

仕事が進まないとき、 何を確かめ直すか

5つの観点から、具体的な質問と支援へ

「まだ試せていません」
その後に、何を聞くか。

本人の話と仕事の記録から、
起きたことを一緒に確かめる。
次に試すことと、
周囲が整えることを決める。



引き継ぎの記録と、そのときの状況を照合

一件の仕事から始め、試した後に見立てを更新する。

まず、どの場面の、どの行動かを決める

「改善を進める」を、本人と確かめられる一件の行動にします。

予定した行動の例

次の引き継ぎで、担当者が受け手と一緒に、
未確認事項と次の担当を引き継ぎ表に記入する。

実際に確認できたこと

記録：引き継ぎ表の2欄は空欄。

本人の話：「急な対応が重なった」。

まだ分らないこと

確認する機会があったか。

どこで手順が変わったか。

受け手や他の担当者には何が起きたか。

「そのときの流れを、最初から教えてもらえますか」

必要な記録と関係者の話を確かめ、発言・記録・推測を分けて残します。

報告が同じでも、起きていたことは同じとは限りません。

5つの観点から、気になる点を深める

本人が説明しやすいところから、問いを選びます。順番は固定しません。

01 必要性への納得

取り組む意味を、どう受け止めていますか。
実行すると、誰にどんな変化がありそうですか。

02 目指す状態

どうなれば、進んだと分かりますか。
他の目標や評価との間で、迷うことはありますか。

03 最初の一步

いつ、どの場面で、何をする予定でしたか。
実際には、どこまで進みましたか。

04 実行できる条件

やり方・時間・道具・権限・協力について、
助けになること、難しくしていることは何ですか。

05 懸念を話せる関係

この進め方で、気になることはありますか。
誰になら、どんな方法なら相談しやすいですか。

複数でも、この中になくても、まだ言葉にならなくともかまいません。

5つの観点は、全要因を網羅する分類や診断尺度ではありません。

知識・技能、周囲の条件、習慣まで見る

COM-Bの3つの側面を、仕事で確かめる問いに展開した例です。 [1]

能力

その行動を行う力

知識・考える力

手順を自分で説明し、
必要な判断ができるか。

身体的な力・技能

操作や動作に無理はないか。
練習や作業方法の調整は必要か。

機会

行動を可能にする外の条件

物理的な条件

時間・道具・情報・権限は
使える状態にあるか。

社会的な条件

役割分担や周囲の慣行は
実行を支えているか。

動機づけ

行動を方向づける働き

意識して考えること

目的や優先順位を、
本人はどう考えているか。

自動的に生じること

いつもの手順、感情、反応は
その場でどう働いているか。

互いに影響し合います。一つの不足だけに決めつけず確かめます。

同じ「まだです」でも、支援の候補は変わる

以下は、それぞれ別に考えられる架空例です。返答だけで原因を決めません。

忙しいと元の手順に戻る

「気づいたら、いつものやり方で渡していました」

もう一步、確かめる

どの場面で、何を見て次の作業へ移りましたか。

支援の候補

確認欄を、普段使う引き継ぎ表の同じ場所に置いて、使えるか試す。

件数の評価とぶつかる

「確認すると、処理件数が下がるのが気になります」

もう一步、確かめる

実際の評価基準と、本人の受け止め方はどうなっていますか。

支援の候補

管理職と評価・優先順位を照合し、確認する時間を仕事の計画に組み込む。

他部署の承認を待つ

「相談は出しましたが、返答を待っています」

もう一步、確かめる

誰に、何の判断を、いつまでに依頼していますか。

支援の候補

判断する人・必要な資料・返答の期限を関係者で確認。待つ間の作業範囲も決める。

必要性や目標が合っていなければ、目的・範囲・期限を見直すことも含めます。

支援を決めたら、次の一件で確かめ直す

支援する人、試す場面、見直す日を具体化します。

記入例：引き継ぎ表で確認欄を使う

本人が試すこと	次の引き継ぎで、受け手と一緒に 未確認事項と次の担当を表に残す。
周囲が整えること	管理職が、当日の作業配分と 確認に使う時間を事前に調整する。
次に確かめること	欄を使えたか。受け手が迷った点は何か。
見直す時期	追加の負担や待ち時間は生じたか。 次の引き継ぎを終えた翌日の打合せ。 実際に使うときは、日付を記入する。

試した後の3つの問い

実行できたか

予定と、実際の動作を確かめる。

何が変わったか

結果と負担の両方を確かめる。

次はどうするか

続ける・変える・見送るを選ぶ。

一度の結果だけで原因や効果を断定せず、状況と見立てを更新します。

一件の仕事を、一緒に確かめるメモ

対象の仕事： _____

確認日： _____ 年 _____ 月 _____ 日

1 予定した行動

誰が・いつ／どの場面で・何をする予定だったか。

2 実際に起きたこと

本人の話と記録。できた場面との違い。未確認のこと。

3 気になる事情

5つの観点、詳しい観点、その他。複数・保留でもよい。

4 次にどうするか

本人が試すこと／周囲が整えること・担当者／見直す日。

5 試した後の確認

実行できたか・結果や負担はどうか・次はどうするか。

必要な範囲の情報を、本人と確認して記入します。採点や診断には使いません。

確認が偏っていないか見直す ①

気になる事情を詳しく調べる補助です。全問を尋ねる必要はありません。 [2, 3]

01 知識	手順や判断に必要なことを、どう理解していますか。 まだ分からないことはありますか。
02 技能	実際の作業で、どこまでできていますか。 練習や具体例が必要なところがありますか。
03 役割・職業人としての認識	この行動を、自分の役割とどう捉えていますか。 他の人との役割分担に、迷いがありますか。
04 自分の能力への見込み	自分でできそうだと思いますか。 難しそうな部分と、その理由は何ですか。
05 楽観的・悲観的な見通し	この取り組みは、うまくいくと思いますか。 そう見通している理由は何ですか。
06 結果についての予想	実行すると、どんな良い変化や困りごとが 生じると思いますか。
07 行動後の反応・報酬など (強化)	この行動の後に、どんな反応や評価がありましたか。 それは、その後の実行にどう関わりましたか。

日本語の説明と質問は当社作成です。検証済み尺度の翻訳ではありません。

確認が偏っていないか見直す ②

気になる事情を詳しく調べる補助です。全問を尋ねる必要はありません。 [2, 3]

08 意図	いま、どうするつもりでいますか。 決めかねていることや、変更したことはありますか。
09 目標	何を目指し、何を優先していますか。 同時に求められる別の目標はありますか。
10 記憶・注意・意思決定	その場面で、何に気を取られ、何を選びましたか。 思い出す手がかりはありましたか。
11 環境・資源	時間・道具・情報・権限・人手は使えましたか。 仕事の手順や制度との間で、困ることはありますか。
12 周囲の人の影響	誰の言動や、職場の慣行が関わっていますか。 協力を得られる相手はいますか。
13 感情	その場面では、どんな気持ちになりましたか。 仕事に関わる範囲で、話せることはありますか。
14 行動の調整	実行を確かめ、必要なときにやり方を変える 手がかりや振り返りの機会はありますか。

この一覧で挙げていない事情や、できた場面との違いも確かめます。

広く見渡すことと、原因を確かめること

本資料は、研究上の整理を参考に、当社が職場での使い方を提案するものです。

5つの観点・詳しい質問・確認メモの関係

5つの観点は対話の入口、COM-BとTDFは確認の偏りを見直す補助です。

枠組みが広い範囲を扱っていても、個々の場面で全要因を特定できるとは限りません。

本資料の質問と手順全体の効果は、下記の研究では直接検証されていません。

[1] COM-B：能力・機会・動機づけから行動を捉えるモデル。

Michie, S., van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, 6, 42.

[2] TDF：専門家による概念の分類から、14領域の構造・内容を検討。

Cane, J., O'Connor, D., & Michie, S. (2012). Validation of the theoretical domains framework for use in behaviour change and implementation research. *Implementation Science*, 7, 37.

[3] TDFの利用ガイド：主に医療の実装課題を調べるための方法を説明。

Atkins, L., et al. (2017). A guide to using the Theoretical Domains Framework of behaviour change to investigate implementation problems. *Implementation Science*, 12, 77.

前編「『やる』と決めた仕事が進まないときに」

資料の内容・職場での活用のご相談：<https://requestgroup.jp/request>