

## 第4章

### 作業管理支援の柔軟な実施方法

## 第4章 作業管理支援の柔軟な実施方法

WSSP および地域センターでの作業管理支援の事例をご紹介します。

### 1 柔軟な実施方法

---

#### (1) アセスメントしたいことを絞って課題設定を行ったケース



本人が苦手とするスケジュール管理について作業管理課題の設定を工夫し、3日間で作業管理課題を実施した事例です。

#### (2) 作業管理課題を1回で終了したケース



対処方法の習得の効果を踏まえて作業管理課題2回目を実施しなかった事例です。

### 2 ジョブリハーサルとの併用

---



ジョブリハーサルで把握しきれなかった、作業を管理し、進めていく力を把握するために作業管理課題を実施した事例です。

### 3 テレワークにおける作業管理支援の活用の可能性

---



テレワーク場面での作業管理支援について、専門家からいただいた助言をふまえて整理した活用イメージを紹介します。

## 1 柔軟な実施方法

作業管理課題は通常5日間で実施しますが、5日間よりも短い日数で実施したケースについて紹介します。

### (1) アセスメントしたいことを絞って課題設定を行ったケース

#### 事例概要

診断名	ADHD、適応障害
作業管理課題に関連する課題	・スケジュールを立てることが苦手 ・イレギュラーなことが起きると焦ってしまう ・同時並行で作業を進めることが苦手
本人の状況	・在職者(休職中)

#### フェイズ1

##### 作業管理課題を実施するに至った理由

休職前にはスケジュール管理やイレギュラー対応が苦手で対応できなかったことがありましたが、支援場面ではこれらの課題は見えませんでした。復職後も本人が業務を管理すること、イレギュラーなことにも対応する必要があったことから作業管理課題を実施し、本人の状況をアセスメントすることにしました。

##### 作業管理課題実施時期と判断

実施に向けて、本人の体調が安定していること、作業もミスなく安定していることを確認したうえで、支援期間後半に作業管理課題を実施しました。

##### 作業管理課題の設定

今回は、本人が苦手と感じているスケジュールを立てるための対策を検討することを目的にタスクを設定しました。

実施日数	3日間
制限したタスク	・タスクC(MWSのミスの内容と防止策に関するレポート作成) ・タスクE(社内報原稿作成) ・タスクG(ピッキング)
課題の選定基準	本人が作業を完了するために必要な時間を把握できていること

本人はスケジュールを立てることに苦手意識を持っていたことから、実施日数は3日間とし、タスクC、Eのような完成形が見えない課題や作成にどのくらい時間が必要なのか分からない課題を除き、長期的なスケジュールを立てる必要がないようにしました。

このように対象者に応じた作業管理課題を設定することで、スケジュールを立てることの負担を軽減し、スケジュールを立てるための対策を把握できるようにしました。

## フェイズ2

### 作業管理課題の結果（1回目）

本人は作業スケジュールを立てずに締切りが早い作業から始めました。その結果、自分が作業を完了するために必要な時間を確保できず、締切りまでに課題が間に合わないことがありました。



### 振り返り相談（1回目）

本人は課題が締切りまでに終わらなかった要因を作業速度が遅かったと分析しました。支援者から見ると本人の作業速度は一般よりも速く、作業速度の課題ではないと考えていました。支援者より、作業速度は一般よりも速いこと、各作業を完了するために必要な時間を考えずに実施したことで、時間が足りず、課題を完了できなかったと思われることを伝えていきます。本人と相談し、2回目は各作業を完了するために必要な時間を考えたうえで、スケジュールを立てることにしました。

## フェイズ3

### 作業管理課題の設定（2回目）

1回目の作業管理課題を実施し、対処策を検討できたことから1回目の作業管理課題に含めていなかったタスクC、E、Gを含めて作業管理課題を設定しました。

### 作業管理課題の結果（2回目）

支援者からの助言どおり、各作業を完了するために必要な時間を考えたうえでスケジュールを立て、作業に取り組んだことで、締切りまでに作業を完了することができました。

### 振り返り相談（2回目）

振り返り相談では、各作業を完了するために必要な時間を考えたうえでスケジュールを立てると締切りまでに作業を完了できること、スケジュールを立てるために必要なことを整理しています。本人は「スケジュールを立てるためには、作業経験があり、作業にどのくらい時間がかかるのか分かっていることが必要」と振り返っていました。



#### <まとめ>

今回のケースは、本人が苦手と感じているスケジュール管理に対する対処策を検討するために作業管理課題を実施しています。通常の作業管理課題はさまざまな仕掛けを設定し5日間で実施しますが、今回のケースのようにスケジュールを立てることに苦手意識がある場合は、5日間の複雑なスケジュール立てが本人にとって負担に感じることも想定されます。本人が取り組めそうな課題を設定し、具体的な対処方法を検討することも一案です。

## (2) 作業管理課題を1回で終了したケース

### 事例概要

診断名	広汎性発達障害
作業管理課題に関連する課題	・ 同時並行で物事を進めることが苦手 ・ 人の話声が気になって集中しにくい ・ 複数回確認していても、ケアレスミスが頻発する
本人の状況	・ 求職者

### フェイズ1

#### 作業管理課題を実施するに至った理由

人の話声が気になって集中しにくい特性があったことから今後はテレワークを含めて就労先を検討していました。一方で、同時並行で物事を進めることへの苦手さや普段から作業中のケアレスミスが多いことから就労イメージが持てませんでした。現状でできていること、今後対処が必要なことを整理するために作業管理支援を実施しました。



#### 作業管理課題実施時期と判断

支援期間の中盤で作業手順を把握しており、自律的に作業を進めることができていること、体調が安定していることから作業管理課題を行いました。

### フェイズ2

#### 作業管理課題の結果（1回目）

本人の周囲で話している人の声が時折気になり、集中しにくいことはありましたが、ノイズキャンセリング機能が搭載されたヘッドホンを活用することで人の声が気になることは軽減し、作業を継続することができました。

同時並行で物事を進めることは苦手と感じていましたが、作業管理課題では自分の苦手としている作業や時間がかかる作業、締切りが早いものを確認したうえで作業を開始することができており、期日までに終えることができていました。

通常の作業支援では、ケアレスミスが多く見られましたが、作業管理課題ではほとんどなく、作業を終えることができていました。

#### 振り返り相談（1回目）

本人が苦手と感じていることは、これまでの経験で培ってきた対処で対応することができていることを確認しました。特に今回の作業管理課題ではケアレスミスがほとんど見られなかったため、普段の作業と作業管理課題の取組方法の違いについて整理

しました。本人からは「普段はこれまでの作業でしてしまったケアレスミス覚えていて、気を付けながら作業していたところにストップウォッチの計測もあったので、注意することが多くて大変だった。作業管理課題では、ストップウォッチの計測がそもそもないので、いつもよりも負担が少なかった」と話していました。

本人と整理した結果、本人の頭の中で意識していることを減らすことで、ケアレスミスを軽減し、力を発揮できるようになると考えられました。今後の取組として、これまでのようにケアレスミスの傾向などを覚えておくのではなく、手順書に書き起こし、手順書を確認しながら作業を進めることにしました。まずは、本人が意識していることをどこまで、どのように手順書に書き起こすとよいのかを整理しました。

この対応は作業管理課題の中で確認するよりも、通常の支援の中で手順書を作成し、効果を検証した方が対処策の効果を確認しやすいと考え、作業管理課題の2回目は実施しないことにしました。



#### <まとめ>

このケースは、1回目の作業管理課題でどのような対処が必要なのか検討することができました。しかし、作業管理課題の中で対処が効果的なものかどうかを十分に確認できないと考え、2回目の作業管理課題は実施していません。

対処方法の検討や習得、効果は必ずしも2回目の作業管理課題で確認する必要はありません。特に在職者(休職者含む)の場合は、実際の本人の職場環境や配慮の有無に合わせた設定、環境で取り組む方が効率的なこともあるでしょう。

## 2 ジョブリハーサルとの併用

ジョブリハーサルに加えて作業管理支援を実施した事例について紹介します。

ジョブリハーサルとは、休職者が職場に戻って勤務することを想定し、実際の職場に近い模擬的な職場環境のなかで、チームで協力し合いながら負荷のある作業課題に取り組み、それらを通じて職場復帰のために必要な知識や対処スキルを実践することを目的とする技法です。詳細は平成28年度に発行した支援マニュアル No.16「ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサル」、令和4年度に発行した支援マニュアル No.21「ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサルの改良」を参照してください。

これに対して作業管理支援は、さまざまな仕掛けのある複数課題を個人がどのように管理し、進めるのかを把握すること、必要な対処方法を検討することを目的とした技法です。ジョブリハーサルは、一緒に作業をするチームのメンバーと協力し合いながら作業課題に取り組みますが、作業管理支援は個人がどのように作業を管理し、進めていくかに着目します。

### 事例概要

診断名	高次脳機能障害、てんかん
作業管理課題に関連する課題	・ 毎日行うことであっても忘れやすい ・ 物事を順序だてて取り組むことが苦手
本人の状況	・ 在職中(休職者)

### フェイズ1

#### 作業管理課題を実施するに至った理由

復職後の勤務を想定し、ジョブリハーサルを実施しました。ジョブリハーサルでは、チームのメンバーと相談し、担当する作業を終えることができている。しかし、本人自身が作業を管理し、作業を終えるまでどのように取り組むのかについてのアセスメントが不十分だったため、作業管理課題を行いました。

#### 作業管理課題実施時期と判断

毎日行うことであっても忘れやすい様子があったため、記憶の補助としてメモリーノート<sup>\*1</sup>の活用習得と手順書の作成を支援しました。

作業管理課題実施の条件は次の状況が満たされていることとしました。

- メモリーノートにメモが取れる
- 作業ごとに必要な手順書を取り出し、確認できる
- 体調が安定している



- 一定の作業に耐えられる体力が備わっている
- 睡眠時間の確保など疲れへの対処が取れている

その他、てんかんにより睡眠不足や疲れが影響して発作が起きる可能性があったため、作業管理課題実施中は睡眠時間がいつもと変わりなく取れているか、体調に問題がないかを毎日確認していました。いつもよりも睡眠時間が取れていない、熟睡感がない、体調が悪いなどを確認した場合には中止することにし、スタッフ間で共有しました。

## フェイズ2

### 作業管理課題の設定

手順書を確認するなど、作業開始までに時間がかかることから作業管理課題の設定は「タスク」で設定後、支援スタッフが本人の作業速度に合わせて調整しました。

### 作業管理課題の結果（1回目）

フェイズ1で習得した「メモリーノートに指示内容をメモすること」「不明点はスタッフに確認すること」「各作業の手順書を確認して作業をすること」は、作業管理課題中も実施できていました。

メモリーノートにはすべてのタスクをメモすることができていましたが、日々のスケジュールを立てることなく、締切りの早い順番に作業を始めていました。結果、追加指示の締切りを勘違いし、締切りまでに作業を完了することができませんでした。

### 振り返り相談（1回目）

作業スキル発見ノートを活用し、作業管理課題でできたことを中心に振り返りを行いました。本人は、受障前と同様に自身で作業を管理し、進めていくのは今回が初めてだったため、最後まで終わることができるのか心配な点もあったようですが、できていることも複数確認することができました。

また、締切りまでに終わられなかったことについては「やっぱり覚えられないことがある」と振り返っていましたが、支援者から「メモは正しく取れているため、記憶だけではなく、メモを十分に活用すること」を提案しました。本人からも「病気になる前は仕事のスケジュールを立てることはあったし、好きだった」との話があり、今までに培ったスキルであり、好きだったことを活かしてスケジュールを立てること、見落としを防ぐために締切りなどはリマインダー機能を活用することにしました。2回目の作業管理課題の実施までに、スケジュールを立てることやリマインダーを設定することを練習することにしました。

## フェイズ3

### 作業管理課題の結果（2回目）

作業指示をメモした後は、作業管理課題実施期間中のスケジュールを日ごとに立て、締切り日をスマホのリマインダーに登録してから作業に取り組んでいました。日ごとのスケジュールは前日と当日に確認し、その時点で不明点や不安に感じていることがあれば、スタッフに申し出ることもありました。その結果、スケジュールを立てて進捗を確認しながら進めることができ、課題は期日までにすべて終了することができました。

### 振り返り相談（2回目）

作業管理課題期間中のスケジュールを立ててから課題に取り組んだことやリマインダー機能を活用したことで、1回目に実施した時よりも、各タスクの進捗状況や不明点を確認しながら取り組んでいたことを確認しました。スケジュールの確認には多少時間がかかるものの、締切りまでに課題を終わらせるという目的以外にも、各タスクの進捗管理のために有効であることを確認し、職場復帰後もスケジュールを立ててから作業を開始することを継続することとしました。

2回の作業管理課題の実施をふまえ、課題を終えるためには不明点や不安に感じていることは周囲と共有し、早めに解決すること、指示はメモリーノートやリマインダーに登録することが力を発揮するために必要であることを本人と共有しました。また、職場復帰後は、本人が必要な対処について忘れないようメモを取ることができているか確認すること、不明点や質問がないか確認することを上司や同僚に依頼しています。

※1 メモリーノートは、認知機能に障害のある人が、日常生活の行動管理や仕事の進行管理を自律的に行えるようにしていくための、構造化されたシステム手帳です。中には、スケジュールや To-Do リスト、重要メモなどがあります。詳細は、「ワークサンプル幕張版 MWS の活用のために」をご覧ください。



#### <まとめ>

ジョブリハーサルは、チームのメンバーと協力して行う課題であるため、本人が課題を完了するためにどのような計画を立て、進めていくのかが把握しにくいこともあります。作業管理課題はさまざまな仕掛けのある複数課題を個人がどのように管理し進めるのかが把握しやすいため、今回のケースのように集団場面では課題が見られなくても、これまでの職場で困っていた、または、今後復帰する職場での対処を検討したいときに活用することができます。

今回のケースは、1回目の作業管理課題前、2回目の作業管理課題前に、必要な対処を習得する時間を設けてから実施しています。これらはスキル不足によって各タスクに対応できないという事態を回避するために行っています。ケースによっては、これらのスキルを獲得するために時間が必要なこともあるため、現状の本人のスキルでは作業管理課題に対応できない場合はスキルの習得に注力することにし、あえて作業管理課題は実施しないといった方法もあります。

### 3 テレワークにおける作業管理支援の活用の可能性

近年、在宅勤務の在職者、また、在宅勤務を希望する求職者が増えてきていることから、テレワークの場面で作業管理支援をどのように活用できるか、特定非営利活動法人ふうしすてむ 理事長 川崎 壽洋 氏、明星大学人文学部福祉実践学科 准教授及び東京医科大学医学部 兼任講師 縄岡 好晴 氏よりご助言いただきました。助言いただいた内容をふまえて、テレワークにおける作業管理支援の活用の可能性についてご紹介します。なお、今回の活用イメージは、締切りのある複数課題に取り組むなど、作業管理課題と同程度の作業負荷がある場合で考えています。

#### (1) 行動観察シートの活用

テレワークにおいても、作業管理支援で作成している「行動観察シート（2025）」をアセスメントの際に活用することが可能です。テレワークの場合、本人の行動を対面で確認することができない場合が多いと思われそうですが、「行動観察シート（2025）」に記載された項目を参考に、アセスメントや進捗状況の聞き取りなどを行うことで、本人がどのような行動を取っていたのか、できていたことは何かなどが把握しやすくなります。専門家からも、例えば「指示内容についてメモを取る」という行動で課題が確認された場合、「行動観察シート（2025）」を活用することで、メモは取れるがどこに書いたかわからなくなった、メモはあるが後から見返すと内容がわかりづらいものになっているなど、状況に合ったより適切な対処方法の検討につなげられるのではないかと助言いただきました。



なお、「行動観察シート（2025）」では作業管理上の各行動について、できていたかどうか評価する項目があります。これについては例えば、「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」項目でアプリを活用する、「定例作業に対応する」項目でスマートフォンのリマインダー機能を活用する、「作業の見直しをする」項目でAIを活用するといった道具を活用する対応も「できた」と評価して問題ありません。ただし、「こうしたからできた」と、うまくいった理由を確認しておくことが大切です。また、アセスメントにおいては、必要に応じてWEB会議システムやバーチャルオフィスを活用して画面共有をしてもらい、実際の作業の様子を確認することも一案です。そのほか、通信の不具合など、テレワークで起こり得る不具合の想定ができていないかも確認しておくとうまいでしょう。

#### (2) ふりかえりシートの活用

次に、作業後に行う振り返り相談については、職業センターで令和5年度に開発した「テレワークプログラム」\*2にて掲載している「テレワークプログラム【ふりかえりシート】」を本人に作成してもらうことができます。「テレワークプログラム【ふりかえりシート】」は作業管理支援を参考に、テレワーカーとして必要な作業の自己管理能力について振り返ることを目的に開発されたものです。このシートを活用し、テレワークにおいても今回、作業管理支援の改良でポイントとしている「原因の解明に固執しすぎず、どのような行動を

取るとうまくいくのかに目を向ける」という視点から振り返りを行うことで、必要な対処行動などが検討しやすくなると考えられます。なお、振り返りはシートの記入のみで完結するのではなく、そこからどう相談を進めていくのが大切です。これについては「第3章 4 振り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～」を参照ください。

また、対処行動を習得するためには、本人の特性や学習の仕方に合わせた対応が必要です。このため、前述のように **WEB** 会議システムなどを活用し、作業中の様子を共有するほか、毎日の始業・終業時にメールやチャットでの進捗報告、作成中の成果物を指定された場所に保管するなどの方法もあります。さらに、毎日の業務報告にあわせてタイムリーにフィードバックを行う、ふりかえりシートを活用して定期的に振り返りの時間を設けるなど、フィードバックの仕方も工夫し、より適切な対処行動の習得に結びつけていけるとよいでしょう。

※2 「テレワークプログラム」とは令和5年度に当センターで開発した支援技法の1つです。テレワーカーに求められる基礎的な対応力のうち、特に自己発信力、作業および体調の自己管理能力について、講習や演習などを通じて理解を深めることを目的に開発しています。

テレワークプログラムでは、講習や演習で学んだ内容を実践してみる場として、対象者と支援者が離れた場所でパソコンを通じたやり取りを行いながら作業を実施する機会も設定しています。作業後は「テレワークプログラム【ふりかえりシート】」を使用し、振返りの相談を行います。

詳細は、支援マニュアル No.25「テレワークにおける職場適応のための支援技法の開発」をご覧ください。

### テレワークプログラム【ふりかえりシート】一部抜粋

テレワークプログラム【ふりかえりシート】		氏名【		年 月 日( )	
+ :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	下位項目・詳細など	関連するテレワークに必要な力	自己評価	振り返りメモ
作業環境の整備・作業環境	・PCの立ち上げ・設定をスムーズに行う	・デスク・イスの高さの調整、姿勢の調整、温度・湿度の設定、Web会議を行いやすいスペースの設定、家族の協力を得ることなど、作業しやすい環境に整えられたか ※自宅などで自分で環境設定を行う場合	作業環境整備		
	・仕事をするのにふさわしい環境を整える				
時間管理	・作業の開始・終了時間を遵守する	・作業計画書の作成、開始・終了時の報告などが的確に行えたか	作業管理 自己発信		
	・作業開始・終了の報告を行う				
受指指示	・指示書を見て作業内容を正確に把握する		作業管理		
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できたか	作業管理		
		・各タスクに必要な作業時間を予測することができたか			
計画進捗見直し	・進捗状況の確認をする	・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していたか	作業管理		
	・計画を見直す	・計画通りに進まなかった場合、計画を見直すことができたか			
報告・相談	・予定どおり進まなかった場合に相談する	・予定どおり作業が終わらなかった場合、状況を伝え相談することができたか	自己発信 自己発信 作業管理 自己発信 自己発信 自己発信		
	・分からないことがあった場合に対応する	・自分で調べられることとそうでないことを判断し、質問しなければ分からないことは、自分から質問できたか			
	・相談・質問する際に適切なツールとタイミングで行う	・レポート作成など完成形が明確でない作業で独力で完成形の明確化が難しい場合、指示者に確認することができたか			
	・質問や報告の内容を正確かつ簡潔に伝える	・どういうツールで、いつ連絡するか適切なツール(メール、電話、Web会議システム)とタイミングを判断できたか			
体調の自己管理	疲労の状況により適宜休憩を取る		体調管理 体調管理		
	作業と休憩とで切り替える	ストレッチ、深呼吸、その他自分に合った方法でオン・オフを切り替える			
情報管理	パスワードやログイン情報を適切に管理する	情報を所定の場所に格納して他者に見られないように管理する	情報管理		

#### 【参考文献】

- 障害者職業総合センター：「ワークサンプル幕張版 MWS の活用のために」（2010）
- 障害者職業総合センター：「支援マニュアル No. 16 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサル」（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. 21 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサルの改良」（2022）
- 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. 25 テレワークにおける職場適応のための支援技法の開発」（2024）