブル発生時の適切な対応)		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏名	A, B, C, D, E		
個別目標課題	A...トラブル発生時に言い訳がましい言い方になりがちである。B...率直に伝えられるが、「あっちゃった」等子供っぽい言い方になる。C:率直に伝えられるが、謝罪の気持ちを表現することができず、不遜な態度ととられがち。D:意思表示しなければならないことは理解しているが、怒られたらどうしようという気持ちが優先しもじもじした態度になりがち。E:トラブルが発生した場合にすぐに泣いてしまう、泣くことが不適切であることが理解できていない。		
教材	ワークシート1枚、掲示用マグネット・パネル(必要分)		

指導区分	指導の内容
導入 (10分)	<p>1 先週の社会生活実務で学習した基本的な応答(質問、報告、相談)の仕方についての復習を行う。わからないことがあった場合に質問・相談することの必要性について学習したことを思い出させる。</p> <p>2 1を踏まえ今回はその応用編として、「トラブル発生時の適切な対応」の仕方について学習することを理解させる(テーマの提示)。</p>
実施 (80分)	<p>1 職場におけるトラブルの具体例の確認 討議:指示が理解できない場合だけでなく仕事上で想定される様々な「トラブル」発生事態について発表させる(指示どおりの結果が出ない、部品や製品を壊した、機械が作動しない等)。 <ねらい> 職業経験のない者も含まれているため、職場で起こりうるトラブルについての共通した具体的イメージを持たせる。</p> <p>2 トラブル発生時の対応の仕方の確認と分類 提示: ~ の「望ましくない」4タイプの例示 「もじもじタイプ」(上司や同僚が気づくまでもじもじして言い出せない) 「めそめそタイプ」(ことばによる意思表示ができず泣き出す、情緒的反応) 「こそこそタイプ」(トラブルに気づきながら、気づかない振りをしてやり過ごす) 「あっけらかんタイプ」(トラブルを率直に報告できるが、他人事のような態度) 発表:自分がどのタイプに近いと考えさせ、一人ずつ発表させる。 <ねらい> 自分自身の普段の対応の仕方について振り返らせ、自分自身の課題と今回のテーマとの関連を理解させる。</p> <p>3 トラブル発生時の対応の仕方の分類 提示 :2の4タイプのうち、~ は「受動(自分から言わない)タイプ」、は「能動(自分から言う)タイプ」として2分類してみせる。 討議 :「受動タイプ」の人はどうして自分から言わないのかについて考えさせ、「言い出しにくいから」という理由を引き出す。また、「言い出しにくい」のは「怒られるから」であり、「失敗したことが恥ずかしいから」であるとの理由を引き出す。 討議 :自分でミスに気付いていながら報告せず上司もそのミスになかなか気付いてくれなかった場合、どのような結果が想像されるか考えさせる。「仕事が遅れる」、「不良品がでる」、「他の人に迷惑をかける」等の結果が生じるとの発言を引き出し、最終的には会社に不要な損害を与える、取引先からの信用を失わせる、等の結果を招くものであることを理解させる。 <ねらい> 「受動的」な対応が重大な問題に発展する可能性があることを理解させる。</p> <p>4 トラブル発生時の適切な対応に係る指導 発表・討議:「能動タイプ」に含まれる2の のタイプ(あっけらかんタイプ)の言い方は適切か適切でないかを発表させ、不適切であることを指摘させる。</p>

<p>実施 (80分)</p>	<p><ねらい>ただ伝えればよいのではなく、適切な報告の仕方・話し方があることを理解させる。 演習:どのような言い方で報告・相談したらよいか、自分なりの仕方です各自演じさせる。</p> <p>(1) ロールプレイの順番 スキルの習熟度の低い(と想定される)者から高い者の順に実施。</p> <p>(2) 演者以外はワークシート に演者の「よかった点」と「悪かった点」を1つずつ記入する。</p> <p>(3) (2)の用紙を回収し、良かった点、悪かった点のそれぞれ要素を指導者が板書。この場合、誰の演技が良(悪)かったか、ではなく、要素のみを取り出し注目させる。 討議:結果から、よりよい報告・相談の仕方と、注意すべき点について整理し、理想的な言い方や態度について発表・討議させる。</p> <p><ねらい>適切な報告・相談の仕方を成立させる要素を理解させる。</p> <p>5 トラブル発生時の適切な対応に係る指導 提示:4で抽出・整理した適切な対応に係る要素を踏まえ、トラブルが発生した場合の望ましい報告・相談モデルを次の ~ のとおり提示。 【報告・相談の分解モデルの提示】 「すみません」と声をかける。 上司が「どうしたの?」と聞いてから、「～でした(～なっていました)」と状況を伝える。 上司が「……」と反応したあと、「申し訳ありません」と改めて謝り頭を下げる。 演習:モデルを踏まえ、イ～ハの具体例毎に読み上げ練習を全員で数回繰り返して行う。</p> <p>イ 指示がわからなかった時 「すみません」(上司「どうしたの?」) 「指示がよくわかりませんでした。もう一度わかりやすく教えてください。」(上司「じゃ、もう一度説明します」) 「申し訳ありません」</p> <p>ロ 指示通りの結果にならなかった時 「すみません」(上司「どうしたの?」) 「自分なりにやってみたのですが、うまくできませんでした。」(上司「そりゃ、困ったな」) 「申し訳ありません」</p> <p>ハ 製品を壊してしまった時 「すみません」(上司「どうしたの?」) 「間違っって製品を壊してしまいました」 (上司「え! 困るじゃないか、まったく!!」) 「(ほんとうに)申し訳ありません」 演習:言葉が概ねスムーズに出るようになったのを見計らって、演者を決めて順番にロールプレイを行う。</p> <p><ねらい>トラブル発生時の報告・相談モデルの理解、スキルの体得。</p>
<p>総括 (10分)</p>	<p>1 本訓練課題の目標を確認 2 今後の課題指示、実践に向けての意識付け。 3 「ふりかえりシート」の記入。</p>

ワークシート

●ワークシート(H6:トラブル対応)

それぞれの演技をみて、「よかった点」と「悪かった点」を1つつ記入しましょう。

演技した人	よかった点	悪かった点

(自分の名前:)

● 掲示用マグネット・パネル

① 「望ましくない」4タイプ

「もじもじ」タイプ	「こそこそ」タイプ
「めそめそ」タイプ	「あっけらかん」タイプ

② 「受動タイプ」と「能動タイプ」

「自分から言わない」タイプ	「自分から言う」タイプ
---------------	-------------

③ 「受動タイプ」が招く負の結果

「会社に損害を与える」	「会社の信用を傷つける」
-------------	--------------

④ トラブル発生時の報告・相談の分解モデル

声かけ	「すみません」
-----	---------

上司「どうしたの？」

状況の報告	「～でした(～してしまいました)」
-------	-------------------

① 指示がわからなかったとき	指示がよくわかりません。 もう一度教えてください。
----------------	------------------------------

② 言われたとおりに できなかったとき	自分なりにやってみたのですが、 うまくできません。
------------------------	------------------------------

③ 製品をこわしてしまったとき	間違っ、て、製品をこわ してしまいました。
-----------------	--------------------------

上司「……………」

謝罪	「申し訳ありません」
----	------------

(例示1) 従業員A と 上司B のやりとり =失敗したらどうするか=

パターン1:

従業員A | あっ、失敗した。(上司の方をチラチラ見ながら) どうしよう……。
| どうしよう……。 (端によけて)作業を続ける。

上司B | (失敗した部品に気づき) どうしたんだね、これは。

従業員A | いや……。その……。 すみません……。 (小声で)

上司B | 失敗したらすぐ報告しなくちゃダメじゃないか！

パターン2:

従業員A | あっ、失敗した。(上司の方を見ながら)怒られるはイヤだし……。
| 隠しとこ。1つぐらいなくなってもわからないだろう……。 (ポケットに隠す)

上司B | 製品の部品の数が足りないんだけど、知らないか？

従業員A | ごめんなさい。失敗したので隠してました。

上司B | すぐ報告しなくちゃダメじゃないか！

パターン3:

従業員A | あっ、失敗した。
| (上司の所に行き) 班長さん、すみません。失敗して部品を折ってしまったの
| ですが、どうしたらよいでしょうか？

上司B | 困ったなあ……。まあすぐに報告してくれたから……。
| 1つぐらいなら予備があるから、それを使ってください。
| 今度からは気をつけてよ。

従業員A | はい、申し訳ありませんでした。これからは気をつけます。

(例示2) 従業員Aと上司Bのやりとり

=適切な報告の仕方=

パターン1:

従業員A あっ、失敗した。報告に行かないと怒られるからな……。でも、今行ったら作業が進まないから時間の無駄になるし。後で行こう

上司B この部品はどうしたんだね？
失敗したらすぐに報告しないとだめじゃないか！

従業員A すみません。でも後で報告に行こうと思っていたんです。作業をやめると時間の無駄になるし……。

上司B 言い訳は必要ない。今後このようなことはないようにしてくれたまえ。

従業員A ……。すみませんでした。

パターン2:

従業員A あっ、失敗した。
班長さん、すみません。部品を壊してしまったのですが、どうしたら良いでしょうか？

上司B 困ったなあ。まあすぐに報告してくれたし、悪いと思っているようだね。これからは気をつけるように。

従業員A 申し訳ありませんでした。今度からは気をつけます。

パターン3:

従業員A あっ、壊れた。
班長さん、部品が壊れたのですが、どうしましょうか？

上司B 部品が勝手に壊れるわけがないだろう。壊してもらっては困るよ。

従業員A すみません。でも、わざとじゃないです。

上司B 言い訳は必要ない。2度と失敗しないでくれ！！

【実施結果記録】 H-8 挨拶、返事・質問・報告、注意を受けた場合の対処

〔質問・報告について〕

発問： 言いにくいことはないですか？ どんなときが言いにくいですか？

- (訓練生 D) 頭では、いろいろ考えているがどこが分からないのかきちんと伝えられない。そういう時は質問しないで自分で解決しようとしています。結局時間がかかってしまう。
- (訓練生 C) Dさんと同じようなことです。分からないことを伝えられない。分からない所は分かっているが、どのように言えばいいか言い方がわからない。
- (訓練生 A) 特に困ったことはない。きちんとできている。ただ、攻撃的な人にはちょっと言いにくい。相手によっては言い出しにくい。
- (訓練生 B) うまく伝えられないことはない。質問している。たまに自分で解決する事もあるが、だいたい質問している。うまく説明できないときは、実物を相手の所まで持って行って、「ここが分からない」と聞いている。

〔報告のタイミングについて〕

発問： 報告しづらいことはないですか？ (上司が話をしている時など)

- (訓練生 A) あります。今日も……。毎日あります。
- (訓練生 C) いや……。1回位あった気がします。
- (訓練生 D) あります。何回かは忘れました。打ち合わせではないが、話が終わりそうな時は待ちます。終わりそうにない時は、「よろしいでしょうか？」と言います。
- (訓練生 B) 職場実習先では、班長などはうろうろしているから、待つしかない。

課題 「取込中の人にスムーズに話しかける常套句を覚え、タイミングを学習する」

例示1. もじもじしてきちんと意思表示できず、相手が気づくのを期待する例

例示2. きちんと意志を伝えられるが、相手の都合を考えていない例

例示3. 相手の都合も考えながら、自分の意志を表明できる例

3通りの例示から、もっとも適切な言い方はどれか？ 他は何がいけなかったのかを質問

- (訓練生 D) 3は「お話し中すみません」と一言あったのでよかった。1はウロウロと落ち着きがなかった。(そういう経験はないですか？と問われると「ちょっと……」と黙り込む) 2は話の最中に急に渡したのでよくなかった。
- (訓練生 C) 3がよかった。「お話し中すみません」「書類ができました」と言っていた。2はノックしていきなり入ってきてよくなかった。1は突然上司の横にきて、いきなり渡した。
- (訓練生 D) 3は話しが終わる頃を見計らってから言っていた。
- (訓練生 B) 3は言葉、態度、礼儀がよかった。
- (訓練生 A) ノックがあった。

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H - 9 電話のかけ方、接客等対応の仕方 (H - 6 と連続させて実施)		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D		
個別目標課題	<p>A・・・接遇は不得手であるが、本人はその課題について意識したくないという気持ちが強く、問題を回避しようとするところがある。</p> <p>B・・・対応のマナーは良いが、自信のなさが目立ち、明るく快活な印象を与えないために、必要以上に低く評価される。</p> <p>C・・・気心の知れた友人等とのコミュニケーションは優れているが、改まった場面には対応できず、黙りこんでしまうところがある。就労場面でも日常のコミュニケーション技能を引き出せるよう指導が必要である。</p> <p>D・・・4名の中では、もっとも社交性があり、対人技能も高いが、応答が難しい場面に陥ると、パニック様の状態に陥ることがある。</p>		
教 材	指名用サイコロ、評価カード(×)、教材プリント4枚		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 (1日目) (10分)	<p>本日の課題の目標確認 職場実習が目前に控えていることを意識させる。 事業所においては、職種技能のみならず、スムーズな応答や社会人としての基本的なマナーが評価されることを理解させる。</p>
実 施 (70分)	<p>1. 職場実習場面を想定したロールプレイ (ねらい) 職場実習先での基本的な挨拶や応答等については、定型化されたものであるが、知的障害者については、これらの基本的なマナーにかかる知識を付与されていないことが多く、予測される応対について、事前に演習を行わせることで、実際の場面に本人が落ち着いて般化できることを目的とする。 (方法) 実習生役、実習先事業所の係長役、課長役、通りすがりの社員役を訓練生と職員で分担して配役する。実習生役は原則として実習生にさせるが、職員の例示等必要な場合には、職員が実習生役を担当する。他の役については、職員と訓練生が分担して担当する。 次の5つの場面設定をする (イ)実習初日に事務所で行う挨拶について (ロ)実習初日に廊下などで社員とすれ違う時 (ハ)実習初日の夕方、仕事を終える時 (ニ)実習最終日の朝 (ホ)実習最終日、最後の挨拶 実際の応対は実習生役となった訓練生が考え、それに併せて会社側の職員等が反応することとするが、実習生役の訓練生がうまく演じられない場合については、他の訓練生にヒントを与えさせる。 訓練生1名(配役に入っていない者)にビデオ記録を担当させる。(訓練生には「カメラマン」と称する)併せて、ビデオ・カメラの操作方法を教示する。 カメラマン役の訓練生に合図させることでロールプレイを始める</p> <p>2. 記録されたビデオ視聴によるフィードバック (ねらい) 知的障害者については、自己のイメージ(ボディ・イメージ)の獲得が困難な場合が多く、ロールプレイを記録したビデオを見て、自己のイメージを形成させる。その上で、自分では気付かない課題点等を発見させる。</p>

<p>実施 (70分)</p>	<p>(方法) ロールプレイの1セッションが終わった時点で、カメラを巻き戻し、職員と訓練生全員で観察・評価を行う。最初に実習生役を担当した訓練生に課題点と評価点を述べさせ、その後、他の訓練生、職員の順に評価する。</p> <p>(指導上の留意事項) 訓練生に係長など社員役を担当させることにより、会社側の訓練生に対する見方を擬似体験させることを狙う。 その上で、会社側として、実習生役を演じた訓練生を評価させ、自分が実習生役をやる場合の留意事項を自発的に気付くよう誘導することを狙う。 職員の一方向的な評定ではなく、他の訓練生から評定されることで、自分の課題を受け入れやすくする。 繰り返し練習させることで、正反応の定着を狙う。</p>
<p>総括 (10分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 本訓練課題の目標を確認 2 今後の課題を指示し、意識付けを行う。



資料 訓練生のロールプレイ実施状況（フィードバック用VTRより）

【実施結果記録】 H - 9 電話のかけ方、接客等対応の仕方

参加者：訓練生 A、訓練生 B

課題：実習場面を想定してのロールプレイ

実習生役：訓練生 A (1 回目)、係長役：職員 N、課長役：職員 K、社員役：職員 G

実習初日に事務所で行う挨拶について

訓練生 A：失礼します。おはようございます。今度吉備り八から来ました A です。

係長：A さんは何をしに来られたのですか？

訓練生 A：はい、実習でお世話になることになりました。A です。よろしくお願いします。

実習初日に廊下などで社員とすれ違う時

訓練生 A：おはようございます。

社員：おはようございます。

実習初日の夕方、仕事を終える時

訓練生 A：作業が終わったのですが、どうしたらよろしいでしょうか？

実習最終日の朝

訓練生 A：失礼します。おはようございます。今日で実習が最後になりますので、よろしくお願いします。(係長、課長に対し同じ事を挨拶)

実習最終日、最後の挨拶

訓練生 A：失礼します。仕事が終わりました。

係長：最終日ですので、じゃあ課長に挨拶をしてください。

訓練生 A：2 週間ありがとうございました。・・・(沈黙の後)いい経験になりました。

課長：よく頑張ってくれました。直接関わることはなかったですが、君の頑張りは係長からよく聞いているよ。訓練校に戻ってからも、頑張ってください。

訓練生 A：ありがとうございました。みなさんによろしくお伝えください。

【ビデオを見ての感想・反省点等】

訓練生 A：2 回目の時はお辞儀をする時、腰も曲がっていて良かった。他の回の時はまぶしかった。言葉に詰まった所が一カ所あった。(最後の挨拶の所)

訓練生 B：心がこもっているか、いないか？じゃなくて、私だったらこうする！と思ったところがある。

初めの挨拶 相手に聞かれる前に自分から、実習でお世話になることを伝える。

職員 K：お辞儀をする時に、目を合わせたまま頭を下げると、上目遣いになるため、気をつけた方がいい。またすれ違うときは、「実習生の 〇〇 です」と状況を言った方が相手にわかりやすい。知らない人は、誰？という風になると思います。

職員 G：言葉はゆっくりと丁寧でわかりやすかった。ただ声が小さく元気がなかった。初めの挨拶の時、「今度、吉備り八から来る事になりました A です」の「今度」は、つけない方が良い。今度というのは、事前に挨拶をする場合に使うので、初日の挨拶では、「吉備り八から来ました A です。今日から実習でお世話になります」とかの方が良いと思う。

職員 N：良かったところは、まじめそうな印象を受けた。誠実さがしっかりと表れていた。気をつけてほしい点は、元気がない。声の大きさ、抑揚がない。

[実施結果記録] H - 9 電話のかけ方、接客等対応の仕方

参加者: 訓練生 A、訓練生 B

課題: 実習場面を想定してのロールプレイ

実習生役: 訓練生 B (1回目), 係長役: 訓練生 A, 課長役: 職員 K, 社員役: 職員 G

実習初日に事務所で会う挨拶

訓練生 B: 失礼します。(係長に) 吉備高原職業リハビリセンターから来ました。今日から実習でお世話になる B です。よろしくお願いします。

係長: こちらこそよろしくお願いします。じゃあ課長にも挨拶してもらえますか？

訓練生 B: お仕事すみません。吉備……から来ました B です。実習でお世話になります。ご迷惑をお掛けするかもしれませんが、よろしくお願いします。

廊下などですれ違う場合

訓練生 B: おはようございます。

社員: おはようございます。

訓練生 B: 今日から実習でお世話になります、B です。よろしくお願いします。

実習初日の帰りの挨拶

訓練生 B: 失礼します。今日は作業が終わりました。

係長: じゃあ明日も頑張ってくださいね。

訓練生 B: お先に失礼します。

実習最終日、朝の挨拶

訓練生 B: 失礼します。(係長に) おはようございます。今日で実習最後ですが、いろいろ迷惑を掛けると思いますがお世話になります。(課長に) おはようございます。今日で実習最後になりますが、いろいろ迷惑を掛けると思いますが、よろしくお願いします。

最後の挨拶

訓練生 B: 失礼します。お仕事すみません。今日で実習が終わります。最後になりますが、ご迷惑をお掛けしたと思います。これからもよろしくお願いします。

係長: じゃあ、課長にも挨拶してもらえますか？

訓練生 B: お仕事すみません。今日で実習が終わりました。またこちらで、またこちらにこさせて頂くことがあるかもしれませんが、その時はまたよろしくお願いします。お世話になりました。失礼しました。

【ビデオを見ての感想・反省点等】

訓練生 B: 思ったようにできていなかった。係長さんに対して、「お仕事すみません」がなかった。(全体的に)緊張してうまく言えなかった。

訓練生 A: 言葉は丁寧語できちんとできていた。「今よろしいでしょうか？」等はきちんと言えていた。挨拶はまあまあ。優秀とまではいかない。ドアの閉め方はよかった。顔を上げて言っていたのは、優秀。お辞儀がきちんとできていない(首が曲がっていない。腰から曲がっていない)ことがあった。詰まり言葉があった。1つのことを言うのに1~5秒程かかっていた。

職員 N: 背筋の曲げ方、声の抑揚はよくできていた。気持ちが入っていた。緊張しないようにするには、慣れることが1番ですね。

職員 G: 緊張しているのがよくわかった。一生懸命難しい言葉を使おうとしているのはわかったが、パターン化された言葉を覚えて練習すると良いのでは？

職員 K: 挨拶 お辞儀の仕方はOK。

難しい言葉を使おうとして詰まったりしていたが、一生懸命さはしっかりと伝わってきた。

[実施結果記録] H - 9 電話のかけ方、接客等対応の仕方

参加者: 訓練生 A、訓練生 B、訓練生 C、訓練生 D

課題: 実習場面を想定してのロールプレイ

実習生役: 訓練生 D (1回目)、係長役: 職員 K、社長役: 訓練生 C、社員役: 訓練生 B

実習初日に事務所で行う挨拶

社 長: やあ、おはよう。

訓練生 D: 失礼します。(社長に)吉備高原職業リハビリセンターから来ました。今日から実習でお世話になる D です。よろしくお願いします。

社 長: こちらこそよろしく。じゃあ係長にも挨拶してもらえますか？

訓練生 D: お仕事すみません。吉備……から来ました D です。実習でお世話になります。ご迷惑をお掛けするかもしれませんが、よろしくお願いします。

廊下などですれ違う場合

訓練生 D: おはようございます。

社 員: おはようございます。

訓練生 D: 今日から実習でお世話になります、D です。よろしくお願いします。

実習最終日、朝の挨拶

訓練生 D: 失礼します。(係長に)おはようございます。今日で実習最後ですが、いろいろ迷惑を掛けると思いますがお世話になります。(社長に)おはようございます。今日で実習最後になりますが、いろいろ迷惑を掛けると思いますが、よろしくお願いします。

最後の挨拶

訓練生 D: 失礼します。お仕事すみません。今日で実習が終わります。最後になりますが、ご迷惑をお掛けしたと思います。これからもよろしくお願いします。

係 長: じゃあ、社長にも挨拶してもらえますか？

訓練生 B: お仕事すみません。今日で実習が終わりました。またこちらで、またこちらにこさせて頂くことがあるかもしれませんが、その時はまたよろしくお願いします。お世話になりました。失礼しました。

【ビデオを見ての感想・反省点等】

訓練生 C: だいたいできていたと思う。

訓練生 B: 訓練生 C さんはよくできていた。訓練生 D さんもよくできていた。最初の日の挨拶の時に笑っていた気がした。課長と係長を間違えた時に「すみません」があったらよかった。

訓練生 A: 訓練生 C くんの方は、首が下がってないことが1点だけです。申し訳ないけど。訓練生 D くんは訓練生 B さんとすれ違う時に挨拶の出が遅かった。手がびしょになってない。ビデオを撮る時の合図がなかった。係長と社長の区別がついてない。

訓練生 C: 訓練生 D さん、入ってくる時に「おはようございます」がなかった。社長が先に挨拶してた。あとはだいたいできていたと思う。社長から見るとはまあ、いいと思います。

職員 K: 訓練生 C さんについては自信を持っていた。その分落ち着いてできていた。私自身、声が小さいので、営業活動とかするときには大きな声を出すように気をつけている。それを訓練生 C さんにも気をつけてほしい。あと訓練生 A さんにも言われたように頭だけ下がっているの、腰から曲げて挨拶するようにしてほしい。訓練生 D さんは、係長と社長を間違えたということもあるが、会社によっては組織という順序を考えてほしい。平社員よりもアルバイトよりも下になる。挨拶をする時の順番を考えてほしい。社長さんからいきなり挨拶するのではなく、自分の担当の係長とかその地位の人から挨拶をすること。覚えておいてほしい。

電話対応のポイント

電話は、仕事と仕事をつなぐ重要な役割もっています。電話で応対する人の声の調子や話し方が、話す人のイメージだけでなく、会社全体のイメージとして受け止められます。話す人の笑顔が、相手の心に届くような応対をしましょう。

電話の受け方・かけ方の留意点

1. 電話は常に聞き違いの危険がある
2. 声だけだからこそ心遣いが生きてくる

電話を受ける

- ① すぐに電話にでる
 - ・ベルが3回以上鳴って電話に出た場合は「お待たせしました」と一言添える
- ② 「もしもし」ではなく、会社名（部署名）をはっきり名乗る
- ③ 先方名を確認し、お名前を確認・復唱し挨拶をする
 - 「いつもお世話になっております」
- ④ 電話を取ったらすぐにメモをとる

電話を取り次ぐ

- ① 誰あての電話か確認する
 - ・取り次ぐ際には、名指し人の名前を復唱・確認（部長、課長等はつけない）
- ② 電話を保留して転送する
 - ・通話中に社内で話す場合は保留ボタンを押す
- ③ 名指し人が不在の時は、伝言を受ける
 - ・名指し人がいる時は、お客様の名前をはっきり伝えて取り次ぐ
 - ・不在の場合は、丁寧にお詫びしてから電話に出られない理由を伝える
 - 「申し訳ございません。ただいま席を外しております」
 - 「申し訳ございません。あいにく外出しております」
 - ・代わりに用件をうかがう
 - 「私でよろしければご用件を受けさせていただきますが」
 - ・自分の名前を先方に伝える
- ④ メモを取り、復唱し、確認する
 - 「どなたから誰あて」「受けた日時」「用件」先方の電話番号」「自分の名前」をメモする（5W2Hをおさえておく）
 - メモしたことは、復唱し確認する
- ⑤ 相手が切ったのを確かめてから、電話を切る

資料 電話対応のロールプレイで設定した事業所の場面

課題

A：はい。吉備商事営業部でございます。
B：私、平山商会の と申します。
A：平山商会の 様でございますね。いつもお世話になっております。
B：こちらこそ、いつもお世話になっております。課長の 様をお願いします。
A：課長の でございますね。少々お待ちください。
(さんに対し、「課長、平山商会の 様からお電話です」と取り次ぐ。)

課題

A：はい。H S B 情報岡山支局でございます。
B：私、熊田興業の と申します。お世話になっております。
A：熊田興業の 様ですね。いつも大変お世話になっております。
B：野口様はいらっしゃいますか？
A：野口でございますか？ 野口は2名おりますが、どちらの野口でしょうか？
B：介護情報普及促進課の野口様をお願いします。
A：介護情報普及促進課の野口でございますね。少々お待ちください。

課題

A：はい。マスカット事務機器でございます。
B：こちら、上田物産の と申します。お世話になっております。
A：上田物産の 様ですね。いつもお世話になっております。
B： 様いらっしゃいますか？
A： でございますね。少々お待ちください。
(は不在)
A：お待たせしました。申し訳ございません。 はただいま席を外しております。戻りましたら、お電話いたしますでしょうか。
B：いえ。それでは伝言をお願い致します。
A：はい。どうぞお願いします。
B：お得意様から注文が7件ありました。詳細はファックスで送信しておきますので、よろしくお願ひしますとお伝えください。
A：上田物産の 様から あてで、お得意様から7件の注文があったので、詳細をファックスして下さるとのことですね。私、同じ課の と申します。
B： 様ですね。よろしくお願ひします。
A：承知いたしました。失礼いたします。

課題

A：はい。川之江商会でございます。
B：私、岡山産業の と申しますが、先月のお支払いの件でお伺いしたいことがあるのですが。
A：岡山産業の 様でございますね。いつもお世話になっております。支払いの件につきましては、経理課の鈴木が担当ですが、ただいま他の電話に出ております。申し訳ありません。
B：そうですか？ 長引きそうですか？
A：はい。申し訳ございません。終わり次第鈴木の方からお電話させていただきます。おそれいりますが、お電話番号をちょうだいしてもよろしいでしょうか？
B：はい。0866-99-9999です。
A：0866-99-9999でございますね。それでは後ほどご連絡いたします。
B：よろしくお願ひします。
A：失礼いたします。

課題

A：はい。竹尾企画でございます。
B：私、渡邊運輸の小日向と申しますが、木野様いらっしゃいますか？
A：渡邊運輸の小日向様でございますね。いつもお世話になっております。もうしわけございません。木野はあいにく外出しております。
B：そうですか？ それでは伝言をお願いしたいのですが。
A：はい。どうぞお願ひいたします。
B：先日、木野様と今週の水曜日の午後3時にお会いする約束をしたのですが、急用ができたため、時間を午前中に変更していただけないかと思ひまして。
A：はい。ご用件を復唱させていただきます。渡邊運輸の小日向様より木野あてで、今週の水曜日の面談は、午後3時の約束を午前中に変更したいとのことでございますね。
B：そうです。失礼ですが、お名前をちょうだいできませんか？
A：私、総務の と申します。確かにうけたまわりました。木野が戻りましたら、その旨伝え、折り返し連絡させていただきます。
B： 様でございますね。よろしくお願ひいたします。
A：かしこまりました。それでは失礼いたします。

指 導 案

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[体験指導]
訓練課題	H - 11 異性との交際及び職場での人間関係全般について		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D		
個別目標課題	<p>A・・・女性に対して強い関心を持っている。訓練場面や休憩時間中も特定の異性への積極的なアプローチが見られるが、現時点では特段問題行動とはなっていない。しかしながら、事業所等へ就労した場合にトラブルの原因となる可能性もあり、適切な異性との接し方について技能を付与する必要がある。</p> <p>B・・・異性に対する興味は希薄。そのような興味を持つことが罪悪であるという認識を持っており、適切な関係が持てない(必要以上に距離を置くことがある)。</p> <p>C・・・養護学校高等部の時の同級生(女性)と文通を続けるなど、異性との関係のとり方については、対象者の中で最も発達段階が高いと思われる。但し、職場実習や就業経験の乏しさから、本課業では職場での異性とのコミュニケーションの取り方について理解を促す。</p> <p>D・・・異性に対する興味は旺盛であるが、その一方で前職において異性から嫌がらせ(セクハラ)を受けたこともあり、異性に対する恐怖心と好奇心が混在した状態にあり、適切な異性との接し方について技能を付与する必要がある。</p>		
教 材	指名用サイコロ、評価カード(×)、補助プリント		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入 (10分)	<p>本日の課題の目標確認 就職が現実的な問題となってきていることの認識の促進から始める。 『わたしの人生表』を振り返り、これまで対象者全員が受けてきた対人トラブルやいじめなどについて、その対処法を考える。 本日のテーマである異性との交際について話題を提示。 ・発問---これまで、職場、また日常生活において異性とのトラブルに巻き込まれた経験の有無。経験がある場合には、その内容を本人のプライバシーに配慮して発表させる。</p>
実 施 (80分)	<p>1. 異性ととともに職業生活を送ることの利点と欠点に関する指導 <ねらい> 異性とのトラブルに巻き込まれた経験を有する対象者は、必要以上に異性に対する抵抗感があり、その反対に異性に強い関心を抱く者については、職場で共に働く異性に対し、恋愛的感情に埋没し易いといった課題がある。 知的障害者については、異性の立場に立った物の見方や感じ方を推察することは極めて困難であり、グループ・ディスカッションを通じて、異性ととともに働くことの大切さや、必要な配慮について理解を深めさせる。</p> <p><方法> ・対象者及び職員を(A)男性グループ、(B)女性グループに分ける。それぞれのグループにおいて進行役を選出し、別の室にてディスカッションを行わせる。テーマは、異性と共に訓練を受けたり、仕事をする上で困ること、支障になると思うこと。異性がそばにいてよいこと、異性と仕事をするとメリットとなること。 グループ毎のとりまとめ結果を移動式ホワイトボードにとりまとめる。 ・各グループの意見がまとまった時点で、両グループが集まり、結果の発表を行う(進行役を務めた対象者に発表させる)。 ・男性側、女性側から出された意見について、反対の立場にある異性から意見を出させる。 ・男性側、女性側からの発表と、それに関する討議が概ね終了した時点で、教示者(職員・リーダー)は、とりまとめを行う。 (留意事項) この際に、性が異なることによって、感じ方や価値観に差異が生じ、そのどちらが正しいというものではないことを十分に説明する。その上で、互いの立場を尊重した関わりが職業生活</p>

	<p>を送る上では不可欠であることを気付かせる。</p> <p>2. 職場における異性とのトラブルを未然に回避する方法の理解 <ねらい> 「1」で理解を促進させた、性差について、職業生活における異性とのトラブルを回避させるための般化をねらい、具体的な事例(想定される事例)について、ディスカッション及びロールプレイを行う。</p> <p><方法> ・別紙プリント「ケーススタディ」を用いて、想定されるトラブルについて訓練生の意識を確認する。 ・それぞれの事案について、職場において適切な行動であるか否かについて、各対象者に発表させる。意見に相違があるときは、ディスカッションを行った上で、実際に当該場面对象者がモデルとなって演じることにより、「1」で示した性差による感じ方の違いが現われることを体感させる。 ・特に、ロールプレイを実施しても、対象者によっては、「じっと見られると気持ちいいです」等の反応が従前にも見られたことから、女性職員もロールプレイに参加して嫌悪感を感じる旨の指摘を出していくことが必要である。</p> <p>3. 職場において異性とのトラブルが生じた場合の対処方法の理解 <ねらい> 同性、異性を問わず、対人トラブルが生じた場合については、知的障害者が自らその問題を改善することは従来困難であった。 トラブルの解決にあたっては、迅速に身近な健常者に対し援助要請を行うことが必要であり、事案そのものの解決については、事業所従業員や使用者、職業安定機関、障害者職業センター、福祉施設等が援助することが妥当である。 そのため、自ら解決困難であると想定される場合については、 援助要請を行う対象を選定すること 自分が何について困っているのか、どのように解決して欲しいのかについて確実に表出できること の2つの技能を知的障害者本人が獲得することが必要である。</p> <p><方法> ・別紙プリント「ケーススタディ」を用いて、想定されるトラブルについて訓練生の意識を確認する。 事例1～3について、それぞれ、職場において適切な行動であるか、この事例の進む方向性や問題点について、ディスカッションを行う。なお、特に男性からの意見と女性からの意見に分けて、白板に列挙し、当事者が取るべき態度について対象者の意見をまとめる。</p>
<p>総括 (10分)</p>	<p>1 本訓練課題の目標を確認 2 今後の課題を指示し、意識付けを行う。</p>

てっていとるん
徹底討論 男と女の『よい所』 / 『悪い所』

	男性	女性
一緒にいるところがいい		
一緒にいるところが嫌		

てっぺいとろん
 徹底討論 男と女の『よい所』 / 『悪い所』

	男性陣の意見	女性陣の意見
一緒にいるとここがいい	<p>訓練生A 女性はよく働く 若い女性が職場にいるとストレス解消になるので嬉しい。見ているだけでも幸せ。 職場のコミュニケーションが良くなる。 女性の職員は挨拶が丁寧で気持ちいい。</p> <p>訓練生B 女性が職場にいると、お茶くみしてくれる。 スーパーの製品並べ、看護婦等、女性にしかできない仕事がある。 女性は、手先が器用で仕事が早くできる。 女性は笑顔が良い。</p> <p>訓練生C 女性がいると嫌なことも忘れることができる。</p> <p>共通意見 女性がいると職場がきれいになる。掃除もしてくれる。 仕事が楽しくなる。</p>	<p>訓練生D 男性が職場にいと、力仕事をしてもらえる男性がいることで、気分転換になる。 頼りになる。心強い。 イベントごとが楽しい。盛り上げ役は男性がいい。</p>
一緒にいるとここが嫌	<p>訓練生A ×口うるさい ×長電話が多い ×女性は男性を悪く思う ×おしゃべりが多い ×仕事中にからかう人がいる</p> <p>訓練生B ×力仕事をさせられない ×女性は子供を産む</p> <p>共通意見 ×綺麗な女性が職場にいと、仕事に集中できない。 ×上司は女性に対して甘い。ひいきする。</p>	<p>訓練生D ×セクハラがある。仕事中に結婚しろと言う。結婚して仕事やめたらとも言う。 ×宴会などでお酒は女が注ぐものだと思っている。触ったり叫んだりする。 ×怒ると怖い。 ×体調不良の時に伝えにくい。辛さがわかってもらえない。 ×掃除やお茶くみなどをしないし、女性がすることだと思っている。 ×責任ある仕事を任せてもらえない。 ×女性の気持ちを考えてくれない。男性は自分の立場を守ろうとする。</p>

訓練生を男女に分け、男女で共に働くことの長短所を議論させた結果

異性とのつきあい方大百科（ケーススタディ）

問．やっているのか？ いけないのか？

- (1) 恋人でもない異性の相手の体にふれる。
- (2) りゆうがないのに、じっと見る。
- (3) 性に関係する冗談を言ったり、相手の体のことでからかったりする。
- (4) 身体について、しつもんする。
- (5) 聞かれてもないのに、自分の性に関する体験を話したりする。
また、相手の性について話題にする。
- (6) 相手が嫌がっているのに、手紙を送ったり、電話をしたり、デートにさそう。
- (7) 相手の家までつけていく。
- (8) 「女らしくない」とか「女々しい男だ」と言う。
- (9) 年齢を尋ねる。

異性とのトラブル大百科（ケーススタディ）

問．あなたならどうします？

ケース1

ケイスケ君は、勤めている老人ホームで好きな女性ができしまいました。事務をやっているパートタイムの女性ですが、お弁当を注文しに行くといつもやさしくしてくれて、うれしいです。前に携帯の電話番号を聞いたのですが、「携帯はもってないの」と教えてもらえませんでした。さいきんは、その女性のことが気になってしまって、ぼーっとしてしまいます。結婚しているのかどうか、たしかめたくて、土曜日の帰りにこっそりおうちまであとをつけてみようかなと思っています。わからないように静かについていけば大丈夫かなあと思っています。よくテレビドラマとかでもやってるしね。

ケース2

ノブエさんは、スーパーのそうざい部門で働いています。スーパーに就職して、もうすぐ2年になります。仕事もだんだん覚えてきて、時給もちょっぴり上がりました。でも、今年になってやってきた鮮魚（せんぎょ）のおじさんにはちょっと困ってます。仕事中に、おしりを触ったり、肩をなでたり、用もないのにしてくるんです。前はあんまりしなかったけど、冬になってから、すごく毎日するので、思い切って「やめてくださいよ」って言ったんだけど、ぜんぜんやめてくれません。そのうえ、「あいつはバカだからやめさせる」とかそうざい部門のチーフに大きな声で言ったりします。体も大きくて怖い人だし、どうしようか、仕事やめようか迷ってます。

ケース3

ヒロシ君は、夜、えっちなビデオをこっそり観るのが大好きです。家の人にはひみつにしていますが、本屋さんとかで休みの日に買ってきます。誰にも言わなかったのですが、この前、会社の昼休みに先輩たちがビデオの話をしていたので、「僕は 子が好きなんです」って言ったら、みんな笑ってくれて、それから「ビデオ貸してね」とか声をかけられるようになりました。とってもうれしくなって、会社ではえっちなビデオの話ばかりしています。人気者になれそうで、よかったです。

「社会生活実務『テキスト学習』」を始めるにあたって

社会生活実務における「テキスト学習」は、皆さんが社会の中で、周囲の人たちと上手にコミュニケーションをとりながら、様々な課題を克服し、自分だけでなく、周囲の人とともに気持ちの良い生活を送りながら、自分の力を精一杯発揮し、くいのない人生を歩んでいくための考え方と身につけるための学習を行う時間です。

「学習」と言っても、学校で学ぶ数学などのように、決まった答えの出るものではありません。ある人にとっては適切でも、別の人にとっては不適切だと言うこともあります。

そう考えると、とても難しいことのようにですが、色々な人の考えを聞いたり、自分の考えを整理し、発表する中で、少しずつ、広い立場で自分の考えにこだわることなく、お互いに思いやりをもって関係を持つことができるようになり、色々な場面でどう対応したらよいのかが、自然と分かって来るはずですよ。

学習方法としては、「社会生活実務テキスト」をもとに、みんなで議論したり、ときには一部ロールプレイなども交えて、よりよい対応の仕方や考え方をさがしていく方法をとっています。「答え」が最初からあって、それを覚える時間ではありません。あくまで参加者である皆さん自身が考え、他の参加者の考えも参考にしながら、自分はどの方法を選んでいくのかを決めていきます。

そのため、この時間の中での職員は、皆さんが話し合いを深めるためのアドバイスや援助を行うことはありますが、一方通行の「指導」を行う立場ではありません。一人ひとりが主人公で、主体的に考え、行動する時間です。職員も皆さんも同じように、悩みや課題を抱えた個人として発言し、自己の課題を克服するためにどうしたらよいかについて、みんなから参考意見をもらいながら考え、よりよい方向をさぐっていきます。

1年間で学び合う項目として、①自己の認識、②障害の理解、③コミュニケーションと人間関係、④時間・金銭管理、⑤近隣関係・地域活動、の5つを予定しています。

各項目を学習する前には、まず、自分がその項目についてどれだけ理解しているかを自己評価します。そして、学習後、理解がどれだけ深まり、自分がどれだけ成長したかを、あらためて自己評価します。

この時間の進行も、皆さん自身の手でやっていただきます。順番に司会と書記の役を当番として回して行きますので、責任を持って取り組んで行って下さい。

「テキスト学習」における事前事後のアセスメント様式(「自己の認識」の例)

(参加者用)

「自己の認識」のアセスメント

参加者氏名 _____
 学習開始日 年 月 日
 学習終了日 年 月 日

学習 目標 番号	学習目標の内容	理解している していない				
		5	4	3	2	1
1	一人ひとりの性格の違いを理解する それぞれの性格の違いや長所、短所について理解し、 一人ひとりの違いを認めて、自分も他人も大切にで きる。					
2	価値観とは何かを理解する 生活の場面で、価値観がどのように現れるかを知り、 価値観とは何かがわかる					
3	自分の価値観を明確にしお互いを尊重し合う 自分はどのような価値観を持っているかを知り、一 人ひとりの価値観の違いを尊重するとはどのような ことか、がわかる。					
4	自分の価値観に基づいて意思決定する 自分の価値観に基づいて意思決定をし、社会の中で 役割を果たし、自分らしく生きる方法がわかる。					
5	自分を大切に自分らしく行動する 自分をかけがえのない存在であると自覚し、自分ら しい生き方を考え、行動することができる。					

(注) 1 学習を始める前に、自分がどの程度理解しているか、上欄に△印をつけ確認しましょう。
 2 学習が終わったら、自分で下欄に○印をつけ、始める前と比較してみましょう。

援助者氏名 _____

注：この様式は基礎教材として採用した『社会生活力プログラム・マニュアル』（赤塚他 1999 中央法規）の様式から転用したもの。

指導結果

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[テキスト学習]
訓練課題	1. 自己の認識 2 価値観とは何かを理解する 3 自分の価値観を明確にしお互いを尊重し合う		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏名	A, B, C, D, E, F(Fは援助者(=職員))		
今回のねらい	1. 一人ひとりの生育歴や、生活環境などによって価値観に違いが出てくることを知り、何かを判断するときその違いが明確になることを知る。話し合いの中から価値観の意味を知る。 2. 身近なテーマを取り上げ、それぞれの考えを出し合うことから、一つ一つの考えの奥にある意味を知り、お互いについての理解を深める。		
教材	社会生活実務テキスト		

指導区分	指導の内容
導入	<p>今回の学習のポイントについて援助者が解説 人の性格の多面性について、また最も大切にしたい「自分らしさ」について振り返る。 話し合いを通して、その人が何を大切に思っているかによって一人ひとりの「自分らしさ」が違ってくるということを考える。 「価値観」とは何かを考える。</p>
実施	<p>2 価値観とは何かを理解する (1) 外出用の洋服を選ぶとき、何を基準に選ぶか？ A:色(黒か地味な色) B:かっこよさ D:かっこよさ、派手なのがよい E:かわいらしさ C:色(オレンジ)、ジーパン、ヘソだし (2) なぜそれを基準にするか？ A:目立たないように B:男の子らしい(F…男性らしくと言って欲しい) D:派手なのが好き(模様付きがよい) E:キャラクターが好き C:流行に合わせたいから (3) 選択や決断の必要な場面 A:自分の進路(仕事) B:自分の行く道(どうやってうまく人生を歩んでいくべきか?) D:サイズ(注:洋服の話からの転換が出来ていない) E:一人暮らしをするか、今の家にいるか?…一人暮らしをしたい C:サイズ、色の合わせ方、道順 (4) 判断するのが最も難しいと思ったこと A:仕事の選択 B:訓練コースを決めるとき D:洗濯機の使い方(ボタンの押し方) E:パソコンのデータ入力 C:パソコンの使い方(全体) (5) なぜその判断は難しかったか A:自分で何かをやり遂げることがなかったから B:機械は色々役割がある、PCは難しそう D:家では旧式の洗濯機だったから E:ローマ字が分からなかった C:初めての経験だったから、止まったときに困った (6) 自分一人で判断しがたいときはどうしたらよいか A:家では両親に相談する。職リハでは近くの先生に相談する。 B:O主任に相談する(何でも相談の担当だから) D:お母さん、お母さん…いやH先生にやり方を聞いてもう1回教えてもらう。 E:職員に相談する C:GさんかS主任に相談する (7) そもそも価値観とは何だろう 援助者:辞書で「価値観」と言う言葉の意味を調べてみよう E:皆の代表として電機系に借りに行き、調べる。辞書の引き方も良く知っている。 「価値判断の基準となる考え」(何が大切か決めるときのもとになる考え) (8) 今までの学習で価値観について学んだことを整理する A:選択の判断の仕方 B:やるべき事をやる 決断 D:遊び方、やり方 E:すぐ答えが出ないので、援助者Fから辞書で調べたことでよいと示唆する 何が大切か決めるときのもとになる考え 明るいことが大切 C:自分の選び方とやり方</p>

	<p>3 自分の価値観を明確にしあいお互いを尊重し合う</p> <p>(1)テーマ別に自分の考えを述べ合う</p> <p>好きな異性のタイプ A:自分を理解してくれる人 B:かわいい人 D:きれいな人 E:かっこいい人 C:お嬢様タイプ、おっとりしている人 F:頼りになる人</p> <p>家族について A:父 誠実 母 優しい 兄 面白い B:母 旅行に行きたがる人 父 何でもしてくれる人(料理・買い物) 弟 無口 D:祖母 親切 両親 優しい 妹 ケンカするとすぐふてる(普段は優しい) E:母 優しい 祖父 すぐ怒る 祖母 優しい 姉 怖い人 C:母 優しい人 父 …(言葉に詰まる。表情も一瞬こわばる)老けてる人 弟 長崎で大学に行っています</p> <p>ペットを飼うこと A:世話をするのが大変だから嫌 B:小さい動物(ハムスターのようなもの)を飼ってみたい でも自分では世話をしない 犬を飼っているが、大きくなってかわいくないから D:犬は嫌、猫は好き E:犬を飼ってみたい C:あまり吠える犬は嫌 あなたは犬派?それとも猫派? 二派に分かれてディベートする 〔犬派; E, B, A, C〕 E; 犬はかわいい A; 番犬になる、猫はよその庭に糞をする B; 一緒に散歩したり、遊べるから良い、犬は芸が出来るが猫は何もしない 犬は賢いが猫は引掻く。 C; 小さい犬はかわいい 〔猫派; D, F (注; 猫派がDのみだったため援助者が加勢する)〕 D; 犬は噛んだりほえるから嫌 F; 犬は予防注射・散歩など手を取られる 猫は気ままで勝手に行動してくれるのがよい</p> <p>仕事について D:素早くするところ、真面目にするところが大事だと思う E:介護の仕事では浴室掃除が大事 A:何をしても責任感を持ってすることが大切 B:何事もあきらめず努力すること C:何事もめげずに努力すること F:うまくいっているときより、失敗したときにどういう態度をとるかが大切</p>
<p>総括</p>	<p>犬派・猫派に分かれてのディベート等身近なテーマを決めての話し合うことを通して、全体として、互いを一面から決めつけることなく理解するよう努力し、自分自身についても、あるがままの自分でよいのだと肯定的に受容してよいことに気づかせることにつながったと思われる。</p>

指 導 結 果

MU番号	A-110	訓練題目	社会生活実務[テキスト学習]
訓練課題	.障害の理解 自分の障害や自分と異なる障害を理解する 視覚障害について理解を深めましょう		
実施日	平成 年 月 日(曜日)		
氏 名	A, B, C, D, E, F(Fは援助者(=職員))		
今 回 の ね ら い	視覚障害者についての理解を深め、自分とは異なる障害を持つ人が、自分と同様の、また、自分とは異なる困難を抱えていることを知る。そして、他の人たちとの交流のきっかけとし、自分自身の未開発の能力についても気づいてゆく。		
教 材	社会生活実務テキスト、身体障害者福祉法別表、補助資料「視覚障害について」		

指導区分	指 導 の 内 容
導 入	<p>今回の学習のポイントについて援助者が解説 前回学習した肢体不自由者の生活上の困難さやその軽減の方法、必要な支援などについて振り返る。</p> <p>C: K施設のI君は生まれつき両足が短くて歩けないので車椅子を使用している。 食堂に行くときなど、一緒に行動してあげる。</p> <p>E: 車椅子では段差があると困る。段差があるときは持ち上げてあげる。</p> <p>D: 食堂で食器などが取れない人(電動車椅子の人)を手伝ってあげる。</p> <p>A: 体温調節の出来ない人がいる。エアコンを使用する。アイスノン、ホッカイロを持ってきてあげる。</p> <p>見かけの不自由さだけでなく、体温調節の出来ない不自由さなどをしっかり確認し、視覚障害でも同様に見かけからは分からない困難さがあるのではないかと示唆する。</p>
実 施	<p>1 演習:視覚障害者体験 ねらい; 目隠しをして教室の外から室内に入り、自分の席につく体験をしてみる。その際、周囲の人に援助を依頼することができるかに着目する。この体験を通じ、逆に自分が視覚障害者にどんな援助ができるかについても考える。</p> <p>【1回目の結果】</p> <p>C: 見当をつけて進みすぐ到着する。そこが本当に自分の席かどうか確認するよう言うと、筆箱の感触で分かったという。</p> <p>A: 椅子の配置と机の角度を確認して座っているが、自分では筆箱の感触で分かったという。自分では無意識にやっているが、机の角を確認していたことは大切な気づきであったと認める。</p> <p>E: 机・椅子の配置、隣にDが座っていたことで自分の席が分かり、筆箱の感触で確認する。</p> <p>以上の3人が、事前に「見て確認しておいた」記憶により、ほとんど問題なく自分の席に到達できているため、次に順序を変え、また、目隠しをする人が室を出た後、それ以外の人の席を変えて再度実施。この時、対象者に目が見えない場合どこを使って場所の確認をするかと尋ねると、手を使って触覚で確認するとの答えしか出ない。</p> <p>【2回目の結果】</p> <p>B: 入り口から見当をつけて斜めに進むが、最初自分の座っていた席の隣にCが移動していたため混乱して反対側に移動し、元Aの席当たりでストップしてしまう。</p> <p>「困ったらどうしましょう」と問いかけると、「誰か僕の席まで連れて行ってください」と依頼可。Dが応える(手を引いて席までつれていくが、最初に「僕が手を引いてつれて行ってあげますよ」と言った以外、細かな声かけは出来ていない)。</p> <p>再度みんなに確認すると、今度は口と耳の使用が加わる。困ったときに依頼し誰かに助けて貰うということは、視覚障害者だけにとどまらず、みんなにとっても、とても大切なことなのでしっかり覚えておくように援助者から念押しする。自発的ではないにしろ、問いかけられてすぐ依頼できたBの気づきも認める。更に、手・口・耳だけでなく、困難な状況になったときはしっかり考えることが大切なことを実感して貰</p>

	<p>うため、最後のDの時には、席の移動だけでなく、机Aを取り払っておく。</p> <p>D：予想通り、机の切れたところで混乱してストップする。「困りましたね。どうしましょう」と問いかけると、「Eさん、僕の席まで連れて行ってください」と、指名して依頼することができた。</p> <p>指名して依頼できたDの行為を認め、指名できたということは、体のどこを使ったのでしょうかとみんなに問いかける。口と耳という答えが出るが、それ以上には気づかず。Dは確実に自分の席に連れて行って貰うことを考えて頭を使っているのだと説明する。そこで、再度、困ったときにはしっかり状況を考えて、周囲の人に手助けを依頼すること。依頼するときには相手を指名する方が、より確実なことを助言する。また、依頼を受けた人が、すぐ行動に移せていたのはよいが、手を引いてあげるだけでなく、その都度、細かい状況説明をしてあげないと、視覚障害の人には状況が分からないということを確認する。「手助け」というが、手だけ使うのではなく、介助される方もする方も、しっかり全ての器官を動員することが大切なことを助言する。</p> <p>2 上記の体験をした上で、補助資料「視覚障害について」を読み合わせ、視覚障害の困難さについて学ぶ。</p> <p>(1) 視覚障害はどのような障害でしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目の不自由な人(C・B・E) ・視野の障害もある <p>(2) 視覚障害のある人は、どのような情報入手やコミュニケーションの方法があるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・白杖、触覚(A) ・点字、点字ブロック(E) ・コンピューター(E) <p>(3) 視覚障害のある人には、どのような移動支援があるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・白杖(C) ・点字ブロック(B) ・手を引いてあげる(C) ・盲導犬(C) <p>(4) 視覚障害のある人の生活上の困難さやその軽減の方法、必要な支援など話し合う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・困ったときに声をかけてあげる、細かい声かけが必要(D) ・手を引いてあげる(C) ・名前を呼ぶ(E) ・会議の時、人が移動したときは教えてあげる(A) <p>(5) 今日の学習の反省と感想</p> <p>D：(視覚障害者の人がいたら)手を貸してあげて、最初は分からないことがあったら声をかけてあげたりする。・・・手だけでなく、声をしっかりかけてあげることが大切。</p> <p>E：目隠ししたら見えなくて、どこに何があるか分からなくて不安だった。困ったときは、助けを求めることが大事だと思った。</p> <p>A：目が見えないなど(困難なことがあったら)まず頭を使うのが大事。</p> <p>C：手助け、人を助けることです。手をつなく。肩を持って貰う(右側)。</p> <p>B：位置を把握すること。</p>
<p>総括</p>	<p>D・Bだけでなく、困ったときにすぐ依頼の言葉が出ないのは、全員の課題である。殊にAやCの場合、依頼するのは嫌だとはっきりとした拒否感を持っている。日常的な訓練場面の中でも、あえて依頼しなければ次の作業に移行できない状況を設定したり、「体験指導」における援助要請モデルの指導の必要性が示唆される。</p>