

実践報告 (Practical Research)

メモリーノートを活用した体験実習における セルフ・マネージメントの効果と維持

松田 光一郎・望月 昭

(社会福祉法人北摂杉の子会・立命館大学大学院応用人間科学研究科)

The Function and Maintenance of the Self-Management Using Memory Note in Experience Training

MATSUDA Koichiro and MOCHIZUKI Akira

(Hokusetsu suginokokai / Graduate School of Science for Human Services, Ritsumeikan University)

We conducted basic training using memory notes for 10 consecutive days as student job coaches for high-school students with mental disability at a school for special support before receiving employment experience training. After evaluating the acquisition conditions of the training to these students, we set up a “pre-operation meeting” and intervened with “options for task assignments” during our experience training at a youth hostel. As a result, we could show a functional relationship based on the changes of reference/entry behavior using these memory notes. Then, during experience training at the Home Center, we conducted training that offered services to customers at the workplace, while intervening with a “product search tool,” that is required for the actions of guiding/giving messages as a support setup for customer service activities, and using customer serving training with an “analysis of customer service issues”. Operation of this experience training raised formation of certain customer serving actions with autonomous search, reference and entry. After we examined the effect and retention of customers skill formation from the achievement rate of guiding/giving message activities using memory notes, we discovered that the effectiveness of memory notes was shown in study support in practical training for students with physical and mental disabilities for acquiring self-management skills, since it's required to conduct autonomous work performance while self-managing promises and schedules, whether or not a person has a disability.

Key Words : memory note, mental retardations, experience training, self-management

キーワード : メモリーノート, 知的障害, 体験実習, セルフ・マネージメント

I. 問題意識

これまで、特別支援教育における職業指導に

おいて、知的に障害のある生徒が作業配分を考え、安定した作業ペースをマネージメントする際に必要な作業遂行力の向上や対処行動・補完手段等の形成を目標に、生徒の職業的行動に応

じた支援計画の策定やその指導の構造化に向けた環境整備は充分になされてこなかった。

こうした経緯から、卒業後の就労環境を視野に入れた効果的な指導方法について、勿田ら(2000)は、職場では障害の有無に関らず予定や指示内容を自己管理し、自発的に行動することが求められることから、スケジュール帳を基本としたメモリーノート(Memory Note)が職場適応を促すための適切な形態であると指摘している。つまり、メモリーノートを障害からの自立を促す補完手段として捉え、記憶障害に限らず知的障害についても、スケジュールの自己管理を促進する指導は効果的であると考えられる。

しかし、特別支援教育における職業指導において、スケジュール帳を基本とした訓練報告例や職場での使用を促す指導方法について追加研究がなされていないことから、メモリーノートを職業指導に導入するには、それが対象生徒の障害に応じたオーダーメイド型の支援ツールとして機能する必要がある。勿田ら(2000)はシステム手帳型のメモリーノートには、記憶の補完としての機能だけでなく、行動計画の立案やその遂行記録として、また様々な活動の調整手段として、さらに計画的行動の実践による心理的負荷、不安の軽減の手段としての機能を実現できる可能性があるとし、多様な障害状況に適用できるツールとして開発を進めている。

II. 研究目的

本研究では、筆者が学生ジョブコーチという立場で職業指導に参加し、対象生徒がメモリーノートの意義と機能を理解して、スケジュール等を自己管理できるよう基礎訓練過程の整備と指導方法について先行条件と後続条件の視点から検討を行った。これは、参照の習慣を確立するSquiresら(1996)の訓練プログラムや青野

ら(2000)によるメモリーノートを代償手段とした参照、構成、記入という段階的訓練の先行研究に依拠するものである。

先行条件による実習指導について、小川(1993)は「システムティック・インストラクション」の中で、指示の出し方の手順を[最小限の介入による指示(Least Instructive Prompts)]として紹介している。この手法では、指示レベルを①言語指示②身振り③見本提示④手添えの4段階に分けている。指示の出し方は、対象者の能力に応じて最低限必要なレベルの指示の出し方が選択されるよう工夫されている。また先行条件として、4段階の指示だけでなく、記銘力に障害があり、複雑な作業手順の理解が困難な対象者に対し、いつでも利用できる継続的な形での付加的な先行条件の整備を行った。その後、自らの書字行動をきっかけとした行動の生起を目標に、実施すべき行動のきっかけを自己教示できるようセルフ・マネージメントに向けた指導に移行した。

後続条件による実習指導において、Alberto(1992)は行動の結果である「強化」によって行動を統制する方法として、行動の生起頻度を増加させる「正の強化」を中心とした後続条件の調整を第1に検討することが、倫理的な問題から適当であると指摘していることから、作業行動の選択肢が増えることにより達成感をもたらす行動の成立に向けた計画的な実習指導の構築とその具体的な方法について整理すると共に、対象生徒がメモリーノートの活用を通じて、自らの行動を正確に評価・確認する、セルフ・マネージメントの効果と維持について検証を行った。

III. 方法

1 対象生徒

対象生徒(以下A)は、B総合支援学校高等

部2年の知的に遅れがある女子であった。性格は朗らかで活発であるが、突然初対面の人にマッサージをしたり、友達感覚で話しかけたりと対人関係に課題が見られ、教員から指摘や改善を迫られると言語表出による意思伝達が困難であった。また、生活産業科のクリーニング作業では、作業担当者の言語指示による行動統制型の指導傾向のため緊張場面が多く、作業課題については行えているものの、作業報告や質問等を適切に行える段階に至っていなかった。書字行動について、平易な文章の読み書きは可能であり、担任から指示があれば手帳に記述するが、普段は学校との連絡帳として使用する以外、キャラクターシールを貼付けたり友達の似顔絵等を書くなど、手帳機能を生かした活用は見られなかった。

2. Aのこれまでの訓練と実習経過

(1) 第1回基礎訓練

i) メモリーノートの様式

基礎訓練及び般化訓練で用いるメモリーノートの形式は、戸田ら（2003）のM-メモリーノート（Makuhari Memory Note）のリフィルと記入項目を参考に対象生徒の障害特性と実習作業に適合した使い分けを考慮して、スケジュール、作業内容、メモの3構成を、市販の手帳作成ソフトを使い用紙サイズを設定して作成した。用紙サイズは、記入量と訓練課題を勘案し

スケジュール			月 日 ()
作業名	√	場所	作業内容
			メモ

図A. メモリーノートのリフィル(200mm×125mm)

て、バイブルサイズに合わせ、同サイズの6穴バインダーにバインディングして使用した。図Aにリフィルを示す。

ii) 基礎訓練概要

[訓練日程とセッティング]

- ・基礎訓練期間：5月9日～5月19日
- ・基礎訓練時間：9：00～9：40
- ・基礎訓練場所：B総合支援学校2階会議室
- ・基礎訓練配置：訓練者及び記録者（筆者）、参加者1名（A）
- ・基礎訓練記録方法：参加者の反応を記録用紙とビデオカメラで記録した。

iii) 評価・達成基準

基礎訓練の評価は、参照・構成・記入の各段階の「スケジュール」「作業内容」「メモ」の3種目を3試行ずつ、計9試行での平均正答率90%以上を達成基準とする。基準に至らない場合は再度訓練に戻り、基準に達した場合は次の段階に移行する。訓練では正誤のフィードバックを行うが、評価では正誤のフィードバックは行わない。

iv) 基礎訓練手順

[メモリーノートの基礎説明]

- ①「スケジュール」について、作業日程(日付・時間)を記入して説明する。
- ②「作業内容」について、今日の作業手順や具体的な方法を記入して説明する。
- ③「メモ」について、作業に応じて必要な情報や気付いた点を記入して説明する。

[参照訓練の実施]

訓練者が記述内容を伝え、その内容のメモリーノートのページを開き、該当箇所を指さす。または、記入されている内容を読み上げる。既に内容が記載されたメモリーノートを渡す。口頭で、記入内容の一部を伝えメモリーノートを

参照し内容を答えさせる。(例：4月1日は何をすることになっていますか?)

[構成訓練の実施]

訓練者は日付けのみ記載された未記入のメモリーノートと課題内容の書かれたポスト・イットを渡し、それを適正な記入箇所へ貼り付けるよう教示する。

[記入訓練の実施]

訓練者はメモリーノートの記入に必要な内容について口頭で教示し、その内容をメモリーノートの適切な箇所に記入する。空白の日付入りメモリーノートを渡し、試行場面を説明した後、記述すべき内容について口頭で伝える。

v) 基礎訓練課題

参照訓練の訓練課題では、既に内容が記載されているメモリーノートを用いて、口頭で示された内容から検索し、その内容を指導者に報告するよう求められる。

構成訓練では、手渡されたポスト・イットを適切なメモリーノートのページ・箇所に貼り付けるよう求められる。評価では正誤のフィードバックを行わないが、訓練では正誤のフィードバックを行い、誤っていた場合は再度試行する。

記入訓練では、日付けのみ記載された未記入のメモリーノートと筆記用具を用いて、その内容を適切なページ・箇所に、記入するよう求められる。記入訓練でも、構成訓練同様、評価では記入された箇所の正誤について一切フィードバックを行わないが、訓練では、正誤フィードバックを行い、誤っていた場合には再度試行する。

メモリーノートの書き分けを促進する補完手段として、書き分けに用いるキーワードを表紙や重要事項に記入し、指示に応じてこれを確認する。「作業内容」や「気付いたこと」といった類似した項目名での弁別が困難な場合は「予定ですること」や「忘れてはいけない重要なこと」といったタイトルを項目に付加する。これ

らの補完手段の活用は、個々の対象者の障害状況に合わせて活用訓練で教授を行う。

(2) 第1回基礎訓練結果

5月29日から6月16日まで、Cユースホステルで浴室清掃及び客室清掃による体験実習を行った。実習に先がけ、40分間の基礎訓練を5月9日から5月19日までB総合支援学校会議室において実施した。

訓練前評価では、身体的側面、認知的側面、障害認識及び障害受容について、ノートの活用を阻害する要因が認められなかったため、学校生活における忘れ物の頻度やメモをとる習慣などを行動観察により評価を行った結果、忘れ物に関して少なからずあり、教員から課題や指示を受けた。しかし、それをメモにとる行動は観察されなかった。

基礎訓練では、訓練者がオリエンテーションを行ってメモリーノートの活用目的と訓練日程等について教示を行った。その際、学校や体験実習での当面の行動管理だけでなく、卒業後の就労環境を想定した活用説明を行った。

参照訓練のベースライン (BL) では、誤反応が目立ったが、教授を行ってからの訓練 (TR) では、誤反応に対し項目の書き分けのためのキーワードを強調した教示や類似した質問を提示し、正反応に対して正の強化によるフィードバックを行ったところ、正確な弁別が可能となった。同様に評価 (PR) においても正確な反応が生じた為、構成訓練へ移行した。

構成訓練では、ポスト・イットを使うことに強い関心と意欲を示し、訓練 (TR) と評価 (PR) 共に早期に正確な反応が生じた為、記入訓練へ移行した。

記入訓練の訓練 (TR) では、学校場面のスケジュールに類似した質問を取り入れることで、質問に変化をもたせた複雑な転記による書き分けの弁別が可能となった。また、評価 (PR)

でも、項目に対応した書き分けが安定した為、メモリーノートの基礎訓練を終了した。

図1-1に第1回メモリーノート基礎訓練の正答率を示す。

(3) 第1回般化訓練

i) 般化訓練概要

[実習日程]

- ・実習期間：5月29日～6月16日
- ・実習時間：10：00～15：30
- ・実習場所：Cユースホステル
- ・実習内容：浴室清掃及び客室清掃

[援助設定と標的行動]

Cユースホステルでの体験実習では、メモリーノートを用いた作業ペースの向上と自己管理の育成、さらに、作業状況に応じた作業量を計画的に管理し、作業の精度と早さを意識した行動の形成を標的に援助を行った。

[独立変数]

- ・メモリーノート活用による作業遂行について、介入前の自発記入・作業時間・作業達成率について記録を行った。
- ・作業前ミーティングの設定により、昨日の記載情報をもとに訓練者の指示と合わせてメモリーノートにスケジュールを記入・参照する援助を行った。
- ・作業前ミーティングと浴室清掃における課題選択肢を導入し、毎日清掃を行う箇所と日替

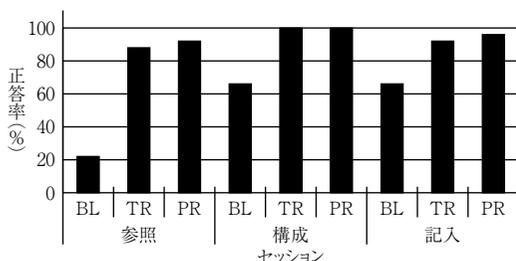


図1-1. 第1回メモリーノート基礎訓練の正答率
BL=訓練前の評価、TR=正誤フィードバック・プロンプト提示、PR=訓練後の評価を示している。

わり清掃の箇所の整理を行った上で、日替わり清掃の選択肢の中から、作業を選択して実施することで、自ら選んだ強化で維持される課題選択行動の形成を図った。

ii) 第1回般化訓練結果

ミーティングの設定により、記載事項に昨日の作業別終了時刻と作業評価及び浴室作業選択項目が記入されており、それを連続的に記することで、作業ペースと作業精度を意識的に確認する機会設定に繋がり、書き分けにおける計画的な行動管理の生起が増加した。図1-2に浴室清掃の作業遂行時間の推移を示す。

浴室作業の一部を選択することで、記入・参照が作業遂行上、必要不可欠な条件となり、機能的な利用価値に繋がった。これにより、自発的な行動管理が形成され、結果的に作業ペースや作業精度の向上に繋がったと考える。図1-3に自発行動の変化を示し、図1-4に浴室清掃の作業達成率の推移を示す。

メモリーノートを使った作業遂行の定着は、普段の手帳使用においても、好みのTV番組や友人の誕生日、約束事など、これまでとは違い、生活上のスケジュールとして機能的な活用が見られるようになった。また、事業所のミーティ

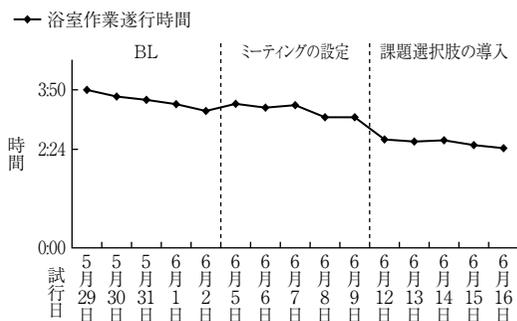


図1-2. 浴室作業遂行時間の推移

BL=介入前の自発記入・参照数、ミーティングの設定=記入行動の機会、課題選択肢の導入=条件性弁別による記入・参照行動の機会を示している。

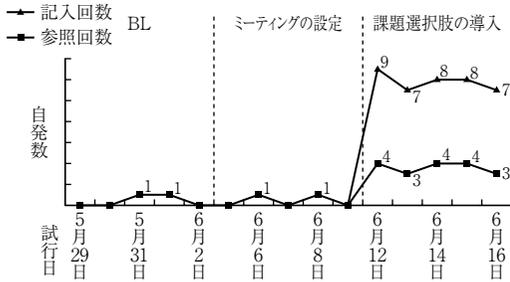


図1-3. メモリーノートの自発行為

BL=介入前の自発記入・参照数, ミーティングの設定=記入行動の機会, 課題選択肢の導入=条件性弁別による記入・参照行動の機会を示している。

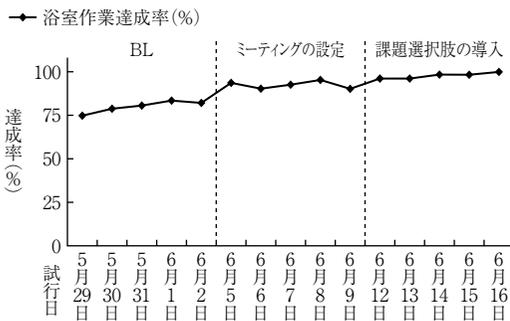


図1-4. 浴室作業達成率の推移

BL=介入前の自発記入・参照数, ミーティングの設定=記入行動の機会, 課題選択肢の導入=条件性弁別による記入・参照行動の機会を示している。

ングに参加して、作業上の問題点をAが述べたことは、本実習での成果のひとつであると考えられる。Aは玄関ドアの拭き作業で、背が低い為、十分な作業ができなかった事を述べた。仮に脚立等による環境設定があれば、自己強化が得られたと考えられる。

事業所からは、最終日の作業遂行に関し、非常に良いとの評価を得た。特に浴室清掃において「綺麗に早く仕上げられるようになり、任せられるようになった」との評価を得るに至った。しかし、実習担当教員からは、「作業は早くできるようになったが、挨拶がまだできていない」との指摘があった。

実習経過から、メモリーノートを用いることで作業量や作業時間の計画的な行動管理が可能

であると判断されることから、次の課題は、接客行動に焦点を当てたセルフ・マネジメント・スキルの獲得と考えられる。

3 手続き

(1) 第2回基礎訓練

i) メモリーノートの様式

第2回基礎訓練及び般化訓練で使用するメモリーノートの形式は、第1回基礎訓練で用いたメモリーノートと同じリフィルと記入項目とし、スケジュール、作業内容、メモの3種構成とした。メモリーノートのサイズは、作業時の携帯性を考慮して、ポケットサイズ(縦156mm×横106mm)に変更し、同サイズの6穴バインダーにバインディングして使用した。

ii) 基礎訓練概要

第1回基礎訓練及び般化訓練終了から約3ヵ月が経過しており、その間、学校内での書記行動が見られなかったことから、現在のAのメモリーノート活用能力を確認する目的で、前回と同様に参照、構成、記入の段階別に3種を3試行ずつ、計9試行を1ブロックとした課題構成で第2回基礎訓練を下記のとおり実施した。

[訓練日程とセッティング]

- ・基礎訓練期間：9月12日～9月14日
- ・基礎訓練時間：12:00～12:40
- ・基礎訓練場所：2階技術家庭科室
- ・基礎訓練配置：訓練者及び記録者(筆者)、参加者1名(A)
- ・基礎訓練記録方法：参加者の反応を記録用紙で記録した。

iii) 評価・達成基準

基礎訓練の評価は平均正答率90%以上を達成基準とした。反応の結果、基準に至らない場合は再度訓練に戻り、基準に達した場合は次の段

階に移行した。尚、訓練では正誤のフィードバックを行い、評価では正誤のフィードバックは行わなかった。

（２）第２回般化訓練

i) 般化訓練概要

[実習日程]

- ・実習期間：9月19日～10月6日
- ・実習時間：9：00～17：00
- ・実習場所及び実習内容：Dホームセンターの清掃業務及び商品整理。

[実習目標]

- ・一日の活動や各作業の手順に見通しをつけて取り組む

[行動目標]

- ・作業内容を把握する為にメモリーノートに作業内容を書き留める。
- ・作業指示書の指示に従い作業を行う。
- ・相手に聞き取れる大きさで、はっきりと挨拶や作業報告をする。

ii) 「案内行動」と「取次ぎ行動」の定義

「案内行動」とは、物品場所が分からない場合に商品検索表を用いた記入・参照による誘導とする。また、「商品ガイド」に掲載されていない物品に関して、記入・参照により従業員にその旨を伝え、客を物品場所まで誘導する行動と定義する。

「取次ぎ行動」とは、客から物品の用途や種類、その他の物品に関する販売上の情報を必要とする質問に対し、その質問内容を記入・参照して従業員に伝達する行動と定義する。

iii) ベースライン

ベースラインでは、Aの接客行動の反応に対しフィードバックは行わず、介入前の「案内行動」及び「取次ぎ行動」の達成率の安定を観て介入1に移行した。

iv) 介入1

Dホームセンター内において、「案内行動」の達成率の増加を目的とした介入を行った。ポケットサイズ（縦156mm×横106mm）に合わせ、50音順（あいうえお等）に、縦に上から商品項目と棚番号を配列し商品場所を検索する「商品ガイド表」を付録として追加した。接客時における「商品ガイド表」の使用状況（検索・参照）に対し適宜プロンプトの提示とポジティブ・フィードバックを行い、「案内行動」と「取次ぎ行動」の条件性分化反応の記録を行った。また、接客行動に対し、適宜プロンプトの提示とポジティブ・フィードバックを行い、「案内行動」の達成率が3試行連続して80%を上回った場合に接客訓練へ移行した。

v) 接客訓練

接客訓練では、「接客手順」をポケットサイズに合わせ、「作業記録ノート」に追加した。接客訓練の質問課題は、介入1の「商品ガイド表」を用いて「案内行動」に関する質問6題と「取次ぎ行動」に関する質問3題を事業所において、訓練者が質問を実施した。接客訓練の達成基準は、案内・取次それぞれの行動の達成率が100%に達した場合に介入2へ移行した。訓練者は、接客訓練における質問課題の反応に対し適宜プロンプトの提示とポジティブ・フィードバックを行った。また、質問課題の教授において、質問内容から「案内行動」と「取次ぎ行動」を使い分ける弁別学習として、訓練者が「○商品はどこにありますか？」のキーワードを意識的に用いた質問を実施して条件性分化の正誤反応と達成率の測定を下記の日程で実施した。

[訓練日程とセッティング]

- ・接客訓練日：10月3日
- ・接客訓練開始時間：13：00～14：00
- ・接客訓練場所：Dホームセンター2階・補修用

品コーナー

- ・接客訓練配置：訓練者及び記録者（筆者）、参加者1名（A）
- ・接客訓練記録方法：筆者が訓練の教示等を行い、参加者の反応を記録した。

vi) 介入2

介入2では、介入1の「商品ガイド表」と接客訓練で用いた「接客手順」を使用し、実際の作業場面で、訓練後の接客行動に対して、訓練者が反応後に正誤フィードバックと適宜プロンプトの提示を行なった。

IV. 結果

1. 第2回基礎訓練結果

第1回基礎訓練と同様に、3種のリフィルの書き分けの基礎訓練を参照、構成、記入の段階別々に実施したところ、短期間で達成基準を満たすことが可能であった。3段階におけるベースライン（BL）、訓練（TR）、評価（PR）の反応の結果は下記のとおりであった。

参照訓練のベースライン（BL）では、誤反応が9試行中1回であった。ノート参照についての教授を行ってからの訓練（TR）では、BLで誤反応であった質問項目に対し、書き分けのためのキーワードを強調した教示や類似した質問を提示し、正反応であれば正の強化によるフィードバックを行ったところ、TRは1セッションで100%の正反応が得られた。続いて評価（PR）においても、1セッションで100%の正反応であった為、構成訓練へ移行した。

構成訓練では、前回と同様にポスト・イットを使うことに強い関心と意欲を示し、訓練（TR）と評価（PR）共に1セッションで100%の正反応が可能であった為、記入訓練へ移行した。

記入訓練の訓練（TR）では、教科スケジュールに類似した質問の書き分けが1セッション

で100%可能となった。また、評価（PR）でも、項目に対応した書き分けが1セッションで100%可能であったため、基礎訓練の目的である書き分けが可能であると判断し、訓練を終了した。参照・構成・記入の各訓練結果を図2-1に示す。

2. 第2回般化訓練結果

(1) ベースラインにおける接客行動の経過

体験実習における「商品ガイド表」と「接客手順」を使った接客行動の経過について、実習最終日に「案内行動」及び「取次ぎ行動」共に達成率が100%に至った。案内行動（1）の達成率の推移を図2-2に示し、案内行動（2）の達成率の推移を図2-3に示した。また、取次ぎ行動の達成率の推移を図2-4示す。

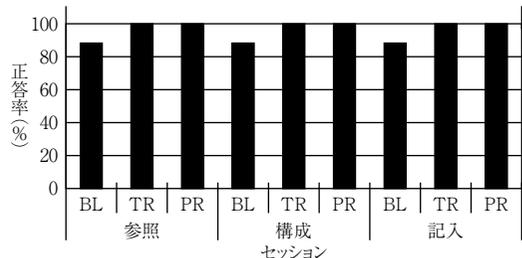


図2-1. 第2回基礎訓練の正答率

BL = 訓練前の評価、TR = 正誤フィードバック・プロンプト提示、PR = 訓練後の評価を示している。

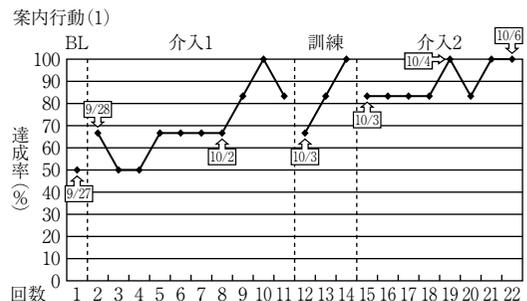


図2-2. 接客行動の達成率の推移 (1)

BL = 介入前の達成率、介入1 = 商品ガイド表の導入、訓練 = 接客手順の導入と正誤フィードバック・プロンプト提示、介入2 = 訓練後の達成率を示している。

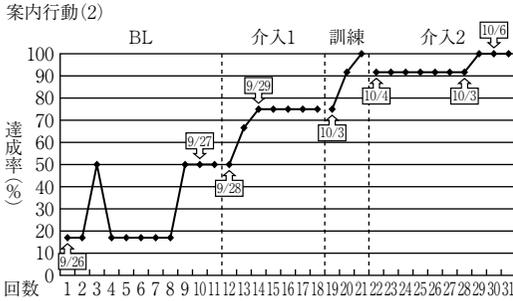


図2-3. 接客行動の達成率の推移 (2)

BL = 介入前の達成率, 介入1 = 商品ガイド表の導入, 訓練 = 接客手順の導入と正誤フィードバック・プロンプト呈示, 介入2 = 訓練後の達成率を示している。

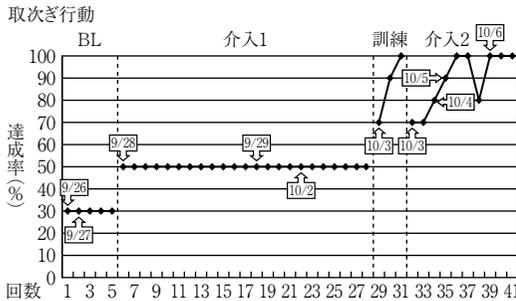


図2-4. 接客行動の達成率の推移 (3)

BL = 介入前の達成率, 介入1 = 商品ガイド表の導入, 訓練 = 接客手順の導入と正誤フィードバック・プロンプト呈示, 介入2 = 訓練後の達成率を示している。

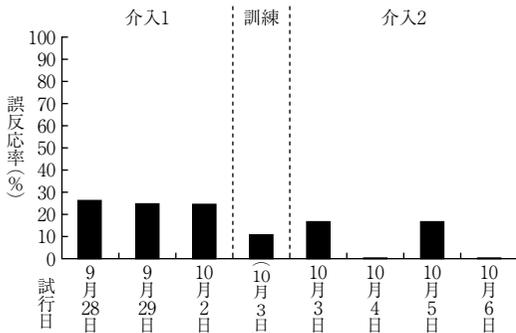


図2-5. 案内と取次の条件性分化反応

介入1 = 接客訓練前の誤反応, 訓練 = 正誤フィードバック・プロンプト呈示, 介入2 = 接客訓練後の誤反応を示している。

グラフの横軸は質問回数, 縦軸は接客行動の達成率 (%) を示している。さらに, 接客行動における案内と取次ぎの条件性分化の誤反応率

を図2-5に示す。グラフの横軸は試行日, 縦軸は誤反応率 (%) を示している。尚, 「案内行動」と「取次ぎ行動」の条件性分化反応の測定は, 「商品ガイド表」を導入した介入1より行った。また, 記入・参照行動の反応率を図2-6に示す。ベースラインにおいて, 「案内行動 (1)」の質問は9月27日から見られ, 50%台の達成率であった。「案内行動 (2)」は11回で, 10%台の達成率から始まり, 9月27日には50%に上昇した。「取次ぎ行動」の質問は5回で, 30%台の安定した達成率であった。

(2) ベースラインにおける接客内容

9月21日: 店外作業中に, 売り出し商品の売場について, 客から質問があり, Aはノートに商品名を記述してから, 店員に伝える行動が見られた。昨日までは, 店員に用件を伝える場合も, 極度の緊張状態であった為, 言語プロンプトによる介入を必要としたが, 本日はメモリーノートを補完手段とした記入・参照行動が見られた。

9月22日: ペットフード商品の整理中, 客から防虫用品の売場を尋ねられ, Aは商品名をノートに書き取り, レジカウターの店員に伝えることが出来た。店員への取り次ぎは, 5回中

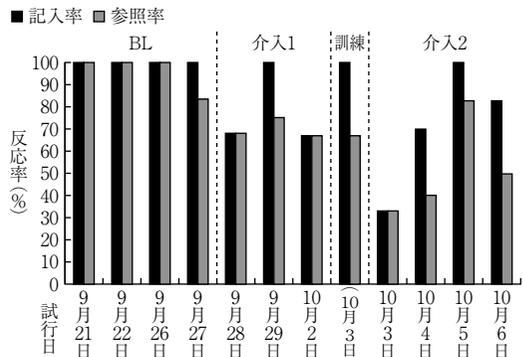


図2-6. メモリーノートの記入・参照率

BL = 介入前の記入・参照率, 介入1 = 接客訓練前の記入・参照率, 訓練 = 訓練中の記入・参照率, 介入2 = 接客訓練後の記入・参照率を示している。

3回観察され、言語プロンプトによる介入を要した2回には記入・参照行動は見られなかった。

9月26日：1階店内清掃中に、客から陳列以外の花の種について取り扱いがないか質問があった。Aはノートに質問を記述し、サービスカウンターの店員にその旨を伝える「取次ぎ行動」が観察された。

ペットフード棚の商品整理作業中に、客から靴のリペアーコーナーの場所を聞かれ、Aはノートに質問を記述し、店員を探したが見当たらないため、自分でリペアーコーナーを探して案内する行動が見られた。しかし、店内を探し歩いたので5分近く客を待たせてしまう結果になった。

9月27日：2階蛍光灯・テープ類の棚拭き中に、客から、ガスコンロの売り場について質問があった。Aはノートに内容を記述し、店員にその旨を伝え、棚番号の教示を受けて、案内する行動が観察された。

ペットフード棚の商品整理作業中に、客から、0.2mmのペンが置いてないか、質問があった。Aはノートに内容を記述し、自分で文具コーナーまで客を案内して、ペンを探したが見つからなかったため、店員にその旨を伝えた。店員は、接客中で持ち場を離れることが出来ず、棚番号を伝えて案内するよう指示をした。Aは再度、文具コーナーに戻り探したが見つからなかった。Aはどうしたらよいか分からず立ちつくしてしまった為、訓練者が介入を行った。

2階店内清掃中に、客から自転車のベルは置いてないか、質問があった。Aは売り場を記憶していたのでノートを使用せずに案内することができた。

(3) 介入1における接客行動の経過

介入1の「案内行動(1)」の質問は10回あり、9月28日に60%台から50%に低下した後、10月

2日に達成基準に至った。「案内行動(2)」は7回あり、達成率は50%から上昇し、9月29日から達成率が70%台で安定した。「取次ぎ行動」の質問は23回あり、介入後50%まで達成率が上昇したが、それ以上の変化は見られず、達成率は50%を維持する結果となった。また、「案内行動」と「取次ぎ行動」の条件性分化反応の測定では、20%台の安定した誤反応率が見られた。これらの誤反応は、客の質問に対する取次ぎ場面において、要しない「商品ガイド表」を用いた検索行動によるミスであった。

(4) 介入1における接客内容

9月28日：2階蛍光灯・テープ類の棚拭き中に客から、乾電池の陳列場所について質問があった。Aはノートの「商品ガイド表」のページを開き、「電池」の「て」の項目から「電池」を検索し、陳列場所を示す「34」の数字から場所情報を導き出す事ができた。

ペットフード棚の商品整理作業中に、客から広告の庭鉢はどこか、質問があった。Aは「商品ガイド表」で検索したが見つけられなかった為、ノートに商品名を記述し、レジカウンターの店員に取り次ぎを行った。店員は「広告の高切用か刈込用か、どちら？」と、Aに尋ねたが、答えることが出来なかった。

9月29日：2階蛍光灯・テープ類の棚拭き中に、客から、CDコンポの売り場について質問があった。Aはノートの「商品ガイド表」の検索情報から売り場に案内した。客は展示されているCDコンポを指し、「これはカセット機能も付いている物か？」と質問され、Aはカセットは付いてないと答えると、「カセット付きの物はないか？」と尋ねられ、他の商品を探したが、見当たらなかったため、ノートに「CD, カセットつき」と記述してから店員に取り次いだ。店員も接客中であり、カセット機能付きの物は置いていないと返答された。Aはその旨を客に

伝えた。

1階店内清掃中に、客から、洗濯ネットの売り場について質問があった。Aは、ノートの「商品ガイド」を参照し、検索項目の「せ」から「洗濯小物」を選択して陳列番号「11」に物品がある情報を得て誘導することができた。

10月2日：2階工具・道具類の棚拭き中に、客から、「簾用の留具」について質問があった。Aはノートに質問内容を記述して対応を試みようとしている様子であったが、質問内容が正確に理解できず、どのように対応したらよいか分からず混乱し、暫く沈黙があったが「少々お待ち下さい。」と言い、なんとか店員に取り次ぎに行くことができた。しかし、客の質問を正確に店員に伝えることは出来なかった。

2階店内清掃中に、客から「ドアノブ」のスペアについて質問があった。Aはノートに質問内容を記述しようとしたが、質問内容が理解できず、再度、聞き直してようやく取り次いだ。

（5）接客訓練における接客行動の経過

実験者が「商品ガイド表」と「接客手順」を用いた接客行動の説明を行った後、接客訓練で商品場所に関する質問及び商品場所以外の質問を実施した。接客訓練の質問1、質問2、質問3では、「商品ガイド表」にない商品場所を案内する質問を行った結果、3試行目に達成基準の100%に至った。質問4、質問5、質問6では、「商品ガイド表」にある商品場所を案内する質問を行った結果、3試行目に「案内行動（1）」及び「案内行動（2）」の達成基準が100%に至った。質問7、質問8、質問9では、商品場所以外の取次ぎを必要とする質問を行った結果、3試行目に「取次ぎ行動」の達成基準が100%に至った。また、「案内行動」と「取次ぎ行動」の条件性分化の反応測定では10%台の誤反応率が見られた。

（6）接客訓練における接客内容

10月3日：実験者が質問者になり実習中に接客訓練を行った。物品についての質問が3回、物品の場所についての質問が6回、計9試行実施した。Aは質問に対して、それを記述する事に捉われて返事、返答が出来ていなかったため、客から質問があれば、まず「はい。」と返事することや物品名を復唱することで、聞き間違いがないか問い直しをすることを教示した。これらの教示に対する反応に対しフィードバックを行った。

（7）介入2における接客行動の経過

介入2の「案内行動（1）」の質問は8回あり、達成率は、80%台から10月4日に100%に達した後、一度80%台に低下するが、100%に上昇し達成率を維持するようになった。「案内行動（2）」では10回あり、達成率は90%台を維持した後、10月5日に100%に至り、10月6日は100%の達成率が維持されており、適切な「案内行動」が可能となった。また、「取次ぎ行動」の質問は10回あり、達成率は70%であったが、10月4日から達成率の上昇がみられ、10月5日に100%に至った。その後、一度80%まで低下するが、10月6日に達成率は上昇し100%が維持されており、適切な「取次ぎ行動」が可能となった。次に、「案内行動」と「取次ぎ行動」の条件性分化反応の測定では、10%台の誤反応率が4試行中2回見られたのみであった。

（8）介入2における接客内容

10月3日：ペットフード商品の整理中に、客から、「キャットフード」について質問があった。Aはノートに物品名を記述し、サービスカウンターの店員に取り次いだ。前回は、物品に関する質問内容を記述しようとして整理できず混乱していたが、「接客手順」を使った訓練により、「取次ぎ」と「案内」の行動の分化が明確になり、

スムーズに取り次ぎを行うことができた。

ペットフード商品の整理中に、客から、「トイレ用品」の売り場について質問があった。Aはノートを参照することで売り場を検索することが出来た。次に、客から「トイレマット」についての質問があった。Aは再度、客に伝え、ノートに物品名を記述してから、近くの店員に「お客様が、トイレマットのことでご質問されています。」と取次いだ。

10月4日：2階工具・道具類棚の拭き掃除中に、客から「補修用品」について質問があった。Aはノートの「接客の課題分析」に従い、「補修用品ですね。」と伝え、ノートに物品名を記述し、サービスカウンターの店員に取り次いだ。

10月5日：2階店内掃除中に、客から「シャワーカーテンを必要なサイズにカットできるか？」と質問があった。Aはノートの「接客手順」に従い、「はい。シャワーカーテンですね。」と応答してから、ノートに記述し、サービスカウンターの店員に「お客様が、シャワーカーテンのカットで、お尋ねがあります。」と伝えた。店員は、レジカウンターから離れられない状態であったため、「こちらではカットは行っていません。テーブルクロスはできますが、シャワーカーテンについては既製品サイズでの販売しかしていないと伝えてください。」と指示を受けた。Aは店員の言っている意味が理解できず、客に伝えられない様子であった。店員は「お客様に伝えられますか？」と質問したが、Aは混乱して返答が出来ない状態であったので、訓練者が介入して店員に他の方法をお願いした。店員は内線で売り場担当者を呼んで対応を図った。

10月6日：1階ペットフード商品の整理中に、客から「植木鉢の受け皿」はどこにあるか、質問があった。Aはノートの「接客手順」に従って、「植木鉢の蓋ですね。」と聞き直した。客は「蓋ではなく、受け皿です。」といい直した

ことで、Aは間違いに気付き、「受け皿ですね。」と聞き直し、ノートに記述してから、近くの店員に取り次いだ。これまで、客の質問に対し、聞き直すことがなかった為、店員に間違った情報を伝達したり、伝達内容を理解できないことがあったが、「接客手順」に従った行動により、情報伝達ミスが減少した。

V. 考 察

実習開始早々、Aは客からの情報をメモリーノートに記入し、それを条件性強化刺激とした参照が生じたことにより、作業情報に従って自己の行動を統制する段階に達したと判断し、標的行動を作業管理から接客スキルの形成へと方向修正を行った。記入・参照による作業管理が維持されたことで、実習開始当初、店員への取次ぎのみであった接客行動が、「商品ガイド表」や「接客手順」の介入から客の質問を条件性弁別刺激として「案内行動」及び「取次ぎ行動」の適切な分化と行動の生起に繋がった。

実習終了後、事業所から、Aの作業遂行について、概ね適応可能であるとの評価を頂いたが、物品場所以外の質問の対応では、緊張が激しく言葉による適切な応答が難しい場面も見られた。また、店員に物品場所以外の用件を伝える場合、極度の緊張状態が見られ言語プロンプトを必要とした。その後も、客から同様の質問を受けることで不安と緊張から、言語表出が困難となり、感情コントロールが難しい状態が観察された。このことから、物品検索に必要な情報が不足し、売場で新たな選択肢が発生した場合、客に質問する行動が当然必要になる。そのような場合、新たな情報を得るために質問するという「質問行動」が接客にとって不可欠なスキルとなる。

また、Aには接客訓練の経験がなかったことから、作業中に客から質問を受けたら、ノート

に記述するよう促したところ、質問内容を記述してから、店員に伝える行動(tact)が自発した。これは、誰に何をどのように伝えたら良いのか、客の質問(mand)が弁別刺激となり、ノートを活用した成功体験が取次ぎ行動を強化したと分析する。しかし、他の実習場面では、客を目的の売場まで案内するのに5分近く要するなど、自分で対処できる事とできない事の判断は難しく、不快な印象を与えない接客対応を想定し、接客行動の課題分析を行った。Aが全品目を実習期間中に覚える事は不可能である為、何らかの条件性弁別刺激により対処できないと判断した場合、質問内容をノートに記入して店員に取り次ぐ行動が生起するための援助設定が必要となる。そこで、物品場所を検索するツールとして「商品ガイド表」を導入し、「○○はどこにありますか」、「□□は置いていますか」、「△△は無いですか」など、物品の売場の情報を要求する同一の反応クラスに対し、「○○はどこにありますか」をキーワードに教示を行った。その他、物品に関する用途や在庫等の物品情報については、弁別上の混乱を防ぐ為、物品の売り場以外の要求を条件性弁別とする確立操作を行った。

また、客の要求に従って、売場まで案内しても商品が見当たらない場合は、商品に関する必要な情報を客に問い直すことが必要となる。その事は、Aにとって接客行動における今後の発展的課題を含んでおり、客からの要求を記述して、それによって自分の行動を統制する段階から、記述した情報が検索行動として不足している場合や、売場で新たな選択肢が発生した場合、客に質問する行動が生じてくる。従って、ホームセンターに限らず、客からの要求で物品確認という作業が多い職場では、「いつ」、「どこで」、「誰が」、「どうした」という一定要素で課題分析をする必要が生じる。質問要素は、質問から得られた情報に依存して、次の質問が変化し、

その後の物品への行動の弁別刺激となるように質問が展開していくことから、Aは客の質問で分からない要素に関して、問い直して新たな情報をノートに記入して店員に伝えたり、物品検索ツール(商品ガイド表)と案内・取次ぎ行動の課題分析(接客手順)の併用により、正確に案内することが可能となった。これは、客の質問を弁別刺激とする記入・参照行動により強化を得る随伴性が形成されたと考えられる。図2-6の記入・参照行動の反応率では、ベースラインや介入1では弁別刺激に対する記入・参照行動の反応率に差が観られなかったが、接客訓練後の介入2より、これらの行動の反応率に変化が観られた。これは客の質問に対し、接客する上で必要な情報に反応する機能的な行動が成立したと考えられる。しかし、店員からの作業指示において、分からないことを質問することは難しく、物品の場所以外の要求に対して、早とちりして売場を調べるミスも見られた。しかし、客の質問からキーワードを弁別し、次の行動に分化させるスキルは定着したと考えられる。これは、客の要求を店員に報告することや店員から必要な情報を要求する行動の形成に、記入・参照行動の刺激性制御(stimulus control)が働いていると考えられる。

また、体験実習終了後のミーティングにおいて、「実習を振り返って、何を学びましたか?」の店長からの質問に、Aは感想をノートに記述してまとめ、それを報告するなど、ノートを作業行動の記録やスケジュール管理といった備忘録だけでなく、コミュニケーション場面においても、意思や感想を他者に正確に伝えるツールとしての活用が見られた。

従って、般化訓練で得られた接客行動の成果は、体験実習前に行った基礎訓練(参照・構成・記入)によるところが大きい。つまり、「案内行動」や「取次ぎ行動」における「商品ガイド表」、「接客手順」の活用は、検索や記入・参照

することが基本行動となっており、基礎訓練における段階別での参照、構成、記入行動の習得は、メモリーノートを補完手段とした接客スキルの形成に効率的かつ効果的であったと考えられる。

今後の実習指導において、対象生徒が人や場所などの構成要件にかかわらずノートが使えることを目標にする必要がある。つまり、特定の訓練担当者が限られた場所で基礎訓練を進めるのではなく、対象生徒と接する機会の多い教員と学生ジョブコーチがチームを作り訓練を進める事が望ましい。また、基礎訓練を導入するには、ノートを補完手段とした作業行動の阻害要因について事前に打ち合わせて確認しておく必要がある。

次に、メモリーノートを活用したセルフ・マネジメントの効果と維持について、高次脳機能障害だけでなく、Aのような知的に障害のある生徒に対しても、参照、構成、記入の段階的訓練とその活用に向けた般化訓練より、職場定着を困難にする障害が補完されることが示唆された。この成果は、その他の障害を有する生徒にとっても効果を発揮する可能性が高く、ナチュラルサポートの形成においても重要な一側面を担うと考えられる。従って、知的に障害のある生徒の特性や作業内容に合わせたメモリーノートの適用と、その他の障害に対して活用可能な方法や指導内容を精査して機能の充実を図

って行く事が今後の課題である。

注) 当論文は松田光一郎の応用人間科学研究科修士論文(2006年度)の一部である。

引用文献

- Alberto, P. A. & Trolman, A.C. (1986) Applied behavior analysis for teachers: Second edition. Merrill/Prentice Hall, Upper Saddle River. New Jersey. 佐久間徹・谷晋二監訳(1992)「はじめての応用行動分析」. 二弊社.
- Squircs, E., J., Hunkin, N. M., Parkin, A. J. (1996) Memory notebook training in a case of severe amnesia:generalizing from paired associate learning to real life, *Neuropsychological Rehabilitation*, 6 (1), 55-65.
- 青野香代子・勿田文記・吉光清・中本敬子(2000)記憶障害を有する高次脳機能障害者へのメモリーノート訓練. 第8回職業リハビリテーション研究発表会論文集, 126-129.
- 小川浩(1993)ジョブコーチの援助技術—システムティック・インストラクション—. 職業リハビリテーション, 6, 74-77.
- 戸田ルナ他(2003)職場適応促進のためのトータルパッケージにおけるM-メモリーノート作業用リフィルの活用. 第11回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, 19-22.
- 勿田文記・青野香代子・吉水清(2000)高次脳機能障害への職業リハビリテーションにおけるメモリーノート訓練. 日本行動分析学会第18回年次大会発表論文集, p.142

(2008. 8. 27 受稿) (2008. 12. 1 受理)