

付録

作業管理支援 Q & A 集

作業管理支援 Q&A 集

作業管理支援に関する質問や今回の改良にともなう実施上のポイントなどをまとめました。作業管理支援実施の際の参考としてください。

また、回答とあわせて参照いただきたいページは次のように示しています。ご確認ください。



第〇章 ○～～ PO～

対象者の選定 編 (P103～P105)

- Q1-1 どのような人が作業管理支援の対象になりますか？
- Q1-2 就労経験のない対象者は作業管理課題に取り組むのは難しいですか？
- Q1-3 作業管理課題に取り組むにあたって事前にどのような準備が必要ですか？

作業管理課題の設定 編 (P106～P115)

- Q2-1 作業管理課題の設定はどのように行いますか？
- Q2-2 就労経験がない対象者、マルチタスク課題に取り組んだ経験がない対象者にはどのような作業管理課題を設定するといいいですか？
- Q2-3 5日よりも短い日数で作業管理課題を行うときはどうしたらいいですか？
- Q2-4 障害別の作業管理課題の設定はどうしたらいいですか？
- Q2-5 MWSを持っていない場合、どのように作業管理課題の設定を行うといいいですか？
- Q2-6 教示内容はどこまで変更していいですか？
- Q2-7 対象者の進捗が早く、予定よりも早く作業が終わってしまいそうな場合は、追加指示をしてもいいですか？
- Q2-8 タスクCのレポート類は変更してもいいですか？
- Q2-9 「タスクる」は週をまたいで設定することや朝礼等の施設独自の時間を組み込んで設定できますか？
- Q2-10 タスクGでピッキングを実施する際、途中で薬ビンを戻す必要がありますか？
- Q2-11 タスクEについて、社内報のメール指示文の締切り時間と教示文の締切り時間が違います。どちらが正しい締切り時間ですか？

対象者への対応 編 (P116～P123)

- Q3-1 対象者が指示内容をメモしない、できない場合の対応はどうしたらいいですか？
- Q3-2 最初の指示出しの際に復唱確認を促すなど正しく理解できているか確認した方がいいですか？
- Q3-3 対象者が作業スケジュールを立てない場合は、どうしたらいいですか？

- Q3-4 対象者が作業管理課題をプレッシャーに感じ、「できません！」と言った場合は、どうしたらいいですか？
- Q3-5 対象者が作業管理課題の初日から遅刻、欠席した場合は、どうしたらいいですか？
- Q3-6 対象者が指示と異なるメモをしている、または、指示と異なるタスクに取り組んでいる場合は、どうしたらいいですか？
- Q3-7 対象者からタスクに関する質問が多く、指示が終わらない場合は、どうしたらいいですか？
- Q3-8 日付を間違っただけで伝えていないことに対象者が気づかない場合は、どうしたらいいですか？
- Q3-9 対象者が作業管理課題実施前または途中で体調不良になった場合は、どうしたらいいですか？
- Q3-10 対象者から「指示を受けていない」と言われた場合は、どうしたらいいですか？
- Q3-11 対象者から締切りに間に合わないタスクについて相談、報告を受けた際の対応はどうしたらいいですか？
- Q3-12 締切りを過ぎても対象者から報告や成果物の提出がない場合はどのように対応したらいいですか？

行動観察 編 (P124~P132)

- Q4-1 「行動観察シート①-5：不明点を適切な台詞、声の大きさ、態度で質問する」と「行動観察シート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」の違いは何ですか？
- Q4-2 傍から見て確認しにくいことをどう確認したらいいですか？
- Q4-3 「行動観察シート③-1：机上など作業環境を整理された状態に保つ」はどこまでを指していますか？（フリーアドレスの場合はどうしますか？）
- Q4-4 「行動観察シート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」と「行動観察シート③-5：計画外の行動を抑制する」の違いは何ですか？
- Q4-5 「行動観察シート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」と「行動観察シート③-5：計画外の行動を抑制する」はどのようにアセスメントしますか？
- Q4-6 「行動観察シート③-6：動揺や焦りをコントロールする」の判断基準は何ですか？
- Q4-7 「行動観察シート③-10：締め切りに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」の判断基準は何ですか？
- Q4-8 「行動観察シート④-2：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」はどうやって確認しますか？
- Q4-9 評価を「レ（場面がなかった）」としてもいいのですか？
- Q4-10 支援者が対象者の進捗状況を確認するにはどうしたらいいですか？
- Q4-11 行動観察から対処方法を検討する際にどのように分析したらいいですか？
- Q4-12 行動観察シートを作成する際に注意することはありますか？

Q4-13 評価に迷ったときはどうしたらいいですか？

Q4-14 行動観察シートを作業管理支援以外で活用することは可能ですか？

振返り相談 編 (P133~P137)

Q5-1 対象者の自己評価と支援者の評価が異なるときはどうしたらいいですか？

Q5-2 できなかったことの原因分析が困難なときはどうしたらいいですか？

Q5-3 ふりかえりシートのグラフはどのように活用したらいいですか？

Q5-4 ふりかえりシートのグラフの見方のポイントはありますか？

Q1-1

どのような人が作業管理支援の対象になりますか？

今回の改良では、以下を対象者としています。

- 知的な遅れを伴わない発達障害者、精神障害者、高次脳機能障害者
- 上記のうち求職者、在職者（休職者を含む）

なお、次のような希望がある対象者に実施するとより効果的です。

- 作業の基本的な流れ（指示受け、作業予定・計画立案、作業実施、結果確認、報告・相談）に課題があるが、対処方法が見つからない
- 現在の作業能力を把握し、今後の仕事選びの参考にしたい

ただし、次のような場合には、実施の可否を検討する必要があります。

- 対象者が作業管理課題に取り組む必要性を感じていない
- 作業管理課題のような設定の課題に対応した経験がない
- 対象者が作業の基本的な流れを把握できていない、または、必要なスキルを習得できていない
- 自律的な作業管理が行えるよう同一業務を繰り返し行うことで習得を目指すことが有効な場合
- 習慣化できる範囲内に業務量を調整することが有効な場合



第2章 3 「柔軟な実施方法」の検討 P13



第3章 1 適用対象者の拡大 P18～19

Q1-2

就労経験のない対象者は作業管理課題に取り組むのは難しいですか？

就労経験がない対象者でも、基本的な作業の流れを把握できていれば対応可能です。

就労経験がない対象者の場合、仕事の流れ（指示受け→作業予定・計画立案→作業実施→結果確認→報告・相談）が分からず、作業管理課題への取り組みが難しい場合があります。オリエンテーションを丁寧に行い、仕事の流れを把握するとよいでしょう。対象者の経験によっては、作業管理課題実施前に仕事の流れに沿って作業を経験してもらうことも一案です。



第3章 2 フェイズ1 ～動機づけを高める仕掛け～ P19～P28

Q1-3

作業管理課題に取り組むにあたって事前にどのような準備が必要ですか？

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、表1のような事前準備があると良いでしょう。

表1 作業管理課題を実施するための事前準備

段階	事前準備が必要なこと	内容
実施前	オリエンテーション	作業の流れの把握
指示受け	メモ取り	手順書作成技能トレーニング
	質問・報告のスキル	JST
	焦り、怒りなどの対処	リラクゼーション技能トレーニング、アンガーマネジメント
作業予定・計画立案	質問・報告のスキル	JST
	MWSの習得	準備物、作業の手順の把握
作業実施	MWSの習得	準備物、作業の手順の把握
	焦り、怒りなどの対処	リラクゼーション技能トレーニング、アンガーマネジメント
結果確認	体調・気分への対処	リラクゼーション技能トレーニング
報告・相談	質問・報告のスキル	JST

これらの準備は数日で完了するものもあれば、数週間、数か月と時間をかけて取り組む必要があるものもあります。対象者の習得状況に応じて、作業管理課題を実施する時期について検討するとよいでしょう。以下に対象者の状況に応じて作業管理課題の実施をどのように判断しているかの例を記載しました。

例 知識付与やスキル習得が十分でない状態で作業管理課題を実施

ADHD、ASD の診断を受けている B さんは、作業指示を受ける際に自発的にメモを取ることができます。B さんのメモは作業指示の詳細を省略する、重要な情報が抜けるなど不十分な様子が見られていました。しかし、メモが不十分なことに気がついた場合は B さんから質問や確認することができていたことから作業管理課題にまったく対応できない状況になることはない想定し、作業管理課題を実施することにしました。

例 知識付与やスキル習得をしてから作業管理課題を実施

高次脳機能障害（記憶障害、注意障害）の診断を受けている C さんは、記憶障害の影響から作業指示を覚えていることが苦手でした。受障前も作業指示のメモを取る習慣がなかったことから現状のまま作業管理課題を実施しても対応できないと考え、C さんにはメモを取る練習を行い、対処方法を習得してから作業管理課題を実施することにしました。

Q2-1

作業管理課題の設定はどのように行いますか？

対象者の状況と作業管理課題を実施する目的をふまえて設定します。

対象者の状態は、以下について確認、整理します。

- 体調は安定しているか？
- 作業管理に必要な知識、スキルの習得はできているか？
- MWSの手順は習得できているか？
- 今後の就労の希望は？

作業管理課題を実施する目的は、以下から選択します。

- 作業管理課題への取組をアセスメントする
- 対象者の習得している対処方法の効果測定を行う

これらをふまえ、作業管理課題の設定を行います。

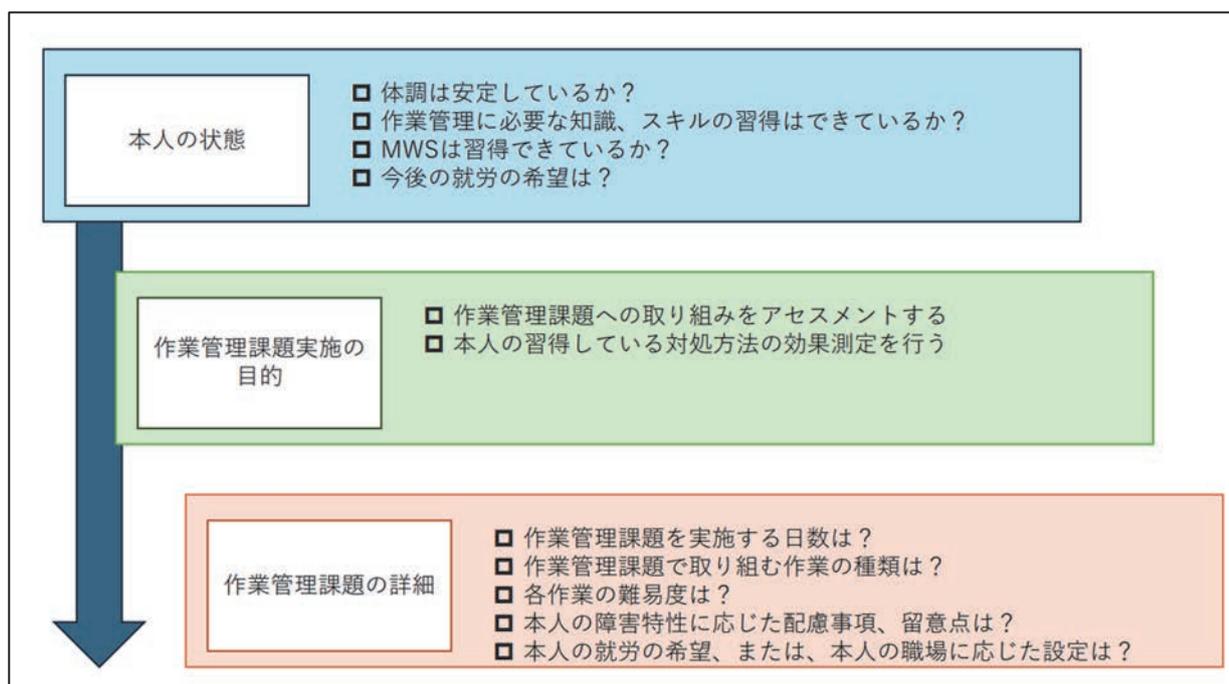


図1 作業管理課題の設定の流れ

例

WSSPの受講者に行った作業管理課題の設定は、図2のとおりです。

①本人の状態の確認

本人の状態	詳細
診断名	・ ADHD、うつ病
障害特性	・ 決められたルールに従ってコツコツと作業に取り組むことが得意 ・ 自発的に見直しを行い、正確性の高い作業ができる ・ 質問や報告は伝え方に悩むことが多い
作業管理支援実施の留意点	・ 質問や相談、進捗報告の伝え方に悩んでいる場合は、介入する

就労の経験、及び希望	詳細
就労経験	・ 工場の検品作業（2年）
マルチタスク課題に取り組んだ経験	・ なし
今後の就労に関する希望	・ 事務職

作業管理課題に必要な知識、スキル	詳細
習得している作業	
タスクA	・ 数値チェック ・ 社内郵便仕分け ・ 検索修正
タスクB	・ 文書入力
タスクD	・ 物品請求書
タスクG	・ ラベル作成 ・ ピッキング
知識、スキル	
指示受け	・ 付箋にメモを取れる
質問・相談	・ うまく言葉にできず悩むことがあるが、概ね質問・相談が可能
焦り・怒りへの対処	・ 焦りはあるが、作業の手が止まることはない ・ 怒りはこれまでの支援で確認されていない
体調への対処	・ 元々休憩を取る習慣がないため、本人の様子を確認し、適宜介入する必要がある

②作業管理課題実施の目的の確認

目的 ・ 作業管理課題にどのように取り組むのか、アセスメントを行う

③作業管理課題の難易度の設定

検討する項目	詳細
実施日数	5日間
実施する作業	
タスクA	数値チェック Lv3 5ブロック
タスクB	文書入力 Lv2 5ブロック Lv3 5ブロック
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D	物品請求書作成 Lv2 4ブロック Lv3 2ブロック
タスクE	社内報原稿作成
タスクF	進捗報告 最終日11：00~12：00の間
タスクG	ピッキング Lv2 7ブロック Lv3 5ブロック

～設定の考え方～

【実施日数】
・ 他の支援に影響を及ぼさず、5日間日程を確保することが可能なため5日間を設定

【実施する作業】
・ 今後の希望職種が事務職であることから事務課題中心に設定

【課題の難易度】
・ 作業管理課題にどのように取り組むかアセスメントする目的での実施となるため、難易度は低めに設定し、すべてのタスクに手が付けられるようにした

図2 WSSPの受講者に行った作業管理課題の設定

Q2-2

就労経験がない対象者、マルチタスク課題に取り組んだ経験がない対象者にはどのような作業管理課題を設定するといいいですか？

対象者の状況と作業管理課題を実施する目的に応じて対象者の作業能率に合わせた作業管理課題を設定するのがよいでしょう。

Q2-1に記載したとおり、作業管理課題の設定は対象者の状況と作業管理課題を実施する目的に応じて検討します。なお、就労経験がない対象者、マルチタスク課題に取り組んだ経験がない対象者には、オリエンテーション資料を使って、仕事の流れを把握してもらうことや事前に作業管理課題のような締切りのある複数課題を実施し、実際の取組のイメージを持ってもらうこともよいでしょう。

例

WSSPでマルチタスク課題に取り組んだ経験がない受講者にどのように作業管理課題を実施したのかご紹介します。

事例概要

本人の状態	詳細
診断名	自閉症スペクトラム、ADHD
障害特性	・時間に合わせて行動することが苦手 ・スケジュールを立てるのに時間がかかる

作業管理課題実施前の準備

(1)オリエンテーションの実施

本人が仕事の基本的な流れで何ができていて、何が課題と感じているのか振返りを行うため、オリエンテーション資料を使って整理しました。整理した結果、「作業予定・計画」は経験がなく、できていないことが分かりました。

(2)スケジュールの立て方の習得

本人は指示内容をメモすることができましたが、複数タスクがある場合、何から手をつけていいのかわからず、スケジュールを立てることに時間が取られることが想定されたため、作業支援中に図3のようなタスクを本人に指示し、メモを取ってもらいました。

①
7月14日指示
<ul style="list-style-type: none"> • 数値チェック Lv3 8ブロック • 文書入力 Lv4 5ブロック • 検索修正 Lv3 10ブロック
7月14日 15:00までに完了する
②
7月17日指示
<ul style="list-style-type: none"> • 物品請求書作成 Lv3 8ブロック 7月18日の14:00まで • 社内郵便仕分け Lv4 5ブロック 7月17日の12:00まで • 検索修正 Lv3 10ブロック 7月17日の14:00まで

図3 スケジュールを立てる練習のために本人に指示した内容

本人の作成したメモから各タスクを付箋に書き、図4のようにタスクの締切りや本人の作業速度などをふまえて、スケジュールを立てる練習を行いました。

①	日付	午前	午後
	7月14日	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 検索修正 Lv3 10ブロック </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 2px auto;"> 文書入力 Lv4 5ブロック </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 数値チェック Lv3 8ブロック </div>
②	日付	午前	午後
	7月17日	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 社内郵便仕分け Lv4 5ブロック 締切り: 7/17 12:00 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 検索修正 Lv3 10ブロック 締切り: 7/17 14:00 </div>
	7月18日	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 物品請求書作成 Lv3 8ブロック 締切り: 7/18 14:00 </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;">  </div>	

図4 表を活用してスケジュールを立てた例

作業管理課題の設定

作業管理課題を実施する段階では、希望職種が定まっていなかったこと、今回は作業管理課題にどのように取り組むのかをアセスメントする目的での実施としたことから、タスクは本人が経験した作業のみで設定しました。作業の難易度は本人の作業能率に合わせて設定しました（図5）。

作業管理課題の設定	
検討する項目	詳細
実施日数	5日間
実施する作業	
タスクA	社内郵便仕分け Lv2 2ブロック
タスクB	数値入力 Lv7 20ブロック Lv8 20ブロック
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D	物品請求書作成 Lv3 8ブロック Lv4 5ブロック
タスクE	社内報原稿作成
タスクF	進捗報告 最終日11:00~12:00の間
タスクG	ピッキング Lv3 3ブロック Lv3 3ブロック

図5 マルチタスク課題に取り組んだ経験がない人への作業管理課題の設定の例

Q2-3

5日より短い日数で作業管理課題を行うときはどうしたらいいですか？

「タスクる」で作業可能時間を把握し、これまでの作業時間を参考に手動で設定します。

現状の「タスクる」は、5日より短い日数に対応することができません。ただし、「タスクる」のスケジュールに入力することで、作業管理課題期間中の作業可能時間を把握することはできます。作業時間をふまえて、実施するタスクや各タスクの量を決め、目的に応じた作業管理課題の設定を行きましょう。

なお、「タスクる」の手入力やリストから選択以外のセルは保護が設定されていますが、パスワードは設定されていないため、各施設の状況に合わせて設定を変更することが可能です。

(5日よりも短い日数で実施したケースの作業管理課題の設定例)

3日間で実施。「タスクる」を使用し、タスクA～Gまで設定。期日のみ修正(図6)。

(1) 作業管理課題5日間のスケジュール設定

期日	午前	午後	作業可能時間
初日	10:30-12:00 (作業開始時間)	13:00-15:00 (作業終了時間)	120分
10月9日	10:30-12:00 (作業開始時間)	13:00-15:00 (作業終了時間)	120分
10月10日	10:30-12:00 (作業開始時間)	13:00-15:00 (作業終了時間)	120分
10月11日	10:30-12:00 (作業開始時間)	13:00-15:00 (作業終了時間)	120分
10月12日	10:30-12:00 (作業開始時間)	13:00-15:00 (作業終了時間)	120分
10月13日	10:30-12:00 (作業開始時間)	13:00-15:00 (作業終了時間)	120分
10月14日	10:30-12:00 (作業開始時間)	13:00-15:00 (作業終了時間)	120分

5日間の作業可能時間の合計 (午前) 3時間25分 (午後) 5時間00分

(2) 実施する課題の設定

課題名	実施する	ブロック数	期日
タスクA	1	13	10月11日 12時00分
タスクB	1	81	10月11日 15時00分
タスクC	1	81	10月11日 15時00分
タスクD	1	7	10月9日 15時00分
タスクE	1	3	10月11日 15時00分
タスクF	1	18	10月11日 15時00分
タスクG	1	18	10月11日 10月11日

作業管理課題を実施する合計時間 505

MWS以外の課題を実施する時間合計 100

MWS以外の課題の設定

第1回	第2回	タスク	社内関係	アンケートレポート作成
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	タスクE	社内関係	アンケートレポート作成

MWSを実施する時間合計 (分) 405

作業しない日のスケジュールを個別相談や就労セミナー等で埋めることで、作業管理課題を実施する日数に応じた作業時間を把握できる

「ブロック数」は普段の本人の作業能力を踏まえて設定
「期日」は作業管理課題を実施する日数に応じて変更

図6 5日よりも短い日数で実施したケースの作業管理課題の設定例

Q2-4

障害別の作業管理課題の設定はどうしたらいいですか？

障害種別によって特別に設定を変更する必要はありません。対象者の特性や状況によって、個別に作業管理課題の設定をします。

Q2-1 を参考にしてください。

Q2-5

MWS を持っていない場合、どのように作業管理課題の設定を行うといいですか？

各施設にある作業を使ってタスクを設定します。

作業管理課題のタスク A～G にはそれぞれ仕掛けや特徴があります。各施設で行っている作業がタスク A～G の仕掛けや特徴を含んでいる、または設定できるものであれば、それらを活用して行います。

なお、支援マニュアル No.21 別冊「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 タスクワーク集」にも MWS を活用しないタスクワークが掲載されていますので、それらを活用することも一案です。

例 「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 タスクワーク集」を参考にした作業管理課題の設定(図7)

タスクグループ	タスクグループの特徴	ジョブリハーサルタスクワーク集	備考
タスクA	・毎日定時(11:00または14:00)に行う	実務作業1-5「チラシの封入作業」	
タスクB	・手順は簡易だが課題量が多い	実務作業1-6「販売促進品の作成作業」	
タスクD	・締切日時について意図的に間違った情報を与える(1回目) ・作業範囲について意図的に分かりにくい指示を出す(2回目) ・作業のルールが途中で変わる(1回目、2回目共通)	実務作業1-1「物品の袋詰め作業」	・袋詰めする物品は施設にあるものを活用 ・袋詰めする物品の種類や個数を変えることで作業のルールが途中で変わるように設定
タスクG	・「急ぎ」と指示される量の多い追加作業 ・準備や片付けに時間を要し段取りに手間がかかる	実務作業1-4「セミナー開催のための会場準備作業」	・備品の準備リストの中に入れる物品は施設にあるものに変更

図7 「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 タスクワーク集」を参考にした作業管理課題の設定

Q2-6

教示内容はどこまで変更していいですか？

教示文の「①今からお願いしたい課題を伝えます。」と「【追加作業の教示】」以外は各施設の状況に合わせて変更して構いません。

作業管理課題の教示は指示者が意図的に指示を間違えるなどの設定をしているため、対象者に伝える課題内容と追加指示は変更しないことをおすすめします。それ以外は各施設の状況に合わせて変更して構いません。

Q2-7

対象者の進捗が早く、予定よりも早く作業が終わってしまいそうな場合は、追加指示をしてもいいですか？

作業管理課題実施の目的に応じて検討することが必要です。

対象者が以下のような状態や目的で作業管理課題に取り組んでいるのであれば、追加指示は問題ないと考えます。

- 対象者がタスクを完了する知識やスキルを十分に習得している
- 締切りぎりぎりの状態で、どのように対応するかを確認することを目的としている

一方、以下のような状態には追加指示はしないことをおすすめします。

- 「思っていたよりも早く終わりそう」「締切りまでに余裕がありすぎる」など支援者の印象だけで判断する

支援者からはスムーズに作業を進められており、締切りまでに余裕がありそうだと見えたとしても、対象者の作業スケジュールとしてはぎりぎりになる計算かもしれません。また、対象者は与えられたタスクを一生懸命行い、終りが見えていたのに追加指示を出され、再度スケジュールを練り直す工程が増えたことでタスクが完了しないことも考えられます。

Q2-8

タスク C のレポート類は変更してもいいですか？

変更して構いません。

タスク C は完成形のイメージと完成までの手順を自ら見出すレポート作成課題という特徴があるタスクです。この特徴をふまえていれば、対象者に合わせてレポート作成課題を変更して構いません。

WSSP では支援マニュアル No.21 別冊「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 タスクワーク集」を参考にレポート作成課題を設定することがあります。

Q2-9

「タスクる」は週をまたいで設定することや朝礼等の施設独自の時間を組み込んで設定できますか？

できます。

WSSP では、週 3 日プログラムに参加している受講者には、週をまたいで 5 日間の作業管理課題を設定することや朝礼等の時間を予め作業時間から除いて作業管理課題の設定を行っています。

Q2-10

タスク G でピッキングを実施する際、途中で薬ビンに戻す必要がありますか？

戻す必要はありませんが、一部のレベルにおいて使用する薬ビンが重なるため、設定を調整する必要があります。

使用する薬ビンが重なるもの

- レベル 5 - 1 とレベル 5 - 20
- レベル 6 - 2 とレベル 6 - 19

これらは使用する薬ビンが重なるため、作業管理課題の設定を行う際に注意が必要です。

Q2-11

タスクEについて、社内報のメール指示文の締切り時間と教示文の締切り時間が違います。どちらが正しい締切り時間ですか？

教示文の締切り時間が正しいです。

対象者に渡す社内報の指示文は、支援者あてに広報課から送られてきたメールの写しです。メールの締切り時間は広報課に提出する最終期限であり、支援者は対象者から提出された社内報原稿を確認したうえで広報課に提出する設定としていることから指示文はメールに記載された締切り時間よりも早い時間を設定しています。

Q3-1

対象者が指示内容をメモしない、できない場合の対応はどうしたらいいですか？

指示受けに関して配慮が必要な場合を除いて、基本的には対象者がどのように対応するか観察します。

作業管理支援では、対象者が作業管理課題にどのように取り組み、何ができているのか、対処が必要なことはあるのかを整理します。よって、基本的には支援者から介入はせずに観察を行います。

ただし、これまでの支援で「対象者が指示をメモするよりも指示者から指示内容をまとめた文書を渡してもらう」方が望ましいと整理できている場合は、支援者が事前に指示内容を取りまとめ、対象者に渡します。図8を参照ください。

数値チェック

- 毎日、11時に行い、必ず12時に完了。課題は午後に持ち越すことはできません。
- その日に実施する課題はスタッフが用意しています。

文書入力

- 金曜日の15時までに行ってください。
- Lv2を8ブロック、Lv3を6ブロック行ってください。

MWSのレポート作成

- 金曜日の15時までに行ってください。
- これまで経験したMWSのミスの内容と防止策を記載してください。

作業日報集計

- 11月12日（木）の15時まで完了させてください。
- Lv3を11ブロック、Lv4を4ブロック行ってください。
- Lv3は総計の不良率欄のみ小数点第2位を切り上げて計算してください。
- Lv4は総計の不良率欄のみ小数点第2位を四捨五入で計算してください。

社内報の原稿作成

- 11月12日（金）をめどをお願いします。
- 最遅で11月19日の午前中に提出してください。

作業の進捗報告

- 最終日の11時から12時の間に行ってください。

図8 対象者に提示している指示内容

その他、指示内容をメモする代わりにボイスレコーダー等を活用し、録音することも一案です。まずは、どのような対処をすることでできるのかを把握するためにさまざまな対応を検討するとよいでしょう。しかし、在職者（休職者含む）においては、職場でできる対処かどうか検討する必要があります。

Q3-2

最初の指示出しの際に復唱確認を促すなど正しく理解できているか確認した方がいいですか？

支援者から復唱確認を促すことはありません。基本的には対象者がどのように対応するか観察します。

作業管理支援では、対象者が作業管理課題にどのように取り組み、何ができているのか、対処が必要なことはあるのかを整理します。よって、基本的には支援者から介入はせずに観察を行います。

Q3-3

対象者が作業スケジュールを立てない場合は、どうしたらいいですか？

基本的には対象者がどのように対応するか観察します。

「作業スケジュールを立てる必要性が分からない」「作業スケジュールを立てるのが面倒」などの理由によって、作業スケジュールを立てない対象者もいます。作業スケジュールを立てる、立てないは対象者の自由です。支援者から作業スケジュールを立てることを強要しないように注意しましょう。

また、作業スケジュールを立てずに作業管理課題に取り組んでいる場合は、観察できる範囲でどのような工夫をしているからできるのか把握できるとよいでしょう。

Q3-4

対象者が作業管理課題をプレッシャーに感じ、「できません！」と言った場合は、どうしたらいいですか？

基本的には取り組んでもらうよう促します。

しかし、促した後も作業が進まない、気分が大きく下がる場合などは、対象者の様子を確認し、時には中止の判断をします。

WSSPでは、作業管理課題の指示を出している途中に「できない！」と主張する受講者がいました。その受講者には「〇〇さんのこれまでの作業の様子から、きっと終わると思

う作業量を設定しているので、まずは取り組んでみてください。」と促すことができました。また、作業管理課題が対象者にとって大きなプレッシャーになったり、対象者が不安を強く感じる事が想定された場合は、事前に作業管理課題のような締切りのある複数課題を指示し、取組の様子を確認するといった対応を行いました。

Q3-5

対象者が作業管理課題の初日から遅刻、欠席した場合は、どうしたらいいですか？

作業管理課題の初日に遅刻、欠席した場合は、作業時間を修正し、作業管理課題の設定を修正したうえで、作業管理課題を始められるとよいでしょう。

到着時刻の見通しが立たない場合などにより事前の調整が難しい場合には、対象者到着後に予定していたタスクの一部を減らす等の対応を図るとよいでしょう。

Q3-6

対象者が指示と異なるメモをしている、または、指示と異なるタスクに取り組んでいる場合は、どうしたらいいですか？

基本的に対象者の行動観察を行います。

指示と異なるメモをしていたり、指示と異なるタスクに取り組んでいることが分かっても基本的にスタッフから介入はしません。ただし、対象者から質問、相談、報告があった場合は、指示と異なっていることを伝えます。

Q3-7

対象者からタスクに関する質問が多く、指示が終わらない場合は、どうしたらいいですか？

指示内容の確認や疑問点の解消のための質問には時間がかかっても対応します。一方で、支援者に答えを求めるような質問は、まずは対象者に考えてもらうように促します。

例 対応する必要がある質問

対象者: 数値チェックは Lv2 から2ブロック分で良かったでしょうか？

支援者: はい。そのとおりです。

対象者: 社内報は自分のことを書くということでよろしいでしょうか？

支援者: はい。そのとおりです。

例 対象者に考えてもらうように促す質問

対象者: MWS のレポートってどんなことを書いたらいいですか？ミスの数ですか？よく分からないな…。

支援者: MWS のレポートは、これまで経験した MWS のミスの内容と防止策を書いてください。まずは〇〇さんが思うように書いてみてください。

Q3-8

日付を間違っただけで伝えていることに対象者が気づかない場合は、どうしたらいいですか？

基本的には間違いを訂正せずに対象者の行動観察をします。

作業管理課題の指示の一部には、あえて日付と曜日を間違えて伝えている箇所があります。日付を優先するか、曜日を優先するのによって締切りが異なります。対象者が曜日を優先した場合は、締切りに影響はありませんが、日付を優先した場合は、次のような対応が必要です。

日付を優先した場合の対応例①

締切りを過ぎても課題の提出がなかった場合に、対象者に声をかけます。

支援者: ○○さん、作業日報集計(タスクD)は今日が提出締切りですが、提出できそうですか？

対象者: え？締切りは△日と指示されたと思うのですが…。

支援者: いえ、作業日報集計は今日が締切りです。提出はできそうですか？

対象者: 作業日報集計は△日が締切りだと思っていたので、まだ終わっていません。

支援者: △日には終わりそうですか？△日に終わるようなら作業日報集計は△日に提出してください。



※この例では、対象者が認識していた締切りまで提出期限を延ばす対応をしていますが、対象者の状況に応じて、対象者ができているところまでで提出してもらうという対応でも構いません。

日付を優先した場合の対応例②

締切りを過ぎても課題の提出がなかった場合に、対象者に声をかけます。

支援者: ○○さん、作業日報集計(タスクD)は今日が提出締切りですが、提出できそうですか？

対象者: え？締切りは△日と指示されたと思うのですが…。

支援者: いえ、作業日報集計は今日が締切りです。提出はできそうですか？

対象者: 指示を受けたときは△日と言われたと思います！指示が間違っていないですか？

支援者: もしかしたら、指示を間違えて伝えていたかもしれません。ただ、作業日報集計は今日までに提出が必要だったので、急ぎ提出してほしいです。いつ提出できそうですか。

対象者: △日には提出できると思います。



Q3-9

対象者が作業管理課題実施前または途中で体調不良になった場合は、どうしたらいいですか？

体調不良となった場合、対象者の状況によってさまざまな対応があります。以下、図9および図10に対応例を紹介いたします。

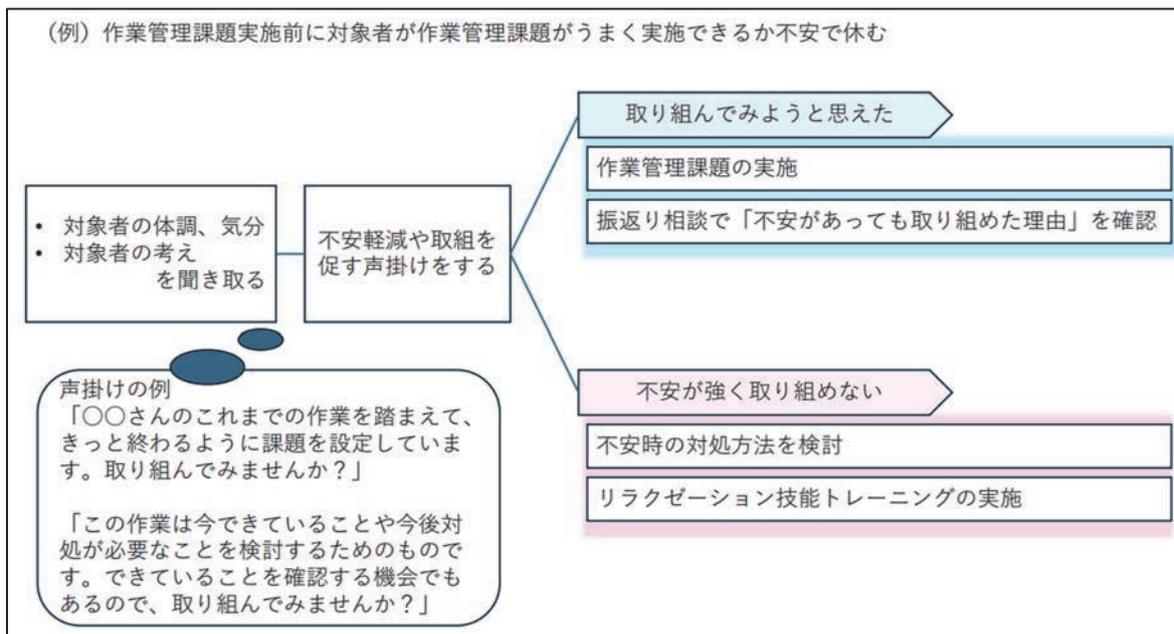


図9 作業管理課題実施前に体調を崩した場合の対応

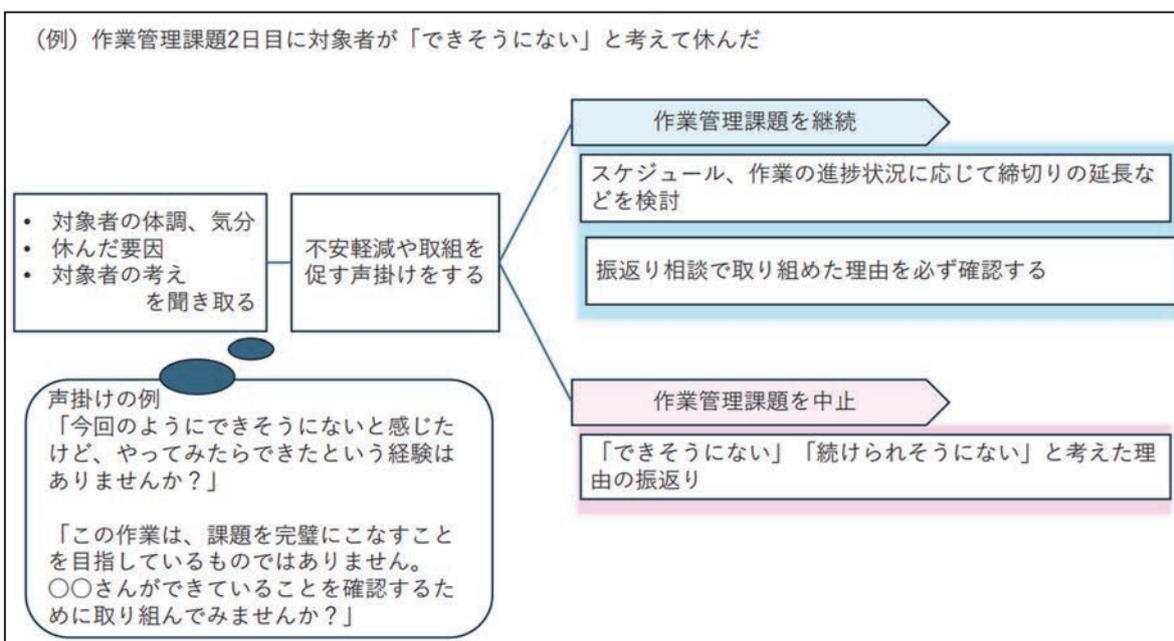


図10 作業管理課題中に体調を崩した場合の対応例

その他、WSSPでは、作業管理課題実施前または途中で対象者が休む、遅刻する、早退する場合、次のような対応をしています。

- 作業管理課題当日に遅刻する場合、作業指示を出す前に各タスクの締切りや量などをスタッフが調整する（Q3-5 参照）
- 作業管理課題の指示を出した後に欠席、遅刻、早退した場合、各タスクの締切りや量などについて、対象者から相談してくるかアセスメントする

Q3-10

対象者から「指示を受けていない」と言われた場合は、どうしたらいいですか？

「指示を受けていない」と認識しているタスクについて、どのように対応するか対象者と相談します。

作業管理課題にはさまざまな仕掛けが設定されており、完成形を支援者が具体的に示さないこともあります。それにより、対象者が「指示を受けていない」と感じる場合があります。この場合、支援者は「指示を伝えたか、伝えていなかったか」に着目するのではなく、対象者が「指示を受けていない」と気づいたタスクに対して、どのように取り組むことが適切か考えてタスクに取り組むよう促します。

Q3-11

対象者から締切りに間に合わないタスクについて相談、報告を受けた際の対応はどうしたらいいですか？

対象者の状況に応じて、次のような対応を取ることがあります。

- ①どこまでできそうか対象者に検討してもらい、できるところまで取り組んでもらう
この対応は、支援者が「対象者のスケジュールの立て方を把握したい」「これまでスケジュールの立て方に課題が見られたため、対処行動を取る機会としてほしい」などの考えがある場合に行います。
- ②今できているところまでを提出してもらい、残りはスタッフで対応すると伝える
この対応は、支援者が「今取り組んでいるタスクよりも別のことに取り組んでもらいたい」と考えている場合に行います。

③ 締切りを延長すれば対応できそうなのか対象者に整理させ、締切りを延長する

この対応は、支援者が「対象者のスケジュールの立て方を把握したい」「これまでスケジュールの立て方に課題が見られたため、対処行動を取る機会としてほしい」などの考えがある場合に行います。

Q3-12

締切りを過ぎても対象者から報告や成果物の提出がない場合はどのように対応したらいいですか？

締切り後に支援者から対象者に状況を確認します。

作業管理課題には、あえて日付と曜日を間違えて伝えているタスクもあるため、対象者と支援者の締切りの認識が異なっていて、対象者からの報告や成果物の提出がない場合があります。対象者からの報告や成果物の提出がない場合には、対象者の状況を確認するための声かけを行います。

例

「〇〇さん、文書入力今日の12時が提出期限でしたが、どうなっていますか」

Q4-1

「行動観察シート①-5：不明点を適切な台詞、声の大きさ、態度で質問する」と「行動観察シート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」の違いは何ですか？

「行動観察シート①-5：不明点を適切な台詞、声の大きさ、態度で質問する」は、疑問に感じていることを質問したかとなり、「行動観察シート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」は、理解しているが、不安に感じることを確認したかを指します。

Q4-2

傍から見て確認しにくいことをどう確認したらいいですか？

行動観察シートで観察した際、確認できなかった項目の評価欄は空欄にします。

「行動観察シート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」や「行動観察シート③-6：動揺や焦りをコントロールする」は対象者の内省に関することのため、支援者が観察で確認することは難しいかもしれません。行動観察シートの項目はすべて網羅する必要はなく、確認できた場合にアセスメントを行います。

対象者の内省に関する項目がアセスメントできる場面としては、表2のような場面があります。

表2 対象者の内省に関する項目がアセスメントできる場面

項目	アセスメントできる場面
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	・ 締切りが迫っているが、他の作業を優先させたとき
③-6：動揺や焦りをコントロールする	・ 追加指示があったとき ・ 作業ミスの指摘があったとき ・ 締切りが迫っているが支援者から修正を求められたとき

<p>③-10：締め切りに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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・締め切りが近づいたとき ・作業ミスの指摘があったとき ・締め切りが迫っているが支援者から修正を求められたとき
---	---

Q4-3

「行動観察シート③-1：机上など作業環境を整理された状態に保つ」はどこまでを指していますか？（フリーアドレスの場合はどうしますか？）

誰が見ても整理整頓された机上を求めてはいません。

例えば、対象者がメモを取りたいと思ったときに机が整理整頓されておらず、メモを探すのに時間を要する場合は、評価を「-」としています。机上は整理整頓されているとは思えないが、必要なものを対象者がすぐに取り出すことができるように配置されている場合は評価を「+」としています。

ただし、共用で使用する机の場合は周囲の人の迷惑になっていないかなどの視点も必要になります。対象者はすぐに必要なものを取り出せても、隣の席にまで書類等が置かれているなどの場合は評価を「-」とします。

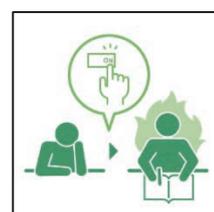
フリーアドレスの席の場合は、共用で使用する机と同様に考えます。



Q4-4

「行動観察シート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」と「行動観察シート③-5：計画外の行動を抑制する」の違いは何ですか？

「行動観察シート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」は、締め切りや作業量などに応じて適切なタイミングで作業を始めることができたかとなり、「行動観察シート③-5：計画外の行動を抑制する」は作業管理課題と関係のない作業をしていないかを指します。



Q4-5

「行動観察シート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」と「行動観察シート③-5：計画外の行動を抑制する」はどのようにアセスメントしますか？

事前に対象者が苦手とする作業や作業管理課題の計画を共有できていれば、それに沿ってアセスメントを行います。

いずれも対象者が苦手な作業は何か、どのような計画で作業管理課題を進めていたかを知らなければアセスメントはしにくい項目です。また、作業管理課題に組み込んでいる作業が対象者にとって苦手か分からない、作業管理課題をどのように進めようとしているのか分からない場合は、対象者の内省に関する項目になるため、Q4-2「傍から見て確認しにくいことをどう確認したらいいですか？」の対応を参考にします。

Q4-6

「行動観察シート③-6：動揺や焦りをコントロールする」の判断基準は何ですか？

動揺や焦りによって周囲に影響をおよぼしていたかどうかで判断します。

急な予定変更や追加で急ぎの仕事を依頼されると動揺したり、焦ることがあります。その際に動揺や焦りによって、大きな声を出したり、相手の都合を考えずに話し続けることがあれば、評価は「－」となります。



Q4-7

「行動観察シート③-10：締め切りに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」の判断基準は何ですか？

考えや感情によって作業の手を止めることなく、作業を続けることができたかどうかで判断します。

「行動観察シート③-6：動揺や焦りをコントロールする」と同様に作業管理課題中にはさまざまな考えや感情が生じることがあります。その際に、その考えや感情をコントロールし、作業を継続することができたかどうかを確認し、作業を継続することができていれば、評価は「+」とします。

Q4-8

「行動観察シート④-2：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」はどうやって確認しますか？

対象者の行動観察や事前に作業管理課題に取り組むスケジュールを共有できていれば、それに沿ってアセスメントを行います。

行動観察から把握できない、スケジュールを共有していない場合は、わからないこともあります。その場合は、行動観察からアセスメントしようとせず、振り返り相談時に対象者から聞き取るとよいでしょう。

Q4-9

評価を「レ（場面がなかった）」としてもいいのですか？

問題ありません。

行動観察シートは作業管理課題中の対象者の行動をアセスメントしやすくするために項目を多く設定しています。対象者の就労経験やマルチタスクに取り組んだ経験の有無によって見えてくる行動は変わります。行動観察シートでは、そのときの対象者はどのような行動を取っていたのか、何ができていて、何は対処が必要なのかを整理できれば十分です。

また、行動観察シートに書いてある行動を取っていなかった場合、それを課題とするのは注意が必要です。その行動を取る必要があるのに、取っていなければ、課題になりますが、その行動を取らなくても問題なく作業が終えられているのであれば、課題にはなりません。支援者が対象者に行動観察シートどおりの行動を求めないことも大切です。

Q4-10

支援者が対象者の進捗状況を確認するにはどうしたらいいですか？

基本的には対象者からの進捗状況の報告を待ちます。

作業管理課題はタスク F に進捗報告を設定しており、それ以外の場面で対象者の進捗状況を把握する方法は行動観察に限られます。

タスク F 以外にも対象者の作業の進捗を把握したい場合は、進捗報告のタイミングを設定し、タスクとすることで対応可能です。ただし、進捗報告という新たなタスクを設定することで、対象者の負担が増える、他のタスクに影響するなどの可能性があります。新たに進捗報告をタスクとして設定する場合には、こういった影響を十分考慮する必要があります。

なお、WSSP では、対象者の進捗状況を把握しやすくするために次の図 11 のようなシートを作成し、支援者間で共有しています。シートへのデータは巻末資料にも入れておりますので、必要に応じて活用ください（巻末資料には図 11 のほか、参考にもう 1 種類シートを掲載しております）。



巻末資料 支援者用進捗確認票 P96～97



作業管理課題 ① タスクと結果 10月20日(月)～24日(金)

・数値チェック Lv3 毎日11時～

10月20日(月)	3-21		合計 抜け		
10月21日(火)	3-25	3-26	3-27	3-28	
10月22日(水)	3-29	3-30	3-31	3-32	
10月23日(木)	3-33		3-35	合計 抜け	
10月24日(金)	3-37	3-38	3-39	3-40	

 正解
 不正解
 未提出

・数値入力 Lv1 10月24日(金)15:00までに

16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46

・数値入力 Lv2 10月24日(金)15:00までに

7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22				

・物品請求書 Lv1 10月23日(木)15:00までに Lv1は消費税率を8%

1-10 税合計	1-11 品番	1-12
-------------	------------	------

・物品請求書 Lv2 10月23日(木)15:00までに Lv2は消費税率を10%

2-12

・MWSレポート 10月24日(金)15:00までに

--

・社内報の原稿作成 10月24日(金)をめどに もしくは 10月31日 午前中

--

--

・進捗報告 最終日の11:00～11:15の間に

--

差し込み作業 10月21日(火) 朝礼後に差し込み

・ピッキング L1 10月22日(水)12:00までに

1-8	1-9	1-10	1-11	1-12	1-13	1-14
-----	-----	------	------	------	------	------

・ピッキング L2 10月22日(水)12:00までに

2-6	2-7	2-8	2-9	2-10
-----	-----	-----	-----	------

図 11 支援者用進捗確認票 (例)

Q4-11

行動観察から対処方法を検討する際にどのように分析したらいいですか？

作業管理支援では行動観察シートをもとに、生じている課題と関連が予想される実行機能や作業管理を妨げる要因などについて仮説を立て、必要な対処方法を検討していきます。



第3章 3 フェイズ2・3～なぜできているのかへの視点の転換～ P28～35

行動観察シートをもとにした分析は認知心理学の要素が多いと考えられますが、これだけでは効果的な対処方法が見つからないこともあるかもしれません。この場合には、実行機能など個人の要因に注目し過ぎず、行動分析（ABC分析※）の視点も取り入れてみるのが一案です。

※ABC分析

- A（Antecedent：先行刺激）：その行動が起こる直前の状況や引き金となる環境。
- B（Behavior：行動）：ターゲットとなる行動そのもの。
- C（Consequence：結果）：その行動の後に生じる結果。その行動が今後も繰り返されるかにどう影響するか。

例

「次の予定があるのに今やっている仕事を切り上げて、次の行動に移れない。このため、定例ミーティングの時間に遅れることがある。」

作業管理支援の
視点



行動分析の視点

実行機能のうち「シフト」に課題があると想定

- （提案）タイマーの使用
- （結果）タイマーが鳴っても直前に行っている作業を優先する

遅れても指摘を受けるだけで、ミーティングには参加させてもらっているため、対象者にとってデメリットにはなっていないと想定

※ミーティングに間に合うよう行動するよりも、区切りのいいところまで作業を進められた達成感の方がメリットとして大きい

→案：ミーティングの司会（定型的）を任せる

※対象者の役割意識や意欲などに注目し、「遅れたらミーティングに参加できない」などの方法よりも、対象者がメリットを感じやすい方法を提案。

上記の事例では、「シフト」にこだわりすぎるとタイマーや付箋の使用など区切りの付け方に注目し過ぎてしまい、効果が出ないことで対象者、支援者ともに「どうしようもない」

と諦めてしまうかもしれません。このような場合には一度、実行機能の視点から離れ、行動分析の視点に切り替えて検討してみることも一案です。

Q4-12

行動観察シートを作成する際に注意することはありますか？

支援者の経験やこれまで対象者に実施してきた支援内容によって、判断に差が生じる可能性がある項目のアセスメントは注意が必要です。

例えば、「指示受け」の項目にある「④-7：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」です。対象者の特徴として、怒っていないのに怒っているように聞こえる話し方になる場合、対象者の言い方だけで判断すると正しくアセスメントができない可能性があります。それまでの支援でかかわってきたときと同じような言い方だったのか、普段とは異なり、相手の非を責めるような言い方だったのか観察が必要です。なお、これまでの支援で相手を責める様子もなく、過去のエピソードからもそういった状況が把握できていない対象者が、作業管理課題に取り組む中で相手を責めるような言い方をした場合は、その場で判断することは難しくなります。この場合は、支援者から見て相手を責めているように感じたかどうかなど、支援者が感じた感想に留めておき、後日行う振り返り相談の中で整理することが望ましいでしょう。

Q4-13

評価に迷ったときはどうしたらいいですか？

行動観察をしているその場で評価する必要はありません。そのときの対象者の行動やその行動を見て支援者が感じたことを記録しておき、後で支援者間で検討するとよいでしょう。

WSSP では、対象者のこれまでの様子や現在取り組んでいることをふまえて、評価基準を支援者間で事前に共有しています。事前に想定できなかった行動に対する評価については、毎日プログラム終了後に行っているミーティングで共有し、評価を検討しています。

Q4-14

行動観察シートを作業管理支援以外で活用することは可能ですか？

例えば、ジョブコーチ支援の初期で行うアセスメントにおいて、行動観察シートを参考資料の一つとして活用することは可能だと考えます。

地域センター等からのヒアリングにおいて、高い作業管理能力が必要と考えられる業務に就いている対象者について、行動観察シートも参考にアセスメントを行い、作業管理上のどこで課題が生じているか、どういった対処方法を提案できるかなどの参考にしたという事例がありました。

ただし、特に実践報告書 No. 39 の「行動観察シート」では、使用の際に注意を要します。表出している課題は対象者の作業管理能力からくるものと言い切ることはできず、職場環境やその日の対象者の体調、思考の傾向などさまざまな影響が考えられることをふまえ、アセスメントを行うことをおすすめします。

さらに、別の活用場面として、複数の支援者で対処方法を検討する際、行動観察シートを用いて意見のすり合わせを行うなどの使い方も一案です。

Q5-1

対象者の自己評価と支援者の評価が異なるときはどうしたらいいですか？

振返り相談では、対象者の自己評価と支援者の評価を必ずしも合致させる必要はないと考えています。

ただし、次のような場合には対象者の自己評価とのすり合わせは必要です。

対象者の自己評価が過小評価になっている場合の対応例

対象者ができていると判断してよいか迷って過小評価となった場合には、実際に対象者が取った行動を確認します。支援者から見てできていると判断できる場合には、「+（できた）」に評価を変更しますが、対象者もできていたと自覚できるようにする必要があります。

支援者：「指示受け」の「①-1：直前の行動や思考から離れて、指示を聞くことに集中する」は「±（できたり、できなかつたりした）」となっていますね。指示を受ける時は指示以外のことを考えていましたか？

対象者：聞くだけでなく、メモを取ることも考えていました。

支援者：では、指示に集中できていませんでしたか？

対象者：いいえ、正しくメモしようと思っていたので…聞いていました。

支援者：指示を受ける時は他のことを考えたりせず、集中していたんですね。では、「±（できたり、できなかつたりした）」と評価したのは、どんなときにどのような行動を取っていたからですか？

対象者：うーん。これはちゃんと指示聞けていますね。この評価は「+（できた）」でいいですね。

【対応のポイント】

- その行動に至る過程に細分化し、質問する
- 対象者がそのときに取っていた行動を具体的に質問する



対象者の自己評価が過大評価になっている場合の対応例

対象者の自己評価が過大評価になっている場合、自己評価を見直すよう働きかける必要はありませんが、生じている課題を共有し、対処方法を検討することが必要です。このとき、対象者、支援者ともに主観の主張にならないよう留意します。

場面

「完成形の明確化」に対して対象者は「+」、支援者は「-」としています。実際の場面では、対象者はアンケートの取りまとめの完成形を支援者と共有せずに提出し、支援者からやり直すように指示を受けています。

①不適切な例

支援者:「完成形の明確化」の自己評価はどうになりましたか？

対象者:「+」になりました。

支援者:「+」になったんですね。では、「完成形の明確化」が「+」にできた要因を教えてください。どのような行動をしたので、できたと思いますか？

対象者:分からないところは聞こうと思っていて、作業中に指示者に質問できました。

支援者:分からないところは聞こうと意識していたので、実際に指示者に質問することができたんですね。では、アンケートの取りまとめはどうでしたか？

対象者:作成して提出したら、指示者から「完成形のイメージが違う」と言われて、やり直しました。でも、事前に指示者から完成形のイメージは言われてなかったんです。

支援者:今回のアンケートの取りまとめのような完成形が具体的でないタスクでは、指示者と完成形を確認することが必要なんですよ。作成する前や作成途中で完成形が指示者のイメージと一緒に確認していなければ、この項目は「-」になると思います。〇〇さんは、質問や相談はしましたか？

対象者:完成形に関して特に疑問はなかったのですが、質問や相談はしていません。事前にアンケートの取りまとめの完成形を指示者が説明するべきだったと思います。

支援者:確かに指示者から事前に説明することも必要だったかもしれませんね。ですが、今回のようなタスクの場合は〇〇さんから指示者に確認してほしかったと思います。

対象者:そうですか…。

【対応の不適切なところ】

- 対象者、支援者が「言われていなかった」や「～してほしかった」というお互いの意見を主張するだけになっている

②適切な例

支援者:「完成形の明確化」の自己評価はどうになりましたか？

対象者:「+」になりました。

支援者:「+」になったんですね。では、「完成形の明確化」が「+」にできた要因を教えてください。どのような行動をしたので、できたと思いますか？

対象者:分からないところは聞こうと思っていて、作業中に指示者に質問できたので、できました。

支援者:分からないところは聞こうと意識していたので、実際に指示者に質問することができたんですね。アンケートの取りまとめはどうでしたか？

対象者:作成して提出したら、指示者から「完成形のイメージが違う」と言われて、やり直しました。でも、事前に指示者から完成形のイメージは言われてなかったんです。

支援者:イメージが違うと言われて、やり直したんですね。今回、アンケートの取りまとめが完成形の明確化が必要なタスクでしたが、「+」と評価したのは、どのような行動ができていたからですか？

対象者:期限までに提出できたので、「+」にしました。

支援者:完成形を明確にするために行動したことはありますか？

対象者:んー。特に何もしてません。

支援者:期限までに課題を完了させたのは、責任感のある行動で、素晴らしいと思います。ただ、今回は指示者と完成形を明確にする行動は取らずにタスクを完成しているので、「完成形の明確化」という項目の評価は「-」になると思いましたが、どう思いますか？

対象者:確かに「-」になるかもしれません。でも、指示者が事前に説明してくれたらできたと思います。

支援者:確かにそうですね。事前に説明があったら、やり直しせずに対応できたかもしれません。ただ、実際の仕事では、今回のように事前の説明がないこともあります。こういった完成形が明確でないタスクの場合には、指示者と完成形のイメージをすり合わせるための行動を取れるとよりよくなると思いますよ。

【対応のポイント】

- その評価とした根拠を答えてもらう

(例)「進捗報告は、事前に進捗状況をノートに取りまとめてから報告に行けたので、+としました。」

*「○○は、△△なので□□です。」という答え方をしてもらうと根拠を確認しやすくなります。

【支援者からの伝え方のポイント】

- 支援者の意見を押し通そうとするのではなく、上記【対応のポイント】で確認した内容について、受容や共感、肯定的な反応を示し、そのうえで対応策の検討に進めます。

Q5-2

できなかつたことの原因分析が困難なときはどうしたらいいですか？

できなかつたことの原因分析は、

- ①対象者に役割の認識があつたか
- ②役割の認識はあつたが、やり方や経験が不足していたためにできなかつたのか
- ③役割の認識はあり、普段はできているが、今回はできなかつたのか

という視点で対象者に質問したり、状況を一緒に確認すると把握しやすくなります。

また、支援者は原因を分析できているが、対象者への伝え方に悩むこともあり得ます。例えば、支援者は対象者が役割の認識が不足していたために行動できなかつたと捉えているが、対象者は周囲のサポートがなかつたからできなかつたと考えている場合です。この場合は、普段できているときに周囲が対象者をどのようにサポートしているのかを対象者と共有し、今回の結果はそのサポートがなかつたことで起きたこととして説明します。この説明をすることで対象者が普段どのようなサポートを周囲から受けているのか把握することになり、今後の対処を自己対処とするのか、これまで受けていたようにサポートを他者に求めるのか検討する機会にもなります。

できなかつたことの原因分析は対処方法を検討しやすくするために実施しています。よって、対処方法の検討ができるのであれば、その原因を追究する優先度は低いといえるでしょう。

Q5-3

ふりかえりシートのグラフはどのように活用したらいいですか？

ふりかえりシートのグラフは振返り相談にて活用します。振返り相談中のグラフを提示するタイミングは対象者の状況に応じて見計らいます。

例

- 振返り相談の冒頭でグラフを提示し、各作業工程でできたことを振り返ったり、対処策を検討したりする
- 振返り相談の最後に提示し、作業管理課題全体の振返りに活用する

特に、「作業スキル発見ノート」を使って振返り相談を行う場合は、提示するタイミングを調整する必要があります。グラフを提示すると相談に集中しにくくなる対象者やどの資

料を見ればいいのか分からなくなる対象者などの場合は、相談の最後に提示するなどの対応も必要です。

Q5-4

ふりかえりシートのグラフの見方のポイントがありますか？

第1回グラフは、各作業工程の自己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、できなかつたりした）」や「-（できなかつた）」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。また、対象者が「自分ではできていると思っているが、周囲から見てもできたと言えるか自信がない」等と考え、自己評価を下げている場合もあります。支援者は、対象者が「+（できた）」や「±（できたり、できなかつたりした）」と自己評価した項目に着目し、その行動を取るために対象者が取り組んでいることを対象者と共有することが必要です。



第3章

3 フェイズ2・3 ～なぜできているのかへの視点の転換～ P33～P35

第2回グラフは、第1回の結果をふまえて、対処を検討した上で実施しているため、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把握しやすくなっています。対処方法を検討した上で実施しているため、第2回は各作業工程の「+（できた）」や「±（できたり、できなかつたりした）」が増える場合が多いでしょう。しかし、新たに対処方法を実施したことで、第1回でできていたことができなくなることもあります。WSSPの受講者の中には、第1回の作業管理課題でスケジュールを立てずにタスクに取り組んだ結果、タスクが完了しない、定例作業を忘れる方がいました。第2回に向けて、スケジュールを立てる練習をし、第2回はスケジュールを立て、タスクを忘れることなく完了することができましたが、進捗報告を忘れてしまいました。対象者と振り返ったところ、「第1回は、進捗報告を忘れないように付箋に書いて机に貼っていました。第2回では、スケジュールを作るのに夢中になって、進捗報告の付箋を書き忘れてしまった。スケジュールに進捗報告を組み込むべきだった。」と話していました。このため、進捗報告もタスクの1つとし、スケジュールに組み込むことにしました。

このように、新しく取り入れた対処方法は効果があるのか、ほかの行動に影響が生じてないか実践をとおして確認し、対処方法の精度をさらに向上させていく取組が重要です。

