



第4

行動観察の結果から考察する

第4では、訓練生の行動や動作を観察した結果から、職員がその行動の背景にある要因を考察する手法について、訓練生の「困っていることや作業のやりにくさ」への対応法を考察する手法について、具体的な例を示しながら説明します。

1 背景にある要因を考察する

訓練生の「困っていることや作業のやりにくさ」の場面に遭遇すると、職員はその問題を早く解決しなければと焦って、原因を十分に検討せずに対応してしまいがちです。しかし、このような対応では本質的な問題の解決に至らないばかりか、かえって悪化してしまう可能性があります。図4-1のように目に見える「気になる行動や動作」だけに着目するのではなく、「困っていることや作業のやりにくさ」の「背景にある要因」をしっかりと見極めることが大切です。背景にある要因は様々で、訓練生の特性だけでなく、気持ちや意図、生理的要因、環境的要因、成育歴、これまでの経験等が相互に影響しあっています。

職員が「背景にある要因」について訓練生に確認する場合は、訓練生がうまく状況を説明できない、あるいは訓練生自身が「背景にある要因」に気づいていない場合もありますので、ある程度「背景にある要因」を考察しておき、訓練生と相談する中で、「背景にある要因」をより明確にすることができ、適切な対応法が見出せます。

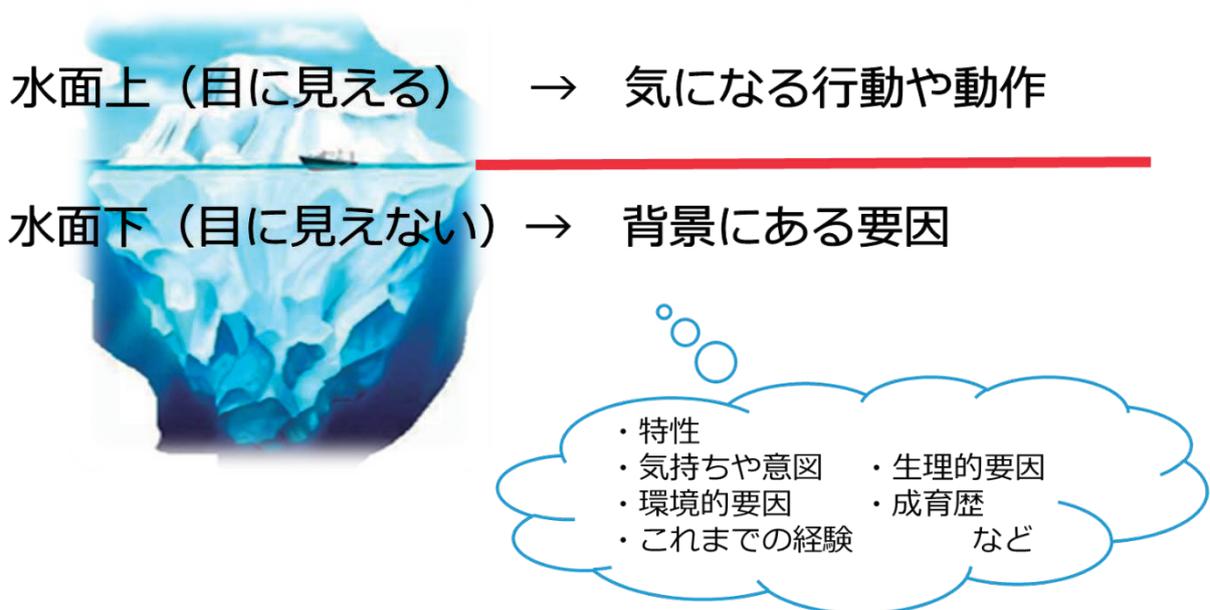


図4-1 行動上の問題と背景にある要因の冰山モデル

2 考察するための手法

(1) 気になる行動や動作から考察する

行動観察においては、訓練生の作業結果だけでなく、訓練生の「気になる行動や動作」、さらには職員の指示の出し方や天候、訓練の環境等多面的に記録することにより、「背景ある要因」を推測しやすく、適切な対応法の検討につなげることができます。

(例) 作業の流れで見られた気になる行動や動作

口頭で作業指示を受けて、作業に取り組もうとしたがすぐに動きが止まった。その間、周りをキョロキョロと見る仕草も見られる。しばらくして作業に取りかかり、集中して行っている様子だったが、想定よりずいぶんと時間がかかっていた。提出されたものは、余分なデータまで入力してあった。

この例では「作業に時間がかかり、余分なデータが入力されていた」という作業結果に着目した対応法として、例えば「指示をよく聞く」「わからなければ質問する」などが考えられますが、それだけでは訓練生の「困っていること」の本質的な解決には至りません。図4-2に示すように、指示を受けた直後の「動きが止まる」、「周りをキョロキョロと見る」の行動から、「背景にある要因」として「指示がわからなかったのかも」、「指示内容を忘れたのかも」あるいは「(指示がわからなかったから) 周りを見て動こうとしていたのかも」が推測できます。推測どおりであれば「質問をしなかったのはなぜだろう?」と新たな疑問が出てきます。



図4-2 作業の流れからの考察

このように、行動観察によって目に見える水面上の「気になる行動や動作」から、どうしてそのような行動や動作になるのかを考えることが重要です。

(2) 多面的な視点から考察する

よくあるエピソードですが、普段は正確に作業をする訓練生が、突然「ミスが多くなる、眠そうにしている」等の様子が見られたときに、その作業場面での行動や動作だけを考察しても原因がわからないことがあります。そのときには行動や動作の「背景にある要因」として、「昨日は眠れたのだろうか」、「服薬は適切にできているのだろうか」、「何か気になっていることがあるのだろうか」等、作業面以外にも原因がある可能性を考える必要があります。

このように、「気になる行動や動作」から目に見えない水面下の「背景にある要因」を推測する場合、図4-3に示すように、健康状態や病気等の「身体的側面」、生活習慣や対人関係にかかるコミュニケーション等の「社会的側面」、こだわりやストレス・疲労の程度等の「精神的側面」、これまでの経歴や身に付けてきた能力等の「職業的側面」の4つの側面と、訓練生に影響を及ぼす「環境」を含めた5つの多面的な視点から考察し、対応法を検討することが有効です。

水面上（目に見える）気になる行動や動作

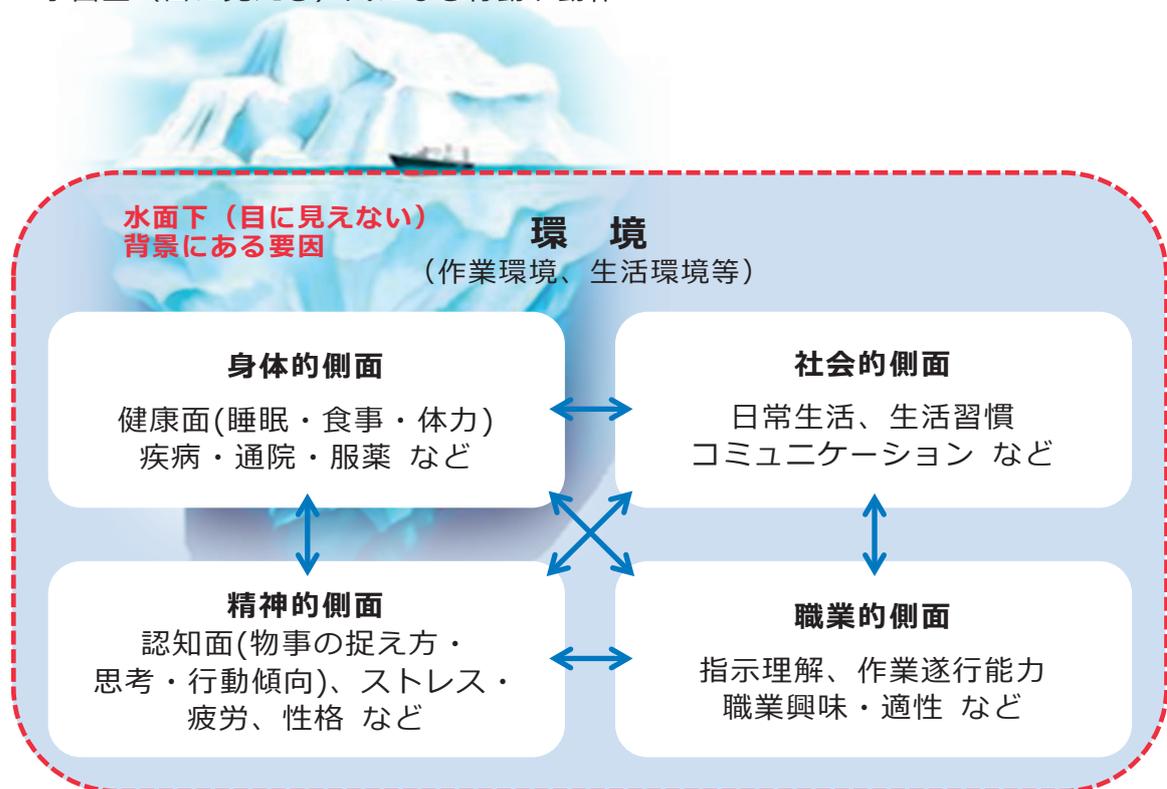


図4-3 背景にある要因を多面的に考察

訓練生の行動で、「指示を受けた直後に動きが止まり、周りをキョロキョロと見る」という「気になる行動や動作」から「なぜ質問をしなかったのだろう？」と推測し、「背景にある要因」を多面的に考察した場合、図4-4のように示すことができます。

これらの4つの側面及び環境は、相互に作用しあっているため、この考察をもとに訓練生と相談しながら本質的な原因を確認していきます。

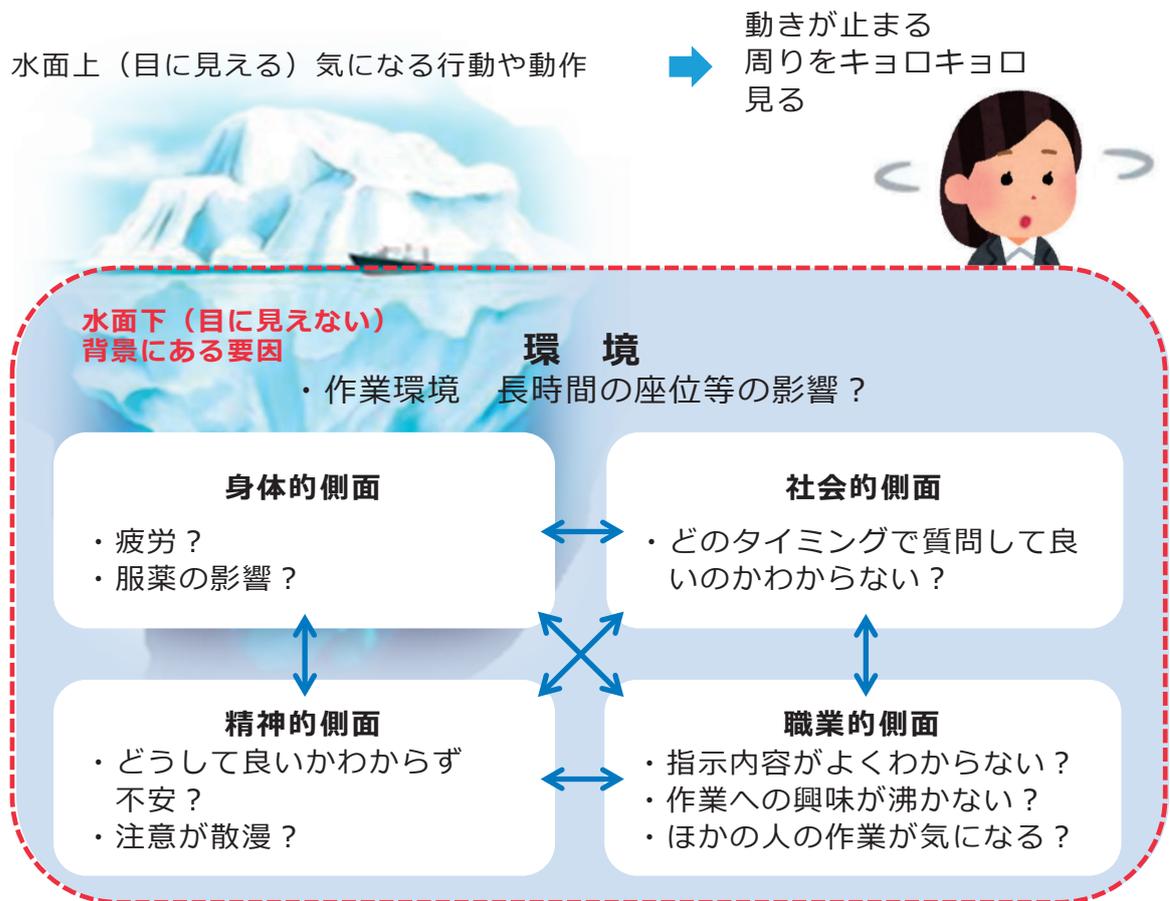


図4-4 キョロキョロしている仕草の原因を多面的に考察した（例）

(3) 情報を処理（指示理解）する過程で考察する

情報（作業指示）の受け止め方や理解の仕方は、図4-5に示すように、**受信**（人の頭の中で情報を処理するとき、外界の情報を読み取り）、**処理**（読み取った情報を理解し、分析したうえで、判断）し、そして、これらの処理に基づき**送信**（行動や動作を起こす）するという3つの過程からなります。

行動観察で目に見える水面上の部分は、**送信**になり、訓練生の「気になる行動や動作」の「背景にある要因」に当たる部分は、**受信**または**処理**の過程になります。



* 情報とは、対象（相手や作業課題等）の状況・言葉・態度等で、五感で感じ取れるものを指します。

図 4-5 人が情報を処理する過程のイメージ

指示を聞く（受信）、言葉の意図や表情を読み取ることや指示を理解・分析・判断（処理）することは水面下の部分であり、見えないので捉えにくく、訓練生自身も自覚しにくいため、職員が意識をしないと気づきにくい部分だと考えられます。

図 4-5 の考え方にもとづき、「動きが止まる、周りをキョロキョロと見る」という訓練生について、情報を処理する過程に着目してみると、図 4-6 に示すように「指示が聞き取れない」等の受信または「指示内容を考えても理解できない」等の処理に背景にある要因があると考察できます。

この推測した一つひとつの可能性を検討して、本質的な「背景にある要因」を絞り込みます。

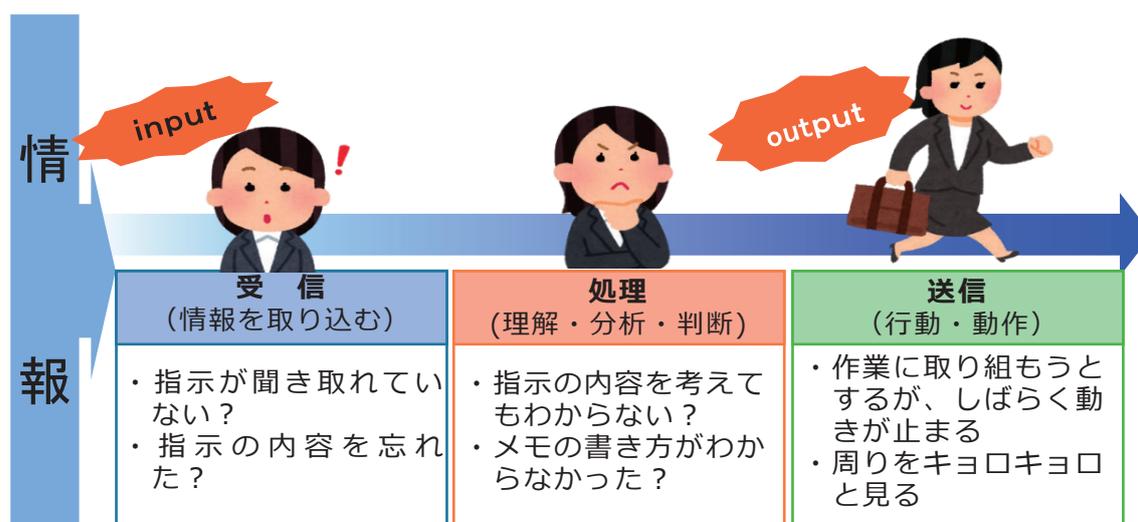


図 4-6 行動の背景として考えられること

(4) 総合的に考察する

行動観察後の考察はあくまで推測なので、決めつけをせず、これまでの経過（生活歴等）、ほかの場面での様子や第5「訓練生との相談で対応法を決定する」で紹介する相談場面等を含めて総合的に考察していくことが重要です。特に、導入期における訓練場面は、訓練生はまだ環境や職員に慣れていない、自己と向き合うという状況に普段と違った緊張感等がある可能性もあり、導入期の訓練で見られる行動や動作は、訓練生の特性の一部でしかないことを常に頭に入れて考察することが必要です。

図4-7に示すように、訓練生の「気になる行動や動作」が、周りの環境や関わりによって起きている、あるいは一時的に起きている可能性も考えられるので、「気になる行動や動作」が見られない場面も踏まえて考察することが、有効です。

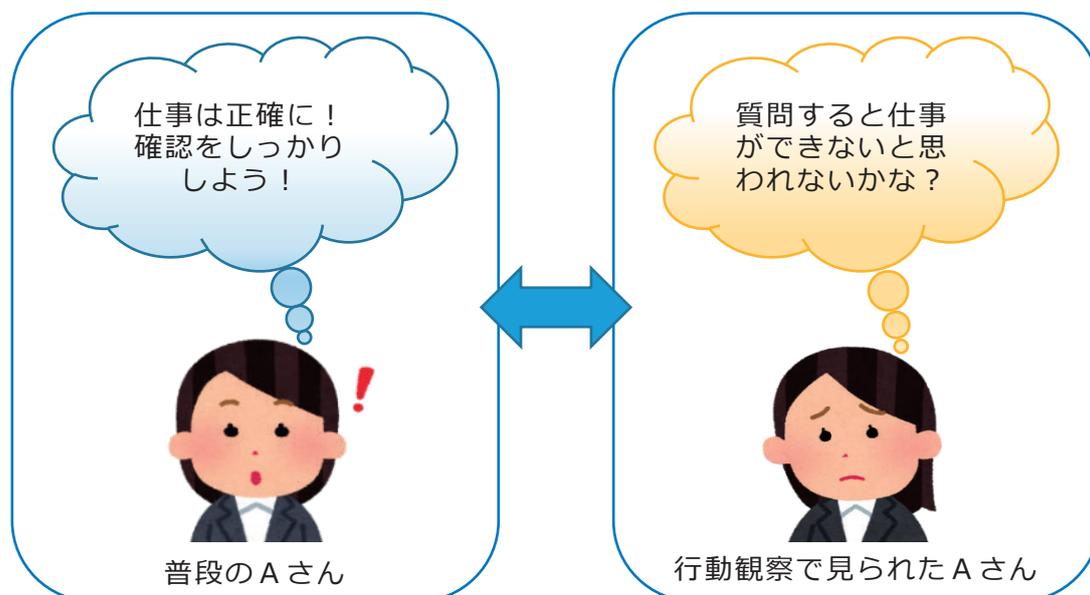


図4-7 見る場面によって違う一面が見えることがある（例）

(5) 対応法について考察する

訓練生の「気になる行動や動作」のすべてについて対応法が必要になるわけではありません。また、訓練生の「気になる行動や動作」が複数ある場合、それぞれの対応法を一度に習得することは訓練生には負担になります。そのため、一度に習得する対応法は優先順位をつけて習得することが大切です。

対応法の必要性、優先度を考える場合は、「①就職して働いたときに課題になりそうな事柄なのか」、「②本人が取り組みたいと感じる内容なのか」の

2点に着目すると良いでしょう。

「①就職して働いたときに課題になりそうな事柄なのか」については、本人が希望している就職先、業種等も考慮に入れて検討することが必要です。

「②本人が取り組みたいと感じる内容なのか」は、対応法を検討する際に非常に重要です。そもそも本人が取り組みたくない、取り組む必要性がわからないという事柄に無理に取り組んでも結果は伴いません。何を取り組みたいと感じているのかは、訓練生との相談で職員と一緒に整理をしていく必要があります（詳細は第5「訓練生との相談で対応法を決定する」を参照）。職員が訓練生の行動を観察した際、こだわりから一般的な作業手順に合わせられない等の「困っていることや作業のやりにくさ」が見られると、すぐに円滑な作業遂行のための指導や助言をしがちです。

しかし、こうした目に見える気になる行動や動作への対応法の指導では、本質的な解決には至らない場合があります。

以上のことから職員の行動観察、考察により「作業に対するこだわり、コミュニケーションの特徴、ストレス等から他者の指導・助言を受け入れることが難しいのでは」といった「背景にある要因」を推測し、その対応法を検討することが重要です。