



第 6

行動観察から対応法を習得するまでの支援事例

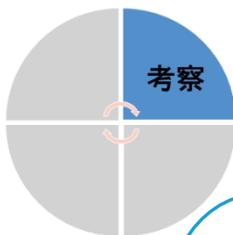
第 6 では、職員が作業場面で訓練生の行動を観察する中で見られた気になる行動や動作を記録し、その記録から背景にある要因を考察する場面、訓練生と相談する場面、相談した結果、訓練生が対応法を決定するまでの一連の流れを、事例を挙げながら説明します。



《情報の整理・物事に注意を向けることが苦手（課題）な訓練生 A さんの事例》

● 導入期の行動観察で見られた行動（課題）

- 訓練生全体に作業指示を口頭で説明した時にうつむいたり、時々周りをキョロキョロと見回したり、手遊びが見られた。
- 説明後に声をかけて説明が理解できたかどうかを確認すると、「わかった」と答えるものの、具体的に内容を確認すると、ほとんど理解はできていなかった。



観察できた行動の原因は何だろうか？

身体的側面：体調は良いか

社会的側面：眠い。周りの音や光が気になる

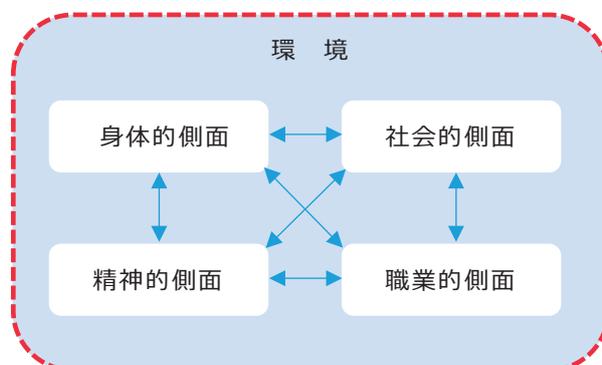
職業的側面：モチベーションがない。休憩が取れず疲労している

精神的側面：ストレスを強く感じている。精神疾患の症状がある

受信：指示が聞き取れていない

処理：指示が理解できない。指示を記憶できない

対応法は何が役立つそうかな？





職員：所内ルール等のガイダンスを口頭説明した時にうつむいたり、時々周りをキョロキョロと見回したりしていましたが、体調が悪い等、何か気になることがありましたか。【気づきの促し】

Aさん：体調は大丈夫です。ただ、説明がたくさんあって途中からわからなくなり、ほかの人はどうしているのか気になりました。

Aさんと相談して、考察と照合してみると・・・

身体的側面：体調は悪くないか？ → ✓OK

社会的側面：眠い。周りの音や光が気になっていないか？ → ✓OK

職業的側面：モチベーションがない。休憩が取れず疲労していないか？
→ ✓OK

精神的側面：ストレスを強く感じている。精神疾患の症状がないか？ → ✓OK

受信：指示が聞き取れているか？ → ✓OK

処理：指示が理解できない。指示を記憶できないか？ → これだ！

対応法として、まずは「メモを取る」が良さそうだな



職員：これからも説明が続きますが、どうしたら説明を理解することができますか。【気づきの促し】

Aさん：説明を聞きながら、大事なことはメモを取りたいと思います。
【自己決定】

職員：それは良い方法ですね。次はメモを取ってみましょう。

Aさんが対応法として「メモを取る」を挙げており、職員が考察した対応法と一致している。自己決定も行っているため、対応法の実施を促した。

記録（セルフモニタリング）

Aさんは職員と相談した内容を記録します。このとき、相談内容の情報を自分で整理し記録することで、どのように情報が整理されたのか可視化でき、職員とも共有できるので今後の振り返りに役立ちます。

〈Aさんの記録〉

○月○日

説明を聞いているときは、理解できていると思ったが、どんな内容かを質問された時には答えられなかった。

対応法

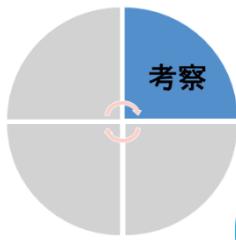
これからは説明を聞きながら、大事なことはメモを取るようになる。



職員：(Aさんが記録(セルフモニタリング)した内容を一緒に確認)では、次に作業の説明をしますので、作業手順をメモしてください。

Aさん：分かりました。

- 口頭説明を聞きながら、メモを取っていた。
- 急ぎながらメモを取っている様子が見られた。
- 作業手順を正しくメモに取ることができなかった。



今回の場面から見えてきた訓練生の苦手（課題）な部分はこれかな

- ・指示を聞きながらメモを取る（**マルチタスク**）

対応法としては、「一つの作業指示を聞いたらメモ」の繰り返しによって、マルチタスクではないようにしてみてもどうだろう



職員：説明を聞きながらメモを取る作業は、やってみていかがでしたか。

Aさん：説明を聞きながらメモを取る作業は、実際にやってみて難しかったです。

職員：どのようなところが難しいと感じましたか。【**気づきの促し**】

Aさん：メモを書いている途中で説明が次に進んでしまい、メモがきちんと取れませんでした。作業手順を理解しながらメモを取るの
は難しく、メモは自分に合わないと思います。

職員：作業手順は理解できましたか。

Aさん：作業手順も理解するのが難しかったです。理解できず、何をメモしたら良いのか分からなくなりました。ほかの人は理解しているのか気になってしまいました。

職員：Aさんは、どのようにしたら作業手順をメモすることができますか。【**気づきの促し**】

Aさん：もっと集中して聞くようにしたら、理解してメモを取ることができると思います。【**Aさんの提案**】



Aさんと相談して、考察と照合してみると・・・

やはりAさんは、指示を聞きながらメモを取るというマルチタスクが苦手(課題) そうだ。メモを取ることに集中して、指示内容も理解できなくなっていた かな。

また、Aさんが考えた対応法は「もっと集中して聞く」というものであるが、抽象的でありマルチタスクや指示内容の理解に対する効果的な対応法にはなりそうもないなあ。

内容理解するための具体的な対応法について気づきを促し、場合によっては考察した具体的な対応法を私からも提案した方が良いかな。



職員：メモは一部、書くことはできていましたが、途中から何をメモしたら良いか分からなくなったということですね。

Aさん：説明を聞いた後にメモを取ることはできると思いますが、聞いているうちに内容を忘れないか不安です。

職員：内容を忘れないようにするためには、どのようにしたら良いと思いますか？【気づきの促し】

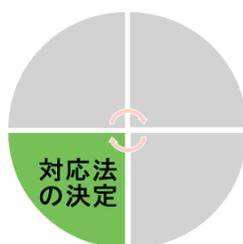
Aさん：分かりません。

職員：では、一つの作業指示を聞いた後にメモを取るといった方法いかがですか。【提案】

Aさん：それは大丈夫だと思います。

職員：メモの取り方で対策案が2つ出ました。「説明をもっと集中して聞きながらメモを取る」という案と、「一つの作業指示を聞いた後にメモをする」という案ですが、どちらかを試してみませんか。【気づきの促し】

Aさん：一つの作業指示を聞いた後にメモする方法をやってみたいと思います。【自己決定】



記録（セルフモニタリング）

〈Aさんの記録〉

○月○日

メモを書いている途中で説明が次に進んで、メモが取れなかった。
メモも作業手順の理解も中途半端になってしまった。

対策

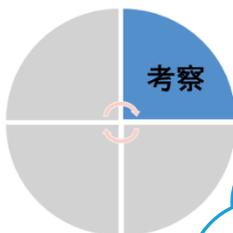
もっと集中して聞こうと思ったが、作業手順を一つずつ説明してもらい、メモを取る時間も頂けるといことなので、次回は説明を聞いてからメモをする。



職員：(Aさんが記録(セルフモニタリング)した内容を一緒に確認)では、また作業の説明をしますので、作業手順の説明を一つ聞いたらメモしてください。

Aさん：分かりました。

- 作業手順の説明を一つ聞いた後にメモが取れていた。
- 作業をしてみるとミスが出ている状況がある。



今回の場面から見えてきた訓練生の苦手（課題）な部分はこれかな

- メモの書き方が悪いため、後からメモを参照できない。
- 作業手順で大切な部分がメモされていない。

→ 実際のメモも確認しないと

対応法について、これはどうだろう

- 「情報の整理の仕方（指示の判断・解釈）」を確認する
- Aさんにとって分かり易い「メモの書き方」を考えてみる





職員：説明を聞いてからメモを取るという対応法は、いかがでしたか。

Aさん：説明を聞き終わってから書いたので、メモがしっかり取れて、そのメモを見ながら作業することができたので、安心して作業が進められました。

職員：メモに書いた作業手順通り作業はできていました。でもミスが出たのはなぜだと思いますか。【[気づきの促し](#)】

Aさん：少し迷いましたが、ミスなくできたと思っていました。なぜミスになったかは分かりません。

職員：「少し迷った」とのことですが、どの部分で迷っていたのか、一緒にメモを確認してみましょう。【[気づきの促し](#)】

Aさん：この部分で迷ったのですが、確かこうかなと思ってやりました。

職員：なるほど。少し分かりにくいようですね。作業手順を分かり易く書くためにはどうしたら良いと思いますか。【[気づきの促し](#)】

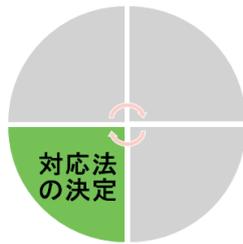
Aさん：まだメモに慣れていないので、メモを書くことを続けたいと思います。【[自己決定](#)】

Aさんと相談して、考察と照合してみると・・・

Aさんのメモを確認すると作業手順に抜けはないものの内容が分かりにくい状況である。やはり、[情報の整理の仕方やメモの書き方が苦手（課題）](#)でもある。

また、Aさんが考えた対応法は「メモを書き続ける」というものであったが、情報の整理の仕方が身に付いていない状況では効果的な対応法にはならない。どのような情報の整理の仕方をすれば良いのか、考察した対応法を私からも提案した方が良いかな。





職 員：そうですね。メモを続けるのは良いと思います。提案ですが、作業手順を書いたメモを職員に確認してもらってから、作業に移ってみてはどうでしょうか。【提案】

Aさん：メモを見てもらうのはそれほど手間ではないし、确实だと思います。職員に手順を確認してもらってから作業に移ります。【自己決定】

職 員：分かりました。

記録（セルフモニタリング）

〈Aさんの記録〉

○月△日

作業手順の説明を一つ聞いた後にメモ、また一つ説明を聞いた後にメモする方法は、以前に比べてメモが取れた。
ただ、作業結果に間違いがあり、作業手順が正しく書けなかったことが原因だとわかった。

対策

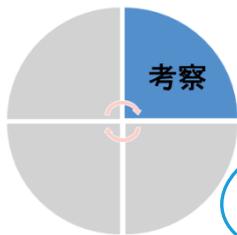
- ・メモに慣れてきたので、メモは続ける
- ・作業手順を書いたメモを職員に確認してもらってから、作業に移る



職 員：(Aさんが記録(セルフモニタリング)した内容を一緒に確認)では、作業の説明をしますので、作業手順の説明を一つ聞いたらメモし、報告してください。

Aさん：わかりました。

- ・作業手順の説明を一つ聞いた後にメモが取れていた。
- ・一度書いたメモを職員に確認してもらい、情報の整理の仕方について職員からの提案を踏まえて修正していた。
- ・作業にミスはでなかった。



今後も、情報の整理の仕方やメモの取り方を継続的に訓練することで、最終的には職員の確認なしに、正確なメモが取れるようになるかもしれない。



職員：作業手順のメモを職員に確認を取ってから作業に移っていただきましたが、やってみていかがでしたか。

Aさん：はい。確認してもらったら、どの内容をどのように書いたら良いのか等わかってきました。

職員：メモを職員に確認してもらうという工程を入れたことにより、正確にメモが完成したということですね。【気づきの促し】

Aさん：職員に確認してもらったことで、安心感が生まれたので良かったと思います。自分は説明を理解し、整理するというのが苦手かもしれません。

職員：苦手なことが明確化され、その対策ができたことは良かったですね。今後も、同じようにメモを取っていくことはできそうですか。

Aさん：はい、続けていきたいと思います。【自己決定】



記録（セルフモニタリング）

〈Aさんの記録〉

○月□日

指示を理解することは苦手かもしれない。

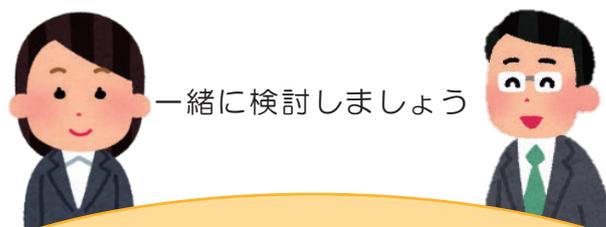
説明を受けて作業に移る前にメモを書き、職員に見てもらってから作業に移ると聞き洩らしによる間違いを防ぐことができた。

以上のように、行動観察から背景にある要因を考察し、相談を行い、訓練生が対応法を自己決定できるよう支援します。今回の例では、訓練生がメモを取っても上手くできなかった状況を踏まえて、「訓練生がメモを取る時間を意識

して、内容を区切って説明する」、「訓練生が書いたメモを確認する」といった職員の支援も含む対応法を提案し、訓練生が実践しました。最終的には訓練生自身による対応法の決定・実践が望ましいですが、対応法の習得段階によっては職員などの人的支援や環境面の支援も必要になります。

対応法によっては、次の作業場面で実施したところ、うまくいかなかったということもあります。

ここで挙げた事例からもわかるように、職員は常に「困っていることや作業のやりにくさ」がないかという視点で訓練状況を観察し、行動観察→考察→相談→対応法の決定というサイクルを意識しながら、訓練生自身が「困っていることや作業のやりにくさ」を解消できるよう、継続的に支援することが求められます。



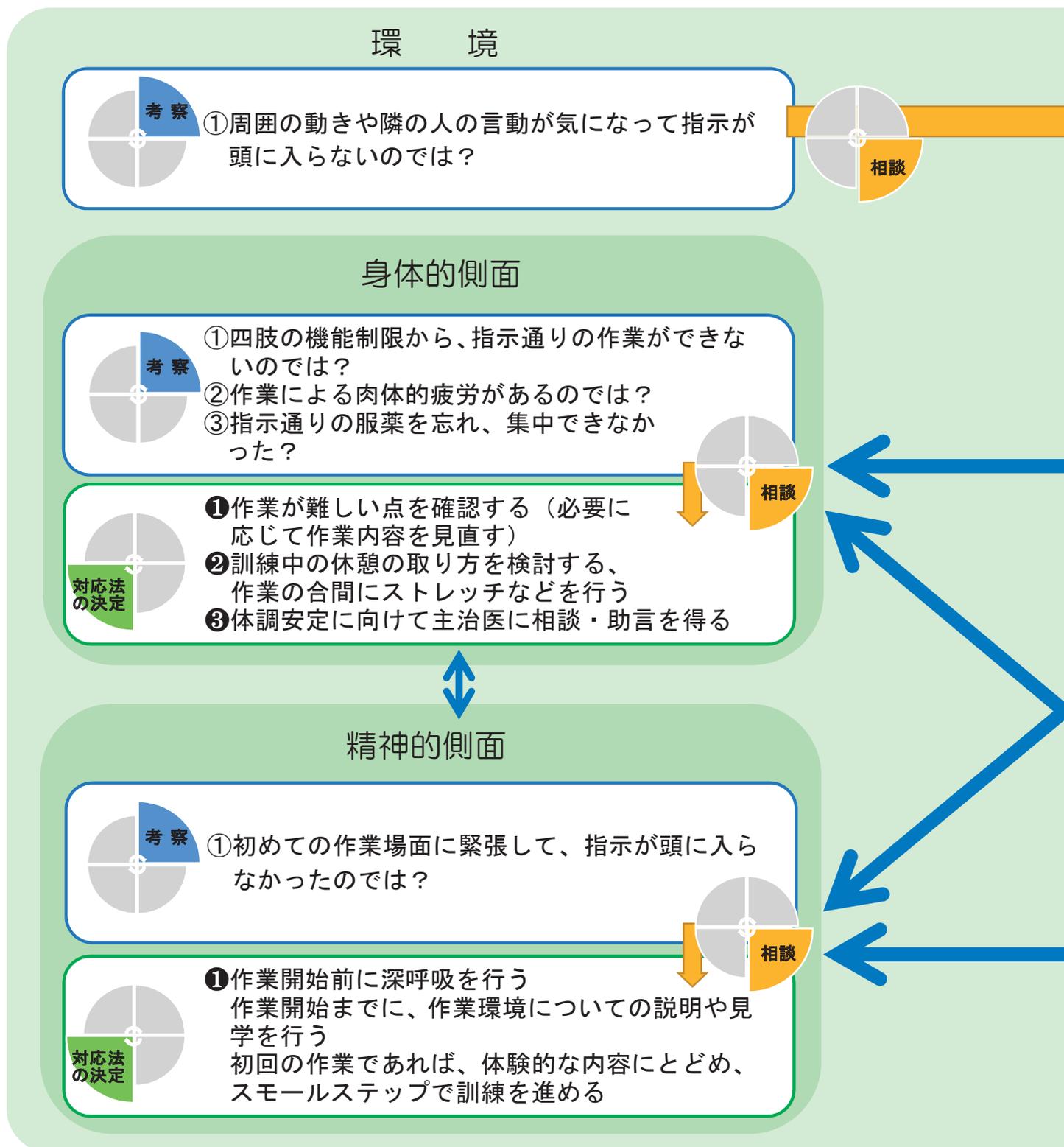
一緒に検討しましょう

訓練生が対応法を自己決定できるよう、
支援（行動観察→考察→相談→対応法の決定）
を継続的に行う

- 不安感や焦燥感を抱きやすい
 - 指示者からの声かけを行う、質問の場面を予め設定する
- 疲労しやすい
 - 休憩の取り方（時間、場面、方法）を工夫する、生活チェックシートを活用して体調の自己管理を行う
- 考えや気持ちを伝えることが苦手
 - 事前に考えを文字にまとめる、定型文やクッション言葉を活用する
- プレッシャーやストレスに弱い
 - 作業開始前のストレッチや深呼吸を行う、作業内容の事前確認、スモールステップで訓練を進める

等

< 作業場面で見られる課題 ① >





指示どおりに作業をしない



- ①周囲の動きが見えない向きの席や、隣の人との距離を少しあけた席にする

社会的側面



- ①睡眠が不十分なのでは？
- ②生活面の疲労から、集中できなかった？



- ①生活チェックシートによる訓練開始前の状況確認
作業開始時に進め方や休憩などの目標設定を行う
- ②生活面での相談を職員や支援機関の協力を得ながら行う



職業的側面



- ①作業を行う意味がわからず意欲が持てなかった？
- ②作業のやり方にこだわりがあるのでは？



- ①作業上のルールを伝える
- ②作業を行う目的や、得られる知識・技能について伝える



< 作業場面で見られる課題 ② >

環 境

考察

- ① 指示者が近くにおらず質問しにくかったのでは？
- ② 指示者がほかのことに取り組んでおり、質問しにくかったのでは？

相談

身体的側面

考察

- ① 構音障害により、口頭での質問がしにくかったのでは？

相談

対応法の決定

- ① 口頭での質問以外の対応法を検討する
(例) メモに書いて渡す
メールで質問する

精神的側面

考察

- ① 質問をしにくいのでは？
- ② 初めての場面に不安が高まり、質問ができなかったのでは？

相談

対応法の決定

- ① 「何度も聞いて申し訳ありませんが」等のクッション言葉を使ってみる
- ② 指示者から声をかけて、質問に慣れてもらう経過を見守りつつ、質問ができたときは褒める



作業に関する質問をしない

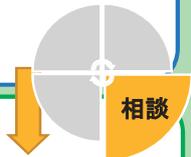


- ①どこに質問しに行けば良いのか伝え
- ②「今ご都合よろしいですか？」等のクッション言葉を使って、声をかける

社会的側面



- ①睡眠不足等の体調不良により頭が回らなかった？
- ②質問のタイミングが掴めず戸惑っていたのでは？



- ①体調安定に向けて主治医に相談・助言を得る
訓練中の休憩の取り方を見直す
- ②質問のタイミングを具体的に決める
- ③質問する前に、セリフを紙にまとめておく

職業的側面

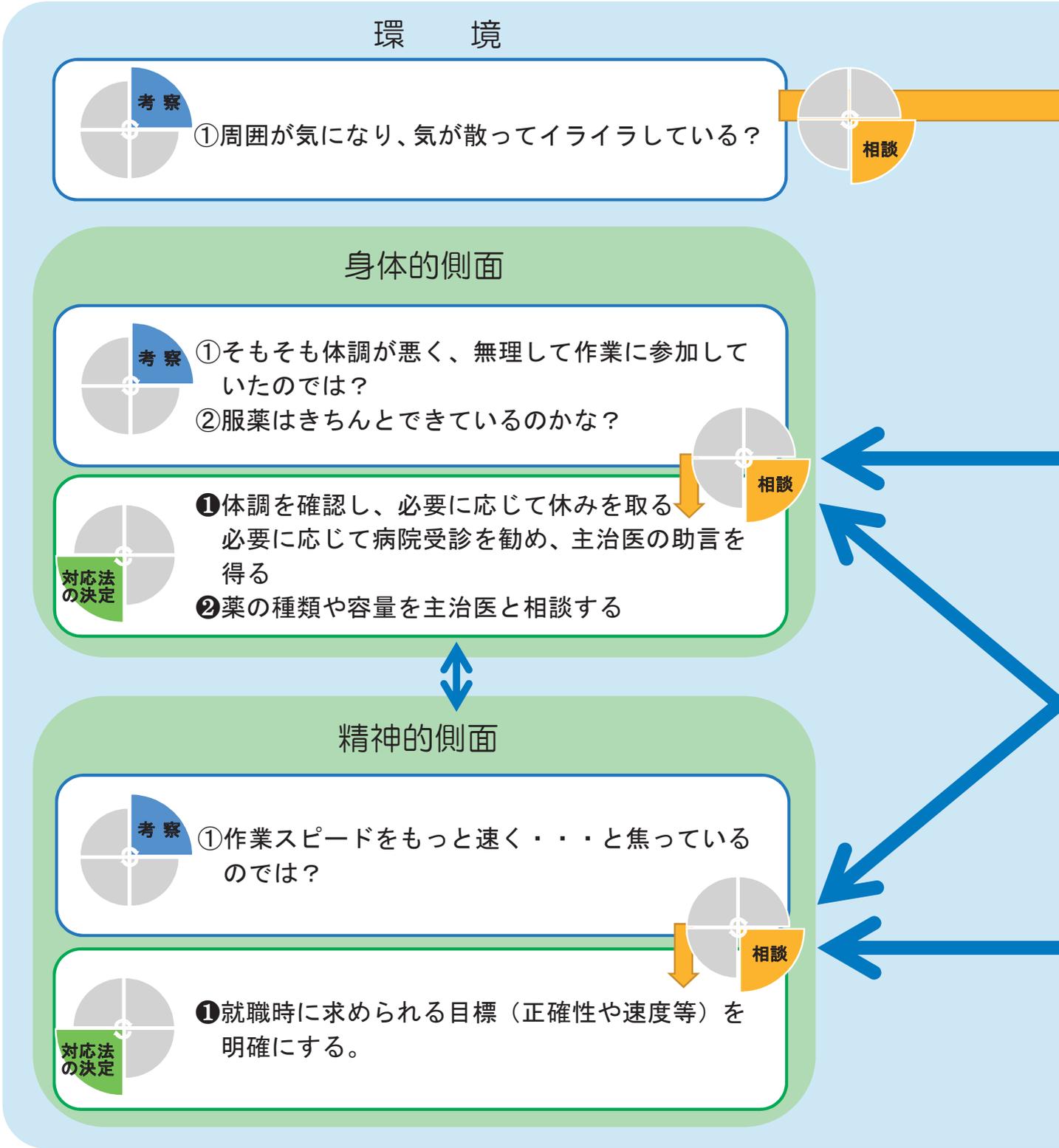


- ①わからないときには、質問をするという対応法が思い当たらなかったのでは？



- ①わからないときには、指示者に質問して作業を進めることが重要であることを説明する

< 作業場面で見られる課題 ③ >





ため息、目をこする、頭を抱え込むことがある
イライラしている様子やボーっとする様子がある



- ① 周囲が気にならない場所に席を配置する
- ② 感覚過敏に対する対応(ディスプレイの明るさ調整、耳栓の着用)

社会的側面



- ① 生活リズムが乱れているのでは？
- ② 週末の過活動から疲労が出ているのでは？



- ① 生活チェックシートによる1週間の状況をさかのぼって見て、生活リズムが安定しているかを確認
- ② 週末の過ごし方を確認



職業的側面



- ① 作業に対する意気込みが強く、力が入り過ぎて疲労が出たのでは？
- ② 思っていたほどできずに、イライラしたのでは？



- ① その場で深呼吸や、水分補給等の休憩を取る
- ② 怒りの感情が出てきた時には、場所を変えて興奮を治める

