

## 第3章

### 適用対象者の拡大のための 各フェイズにおける実施上の工夫

## 第3章 適用対象者の拡大のための各フェイズにおける実施上の工夫

### 1 適用対象者の拡大

ヒアリングを行った地域センター等（以下「協力センター」という。）に、作業管理課題の実施が必要と判断した理由を尋ねました。以下のように、作業管理上の何らかの課題が不適応の要因であり、作業管理課題の取組状況から自己対処の方法を検討するため実施に至ったというケースが多く確認されました。

- 発達障害の診断を受けたばかりで自身の特性を把握できておらず、作業管理課題を通じた特性の把握と自己対処の方法について整理する必要があると思われたため。
- 仕事を引き受けすぎてキャパオーバーになり休職に至った経緯があったため、タスクマネジメントと体調管理を並行して実践してみることで、今後の自己対処や環境整備の必要性について気づきを得る必要性があると考えたため。
- 作業の段取りや優先順位を考えることの苦手さについて分析し、対処方法を検討するためには、通常の講座受講や個別作業だけでなく、作業管理課題の実施が必要と考えたため。
- 復職支援において、スケジュール管理やマルチタスクの苦手さなどのエピソードが確認されたケースについては作業管理課題を積極的に実施している。
- 1つずつ作業して報告するという通常の作業は問題なくこなせていたため、複数課題になった場合の状況も把握しておくこととした。

また、ヒアリングを実施した専門家からも、自己対処の方法を検討することが作業管理支援において重要な取組の一つであると助言をいただきました。対象者を精神障害者や高次脳機能障害者、就労経験がない者等へも適用するにあたっては、対象者自身が作業管理における自己対処の方法を検討する姿勢があることは、作業管理支援の実施を検討する際の前提になるといえます。表1で示すような作業管理における課題があり、効果的な対処方法が見つからない場合や、現在の作業管理能力を把握し、今後の仕事選びの参考にしたい場合などに実施することが想定されます。

表1 作業管理上の課題の例

作業の基本的な流れ	課題の例
指示受け	・聞きそびれた指示内容を確認せず自己判断で作業を進め、指示と異なる成果物を提出した。
作業予定・計画立案	・時間の見積もりをせず作業を進め、締切りに間に合わなかった。
作業実施	・一つのタスクが終わるまで別のタスクに取り組みず、締切りに間に合わないタスクがあった。
結果確認	・複数のタスクになると進捗状況を正確に把握できなくなる。
報告・相談	・報告が簡潔にまとめられず、言いたいことが伝わらない。

作業管理課題は、締切りのある最大7つのタスクを同時に指示され、対象者が自身でス

スケジュール管理やタスクの優先順位づけ、必要に応じて指示者に質問・相談を行いながら進めます。タスクによっては、完成形が曖昧なものや完成までの工程が不明瞭なものもあり、対象者にとっては、心理的・認知的に負荷の高いものとなります。このため、自信や意欲の喪失などの影響が予測される場合には、以下の「2 フェイズ1 ～動機づけを高める仕掛け～」に述べるような工夫を検討したうえで、作業管理課題を実施してください。

## 2 フェイズ1 ～動機づけを高める仕掛け～

### (1) 作業管理課題実施前の対象者のレディネス

作業管理支援をより広い対象者に効果的に実施するためには、以下のようなフェイズ1の取組方法を工夫することが有効です。

フェイズ1の段階では、フェイズ2で行う作業管理課題にまったく対応できないという状態を避けるため、作業管理課題を遂行するうえでの一定の知識やスキルの獲得状況を確認する必要があります。その際の対応例について、職業センターや協力センターでの取組事例を参考に表2のとおり記載しました。

表2 作業管理課題に必要な知識・スキルの確認

確認事項	知識付与、スキル習得の機会が必要な場合の対応例
□ MWS の実施手順を習得できているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業管理課題で実施する予定の作業種について実施し、手順の習得を促す。</li> <li>※各作業レベル4程度まで実施しておくことを推奨しています。</li> </ul>
□ 報告や質問などが自発的に行えるか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場対人技能トレーニングやSST、アサーションなどを実施し、職場で求められる基本的なコミュニケーションについて学ぶ機会を設定する。</li> </ul>
□ 自分が必要と感じた際にメモを取ることができるか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳やto-doリストなどの活用方法を確認し、自分に合ったメモの取り方や活用方法などについて検討し、練習する機会を設定する。</li> <li>・手順書作成技能トレーニングを実施し、自分に合った手順書を作成する練習をする。</li> </ul>
□ 締切りのあるタスクや数日間にわたるタスク、急な追加指示などの負荷に対し、体調や気分が大きく崩れないか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リラクゼーション技能トレーニングやアンガーマネジメントなど、ストレス対処について学べる機会を設定し、自分に合ったストレス対処の方法を確認、実践する。</li> <li>・日々の体調や気分などを記録し、日中、作業に集中できる状態を整える。</li> </ul>

上記の取組内容は一例で、このような知識・スキルをすべて獲得できていないと作業管理課題の実施に移れないというわけでもありません。

また、作業管理課題の習得状況によっては、既定の作業管理課題どおりの実施ではなく、

対象者がつまずきそうな点についてあらかじめ補足の説明を加えるなど、以下「(2)オリエンテーション資料の導入」等における指示の出し方やタスクの設定の仕方などを参考に調整するとよいでしょう。

## (2) オリエンテーション資料の導入

就労経験があまりない対象者への実施を想定してオリエンテーション資料を作成しています。

オリエンテーション資料の各工程（「1. 指示」から「5. 指示者に報告・相談」）は作業管理課題においてよく見られる行動を基に設定しています。ここで説明している行動がすべての職場で求められるものではありません。必要に応じて補足説明を加えるなどして使用ください。対象者によっては適宜、加筆や修正を加えることも可能です。

以下に、WSSP でオリエンテーションを行う際の実施方法について紹介します。WSSP では個別にオリエンテーションを行う場合と、集団で実施する場合があります。なお、作業管理課題において具体的に何を意識して取り組むとよいか分からず不安を感じる対象者もいるため、集団でオリエンテーションを実施した場合も、対象者によっては個別に補足説明を加えたり、具体的な取組目標などについて相談しておくといよいでしょう。

## 作業管理課題 オリエンテーション

作業支援の1つとして、作業管理課題に取り組んでいただきます。  
本日のオリエンテーションでは、作業管理課題とは何かについてお伝えします。

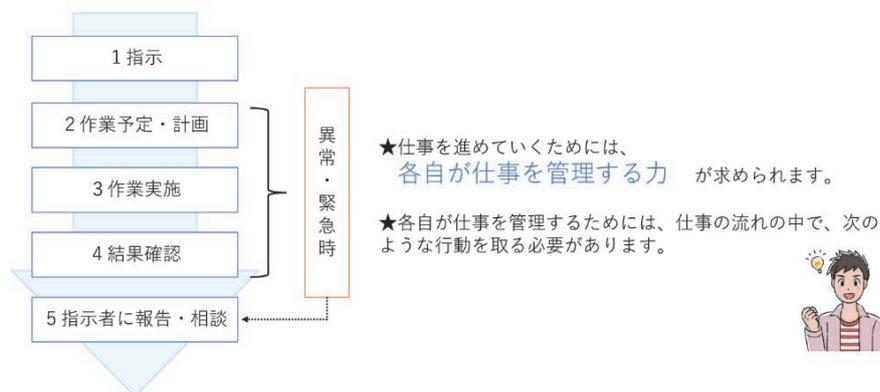
～内容～

- 仕事の流れ
- 作業管理課題とは

1

今後、作業支援の1つとして作業管理課題に取り組んでいただきたいと思います。  
本日のオリエンテーションでは作業管理課題とは何かについてお伝えします。

## 仕事の流れ



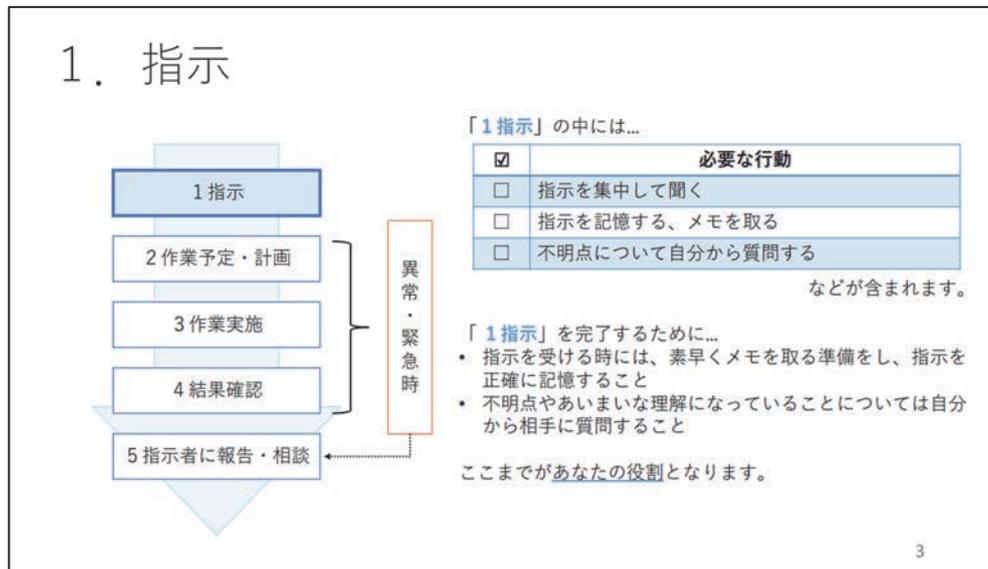
2

まず、仕事の流れから確認しましょう。

仕事の基本的な流れとして、指示者から指示を受ける、作業予定や計画を立てる、作業を実施する、作業結果を確認する、指示者に報告相談するという段階があります。途中、異常が生じたり緊急で対応が必要なことがあれば指示者への報告・相談が必要です。

このような流れで仕事を進めていくためには、各自が仕事を管理する力が求められます。各自が仕事を管理するためには、仕事の流れの中で、次のスライドに示したような行動を取る必要があります。

## 1. 指示



まず、指示の段階です。ここでは、指示を集中して聞くこと、指示を記憶すること、メモを取ること、不明点について自分から質問することなどが含まれます。

この指示の段階を完了するためには、指示を受けるときに素早くメモを取る準備をし、指示を正確に記憶すること、不明点やあいまいな理解になっていることについては自分から相手に質問することが必要です。ここまですべてが指示を受ける側に求められる役割となります。

では、ここでこれまでの指示の段階について振り返ってみましょう。「指示を集中して聞く」「指示を記憶する、メモを取る」「不明点について自分から質問する」について、これまでやっていた・できていたと思う項目にチェックをつけてください。

※チェックがついた項目は、それができた具体的な場面を確認します。

※チェックがつかない項目は経験がないのか、経験はあるができなかったのかを確認します。

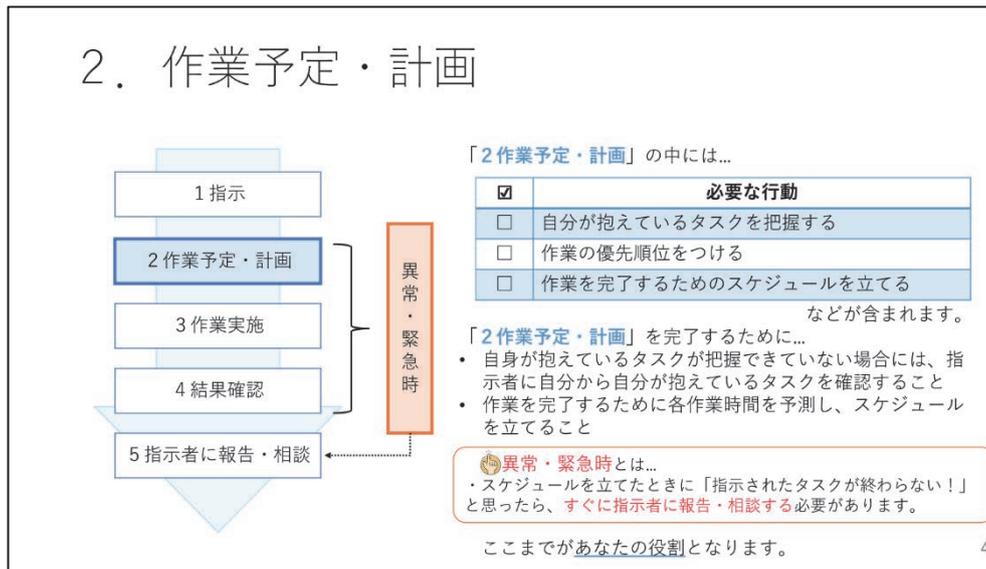
⇒経験がない場合はその行動を取る自信はあるか、できそうか等本人の見立てを確認します。

⇒経験はあるができなかった場合は、どのような時にできなかったのか、どこまではできていたのかを確認します。

※「病前ではできていたが現在は分からない、できない」という場合には、経験がない場合と同様に確認します。



## 2. 作業予定・計画



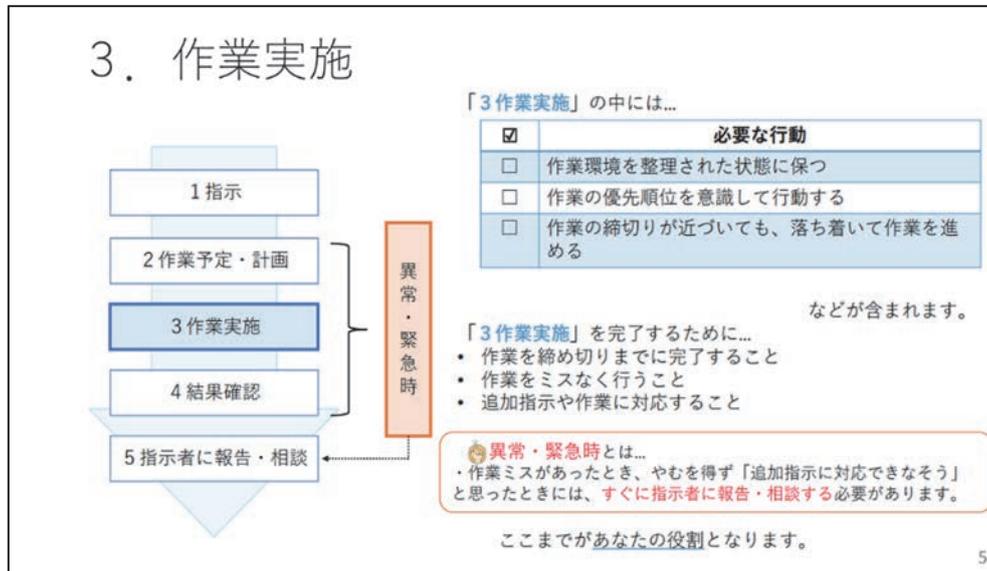
次は、作業予定・計画の段階です。ここでは、自分が抱えているタスクを把握する、作業の優先順位をつける、作業を完了するためのスケジュールを立てるなどが含まれます。

作業予定・計画を完了するため、自身が抱えているタスクが把握できていない場合に自分から指示者へ自分が抱えているタスクを確認すること、作業を完了するために各作業時間を予測してスケジュールを立てることが必要になります。

また、ここには異常が生じた場合の対応や緊急時の対応が含まれます。例えば、スケジュールを立てたところタスクが終わらないと思ったときが該当します。そのときはすぐに指示者に報告・相談する必要があります。ここまでが作業予定・計画で求められる役割となります。

では、ここでこれまでの作業予定・計画の段階について振り返ってみましょう。「自分が抱えているタスクを把握する」「作業の優先順位をつける」「作業を完了するためのスケジュールを立てる」について、これまでやっていた・できていた場合はチェックをつけてください。

### 3. 作業実施

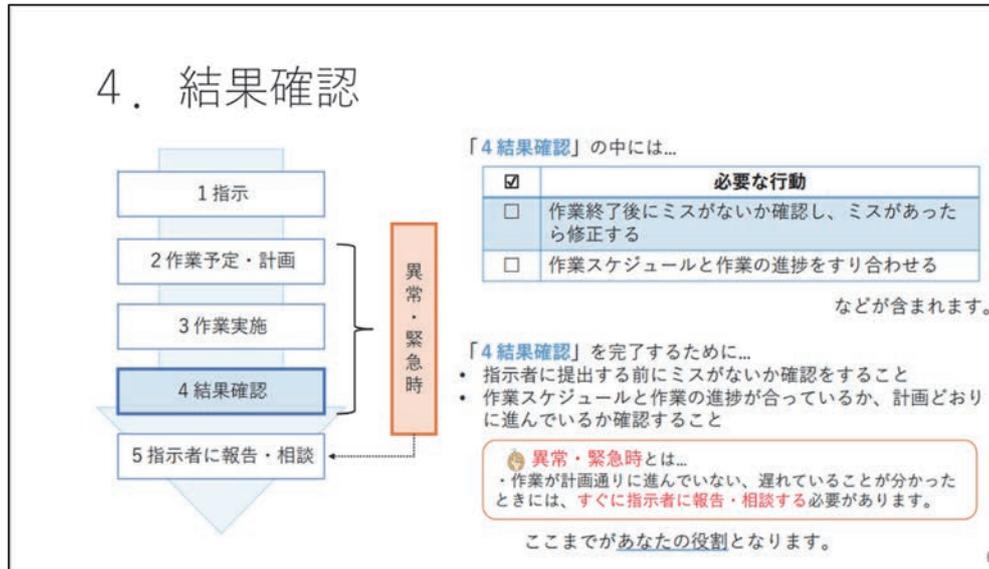


次は、作業実施の段階です。ここでは、作業環境を整理された状態に保つ、作業の優先順位を意識して行動する、作業の締切りが近づいても、落ち着いて作業を進めるなどが含まれます。

作業を完了するためには、作業を締め切りまでに完了すること、作業をミスなく行うこと、追加指示や作業に対応することが必要になります。

また、ここには異常が生じた場合の対応や緊急時の対応が含まれます。例えば、ミスがあった時や、やむを得ず追加指示に対応できそうにないと思ったときが該当します。そのときはすぐに指示者に報告・相談する必要があります。ここまですべてが、作業実施で求められる役割となります。

では、ここでこれまでの作業実施の段階について振り返ってみましょう。「作業環境を整理された状態に保つ」「作業の優先順位を意識して行動する」「作業の締切りが近づいても、落ち着いて作業を進める」について、これまでやっていた・できていた場合はチェックをつけてください。



次は、結果確認の段階です。

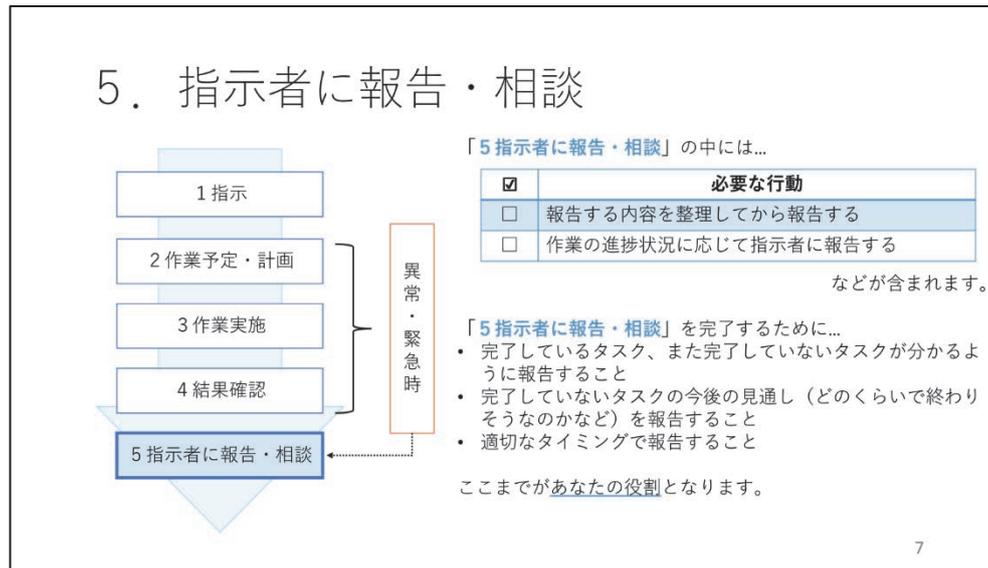
結果確認には、作業終了後にミスがないか確認し、ミスがあったら修正する、作業スケジュールと作業の進捗をすり合わせるなどが含まれます。

結果確認を完了するためには、指示者に提出する前にミスがないか確認をすること、作業スケジュールと作業の進捗が合っているか、計画どおりに進んでいるか確認することが必要になります。

また、ここには、異常が生じた場合の対応や緊急時の対応が含まれます。例えば、作業が計画どおりに進んでいない、遅れていることが分かったときが該当します。そのときは、すぐに指示者に報告・相談する必要があります。

ここまですが結果確認で求められる役割となります。では、ここでこれまでの結果確認の段階について振り返ってみましょう。「作業終了後にミスがないか確認し、ミスがあったら修正する」「作業スケジュールと作業の進捗をすり合わせる」について、これまでやっていた・できていた場合はチェックをつけてください。

## 5. 指示者に報告・相談



次は、指示者に報告・相談の段階です。

指示者に報告・相談には、報告する内容を整理してから報告する、作業の進捗状況に応じて指示者に報告するなどが含まれます。

指示者に報告・相談を完了するためには、完了しているタスク、また完了していないタスクが分かるように報告すること、完了していないタスクの今後の見通し（どのくらいで終わりそうなのかなど）を報告すること、適切なタイミングで報告することが必要になります。

ここまですが、指示者に報告・相談で求められる役割となります。

では、ここでこれまでの指示者に報告・相談の段階について振り返ってみましょう。「報告する内容を整理してから報告する」「作業の進捗状況に応じて指示者に報告する」について、これまでやっていた・できていた場合はチェックをつけてください。

ここまで仕事の流れに沿って、ご自身について振り返ったことで、ご自身ができていることが少し把握できたでしょうか。今回振り返りをしたことで、各段階で必要な行動が確認できたと思います。

では、次のスライドから作業管理課題について説明します。

## 作業管理課題とは

### 作業管理課題

- ・ご自身の仕事を管理する力を把握するために設定した作業課題。
- ・普段の作業と異なり、締め切りのある複数課題や作業の途中で追加指示をすることがあります。

### 目的

- ・ご自身が「できていること」「対処が必要なこと」を知る
- ・どのような対処が必要なのかを知る

### 作業管理課題に取り組むことで分かること

- ・できていることが分かり、自信を持って作業に取り組むことができる
- ・どのような対処をすると作業を完了することができるのかが分かる
- ・ご自身に合った対処方法が分かるため、同じミスを繰り返すことを防ぐ
- ・職場での作業を進めるために、職場に求める配慮事項を整理することができる

8

作業管理課題とは、ご自身の仕事を管理する力を把握するために設定した作業課題です。

普段行っている作業とは異なり、支援スタッフより締め切りのある複数の課題を指示したり、作業の途中で追加指示をすることがあります。

作業管理課題を実施する目的は、現在できていること、今後対処が必要なこと、どのような対処が必要なのかを知ることです。作業管理課題に取り組むことで、次のようなことが分かるのではないかと思います。

- ・ご自身ができていることが分かり、自信を持って作業に取り組む。
- ・どのような対処をすると作業が完了するのかが分かる。
- ・ご自身に合った対処方法が分かるため、同じミスを繰り返すことを防げる。
- ・職場で作業を進める際に、職場に求める配慮事項を整理することができる。

作業管理課題に関する説明は以上です。

説明を聞いて、作業管理課題に関して質問はありますか？また、作業管理課題に取り組みたいと思いましたか？

WSSP や協力センターにて作業管理支援を実施したケースで、以下のようなエピソードがありました。

- 指示に対してあいまいな点はあったが質問せず、結果、指示者の求めるものと異なる成果物を提出したことについて振り返ったところ、対象者は指示者側の説明不足を指摘した。
- 「報告」に関するイメージが対象者と支援者間で異なっており、支援者が想定していた「報告」がなかった。

作業管理支援を通じて対象者の作業管理に関する知識や認識を確認できる一方、場合によっては対象者と支援者の主張が平行線その後につながる振返りにならない、支援者側の判断基準を一方向的に押しつけていると感じられるなどが生じる可能性もあります。こういったことを避けることも目的の一つとし、オリエンテーションでは「作業管理とは何か」「なぜ作業管理課題を行うか」などについてあらかじめ対象者と共有認識を図ることとしています。また、資料は作業管理課題実施後に対象者が作成する「ふりかえりシート」の内容にもつながっているため、振返り相談が進めやすくなることも期待できます。

繰り返しになりますが、作業管理課題は対象者によっては負荷の高いものとなります。このため、作業管理課題の実施の目的や目標について、対象者と支援者間で十分にすり合わせたいうえで、実施することが重要です。

### 3 フェイズ2・3 ～なぜできているのかへの視点の転換～

#### (1) 行動観察シートの改良

行動観察シートは、支援者が作業管理課題実施中の対象者の行動観察を行った際の記録として作成します。

今回開発した「行動観察シート(2025)」では、実践報告書 No. 39 の「行動観察シート」に設定されていた「関連する実行機能」の欄を削除しています。これは、対象者の行動が実行機能のどれに該当するのか特定するよりも、対象者が作業管理課題を完了するためにどのような行動を取っているのかといった視点からのアセスメントができることを意図しています。

行動観察シートでは、対象者の自己対処や今後必要な対処方法を整理、検討しやすくするため作業の基本的な流れである「指示受け」から「報告・相談」までの一連の流れを観察することを想定しています。なお、これまでの支援の中で既に把握できている項目は省略すること、作業管理課題実施期間中に特に確認したい項目を設定し、観察するポイントを限定することも可能です。

表3 (実践報告書 No.39) 行動観察シート

作業管理支援【行動観察シート】  
作業管理課題

令和 年 月 日 ( )  
記録者【 】

+:できていた、-:できなかった、+:できたりできなかったりした、レ:場面がなかった

作業工程	作業工程ごとに必要な行動	アセスメントのポイント	評価	関連する実行機能	観察メモ	
① 指示受け	・指示を聞く態勢をとる	・直前の行動や思考から離れて指示を聞くことに注意を向ける		【シフト】		
	・指示受けに必要な道具を準備する	・素早くメモ、筆記具等を取り出す		【道具】		
	・指示内容についてメモを取る	・指示を正確に記憶する ・指示を聞きながらメモを取る		【WM】		
	・不明点を質問する	・適切な台詞、声の大きさ、態度で質問する		【コミュ】		
	・自信がない点について確認する	・適切な台詞、声の大きさ、態度で確認する		【セルフモニタ】		
	・誤りに対して冷静に事実確認を行う	・冷静さを維持し、相手のミスを責めることなく事実の確認を行う		【情緒】 【コミュ】		
② 作業予定・計画立案	★各タスクを指定された納期までに完了させるための計画を立てる	・タスクの全体把握 ※報告もタスクとして認識しているか ・優先順位づけ ・工程の明確化 ・時間の見積もり ・スケジュールリング		【計画】		
	・レポート、社内報原稿:完成形を明確にし(目標の明確化)、指示者と共有する	・完成形の明確化 ※完成形のイメージでもよい。 ・独力で完成形の明確化が難しい場合、指示者に相談する ・完成形について共有する		【計画】 【コミュ】		
	・整理整頓をする	・机など作業環境を整理された状態に保つ		【道具】		
	・定例作業に対応する	・定例作業があることを覚えている ・進行中の作業から定例作業に切り替える		【WM】 【シフト】		
③ 作業実施	・計画通りに作業を進める	・苦手な作業を後回しにせず、適切なタイミングで作業を開始する ・計画外の行動を抑制する(例:計画を無視して自分のやりたいタスクを優先する) ・動揺や焦りをコントロールする		【開始】 【抑制】 【情緒】		
	・急ぎのタスクとして指示される「追加作業」に対応する	・スケジュールを組みなおす(作業予定・計画立案★の項を参照) ・進行中の作業から追加作業に切り替える		【計画】 【シフト】		
	・各タスクをミスなく完了させる	・作業中の見直しによるミスの発見と修正		【タスクモニタ】		
	・ネガティブな結果を予想したり、ネガティブな状況に直面しても冷静さを保つ	・締め切り間に合わないかもしれないと考えたり、ミスをしたり、計画通りに進まなかった場合に生じる動揺、いら立ち、落ち込みなどをコントロールし、平静を保つ		【情緒】		
	・作業方法、ルールの変更に対応する※	・新しいルールで対応する(対応困難な場合は、下記①②を検証) ①新しいルールを覚えていく ②古いルールに基づく反応を抑制する		【シフト】 【WM】 【抑制】		
	④ 結果確認	・作業の見直しをする ・進捗状況の確認をする	・作業終了後、見直しを行い、ミスを見したら修正する ・スケジュールと作業遂行状況を照らし合わせ、計画通りに進んでいるかを確認する			【タスクモニタ】
	⑤ 報告・相談	・指定された期間中または日時に進捗報告を行う	・報告する情報を体系的に整理する(例:完了/未完了とにタスクを分類、未完了のタスクは今後の見直しをまとめる) ・報告のタイミングを覚えている ・進行中の作業から報告へ行動を切り替える ・正確に報告を行う			【計画】 【WM】 【シフト】 【タスクモニタ】

※作業方法、ルールの変更に対応する  
【ストップウォッチの計測(旧:あり、新:なし)】【レベルを進めるルール(旧:3連続正答、新:ミスの修正)】  
【物品請求書作成の消費税率(前半:8%、後半:10%)】【作業日報集計(前半:少数点第2位を切り上げ、後半:少数点第2位を四捨五入)】

■その他 ■ 作業管理を妨げる思考	実行機能の動きを阻害する要因 <input type="checkbox"/> 強いストレス (詳細: ) <input type="checkbox"/> 不安、抑うつ (詳細: ) <input type="checkbox"/> 睡眠不足 (詳細: ) <input type="checkbox"/> 実行機能を酷使した直後(詳細: )
	感覚特性(感覚刺激への反応) <input type="checkbox"/> 視覚 (詳細: ) <input type="checkbox"/> 聴覚 (詳細: ) <input type="checkbox"/> その他 (詳細: )

■MEMO ■

■関連する実行機能等の記載方法について  
 情緒のコントロールを【情緒】と記載。  
 ワーキングメモリを【WM】と記載。  
 計画・組織化を【計画】と記載。  
 道具の整理を【道具】と記載。  
 コミュニケーションに関する知識・スキルの不足を【コミュ】と記載。

表4 行動観察シート (2025)

令和 年 月 日 ( )  
 記録者【 】

行動観察シート (2025)

\*:できていた、-:できなかった、+:できたりできなかったりした、レ:場面がなかった

作業工程	作業工程ごとに必要な行動	アセスメントのポイント	評価	観察メモ
① 指示受け	・指示を聞く姿勢をとる ・指示受けに必要な道具を準備する ・指示内容についてメモを取る ・不明点を質問する ・自信がない点について確認する ・誤りに対して冷静に事実確認を行う	①-1: 直前の行動や思考から離れて指示を聞くことに注意を向ける ①-2: 素早くメモ、筆記具等を取り出す ①-3: 指示を正確に記憶する ①-4: 指示を聞きながらメモを取る ①-5: 不明点を適切な台詞、声の大きさ、態度で質問する ①-6: 自信がない点について適切な台詞、声の大きさ、態度で確認する ①-7: 冷静さを維持し、相手のミスを責めることなく事実の確認を行う		(対応できた時、できなかった時にどのような行動を取っていたか?) (課題を完了するためにどのような質問があったか?)
② 作業予定・計画立案	★各タスクを指定された納期までに完了させるための計画を立てる ・レポート、社内報原稿: 完成形を明確にし(目標の明確化)、指示者と共有する	②-1: タスクの全体把握 ※報告もタスクとして認識しているか ②-2: 優先順位づけ ②-3: 工程の明確化 ②-4: 時間の見積もり ②-5: スケジューリング ②-6: 完成形の明確化 ※完成形のイメージでもよい。 ②-7: 独力で完成形の明確化が難しい場合、指示者に相談する ②-8: 完成形について共有する		
③ 作業実施	・整理整頓をする ・定例作業に対応する ・計画通りに作業を進める ・急ぎのタスクとして指示される「追加作業」に対応する ・各タスクをミスなく完了させる ・ネガティブな結果を予想したり、ネガティブな状況に直面しても冷静さを保つ ・作業方法、ルールの変更に対応する※	③-1: 机上等作業環境を整理された状態に保つ ③-2: 定例作業があることを覚えている ③-3: 進行中の作業から定例作業に切り替える ③-4: 苦手な作業を後回しにせず、適切なタイミングで作業を開始する ③-5: 計画外の行動を抑制する (例: 計画を無視して自分のやりたいタスクを優先する) ③-6: 動揺や焦りをコントロールする ③-7: スケジュールを組みなおす (作業予定・計画立案★の項を参照) ③-8: 進行中の作業から追加作業に切り替える ③-9: 作業中の見直しによるミスの発見と修正 ③-10: 締め切り間に合わないかもしれないと考えたり、ミスをした時、計画通りに進まなかった場合に生じる動揺、いら立ち、落ち込みなどをコントロールし、平静を保つ ③-11: 新しいルールで対応する (対応困難な場合は、下記③⑫を検証) ③-12: ①新しいルールを覚えている ③-13: ②古いルールに基づく反応を抑制する		
④ 見直し	・作業の見直しをする ・進捗状況の確認をする	④-1: 作業終了後、見直しを行い、ミスを見つけたら修正する ④-2: スケジュールと作業進捗状況を照らし合わせ、計画通りに進んでいるかを確認する		
⑤ 報告・相談	・指定された期間中または日時に進捗報告を行う	⑤-1: 報告する情報を体系的に整理する (例: 完了/未完了とタスクを分類、未完了のタスクは今後の見直しをまとめる) ⑤-2: 報告のタイミングを見ている ⑤-3: 進行中の作業から報告へ行動を切り替える ⑤-4: 正確に報告を行う		

※作業方法、ルールの変更に対応する【ストップウォッチの計測 (旧:あり、新:なし)】【レベルを進めるルール (旧:3連続正答、新:ミスの修正)】  
 【物品請求書作成の消費税率 (前半:8%、後半:10%)】【作業日報集計 (前半:小数点第2位を切り上げ、後半:小数点以下第2位を四捨五入)】

■その他■

作業管理を妨げる思考

作業管理を阻害する要因

ストレス (詳細)

不安、抑うつ (詳細)

睡眠不足 (詳細)

その他 (詳細)

感覚特性 (感覚刺激への反応)

視覚 (詳細)

聴覚 (詳細)

その他 (詳細)

■MEMO■

## (2) ふりかえりシートの改良

ふりかえりシートは、対象者が作業管理課題実施期間終了後に作業管理課題実施中の状況を思い返しながらか成します。

今回の改良ではシートを分割し、「対象者が既に習得しているスキルの把握」「作業を完了するために必要な対処方法の把握」を振り返りしやすくしました。

なお、ふりかえりシートは、対象者が自身のできていること、今後必要な対処について検討しやすくなるよう複数シートに分けて作成しますが、自己評価をどのようにつけてよいか迷う場合は、無理に自己評価をつける必要はありません。埋められなかった項目は振り返り相談で対象者と支援者が一緒に整理します。以下、各シートについて解説します。

表5 改良前（実践報告書 No.39）ふりかえりシート

作業管理支援【ふりかえりシート】 作業管理課題		令和 年 月 日 ( ) 記録者【 】			
※:できていた、-:できなかった、+:できたりできなかったりした、レ:場面がなかった					
作業工程	作業工程ごとに必要な行動	振り返りのポイント	自己評価	振り返りメモ	
① 指示受け	指示を聞く姿勢をとる	・直前の行動や思考から離れて指示を聞くことに注意を向ける			
	指示受けに必要な道具を準備する	・素早くメモ、筆記具等を取り出す			
	指示内容についてメモを取る	・指示を正確に記憶する ・指示を聞きながらメモを取る			
	不明点を質問する	・適切な台詞、声の大きさ、態度で質問する			
	自信がない点について確認する	・適切な台詞、声の大きさ、態度で確認する			
	誤りに対して冷静に事実確認を行う	・冷静さを維持し、相手のミス責めることなく事実の確認を行う			
② 作業予定・計画立案	★各タスクを指定された納期までに完了させるための計画を立てる	・自分が抱えている全てのタスクを把握する ・タスク間の優先度を決める ・目標を達成するうえで効果的な方法や工程を選択する ・各タスク、各工程に必要な作業時間を予測する ・各タスク、各工程に予定を組み込む			
	レ:レポート、社内報原稿:完成形を明確にし(目標の明確化)、指示者と共有する	・完成形の明確化 ※完成形のイメージでもよい。 ・独力で完成形の明確化が難しい場合、指示者に相談する ・完成形について共有する			
	・整理整頓をする	・机上など作業環境を整理された状態に保つ			
	・定例作業に対応する	・定例作業があることを覚えている ・進行中の作業から定例作業に切り替える			
③ 作業実施	計画通りに作業を進める	・苦手な作業を後回しにせず、適切なタイミングで作業を開始する ・計画外の行動を抑制する(例:計画を無視して自分のやりたいタスクを優先する) ・動揺や焦りをコントロールする			
	急ぎのタスクとして指示される「追加作業」に対応する	・スケジュールを組みなおす(作業予定・計画立案★の項を参照) ・進行中の作業から追加作業に切り替える			
	各タスクをミスなく完了させる	・作業中の見直しによるミスの発見と修正			
	ネガティブな結果を予想したり、ネガティブな状況に直面しても冷静さを保つ	・締め切り間に合わないかもしれないと考えたり、ミスをした、計画通りに進まなかった場合に生じる動揺、いら立ち、落ち込みなどをコントロールし、平静を保つ			
	作業方法、ルールの変更に対応する※	・新しいルールに対応する(対応困難な場合は、下記①②を検証) ①新しいルールを覚えている ②古いルールに基づく反応を抑制する			
	・作業の見直しをする	・作業終了後、見直しを行い、ミスを発見したら修正する			
④ 結果確認	進捗状況の確認をする	・スケジュールと作業実行状況を照らし合わせ、計画通りに進んでいるかを確認する			
	⑤ 報告・相談	指定された期間中または日時に進捗報告を行う	・報告する情報を体系的に整理する(例:完了/未完了とにタスクを分類、未完了のタスクは今後の見直しをまとめる) ・報告のタイミングを覚えている ・進行中の作業から報告へ行動を切り替える ・正確に報告を行う		
※作業方法、ルールの変更に対応する 【ストップウォッチの計測(旧:あり、新:なし)】【レベルを進めるルール(旧:3連続正答、新:ミスの修正)】 【物品請求作成の消費税率(前半:8%、後半:10%)】【作業日報集計(前半:少数点第2位を切り上げ、後半:少数点第2位を四捨五入)】					
■その他■ 作業管理課題の実施を妨げる思考があったか		強いストレス、不安、抑うつ、睡眠不足、疲労などがあったか			
		感覚特性が作業管理課題に影響を与えることがあったか			



### (3) ふりかえりシート等の構成

#### ①ふりかえりシート～全体評価～

「ふりかえりシート～全体評価～」は、各工程での自己評価を記入するシートです。Excel ファイルへの入力によって、自己評価は「ふりかえりシート～できたことの分析～」と「ふりかえりシート～対処策の検討～」に自動反映されます。「ふりかえりシート～全体評価～」で入力した結果を「ふりかえりシート～できたことの分析～」で変更したい場合は、「ふりかえりシート～できたことの分析～」の該当セルを変更するだけで「ふりかえりシート～全体評価～」「ふりかえりシート～対処策の検討～」も同時に変更されます。

「ふりかえりシート～全体評価～」には、別紙として「ふりかえりシート～考え・体調～」のシートがあります。このシートは、作業管理課題に取り組んでいる際の対象者の思考やストレスに感じたこと等の作業遂行を阻害する要因、作業管理課題に取り組んだ感想を記入できるようにしています。

#### ②ふりかえりシート～できたことの分析～

「ふりかえりシート～全体評価～」の自己評価を「+」と評価した項目と「±」と評価した項目を取り上げ、なぜその行動ができたのか、その行動をするためにどのようなことが必要なかを整理します。

「+」と評価した項目は、その行動ができた要因を整理することで、対象者が意識せずとも身につけている対処策や強みを把握しやすくなります。

「±」と評価した項目は、「できたとき」に着目することでできるためにどのような行動を取るとよいのかを把握しやすくなります。

#### ③ふりかえりシート～対処策の検討～

「ふりかえりシート～全体評価～」の自己評価を「-」と評価した項目のみを取り上げ、今後どのような対処をするとその行動ができそうかを整理します。今後の対処策について対象者が思いつかない場合には、実践報告書 No.39「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 在職中又は休職中の発達障害者に対する作業管理支援」に掲載されている「作業管理課題において活用した課題への対処方法～ヒント集～」を参考に対象者が試してみたい、これならできそうだと思うものから選択します。

### ア グラフの活用

対象者との振り返りを深めるために作業管理課題の取組結果に係る自己評価を視覚化するグラフがシートとして作成されます。グラフの詳細については表7のとおりです。

表7 作成されるグラフ

	第1回グラフ	第2回グラフ
作成のタイミング	第1回の「ふりかえりシート～全体評価～」作成後(自動作成)	第2回の「ふりかえりシート～全体評価～」作成後(自動作成)
グラフの種類	帯グラフ	帯グラフ
目的	「+、±、-、レ」評価の視覚化	第1回と第2回の変化の比較
活用場面	第1回の振り返り相談	第2回の振り返り相談
着目するポイント	各作業工程にどのくらい「+、±」があるか	第1回からどの作業工程がどのように変化したか

第1回のグラフは各作業工程に対し、「+、±、-、レ」の数を作業工程毎に相対値で表した帯グラフが作成されます。各作業工程の評価が視覚化されることで、対象者が「+（できた）」と評価した作業工程と「±（できたり、できなかったりした）」や「-（できなかった）」と評価した今後対処が必要と思われる作業工程が分かります。

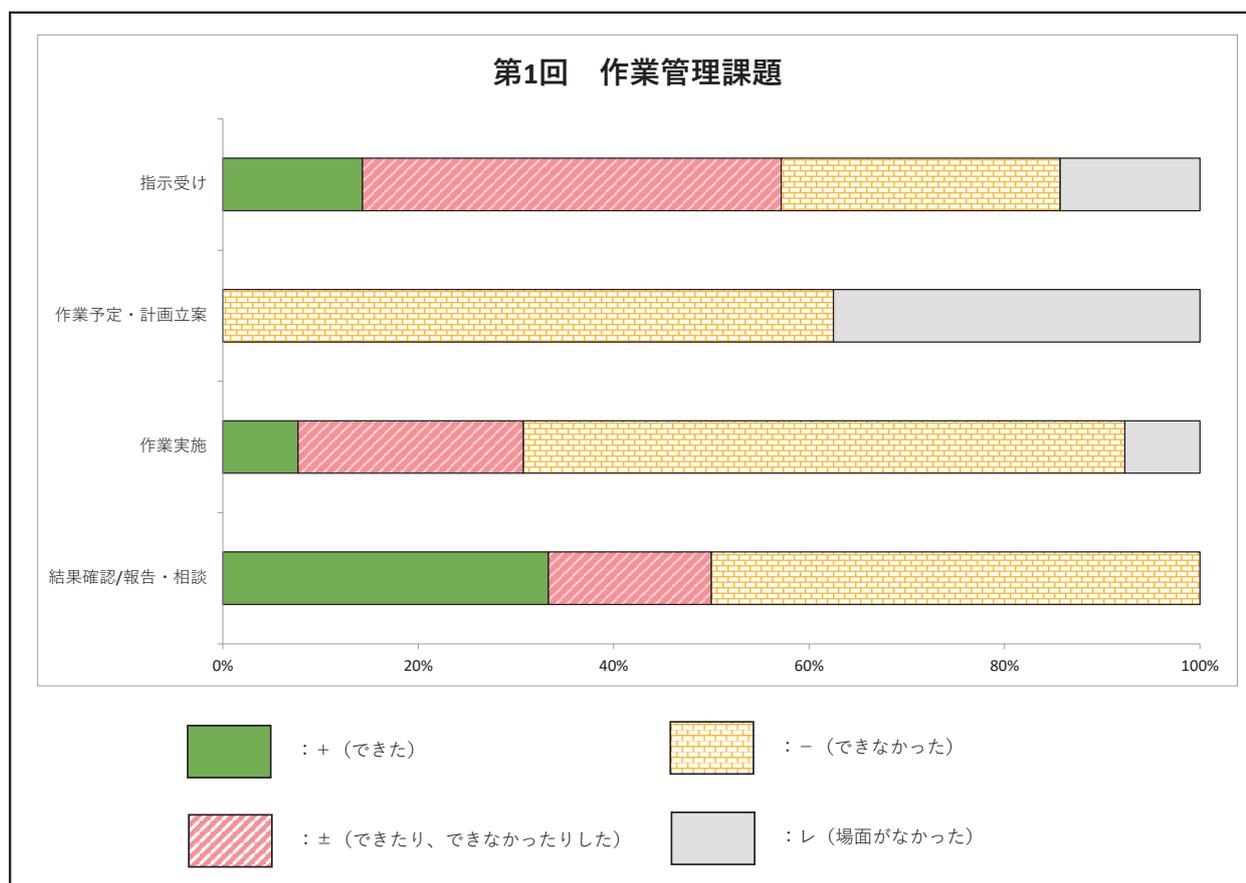


図1 第1回グラフ(作成例)

第2回のグラフは、各作業工程の第1回と第2回の結果を帯グラフで示しています。第2回は、第1回の結果を踏まえて、対処を検討した上で実施していますので、第1回に比べてどの作業工程がどのように変化したのかについて着目することが重要です。

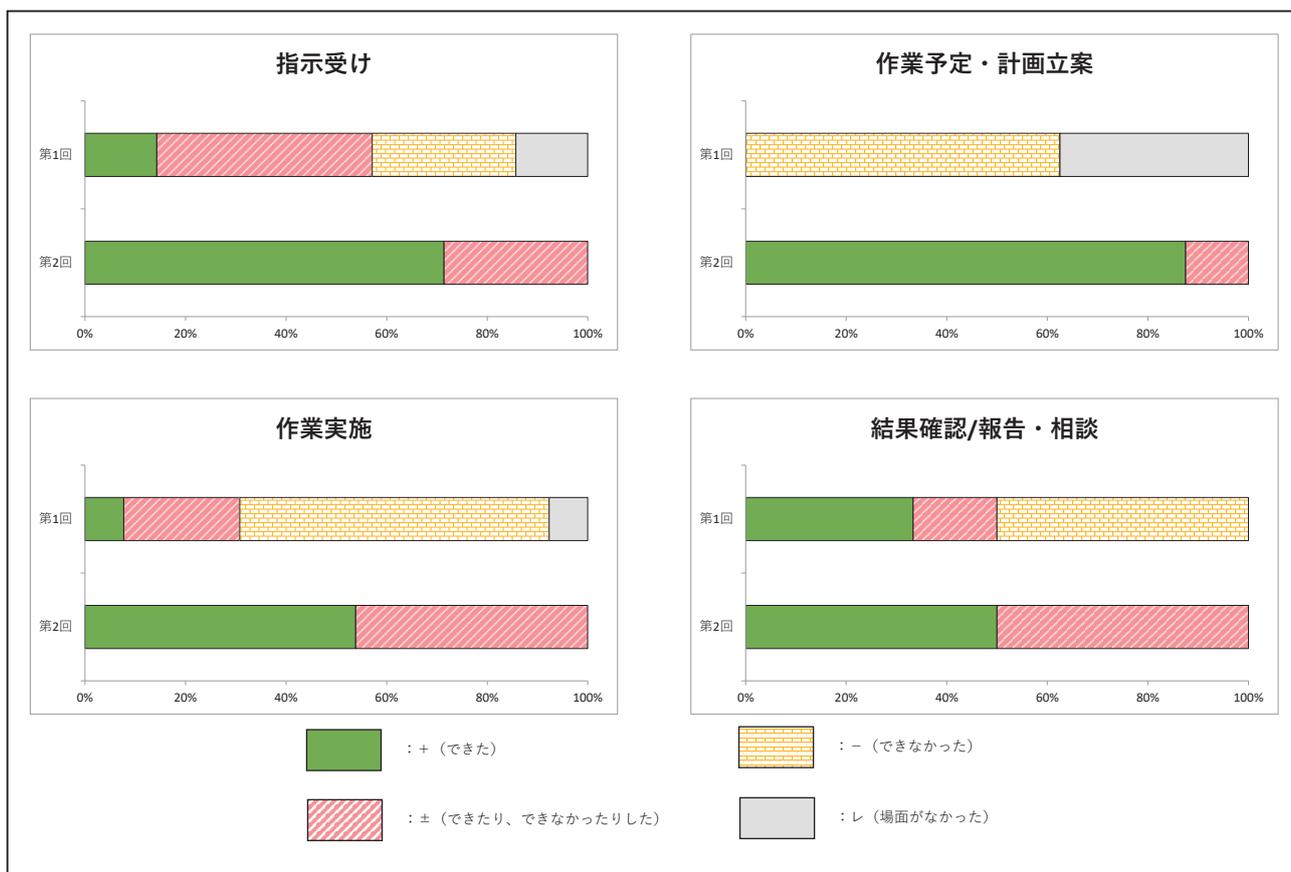


図2 第2回グラフ（作成例）

各グラフはあくまで対象者の自己評価を視覚化したものであることを支援者と対象者が理解し、実際の作業管理課題の状況や結果を振り返ることが必要です。グラフの活用のポイントは「付録 作業管理支援Q & A集」を参照ください。



いずれのグラフも「ふりかえりシート～全体評価～」を入力することでグラフを作成することができます。ただし、「ふりかえりシート～全体評価～」の自己評価がすべて入力されていないとグラフは作成されませんので、判断できない項目は空白とせず、とりあえず「レ(場面がなかった)」を入れてください。

## 4 振返り相談の効果的な進め方 ～作業スキル発見ノートの活用を中心に～

振返り相談は、対象者が「ふりかえりシート」を作成した後に実施します。以下、適用対象者の拡大にあたって、振返り相談を対象者と進めるために新規に開発したツール「作業スキル発見ノート」を活用した振返り相談の実施方法などについて解説します。

### ①振返り相談の目的

振返り相談の目的は、①対象者が与えられた作業を完了するために既に習得している自己対処や強みを把握すること、②与えられた作業を完了するために今後必要な対処方法を整理、検討することです。

### ②振返り相談の進め方

振返り相談を進めるにあたっては、課題だけを取り上げないように注意が必要です。

対象者のできていることや強みを中心に振返り相談が進められるよう「作業スキル発見ノート」を作成しました。

「作業スキル発見ノート」は、対象者にふりかえりシート記入後に作成してもらって相談の際に利用したり、支援者が相談場面で提示し、対象者と支援者で内容を確認しながら作成することも可能です。以下、「作業スキル発見ノート」の作成の仕方について示しています。

### ③作業スキル発見ノートの活用

#### ア 作業管理課題に取り組んでいる間の本人の状態

作業管理課題は普段の支援とは異なる課題設定になる場合が多く、対象者によっては、作業管理課題への取組を楽しみに感じたり、不安に感じるなど様々な考えが浮かんでいる状態に取り組むこともあります。それらの考えによって、作業管理課題に取り組むための準備を整える対象者もいれば、不安や心配から睡眠や体調などに影響を及ぼすこともあるかもしれません。対象者がどのような状態で作業管理課題に取り組み、どのような力を発揮して作業管理課題に取り組んでいたのかを確認しましょう。

1

**1 作業管理課題に取り組んでいるときの状態**

作業管理課題への取組、お疲れ様でした。

普段とは異なる状況の中でも、複数のタスクに取り組まれたことは、並大抵のことではありません。これまでの経験を踏まえて努力と工夫を重ねて取り組まれていましたね。

ふりかえりシート～考え・体調～から、ご自身がどのような状況で作業管理課題に取り組んでいたのか振り返ってみましょう。

作業管理課題に取り組む際の状況	作業管理課題に取り組む際の状況	作業管理課題に取り組む際の状況

◎作業を進められたのはなぜでしょうか？  
◎普段通りに作業に取り組めた場合、なぜ普段通りに取り組めたのでしょうか？

(例) スケジュール板を使ってスケジュールを立てることができたので、作業を進められた。  
時間がかかる作業や苦手と感じる作業から始めるので、すべての作業を締め切りまでに終わらせた。

3

作業管理課題への取組、お疲れ様でした。

※受講者の作業管理課題への取組を労う。

これから作業管理課題にどのように取り組んでいたのか振り返りたいと思います。まず、ふりかえりシート～考え・体調～からご自身がどのような状況で作業管理課題に取り組んでいたのか教えてください。

※ふりかえりシート～考え・体調～を確認する。

作業管理課題に取り組んでいた際の、考えや体調について確認させてください。また、必ずしも前向きな考えではなかったり、体調が十分でなかった場合、そのような状況でどのようにして作業管理課題を進めることができたのでしょうか。

※ネガティブな考えが浮かんでいた場合は、ネガティブな考えが浮かぶ中で対象者がどのような力を発揮しながら作業管理課題に取り組んでいたのかを確認する。

※本人に投げかけ、作業管理課題を進めるために支えになっていたと思われることがあれば、太枠の中に書きこむ。

## イ 成果の発見

「+ (できた)」と評価した項目は、対象者が過去の経験から身につけたスキルや他者を頼るスキルが含まれていることが多く、強みになりえます。しかし、対象者は無意識に行っているために自身のスキルや強みに気づきにくいことがあります。できたことの分析では、「なぜ、できたのか」を具体的に整理することで対象者が身につけているスキルや他者を頼るスキルを振り返り、対象者のできていることや何をしたらできたのかを整理します。

また、できたことの分析の中で「他者を頼るスキル」について考えてもらうことは、対象者に「他者を頼ることも自分のスキルの1つ」と理解してもらうことがねらいです。対象者が事前の振り返りで他者を頼るスキルを把握できていない場合には、事例を提示しながら対象者に自身のスキルを検討してもらうと良いでしょう。

2

### 2. 成果の発見

次に、「できたこと」を振り返ります。

「できた」ことの中には、

- 意識しなくてもできる「既に身につけている対処や工夫」
- 作業を完了するために「他者を頼るスキル」

が含まれていることがあります。

まずは、ふりかえりシート～できたことの分析～から「+ (できた)」と評価した中から、「既に身につけている対処や工夫」を探しましょう。



普段から意識しなくてもできることは、探そうとしないと見つけられません。「何をしたら」できたのかに注目して、探してみましょう。

- 既に身につけている対処や工夫  
(例) 対処：指示は複唱する  
工夫：メモがすぐに取りれるようにメモとペンが一緒になった手帳を机に出しておく

次に作業管理課題の中で「できた」ことについて振り返ります。

できたことの中には、作業を完了するために意識しなくてもできる「既に身につけている対処や工夫」、作業を完了するための「他者を頼るスキル」が含まれています。

ふりかえりシート～できたことの分析～の「+ (できた)」と評価した中から、既に身につけている対処や工夫を探しましょう。

※意識しなくてもできることは意識的に探さなければ、見つかりません。「何をしたら」できたのかに注目して探してみましょう。

## 2. 成果の発見

次に、ふりかえりシート～できたことの分析～の「できていた」ことの中から、「他者を頼るスキル」を探しましょう。

<他者を頼るスキルの例>

- 作業の計画がでなかったため、指示者に相談した
- 作業を始めてから分からないところがあったので、質問した
- 社内報やレポートの完成形がイメージでなかったため、他の人が作成したものを見せてもらえないか相談した



● 他者を頼るスキル



作業を完了するためには、他者の力を頼る選択をすることも必要なスキルです。ご自身の力だけでなく、他者に頼ることも検討しましょう。

5

次は、「できた」ことの中から他者を頼るスキルを探しましょう。

他者を頼るスキルは、例にあるように相談する、質問するなどの行動を含みます。作業を進める中で指示者に質問したり、相談したことはないでしょうか。

※他者を頼るスキルが見つからない場合には、作業を完了するために他者の力を頼る選択をしてもよいことを伝えます。

## ウ 伸びしろの発見

「±（できたり、できなかつたりした）」と評価した項目は、少しの工夫や環境の調整によってできるようになる可能性があります。対象者ができたり、できなかつたりした中で、できていたのはどのようなときか、何をしているときはできたのかを具体的に確認することが大切です。

4

**3. 伸びしろの発見**

ふりかえりシート～できたことの分析～の「±（できたり、できなかつたりした）」と評価した項目について振り返ります。

「±（できたり、できなかつたりした）」と評価した項目は、**少しの工夫で「できる」に変化する可能性があります。**

「できたり、できなかつたりしたことが**「できた」ときは**、なぜ、できたのか整理しましょう。

<指示受け>  
(例) 落ち着いて話を聞けたときは、指示をメモし、復唱できた

<作業予定・計画立案>  
(例) 1ブロックの作業時間が5～10分の作業は、作業量が多くても作業時間の見積もりができた

<作業実施>  
(例) 集っていないければ、定例作業を忘れずにできた

6

**3. 伸びしろの発見**

ふりかえりシート～できたことの分析～の「±（できたり、できなかつたりした）」と評価した項目について振り返ります。

「±（できたり、できなかつたりした）」と評価した項目は、**少しの工夫で「できる」に変化する可能性があります。**

「できたり、できなかつたりしたことが**「できた」ときは**、なぜ、できたのか整理しましょう。

<結果確認>  
(例) 「終わらないかも」と心配しているときは、1日に何度か進捗状況を確認できた

<報告・相談>  
(例) 作業が完了したものは、ミスの有無も含めて報告できた

 「±（できたり、できなかつたりした）」と評価した項目は、「+（できた）」とすると同様の対応や工夫をすることで「+（できた）」に変えていけるかもしれません。

7

次に「ふりかえりシート～できたことの分析～」から「±（できたり、できなかつたりした）」と評価した項目について振り返ります。

「±（できたり、できなかつたりした）」と評価した項目は、少しの工夫でできるに変化する可能性がある項目です。できていたときに何をしていたのか具体的に整理し、できるに変えるためのヒントを探しましょう。

※「指示受け」から「報告・相談」までを振り返る。

## エ 未来に向けたチャレンジ

「－（できなかった）」と評価した項目は、今後の対処方法を検討するために実施しています。ここで、なぜできなかったのかに着目すると、過去の上手くできなかったことを連想させ、対象者が具体的な対処方法を検討することは難しくなります。作業スキル発見ノートでは、①役割の認識不足、②知識・スキル不足、③思考・ストレスの影響から要因を検討してもらいます。できなかった理由には複数の要因が絡んでいる場合もあるため、1つに絞る必要はありません。

5

### 4. 未来に向けたチャレンジ

ふりかえりシート～対処策の検討～で「－（できなかった）」と評価した項目についてふりかえりしましょう。

①なぜ「－（できなかった）」の評価になったのか、要因を考えましょう。

次の3つの要因の中から当てはまるものを選び、ふりかえりシート～対処策の検討～に記入しましょう。

<「－」評価になった要因>

1. その工程が自分の役割だと知らなかった（役割の認識不足）
2. その工程が自分の役割だと分かっていたが、やり方が分からなかった、経験がなかった（知識・スキルの不足）
3. 普段はできていたが、今回の作業管理課題ではできなかった（体調・思考・ストレスの影響）

<記入例>

作業工程	アセスメントのポイント	評価
①-1	東山の行動や思考から察して、高圧を聞くことに集約する	-
①-2	自分受けに必要なメモ、東山議員等を事前に取り出す	-
①-3	自分も定時に到着する	-
①-4	自分も聞きながらメモを取る	①
①-5	自分の不明点について、適切なメモ、声の大きさ、態度で質問する	-
①-6	自分の知らない点について、適切なメモ、声の大きさ、態度で確認する	②
①-7	自分の意見を察して、立場を察知し、相手のことを責めることなく東山の理解を促す	③



「－（できなかった）」となった要因を分析することで、今後「役割を把握できればできる」、「知識やスキルの習得ができればできる」、「今回できなかった要因への対策を習得すればできる」などできるために何をすればいいのかを考えやすくなります。

次に「ふりかえりシート～対処策の検討～」で「－（できなかった）」と評価した項目について振り返ります。

今回の作業管理課題の取組で「－（できなかった）」と評価した要因を次の3つから考えましょう。

- ①その工程が自分の役割だと知らなかった、役割の認識が不足していたことによるもの
- ②その工程が自分の役割だと分かっていたが、やり方が分からなかった、経験がなかった、その工程を行うための知識やスキルが不足していたことによるもの
- ③体調や環境など普段と違うことがあり、対応できなかった、作業管理課題に取り組んだことで普段と異なる考えが現れた、普段

段どおりに行動できなかったなどの体調・思考・ストレスの影響によるもの

ふりかえりシート～対処策の検討～の「－（できなかった）」と評価した項目の横に要因の番号を記入してください。

「－（できなかった）」と評価した項目の要因を分析することで、今後の対処方法が検討しやすくなります。

※この分析は、今後の対処方法を検討するにあたって、役割の認識が必要なのか、スキル付与や経験を積むことで対応できるようになるのか、体調や思考、ストレスへの対処が必要なのかを整理するために設定しています。

## オ 今後取り組みたいこと

必要な対処の検討は、対象者が今後対処が必要と思う場面を取り上げて検討します。対処方法は、①自己対処、②他者を頼る、③環境の調整の視点で検討します。自己対処の内容によっては、②他者を頼ることや③環境を調整することも合わせて実施することで、より自己対処が効果的に働く可能性もあることから、自己対処の視点に偏ることなく、さまざまな視点から対処方法を検討することが望ましいでしょう。

6

**4. 未来に向けたチャレンジ**

職場でご自身の力を発揮するためには、

- ① ご自身の強手不手を知ること
- ② 苦手なことへの対処方法を身につけること
- ③ 周囲にご自身が行う対処や職場に求める配慮事項を伝え、それらについて周囲から了承を得ること

が必要です。

苦手なことへの対処方法は様々あります。ご自身の力を発揮するために、どのような対処方法を活用することが適切か検討してみましょう。

<対処方法>

 <p>●自己対処</p>	(例) <ul style="list-style-type: none"><li>・メモを取る</li><li>・気持ちを落ち着けるためにストレスボールをにぎる</li><li>・バイブレーションタイマーを使う</li></ul>
 <p>●他者を頼る</p>	(例) <ul style="list-style-type: none"><li>・上司にメモを確認してもらう</li><li>・完成品の見本をもらえないか相談する</li><li>・作業の優先順位について相談する</li></ul>
 <p>●環境調整</p>	(例) <ul style="list-style-type: none"><li>・周囲の音が気になったら、ノイズキャンセリングヘッドフォンを使う</li><li>・休憩時間は人が少ない場所に行く</li></ul>

9

次に今回の作業管理課題で「±（できたり、できなかったりした）」、「－（できなかった）」と評価した項目の中から対処が必要と思われる場面に対する対処方法を検討しましょう。

対処方法は、自己対処、他者を頼る、環境調整から考えてみましょう。

自己対処は、メモを取る、気持ちを落ち着けるためにストレスボールを活用するなどの自分でできる方法です。

他者を頼るは、上司にメモを確認してもらい、完成品の見本をもらえないか相談するなどの周囲の手助けを得る方法です。

環境調整は、周囲の音が気になったら、ノイズキャンセリングヘッドフォンを使う、休憩時間は人が少ない場所に行くなどの環境面を工夫する方法です。

※対処方法の検討では、「自己対処」「他者を頼る」「環境調整」を明確にすることが目的ではなく、この3つの視点から対処方法を検討することがねらいです。

**5. 今後取り組みたいこと**

① 「±」や「-」と評価した項目の中から、対処が必要な場面を確認しましょう。

② 対処が必要な場面に対する対処方法を検討しましょう。

対処が必要な場面	自己対処	他者を頼る	環境調整	取り組む優先順位

対処方法は、実際の場面で活用することで効果を確認できます。実際に対処方法を行い、よりご自身にあった手段を検討しましょう。

10

次に今後対処が必要な場面について検討しましょう。ここで検討する対処は「±（できたり、できなかったりした）」、「-（できなかった）」と評価した項目をすべて取り上げる必要はありません。対処が必要だと思ったものだけを取り上げます。

また、対処方法も自己対処、他者を頼る、環境調整の視点で検討しましょう。

※対処が必要な場面が複数挙げられた場合は、どの対処から取り組むか優先順位を決めます。

#### ④2 回目の作業管理課題実施後の振り返り相談

1 回目の作業管理課題の振り返りと同様に、今回の取組でできていたことは何か、必要な対処は何かを整理します。2 回目は1 回目の結果を基に対処行動を取っていることが多いため、1 回目と比較して、対処行動を取ったことでできたことは何か、対処行動でどのようなプラスの変化が生じたのかを確認します。確認は、「第2 回グラフ」を活用すると1 回目の結果との比較が視覚的に分かりやすくなります。

次に対処行動を取った結果、想定していなかった場面で課題が生じていないかを確認します。対処行動を取った結果、新たに課題が生じた場合は、課題に対して対処が必要なのか、対処が必要な場合は、どのような対処を行うのかを検討します。

2 回目の振り返りを深めるためには、上記のような内容で振り返りが必要です。振り返りには、作業スキル発見ノートを活用しても、しなくても構いません。作業スキル発見ノートの一部を使うことも可能です。一部を活用する場合は、対象者の状況に応じて判断して構いませんが、「5. 今後取り組みたいこと」を活用すると振り返りが深めやすくなります。

2 回目の振り返り相談の内容は、ナビゲーションブックや復職時のレポート、報告書などの材料にもなります。ナビゲーションブックや復職時のレポート、報告書への反映の仕方は後述の「第3 章 5 改良版作業管理支援の実施例」に記載します。

## 5 改良版作業管理支援の実施例

### 事例概要

Aさん

- 発達障害（ADHD,ASD）、女性、30代
- 求職者
- 障害を開示して就労した経験はなく、これまでは「作業が遅い」と指摘されることが多かった。
- 自身の特徴の整理と困っていることへの対処方法を検討するためにプログラムを利用。

#### 【自覚していること】

- ・ スケジュールを立てられない
- ・ 作業スピードが人よりも遅い

### フェイズ1

Aさんは就労していた間にマルチタスク作業に対応する経験が何度かあったようですが、うまく対応できず、失敗経験を重ねていました。フェイズ1では、Aさんが作業管理課題に対応するためのスキルをどの程度持っているのか、WSSPのプログラムに参加する中で表8のとおり確認しました。

表8 Aさんの状況

項目	詳細
普段の生活リズム	・ 生活リズムは一定。
ストレス対処の仕方	・ ゲームをすることがストレス対処。ストレスが強いと長時間ゲームをしてしまい、就寝が遅くなることもある。 ・ ストレスを感じたときにどのような対処をするとよいのかは分かっていない。
コミュニケーションの取り方	・ 分からないことがあれば、すぐに質問・相談ができる。
作業指示の受け方	・ 指示はメモを取ることが習慣になっている。指示内容は正確にメモできる。
作業を進めるまでの段取り	・ 時折、必要な物品を忘れ、作業の途中で取りに行くことがある。
作業ミスの傾向と対策	・ 作業後に見直しを必ずするためミスは少ない。 ・ 漢字やアルファベットの間違いには気がつきにくい。

Aさんは、就労している間にストレスや疲れを感じても意図的に休憩を取った経験がなかったため、ストレス対処の効果を実感するために「リラクゼーション技能トレーニング」を受講することとしました。受講後は、プログラムの中で休憩時間を決めて、さまざまなストレス対処の方法を試し、Aさんに合った対処方法が見つけれられそうでした。



フェイズ1で普段のAさんの様子や作業への取組状況が把握できたこと、プログラムの流れを把握できていること、体調が安定していることが確認できた段階でAさんに作業管理課題の実施を提案しました。提案にあたっては、Aさんのマルチタスク作業に対応した経験の少なさを考慮し、「オリエンテーション資料」を活用し、作業管理課題の必要性や作業の流れの各項目がどの程度できているかといった自己評価を実施しました。

Aさんのオリエンテーション時点での自己評価は表9のとおりです。

表9 Aさんの自覚

作業工程	自覚
指示	・ 指示を集中して聞いたり、メモを取るの自信がない
作業予定・計画	・ タスクの把握や作業に必要な時間を予測することはできている ・ 苦手と感じる作業があると後回しにすることがある ・ 作業スケジュールを自分で立てた経験がない
作業実施	・ 作業の見直しはいつもできている ・ 机を整理整頓しておくことや締切りが近づいても落ち着いて作業することは苦手
結果確認	・ 作業の見直しをしているので、ミスの確認やミスの修正はできる ・ 自分の作業の進捗と作業スケジュールをすり合わせた経験はない
指示者に報告・相談	・ 報告はこれまでの仕事でもやっていたので、できる

Aさんは、「スケジュールを立てられない」と自覚していましたが、実際には経験が少なく、自信がないため、「スケジュールを立てられない」と自覚していることが分かりました。その他、Aさんからは「改めて振り返るとできていることもあったのだと分かった。マルチタスクは苦手な作業だけど、今後も必要なことだと思うので、やってみたい」との考えを聞くことができました。

Aさんから作業管理課題の実施について同意を得られた後、スケジュールや作業管理課題実施期間中のタイムスケジュール、日ごろの作業能率を確認し、「タスクる」を活用し、作業管理課題を設定しました。作業管理課題の設定後、支援者間で作業管理課題の目的、作業管理課題にAさんが取り組んでいる間の対応、評価のポイントを確認しました。打ち合わせた内容は次のとおりです。

## 第1回 作業管理課題 打合せ

実施期間：令和〇年〇月〇日（〇）～〇月〇日（〇） 計5日間

### 目的

- ・本人の作業管理課題の取り組み方をアセスメントする
- ・作業管理課題中の疲労、ストレスへの対処が実行できているか確認する

### （オリエンテーションの状況）

- ・「指示受け」「作業実施」は自信がない。
- ・他は取り組んでいるが、自信はないと考えている。
- ・作業管理課題は自身に必要なことと捉えており、意欲的に取り組みたい様子。

### （アセスメントのポイント）

- ・支援の中で把握しきれていない「作業予定・計画立案」の様子を中心に確認する。
- ・追加指示等で焦る様子が見られた場合、焦って作業が進められない様子なら評価は「-」、焦っていても作業を進められるなら評価は「+」とする。
- ・机上の整理は、メモを取りたいときにメモが見つからない場合、評価は「-」。一般的に見て机上が散らかっていても、本人が必要なものを出すことができ、資料等を紛失していないなら評価は「+」。

### （実施時の懸念点と対応）

- ・メモの復唱はしてもらおうか？→必須ではない。本人の判断に任せ、こちらからは促さない。
- ・作業中の休憩は促すか？ →オリエンテーションで休憩を取りながら行うように伝えているので、促さない。ただし、当日の睡眠時間や体調によっては休憩を促す。

図3 スタッフ間で打ち合わせしたこと

## フェイズ2

使用した資料：行動観察シート(2025)

設定した作業管理課題をAさんに指示し、支援者は複数名で取組状況を行動観察シートに基づいて確認しています。



WSSPでは、指示出しをしている支援者以外の支援者が、指示出しのときの本人の様子を記録するなど分担して観察をしています。また、評価基準を決めていても、実際の行動から判断に悩む場合には打合せの際に相談して評価を決めることもあります。

また、作業管理課題実施期間中はAさんの取組状況を支援者間で共有し、できていたことやできなかったことに対する今後の支援を検討します。

## フェイズ2終了後

フェイズ2における作業管理課題実施期間全体を振り返り、期間中にできていたことや対処が必要な場面の分析、対処方法の習得に向けた取組について支援者間で共有しました。支援者間で共有したことは次のとおりです。

- 指示内容のメモを取っていた
- 社内報原稿作成は経験のない作業だったようで、不安を口にしていましたが、取り掛かることができた
- 作業スケジュールを立てずに締切りの早い作業から開始していたが、追加指示を受けたことで焦りが強くなっている様子が見られた
- 締切りまでに作業が間に合わないことが分ると自発的に報告ができた

支援者間で共有したことを踏まえ、Aさんとの振り返り相談を実施することとしました。

### 振り返り相談

使用した資料：改良版ふりかえりシート  
作業スキル発見ノート

「作業スキル発見ノート」を活用し、Aさんとの振り返り相談を行いました。Aさんには「ふりかえりシート」で作成したグラフを提示し、作業工程毎の「+、±、-、レ」の分布を確認しながら、作業管理課題について振り返りました。Aさんの「ふりかえりシート」から作成したグラフは図4のとおりです。

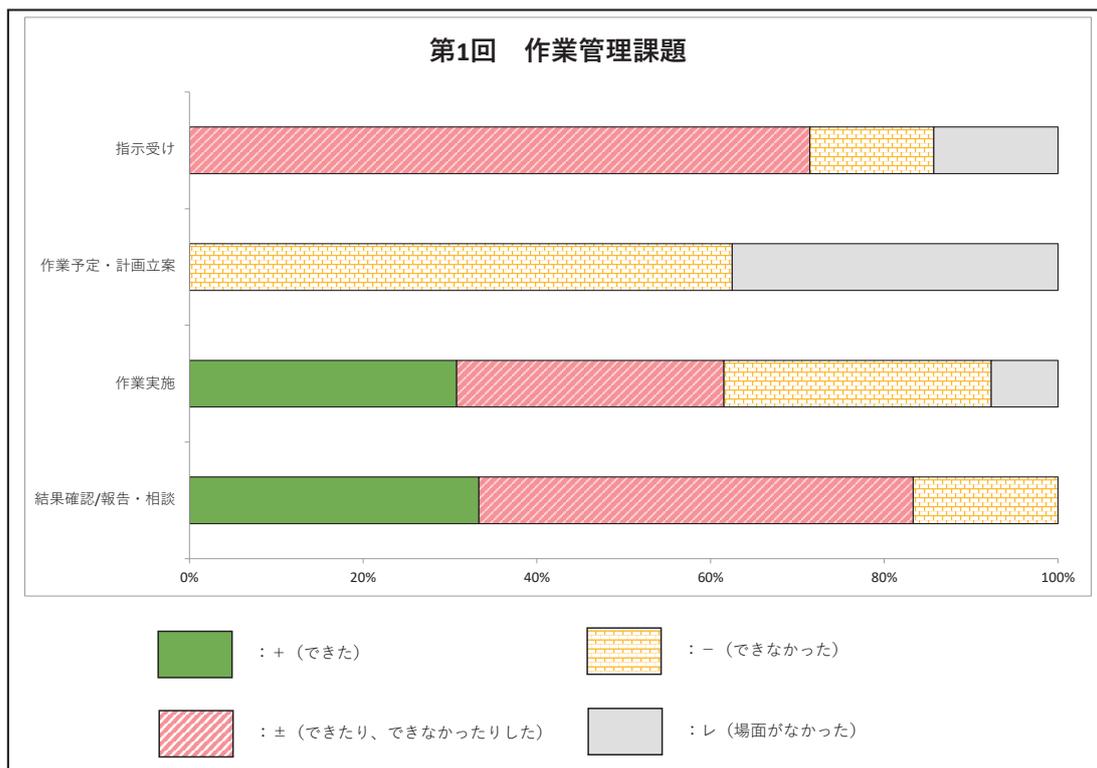


図4 Aさんの1回目の作業管理課題のグラフ

Aさんのグラフから「指示受け」「作業実施」「結果確認/報告・相談」は「+ (できていた)」と「± (できたり、できなかったりした)」の評価が多いことがわかりました。一方で、「作業予定・計画立案」は「- (できなかった)」や「レ (場面がなかった)」の評価が多くなっていました。Aさんはグラフを見て「やっぱり計画を立てることは苦手。」と話していました。グラフの結果だけでAさんの強みやできていることが把握できるものではな

いことを説明し、実際に作業管理課題にどのように取り組んでいたのか確認しました。作業管理課題の取組結果およびAさんの気づきは図5のとおりです。

第1回 作業管理課題 取組結果

結果

課題	結果	詳細
タスクA (定例作業)	○	
タスクB	○	
タスクC	×	指示者のイメージしている完成度合いに達していなかった
タスクD	○	
タスクE	○	
タスクF	○	
追加作業	×	一部の作業を実施していない

本人の気づき

【できていること】

- ・作業の注意点は付箋を付けることで忘れずに対応できる
  - ・指示をメモし、復唱することで正確に指示を把握できる
  - ・作業の進捗を報告できれば、作業のスケジュールを立てられる
  - ・経験の少ない作業であっても、見本などももらえないか依頼することで、作業を完了することができる
- ※いずれも**焦り**や**不安**、**疲れ**がないとき

第1回 作業管理課題 取組結果

本人の気づき

【今後の取り組みたいこと】

対処が必要な場面	自己対処	他者を頼る	環境調整	取り組む優先順位
作業のスケジュールを立てる	・ カレンダーにふせんを貼って、スケジュールを立てる	・ ふせんをどこに貼ったら良いか悩んだ時には相談する		①
不安や焦りが生じた時		・ 作業の進捗状況を報告し、作業の進め方について助言をもらう	・ 重いひざ掛けを使って気持ちを落ち着かせる	③
指示を聞きながらメモを取る		・ 書いたメモを確認してもらう		②

- ・ プログラムの中で実践し、習得できたところで、第2回 作業管理課題を実施する。

図5 第1回作業管理課題の取組結果およびAさんの気づき

振り返り相談の中で、できたことや、なぜできたかに着目して振り返ってもらうと、焦っていなかったり、不安に感じていないときはできていたことが確認できました。また、経験が少ないためにできなかったことも多いことに気がつくことができました。今後の取組を検討する際には、焦りや不安を生じにくくするためにはどのような対処があるとよいか

という視点から考えることができ、実際に取り組んでみたいことを複数検討することができました。また、「経験が少なかったからできなかったこともある」と考えたことで、「練習したらできるかもしれない」と前向きな姿勢も見られました。今後取り組みたいことは優先順位に従って、プログラムの中で練習できる環境や課題を設定し、2回目の作業管理課題に向けて準備をしました。



本人の取り組みたい内容をプログラムの中で設定できない場合は、第2回の作業管理課題や日常生活の中で同様の場面を作れないか検討します。その他、実際の場面で支援者から「今が対処する場面ですよ」と声をかけ、練習の機会を逃さないように注意します。

## フェイズ3

### フェイズ3に向けた準備

Aさんが今後取り組みたいことにあげた対処方法の習得状況を確認したうえで、第2回作業管理課題の実施時期と作業管理課題を設定します。今回のケースは、スケジュールを立てることや不安や焦りが生じた時の対処、自身が作成したメモを相手に確認してもらうことが作業管理課題中に適切なタイミングで実施できるか確認することを目的にしました。作業管理課題を構成するタスクは前回同様、Aさんの作業能率に加え、スケジュールを立てる時間を含めて設定し、期間中に完了できる作業量としています。

### フェイズ3終了後

作業管理課題実施期間全体を振り返り、期間中にできていたことや対処が必要な場面の分析、対処方法の習得に向けた取組について支援者間で共有します。支援者間で共有したことは次のとおりです。

- 指示内容のメモを指示者に見せながら、指示内容を復唱することができた
- 付箋を活用し、スケジュールを立てていた
- 定例作業を忘れないようにバイブレーションタイマーを使用していた
- 進捗報告を忘れ、支援者から声をかけられた

使用した資料：改良版ふりかえりシート  
作業スキル発見ノート

### 振り返り相談

Aさんには「ふりかえりシート」で作成したグラフを提示し、1回目の作業管理課題に比べて2回目の作業管理課題で実施した対処策の効果を確認しながら、作業管理課題につ

いて振り返りました。Aさんの「ふりかえりシート」から作成したグラフは図6のとおりです。

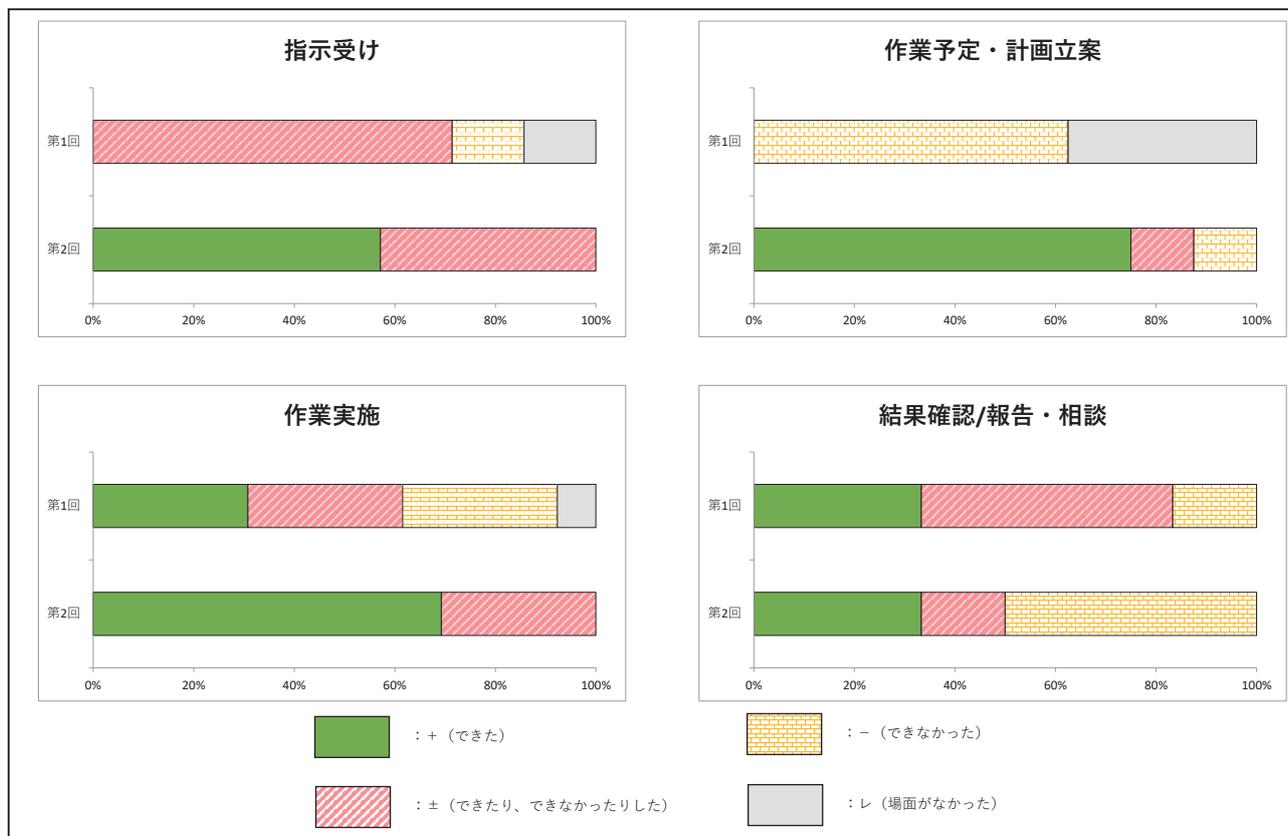


図6 Aさんの2回目の作業管理課題のグラフ

Aさんのグラフから2回目の作業管理課題では、すべての項目で「+ (できた)」や「± (できたり、できなかったりした)」が増えていることがわかりました。Aさんもグラフを見て「1回目よりもできることが増えました。嬉しいです。」と話しており、自身の取組結果を喜んでいました。2回目の作業管理課題で行った対処方法の効果を確認するため、実際に作業管理課題にどのように取り組んでいたのか確認しました。2回目の作業管理課題の取組結果およびAさんの気づきは図7のとおりです。

## 第2回 作業管理課題 取組結果

### 結果

課題	結果	詳細
タスクA (定例作業)	○	
タスクB	○	
タスクD	○	
タスクE	○	
タスクF	○	
追加作業	○	

### 本人の気づき

- ・自信がなかったり、難しそうと思うと「できない」と思いやすいが、練習すれば「できる」ことが多い
- ・焦るとうまくいかないことが分かっていたので、落ち着くために重いひざ掛けや休憩は効果があった
- ・ふせんを使ってスケジュールを立てると焦りが軽減できた

## 第1回 作業管理課題 取組結果

### 本人の気づき

【ナビゲーションブックに記載すること】

#### 強み・セールスポイント

- ・ふせんやカレンダーを用いることでスケジュール管理ができる
- ・休憩時間にストレスや疲れを軽減することができる

対処が必要な場面	自己対処	他者を頼る	環境調整
指示を聞きながらメモを取る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指示はメモを取る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 書いたメモを確認してもらう</li> </ul>	
作業の進捗に不安や焦りが生じた時		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 作業の進捗状況を報告し、作業の進め方について助言をもらう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重いひざ掛けを使って気持ちを落ち着かせる</li> </ul>

図7 第2回作業管理課題の取組結果およびAさんの気づき

2回目の作業管理課題は、今後取り組みたいことであげていた対処を活かしながら作業に取り組むことができ、指示されたすべてのタスクを完了することができました。2回の作業管理課題を振り返り、「1回目の作業管理課題よりもできることが増えて嬉しかった。今までは、少しでもできないかと思うと、できないと言ってしまうこともあったけど、練習するとできることが分かった」と振り返っています。また、2回の作業管理課題の取組を振り返り、今後どのような場面で対処が必要で、どのような行動を取ることができるか整理することができました。

## ナビゲーションブック

作業管理課題の結果を踏まえ、ナビゲーションブックの作成を行いました。ナビゲーションブックの作成には、第1回と第2回の作業管理課題の振り返り相談や作業スキル発見ノート「未来に向けたチャレンジ」のページを参考にしました。ナビゲーションブック作成では、これまでのうまくできなかった経験が思い出され、苦手なことが多数挙げられました。改めてAさんには「作業管理課題でも1回目でできなかったことは経験が不足していることが要因でできていなかったが、練習することでできるようになった」ことを伝え、過去のうまくできなかったことは経験がなかったためにできなかったこともあるのではないかと、という視点で整理しました。整理することで過去にできなかったことも現在は適切な対処により、対応できることも増えてきたことを確認しました。当初挙げていた苦手なことは苦手なこととして残りましたが、どのように対処すると対応できるのか分かりました。

Aさんが作成したナビゲーションブックは図8のとおりです。

# ナビゲーションブック

○月 ○日作成

## 1. 強み、セールスポイントについて

- ふせんやカレンダーを用いることでスケジュール管理ができる。
- 休憩時間にストレスや疲れを軽減することができる。

## 2. 苦手なことについて

- 指示を受けるときにメモを書き間違えることがあります。

(対策)

- 書いたメモを確認してもらいたいです。

- 作業の進捗に不安や焦りを感じることがあります。

(対策)

- 作業の進捗状況について相談させてもらいたいです。
- 不安や焦りを落ち着かせるために重いひざ掛けを使っています。

## 3. 配慮をお願いしたいこと

- 何度か経験することでできるようになります。作業を習得できるようになるまでは、1つの作業から始めたいです。

図8 ナビゲーションブック（一部抜粋）

### 【参考文献】

- 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.6 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）」（2011）
- 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.15 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 手順書作成技能トレーニング」（2017）
- 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.10 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング ストレス・疲労のセルフモニタリングと対処方法」（2014）
- 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.13 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用」（2016）

