

第2章 作業管理支援の内容

1 目的

作業管理支援の目的は以下の2点です。

- (1) 支援者が、受講者の作業管理上の課題を把握するとともに、その背景にある作業管理能力について、主に実行機能（第3章において詳細を解説）の側面からアセスメントし、個々の特徴に応じた対処方法の検討及び提案を行うことを可能にする。
- (2) 実践的な作業管理課題^{※1}を通じて、受講者自らが作業管理上の得手不得手を把握し、課題点については主体的に対処方法の検討、習得、実践を目指すことを可能にする。

※1 作業管理課題は、ワークサンプル幕張版（以下「MWS」という。）と完成形や完成形に至る手順を自ら見出す力が要求される課題を組み合わせた最大7種の課題で構成されています。受講者は、タスクごとに設定された締切り日時までにすべての課題を完了させることが求められます（詳細は第4章を参照）。

なお、MWSとは、職業リハビリテーションの中でさまざまに現れる利用者の課題について、作業を通してその状況を把握したり訓練できるツールのことです^{1),2)}。現在、16種類のワークサンプルが開発されており、そのうち、作業管理課題に含まれるものは、数値チェック、社内郵便物仕分、検索修正、文書入力、数値入力、作業日報集計、物品請求書作成、ラベル作成、ピッキングの9種類です。

MWSには、主に作業体験や作業能力の初期評価に用いられる「簡易版」と、作業能力の向上や補完方法の活用、作業やストレス・疲労への対処行動などのセルフマネジメントスキルの確立に向けた支援に用いられる「訓練版」が用意されています¹⁾。

また、MWS訓練版には各ワークサンプル内に難易度（以下「レベル」という。）が設定されています。レベルは、処理すべき情報量、情報処理の複雑さや認知的負荷（一時的に記憶しなければならない情報量、注意配分数、確認個所数など）の増加などによって高くなります³⁾。

2 実施の流れ

作業管理支援には3つのフェイズがあり、段階的に受講者の作業管理能力を高めていく構図になっています。作業管理支援の実施の流れは図2-1のとおりです。

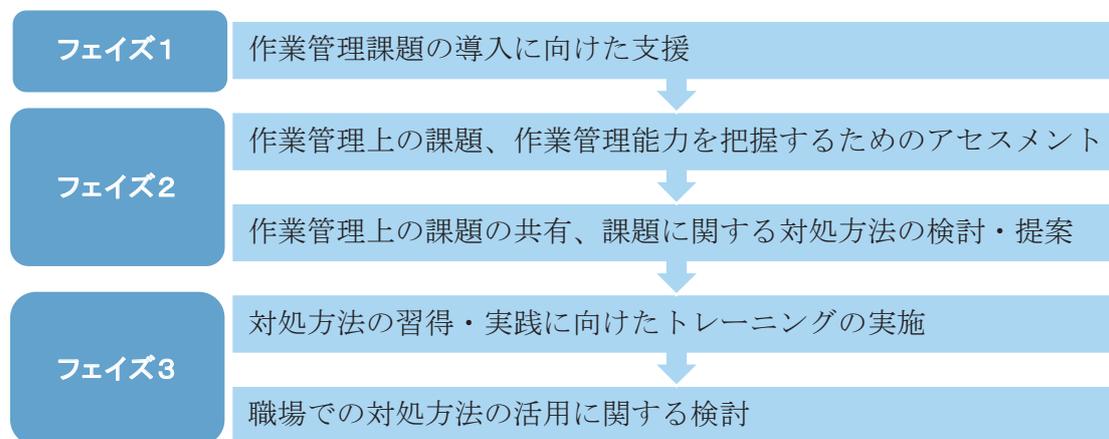


図2-1 作業管理支援の実施の流れ

各フェイズの詳細は次のとおりです。

フェイズ1

フェイズ1では、作業管理課題への基礎的な対応力の習得を図ります。この準備段階を設けることで、作業管理に関する基礎的な知識・スキルが不足しているために作業管理課題にまったく対応できないという事態を回避することができます。

フェイズ1の詳細は下表2-1のとおりです。

表2-1 フェイズ1の詳細

内容	M-メモリーノートの中訓練※2	手順書作成技能トレーニング※3	MWS簡易版・訓練版
目的	<ul style="list-style-type: none"> 手帳に予定を記入し参照する行動習慣の形成 to-do リストの活用方法の習得 	<ul style="list-style-type: none"> 自分に合った手順書を作成するスキルの習得 	<ul style="list-style-type: none"> 作業管理課題に含まれるMWSの実施方法の習得 作業能率を記録しておくことで作業管理課題実施時の時間見積もりを行いやすくする
	<ul style="list-style-type: none"> 質問、確認、メモとり、情報の保管に関する知識、スキルの習得 		
留意点	/		<ul style="list-style-type: none"> 作業管理課題に含まれるMWS訓練版の課題が概ねレベル4に到達した段階で、フェイズ2へ移行する※4

※2 実施方法については、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 M-メモリーノート支援マニュアル(2006)を参照。

※3 実施方法については、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 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)を参照。

※4 MWSのレベルが低すぎると在職者・退職者が実際の職場で従事している業務負荷との乖離が大きくなり作業管理課題の現実味が損なわれると考えます。

フェイズ2

フェイズ2では、受講者の作業管理能力に関するアセスメントとその結果に基づく対処方法の検討を行います。フェイズ2の詳細は表2-2のとおりです。

表 2-2 フェイズ 2 の詳細

内容	第 1 回作業管理課題の実施	個別相談（振返り）
目的	<ul style="list-style-type: none"> 作業管理上の課題と作業管理能力を把握するためのアセスメント 	<ul style="list-style-type: none"> 作業管理上の課題の共有、課題に関する対処方法の検討
方法	<ul style="list-style-type: none"> 支援者は、行動観察シート（P8 参照）を活用し受講者の行動記録を作成する 受講者は作業管理課題終了後、ふりかえりシート（P9 参照）に基づき自ら実施状況を振り返る 	<p>【支援者と受講者の共同実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> 行動観察シートとふりかえりシートを元に、作業管理課題の実施結果について擦り合わせを行う 共有された課題点について対処方法を検討する
留意点	<ul style="list-style-type: none"> 作業管理課題実施期間中、支援者は円滑な作業管理に関する助言を行わない 	<ul style="list-style-type: none"> 支援者は、必要に応じて「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～」（P67 参照）に掲載されている対処方法について情報提供し、習得を目指した支援を行う

フェイズ 3

フェイズ 3 では、フェイズ 2 で検討した作業管理上の課題に関する対処方法の実践的活用、職場での活用に向けたトレーニングを行います。フェイズ 3 の詳細は下表 2-3 のとおりです。

表 2-3 フェイズ 3 の詳細

内容	第 2 回作業管理課題の実施	個別相談（振返り）
目的	<ul style="list-style-type: none"> フェイズ 2 で整理した対処方法の実践的活用 	<ul style="list-style-type: none"> 対処方法の見直し、改良、活用の意識づけ
方法	<ul style="list-style-type: none"> 支援者は、行動観察シートを活用し受講者の行動記録を作成する 受講者は作業管理課題終了後、ふりかえりシートに基づき自ら実施状況を振り返る 	<p>【支援者と受講者の共同実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> 行動観察シートとふりかえりシートを元に、作業管理課題の実施結果について擦り合わせを行い、受講者が実践した対処方法の有効性を確認したり、対処方法の改良に関する助言を行う 課題への対処方法が復職後に活用されるよう、活用のメリットを再確認したり、対処ツールを復職後の業務に合った形に改訂する
留意点	<ul style="list-style-type: none"> 作業管理課題実施期間中、支援者は対処方法を活用するタイミングやより効果的な実施方法について助言する 	<ul style="list-style-type: none"> 支援者は、有効性が確認された対処方法について、ナビゲーションブックやケース会議資料に記載することを助言する

3 実施のスケジュール

13 週間の WSSP で作業管理支援を実施する場合のスケジュールは、図 2 - 2 のとおりです。

	フェイズ1		フェイズ2			フェイズ3		
	1～2週目	3～5週目	6週目	7週目	8週目	9週目	10週目	11～13週目
作業	MWS 簡易版	MWS 訓練版 ※レベル4まで	【第1回】 作業管理課題	MWS訓練版 ※レベル5以降		【第2回】 作業管理課題		
作業以外 (個別相談・就 労セミナー ^{注)} 等)	M-メモリー ノートの集中 訓練	手順書作成技 能トレーニング		個別相談(振 返り)①			個別相談(振 返り)②	有効性が確 認された対処 方法をナビ ゲーション ブックに記載

注) 就労セミナー：職業生活を維持するために必要な技能の習得を図る技能トレーニング

図 2 - 2 作業管理支援の実施スケジュール

<引用・参考文献>

- 1) 独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構：「トータルパッケージの活用のために（増補改訂版）－ワークサンプル幕張版（MWS）とウィスコンシン・カードソーティングテスト（WCST）幕張式を中心として－」、2013、p4 - 5.
- 2) 独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構：「調査研究報告書 No. 130 障害の多様化に対応した職業リハビリテーション支援ツールの開発－ワークサンプル幕張版（MWS）の既存課題の改訂・新規課題の開発－」、2016、p4.
- 3) 独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構 障害者職業総合センター：「職場適応促進のためのトータルパッケージ ワークサンプル幕張版 実施マニュアル－理論編－」、株式会社エスコアール、2008、p20.

+: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】	
③ 作業実施	・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		【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】	
	・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)		【開始】 【抑制】	
	・急ぎのタスクとして指示される「追加作業」に対応する	・動揺や焦りをコントロールする ・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		【情緒】 【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る 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	・作業終了後、見直しを行い、ミスを発見したら修正する		【タスクモニタ】	
	・進捗状況の確認をする	・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	・報告する情報を体系的に整理する(例:完了/未完了などにタスクを分類、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

実行機能の働きを阻害する要因

- 強いストレス (詳細:)
- 不安、抑うつ (詳細:)
- 睡眠不足 (詳細:)
- 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)

- 視覚 (詳細:)
- 聴覚 (詳細:)
- 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。

+: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		
	・原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		
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		
③ 作業実施	・整理整頓をすすめる	・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		
	・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)		
	・急ぎのタスクとして指示される「追加作業」に対応する	・動揺や焦りをコントロールする ・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)		
	・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		
・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る ②古いルールに基づく反応を抑制する			
④ 結果確認	・作業の見直しをする	・作業終了後、見直しを行い、ミスを見つけたら修正する		
	・進捗状況の確認をする	・スケジュールと作業進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/未完了ごとにタスクを分類、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

■実施した感想■