

第5では、実際に訓練を実施する中で、対応法の習得サイクルにおける「考察」の段階で具体的な対応法を検討する際の基本的な考え方について説明します。

対応法を決定するまでの流れについては、マニュアルⅡでも説明していますが、図5-1「対応法の習得サイクル」のように、職員は様々な場面をとおして訓練生の「気になる行動や動作」を「(1) 行動観察」し、観察結果から「困っていることや作業のやりにくさ」につながる事象の背景にある要因を「(2) 考察」し、訓練生との「(3) 相談」をとおして「困っていることや作業のやりにくさ」を確認します。そして訓練生自身が「(4) 対応法の決定」で自己決定できるように促します。

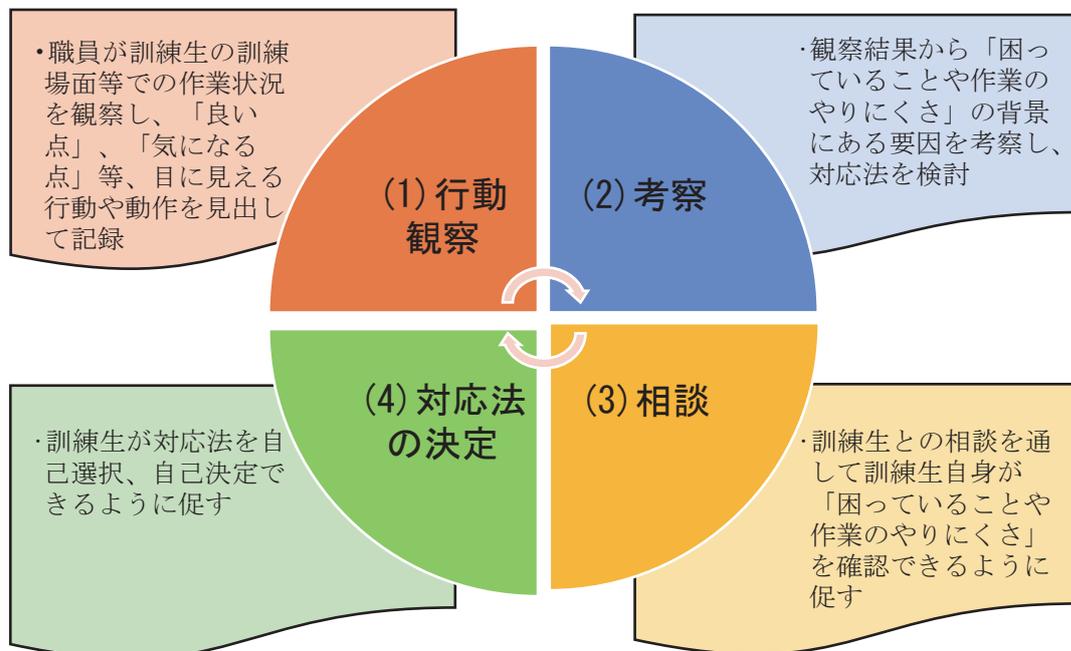


図5-1 対応法の習得サイクル

対応法の検討に当たっては「対応法の優先順位」、「望ましい対応法」、「場面に応じた対応法」について事前に整理しておくとい良いでしょう。

1 対応法の優先順位

職員は訓練生のためを考え、訓練生の「困っていることや作業のやりにくさ」を一度に解決しようと複数の課題に対して複数の対応法を検討しがちですが、実際には訓練生が一度に複数の対応法を習得することは負担になります。このような対応は中途半端な対応になることが多く、結果として対応法が身に

つかない可能性があります。一度に取り組む対応法はできれば1つ、多くても2つ程度に絞り込むことが大切です。

加えて、対応法を考えるに当たっては、訓練生にとって精神的、身体的、経済的な負担の少ないものを選ぶことが望ましいでしょう。

なお、対応法を絞り込む場合には、次の点を考慮し、訓練生との相談も踏まえて優先順位を付けます。



対応法の優先順位を考えるポイント

- ・ 訓練生が困っているかやりにくさを感じているか
- ・ 訓練生が取り組みたいと感じているか
- ・ 今すぐに解決する必要があるか
- ・ 就職して働く際に支障になるか
- ・ 習得の可能性があるか

(1) 訓練生が困っているかやりにくさを感じているか

訓練生自身が「何かに困っているのか、やりにくさを感じているか」を確認することが大切です。職員が訓練生の行動を観察した結果、その行動が課題だと感じていても、訓練生自身が課題と捉えていなければ、その時点では無理に対応法を検討する必要はないでしょう。対応法を習得するのは訓練生自身です。まずは訓練生が自分自身の課題として認識することが大切です。

(2) 訓練生が取り組みたいと感じているか

訓練生が自分自身の課題と認識できていたとしても、訓練生自身が対応法を習得したいかどうかを確認する必要があります。訓練生自身が自ら対応法の習得に向き合う姿勢が大切です。

(3) 今すぐに解決する必要があるか

行動観察をしていると様々な課題が見えてくる場合があり、それを訓練生にフィードバックした際に、訓練生自身も複数の課題に対する対応法を習得したいと考える場合も多々あります。しかしながら、対応法の習得には段階があり、複数の課題に対して一度に対応法を考えると訓練生自身も混乱し的確な対応法の習得に繋がりません。

将来的に必要なことなのか、今すぐ取り組む必要があるのかを訓練生とよく相談して、優先順位をつけて早急に取り組む必要があるものから1つ1つ確実に取り組んでいくのが良いでしょう。

(4) 就職して働く際に支障になるか

訓練生は就職を目指して日々訓練に取り組んでいます。訓練生が対応法を習得しなければ克服できない課題点が就職に直接影響するかどうかという点で考えます。訓練生自身が目指す就職に大きな支障が想定されない課題であれば、あえて急ぐ必要はないでしょう。

(5) 習得の可能性はあるか

いくら良い対応法を考えたとしても、訓練生自身がそれに取り組むことで課題の改善が図られるかどうかもある必要があり、やみくもに取り組むのではなく、訓練生をよく知り、現実的な対応法を検討するという視点も大切です。

2 本人にとって望ましい対応法

対応法を検討する場合、まずは訓練生自身ができることに対して取り組みますが、環境を整備する、指導体制を検討する必要もあるため、訓練生だけでは対応できない事も多くあります。それらを踏まえ、訓練生にとってどのようなステップで対応法を習得するのが有効なのかを検討する必要があります。

なお、対応法の習得については次のステップで検討するとよいでしょう。



望ましい対応法を考えるステップ

- ・ 訓練生自身の取り組みによる対応法
- ・ 環境面の工夫による対応法
- ・ 人的な支援による対応法
- ・ 訓練の指導体制・訓練指導法

(1) 訓練生自身の取り組みによる対応法

職員は訓練生の行動を観察し、その結果を本人にフィードバックし対応法について訓練生と相談します。前述の「対応法の優先順位」の考え方にに基づき、まずは訓練生自身で実施が可能な対応法について検討します。

この時、図5-2「自己理解した内容を整理・まとめるツールの様式記入例」等を使って、「セールスポイント（得意）」、「困っていることや作業のやりにくさ（苦手）」、「自分が努力すること」、「配慮をお願いしたいこと」等に見える形で整理して検討すると良いでしょう。

対応法については訓練生自身が自己決定できるように促します。

日付	セールスポイント (得意)	困っていることや 作業のやりにくさ(苦手)	対応法		
			自分が努力していること	配慮をお願いしたいこと	
入校時	7/6(月)	コツコツと真面目に取り組む ルールは守る	一度にたくさんのことが覚え られない	一つずつしっかりやるよう にしている わからないことは質問する	指示内容を確認させていた だきたい
2回目	7/20(月)	細かい作業が得意	体調が悪いと周囲の音が気 になる	指示されたことを、メモに 取るようにしている	メモを取る時間をいただき たい
3回目					
4回目					

※作業面、対人面、行動の視点から考えてみましょう。2回目以降は改善されたことや新たに気付いたことを記入しましょう。

図5-2 自己理解した内容を整理・まとめるツールの様式記入例

(2) 環境面の工夫による対応法

音や光、周囲の訓練生が気になる等、訓練環境の検討が必要な場合、前述のようなプロセスで訓練生自身が自己決定した対応法ではなかなか効果が得にくい場合もあります。その場合、単に訓練生が望む環境を提供するのではなく、「企業で働く」ということを念頭に、配慮できる環境を訓練生と一緒に検討します。

(3) 人的な支援による対応法

訓練生自身が努力し、環境面を工夫しても効果が得られない場合もあります。その場合は職員が訓練生に声をかけて気づきを促す等、人的な支援による対応法についても検討します。ただし、当初は「人的な支援による対応法」を活用したとしても、可能な限り、「訓練生自身での取り組みによる対応法」へと段階的に移行して、就職の際には訓練生自身が自ら対応できるように進めていくことが大切です。

(4) 訓練の指導体制・訓練指導法

人的な支援の度合いによっては、個別に対応をすることも検討しなければならない場合もあります。このような場合は指導体制・訓練指導法についても検討します。

3 場面に応じた対応法の検討

一言で作業場面の対応法といっても、作業に入る前の指示事項のメモ取りや、作業終了後の確認作業等、作業中のみならず的確に作業を遂行するためには作業の前後においても対応法が必要となります。

したがって、作業における対応法を検討する場合には、作業前、作業中、作業後の3つの場面を想定して検討を行います。

(1) 作業前の対応法

作業指示に基づき作業内容を理解、準備して作業を行うことで、円滑に正確な作業の実施につなげられるため、対応法を活用するには最も有効なタイミングとなります。そのため、作業前の対応法を十分検討して習得を支援することが重要です。



- ◆ 作業手順、注意事項のメモ取り
- ◆ 作業ポイントの付箋等への記入
- ◆ 作業手順の復唱
- ◆ 作業の手順書、指示書の活用
- ◆ 作業環境の調整

(2) 作業中の対応法

作業中は作業前に検討した対応法を基に作業を確実にするための対応法を検討します。次のような対応法を意識すると良いでしょう。



- ◆ 作業手順のメモ、手順書、指示書の参照
- ◆ 指さし確認、声だし確認
- ◆ 作業前に付箋等に記入した作業ポイントの確認

(3) 作業後の対応法

作業終了後は作業指示どおりに正確にできたかどうかを確認する必要があります。作業終了後の確認は作業結果の良否を最終的に決める重要なところで、したがって対応法も次の点を参考に検討すると良いでしょう。



- ◆ 作業手順のメモ、手順書、指示書の再確認
- ◆ 復唱による確認
- ◆ 付箋等に記入した作業ポイントの確認
- ◆ 成果物の2重チェック

4 対応法の実例

訓練生の「困っていることや作業のやりにくさ」の軽減、解消をする「対応法」の実例を挙げます。

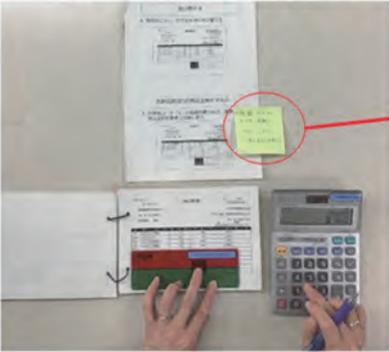
〈困っていることや作業のやりにくさ〉

- 口頭で説明を受けるのが苦手
- 説明についていけない
- 途中からわからなくなる

〈対応法の実例〉

- ✓ ポイントをメモする
- ✓ 作業手順をメモする
- ✓ メモする時間をもらう
- ✓ 質問方法の習得
- ✓ 作業手順のマニュアル

作業ポイントをポストイットに記入し見えるところに貼る



◎税額 10% の
求め方(税額)

合計〇〇×0.1

※小数点第1位四捨五入

〈困っていることや作業のやりにくさ〉

- 感覚(聴覚・視覚・臭覚)過敏がある
- 整理整頓が苦手
- 疲労を感じる
- イライラする

〈対応法の実例〉

- ✓ 耳栓、ノイズキャンセリング機能付きイヤホン、ヘッドホン、サングラスの利用
- ✓ 作業に必要なものだけを出す
- ✓ 小休憩を取る
- ✓ 深呼吸、お茶を飲む
- ✓ ストレッチ、ストレスボール

ノイズキャンセリング機能付きイヤホン、ヘッドホンの例







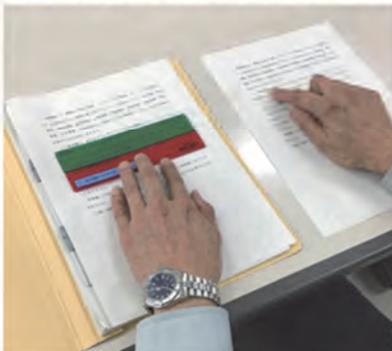
〈困っていることや作業のやりにくさ〉

- 文字の量が多く戸惑っている
- どこを見ているのかわからなくなる
- ケアレスミスがなくなる

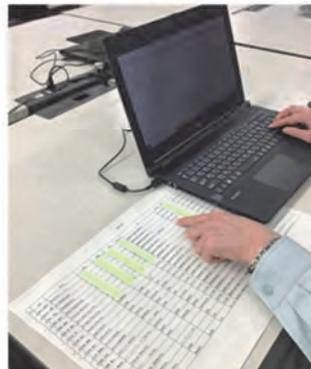
〈対応法の例〉

- ✓ 定規等のガイドを活用
- ✓ 付箋等で情報量を減らす
- ✓ 指さし確認
- ✓ 復唱
- ✓ 付箋による注意喚起
- ✓ 二重チェック

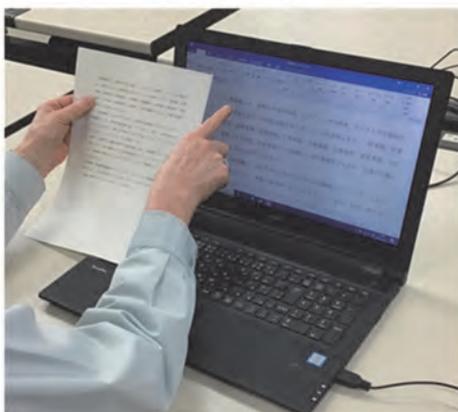
色付き定規により注意を喚起する



情報量を減らすために付箋で目隠しする



指さし確認し、復唱する



作業のポイントを付箋に記入し、手順の整理をしたあとで、「仕事メモ」にまとめる

