

第6章 事例紹介

【事例1】急ぎの指示に対する衝動のコントロールに取り組んだ事例 (Dさん/40代/ASD、ADHD)

1 支援目標

- ①指示を正確に理解し、ヌケモレのない作業を行うための確認方法を習得する。
- ②作業の段取りや進捗管理に必要な取組を習得する。
- ③自ら報連相を行い、指示者と進捗状況を確認しながら作業することを習慣化する。

2 事例の背景と支援の概要

(1) 事例の背景

総務部総務課に在籍。定型業務はグループ会社に外注しており、社内での定型業務は少ないため、臨機応変な対応力が求められています。次々と指示されるタスクを処理できず、そのため叱責される機会が増え心身に不調を生じ、精神科へ通院し抑うつ状態の治療を行っていた過程で発達障害の診断を受けました。事業主が主治医に発達障害に関する配慮を尋ねるなど情報収集するなかで支援機関を知り、WSSPの受講に至りました。

(2) 事業主とDさんの希望

事業主の希望は、受講者が支援目標①～③を達成することでした。Dさんの希望も同様でした。そして、次に挙げる課題については自覚していることのことでした。

- ・メモが取れない、またメモした用紙をなくしやすいことで、作業のヌケモレが生じる。
- ・指示とアウトプットがずれる。作業ミスが多い。
- ・「急ぎ」の追加指示にあわてて取り掛かる。進行中の別作業は上司から指摘を受けるまで放置し忘れてることが多い。

3 作業管理支援の実施

(1) フェイズ1の状況

いずれの作業にも懸命に取り組みました。懸命であるがゆえに、作業ミスの指摘を受けると精神的落ち込みが大きく、1日に複数回抗不安薬を服薬することがありました。そのため、フェイズ1ではリラクゼーション技能トレーニング¹⁾の受講時期を早めに設定し、呼吸法や思考や感情と距離をとるトレーニングを毎日の夕会で実践しました。

(2) フェイズ2の状況

第1回作業管理課題では、手元の用紙にメモした作業指示をパソコンで打ち直すといった不要な手続きに時間を要したり、「急ぎ」と指示された追加作業にいち早く取り掛かり、実施中のタスクを放置するなど、職場でのエピソードと同じ状況が確認されました。

第1回作業管理課題の様子と個別相談(振り返り)でDさんと共有した課題、第2回作業

管理課題に向けて検討した対処方法やDさんの気づきは表6-1のとおりです。

表6-1 Dさんの第1回作業管理課題での状況と課題、対処方法の検討

作業工程	第1回の様子	個別相談(振返り)で共有した課題	対処方法など
指示受け	指示内容を復唱後、メモとり。	復唱→メモでは、メモをミスした場合、最後までミスに気付かない。	指示受け手順の固定化 ①指示受け→②メモ→③復唱
	メモを半日かけてパソコンで打ち直す。	メモの体裁にこだわると、本来必要な時間を消費する。パソコン上のメモは、見直しに手間をかけるため実用的ではない。	タスクカード(P73参照)を活用する。
作業予定・計画立案	締切日が早く、取り掛かりやすい作業から開始する。	職場で締切日を示されない業務は、取り掛からないことが多かった。	緊急性に加えて他者への影響の有無を優先順位づけの指標として追加する。
	「急ぎ」と言われた追加作業にすぐ取り掛かる。	「急ぎ」の言葉から過去のいやな記憶が想起され焦りと不安が生じる。	「焦った時は深呼吸」と言ったのちに深呼吸する。
作業実施	メモ帳とタスクカードが書類に埋もれいつも探している。	タスクカードの整理にファイルを利用したが、大きなタスクファイルを机上に広げると作業スペースが狭くなる。	書見台にタスクファイルを立てる。作業場所の確保に加え常にタスクが目に入る環境を作る利点に気づく。
	追加作業完了後、元の作業をすぐに再開できない。	作業途中の課題を整理せず、進捗の記録を取らない。	「急ぎの仕事」の指示を受ける手順を固定する。
結果確認	タスクAはいつも焦ってしまいミスをする。	「〇時までには完了させねばならない」との考えが焦りにつながりミスの原因になっている。	「焦った時は深呼吸」と口に出したのちに深呼吸する。
報告・相談	要点をとらえて報告できる。	作業管理課題では課題となる状況はない。	職場では内容をまとめず報告していた。職場でもWSSPと同様の取組が有効。

(3) フェイズ2～対処方法習得の支援～

フェイズ3に進む前に対処方法に関する実施手順の検討を行いました。この検討に際して支援者は、実行機能の働きに着目し、実行機能を上手く働かせるためにどのようなアプローチが必要かを考えました。

「急ぎ」の作業指示を受ける時の段取りで実施したアプローチは次のとおりです。

ア 「急ぎ」の作業指示を受けた後のDさんの様子と関連が予想される実行機能

「急ぎ」の作業指示を受けた後のDさんの様子	関連が予想される実行機能
<p data-bbox="183 600 512 663">「急ぎ」の指示！</p> <ul data-bbox="204 689 970 1373" style="list-style-type: none"> ・「急ぎ」に反応し、進行中の作業を中止する。たまたま手元にあった裏紙に指示内容をメモする。 ・「是が非でも急ぎ対応せねば！」との考えを抑えられず焦る。同時に「急ぎ」の言葉から過去の体験を想起しイライラし、大きなため息が出る。 ・進行中だった作業の進捗状況をメモせず、あとで思い出せない。 ・使用中の書類をざっと机の端に寄せる、中身を確認しないままクリアファイルにはさみ、整理をしない。 ・段取りを検討しないまま「急ぎ」の作業を開始する。 ・「早くしないとまずいだろ」「あー違う」など独り言を言いながら作業に取り掛かる。焦りからイライラが高まっている。 ・でき上がり次第、確認せず提出する。 ・指示者からミスの指摘をうけて落ち込む。 	<ul data-bbox="1026 689 1342 1328" style="list-style-type: none"> 【シフト】 【抑制】 【情緒のコントロール】 【ワーキングメモリ】 【道具の整理】 【計画・組織化】 【セルフモニタ】 【タスクモニタ】
<p data-bbox="178 1406 1294 1485">実行機能 【抑制】【情緒のコントロール】【ワーキングメモリ】 【道具の整理】【計画・組織化】【セルフモニタ】【タスクモニタ】</p>	
<p data-bbox="762 1529 831 1563">阻害</p> <p data-bbox="715 1574 879 1608">不安・焦り</p>	

イ 作業指示を受ける際の対処方法に関連する実行機能と支援の工夫

Dさんは「急ぎ」のフレーズを聞くことで過去の体験を想起し、不安と焦りを生じることでした。支援者は、不安と焦りが作業管理を進める上で必要な実行機能の働きを阻害すると分析しました。そのため不安と焦りを鎮める対処方法と不安から生じる行動を抑えることが、作業管理上の課題解決につながると考えました。

Dさんが取り組んだ対処方法習得までの支援の流れは次のとおりです。

(ア) 指示受け時、「手元の作業を片付けますので少し時間を下さい」と相手に断る。

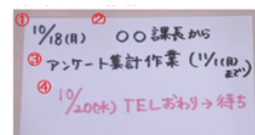
抑制

支援者は「時間を作るために断りを入れる」工程をはさむことで、すぐに急ぎの仕事に取り掛かりたいという衝動的な反応を抑制できると考えました。また、Aさんの断り方は丁寧なので、片付ける時間を割いても、相手の印象を損ねることはないことを助言し「時間を作るために断りを入れる」行動を取りやすくしました。

(イ) 手元の作業をいったん中止して手元の作業の進捗をタスクカードに記録する。

ワーキングメモリ

Aさんは急ぎの仕事に飛びつくと、手元作業の進行状況を把握できていなかったり、忘れていたりすることがあるため、支援者はワーキングメモリの補完手段としてタスクカードに「どこまで進んだか」記録するという方法を考えました。その際、Aさんに対して「情報を頭の中から取り出しタスクカードに記録すると、頭の中にはその分の“白紙のページ”ができます。“白紙のページ”ができることで、次の指示を頭の中に記憶し、正確で効率的な仕事の段取りを組むことに役立ちます」と説明しました。



タスクカード

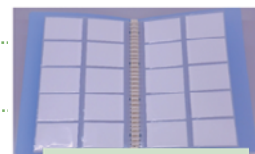
情緒のコントロール

Aさんからは「書く工程をはさむと、焦りの気持ちが時間とともに落ち着くことを実感できた」との感想がありました。タスクカードへの記載が、動揺をしずめる効果を持っていることがわかりました。

(ウ) カードを名刺用ファイル（名刺ケース）に収納し、机上を整理する。

道具の整理

タスクカードの散乱を防ぐための収納方法を助言しました。



名刺ケース

抑制

机上を常に整理された状態にすることで集中を阻害する刺激が減り、急ぎの仕事に集中し、その仕事の完成度を向上させることに効果があると考えました。

(エ) 新たなタスクカードを持ち指示者の元へ向かう。

情緒のコントロール

深呼吸をしてから新たなタスクカードを準備することで、不要な刺激(焦りや進捗管理の不安感)を取りのぞくことができると考えました。

ワーキングメモリ

支援者はワーキングメモリを補完する新しいタスクカードを準備することで、動揺が多少残っていても的確に指示を受け入れることにつながると考えました。

（４）フェイズ３の状況

第２回作業管理課題の２日目に行われるタスクＧ追加作業では、習得した対処方法を実践しました。その他の場面でも、「アンケートの提出ですね。少しお待ち下さい」と相手に断り段取りを整えるなど、慌てることなく対応することができました。２回目の振返り相談でのＤさんの感想は次のとおりです。

今までは、目の前の納期にいつも追われていました。しかし、このステップを経ることで「すぐ取り掛かる」のではなく、「段取りを整えて臨む」ことの重要性に気づきました。すぐに取り掛からず、段取りをふめば一つずつ仕事は終わっていく安心感も得ることができました。作業管理課題で対処方法を実践して効果を実感できたので、職場でも続けていきたいと思います。

４ 復職後のＤさんの状況

（１）Ｄさんの感想

ＤさんはＷＳＳＰ終了後、受講前と同一部署に復職しました。復職後２か月経過したＤさんに、作業管理の状況についてうかがいました。

復職後は名刺ケースが有効に働き、タスクの又ケモレが皆無と言ってもよいレベルまでなくなりました。さらに、急ぎの仕事は左にカードを配置することで、どの仕事から取りかかるべきかが分かりやすくなりました。

タスクフォルダはいつも机の書見台に立てかけています。上司や同僚も、タスクフォルダをのぞいて私が行っている業務を確認できるようになったため、以前のように無理な業務オーダーがなくなったように感じています。

スケジュール組みのトレーニングを行ったことで、優先順位付けが容易になりました。それに比例して、スケジュールの策定・進捗管理も容易になりました。タスクの見える化の方法が決まったため、指示された作業を忘れることはなくなりました。



（２）事業所の感想

Ｄさんの復職後、地域センターの担当カウンセラーが週１回職場を訪問し、ＷＳＳＰでの取組を継続するための支援を行いました。復職２か月後の事業所担当者の感想は次のとおりです。

これまではメモが分散して、どこに何をメモしたかが分からなくなり、業務の又ケモレが目立ちましたが、復職後は目立つ又ケモレが無くなりました。

<参考文献>

- 1) 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：「実践報告書 No.36 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム リラクゼーション技能トレーニングの改良」、2021.

【事例2】しごとノートを見返すことが安定した作業管理に効果を得た事例 (Eさん/20代/ADHD)

1 支援目標

段取り、道具の整理、ミスの確認に関する作業管理上の課題を把握し、不安なく作業を行うための作業管理スキルを習得する。

2 事例の背景と支援の概要

(1) 事例の背景

販売管理システムの保守および部品管理業務を担当。仕事上のトラブル対応が引き金となりうつ状態になり休職。休職中に ADHD の診断を受けました。気分障害者等を対象とした職場復帰支援の利用を検討するなかで、ADHD の特性を理解し対処できるようになりたいと考え WSSP の受講に至りました。復職に際して事務職に職種変換することが予定されており、新たな職場では ADHD の特性理解と配慮を企業に求めたいと考えていました。

(2) Eさんの希望

復職を目指すにあたり、「ミスがないかといつも神経をはりつめている状態を解消したい」「復帰後はなくし物を探し歩く状況をなくしたい」と希望が挙げられました。Eさんは支援開始時点で次の点について課題と感じていました。

- ・物をなくす。たとえば倉庫整理中に使用していたハサミを置いたまま、次の荷受け作業に移動してしまうといったことを繰り返してきた。
- ・先輩の調子に合わせて楽しくふるまうことが得意。しかし、盛り上げることに意識が向きすぎ、途中で相手のトーンが一気に下がるなど、場の空気を読めないことがある。自分本位のコミュニケーションになりがちと自覚している。
- ・仕事でミスをすることが怖い。

3 作業管理支援の実施

(1) フェイズ1の状況

Eさんはこれまで「手帳はなくすし、メモすることは習慣化しなかった」とのことで、スケジュール管理はスマートフォンで行っていました。WSSPでメモリーノートを活用してからは、「書くと考えがまとまりやすくなる」と感じるようになりました。この体験から、WSSPの作業記録や取組内容を自ら持参した B5版のノート(以下「しごとノート」という。)に、毎日記録することに取り組みました。

(2) フェイズ2の状況

第1回作業管理課題の様子と個別相談(振返り)でEさんと共有した課題、第2回に向けて検討した対処方法やEさんの気づきは表6-2のとおりです。

表 6-2 Eさんの第1回作業管理課題の状況と課題、対処方法の検討

作業工程	第1回の様子	個別相談(振返り)で共有した課題	対処方法など
指示受け	しごとノートに指示内容を的確にメモできる。	バーチカル式の手帳活用は「枠や線が多いと思考を制限される気がする」と感じる。	しごとノートの活用を続ける。
	指示受け時に道具が手元にそろわない。	しごとノートを取りに行った後、ペンがないことに気づくなど、道具をそろえることに時間を要する。道具の一元管理が必要。	クリアポーチを活用した道具の一元管理(P69参照)。
作業予定・計画立案	メモ用紙を使って「作業結果記録表」に記入した実績を元に所要時間を算出。5日間の作業計画を立案。	破棄することになるメモ用紙でなく、しごとノートに計算根拠を残すことで、あとから振り返りやすく他者への説明に役立つ。	WSSPの取組に関連する内容は、すべてしごとノートに記録する。
作業実施	作業終了まで残り20分といった「新たな作業を開始するには短い、終了には早すぎる」微妙な時間に「時間調整のための休憩」を取る。	すき間時間が苦手。以前は外回り業務を担当していたので時間を調整できたが、事務職で内勤になるとどう過ごせばよいか分からない。	すき間時間にしごとノートを見返し作業予定の再検討やto-do確認などを行うことで、段取りの確認とヌケモレの防止対策を継続する。
結果確認	いずれの作業も何かしらミスが発生。	ミスをしない方法ではなく、ミスがあってもリカバリーできる方法の検討が必要。	真剣で落ち着いた口調で指示者に「確認をお願いします」と申し出ることを練習する。
報告・相談	ミスの報告の際、相手を和ませようと「またやっちゃいました」と表現する。	いつも相手を和ませる必要はない。状況に応じた会話のトーンで伝えることが重要。	真剣で落ち着いた口調で報告することを練習する。

(3) 対処方法習得の支援

フェイズ3に進む前に、しごとノートの効果について確認しました。しごとノートに取り組み内容を記入することや行動を振り返ることは、思いつきで行動し失敗してきたEさんに“結果を振り返り、改善策を考えた上で行動する”といった課題改善の手続きの実践

に効果がありました。しごとノートの継続的な活用は復職に際して、重要な対処方法のひとつになると支援者は考えました。

しかし、Eさんからは「周りからヒマつぶしにノートを見ていると思われたらどうしよう。自分としてもヒマつぶしと言われたら言い返すことができる根拠がなく不安だ」との考えが聞かれました。

そこで、すき間時間が苦手と感じる背景として予想されること（表6-3）、すき間時間にしごとノートを活用することがEさんの毎日の仕事にどのような効果を与えるのか（表6-4）、そしてすき間時間に行うしごとノートの活用が、実行機能とどのように関連するか（図6-1）について共有しました。Eさんは、「効果が分かれば自信をもって、行動をルーティン化できます。効果が分らないと、よい行動も習慣化できないし、そもそもすぐに忘れてしまいます」と自らのADHDの特徴と関連付けて考え、フェイズ3に進むことになりました。

表6-3 すき間時間が苦手な背景と関連が予想される実行機能

すき間時間が苦手な背景	関連が予想される実行機能
<ul style="list-style-type: none"> 自分がすべき to-do を思い出せず、何をすべきか分からない。 頭の中で段取りを立てられず、計画的に行動できない。 思いついたこと、見聞きしたことに飛びつき、次の予定に遅れた失敗経験があり、すき間時間が不安と感じる。 	【ワーキングメモリ】 【計画・組織化】 【抑制】

表6-4 しごとノートを使うことで得られる効果と関連が予想される実行機能

しごとノートを使うことで得られる効果	関連が予想される実行機能
<ul style="list-style-type: none"> 記憶にたよらずとも to-do 全体を把握することができ、これから取り掛かるべき作業の段取りの検討ができる。 すべきこと（目標）が明確になり、妨害刺激に対して「いまはそれを考える時ではない！」と抑制し、次の予定に進むことができる。 	【ワーキングメモリ】 【計画・組織化】 【タスクモニタ】 【抑制】

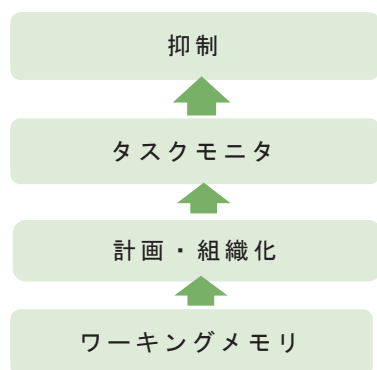


図6-1 しごとノートの活用により補完される実行機能と実行機能間のかかわり

(4) フェイズ3の状況

第2回作業管理課題では、しごとノートの活用に重点的に取り組みました。Eさんの考えたしごとノートのルール、活用方法は次のとおりです。

しごとノートのルール

- ・毎日新しいページを使う

使い方

- ①作業指示をメモ
- ②作業にかかった時間を記録
- ③スケジュールやイメージ案を検討し記録する。考えた経過も残す
- ④作業中、疑問や不安に感じたことは、その時すぐにメモする

図6-2はEさんのある日のしごとノートです。「朝会前」「午前・午後の作業開始前」「午前・午後の作業終了後」「夕会前」などのすき間時間に見直すなど、活用しました。

記入した内容と効果

(朝会前)本日実施予定の作業内容を記入

(朝会前)to-do を記入しながら頭に思い浮かんだ過去の記憶や感情を書き出す。

思い浮かんだことを書き出す工程を加えたことは、衝動的な発言や行動を抑えるとともに、行動を切りかえることにも役立ちました。

(作業開始前)これから実施するMWS訓練版に関する注意点を思い起こして記入。

(午前中の作業の終了後)作業の経過を記録

考えた経過を残すことはスケジュールの再調整に役立ちました。さらにスタッフと完成形について共有する場面では、自らの考えた過程を説明しながら、相手の意見と折り合いをつけることに役立ちました。

図6-2 しごとノート

図6-3はEさんのふりかえりシートです。しごとノートの活用が、作業を段取りよく進めることにつながりました。また、これまでは障害特性だからどうにもならないと考えていた“忘れやすさ”について「たとえ指示内容の詳細を忘れたとしても、しごとノートを見返せば思い出せる」と、自らの対処行動が課題解決につながることを実感できました。さらに、「ミスをしてでも早めの報告でリカバリーできる」との経験が、復職に対する不安感の軽減につながりました。

+: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	+	ノートを書いて、ふりかえりをする習慣ができたので、メモをしっかりと取ろうと思えるようになった。ノートに記録があると思うと、確認もできるし、さらに困った時には「こうメモをしているが、具体的な内容をもう一度教えて欲しい」と質問が具体的にできるようになった。
	メモの準備をする	・素早くメモと筆記具を取り出す	+	
	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できるよう、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 ・優先順位の判断 ・工程の明確化 ・時間の見積もり ・スケジュールリング ・完成形の明確化 ※完成形のイメージでもよい。	+	ノートを使った計画の見直し、指示受け、報告ができるようになって、作業が自己完結できるようになった。 やりたくないな、と思う作業もあったが、後回しにせず、早め早めに取り組むと、計画よりも早く作業がすすみ、前向きに取り組めた。
	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	・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	レ	
	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	±	
	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) ・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「差し込み作業」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) ・進行中の作業から差し込み作業に切り替える	+	
③ 作業実施	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	-	クリアケースを使った道具の整理は負担もないし、続けていきたいと思う。 毎日同じ時間に同じ作業をすることは問題なかった。復職した後のことを想像し、週1回だけの作業と言われると思わせないかもしれないと思った。時計に付箋を貼って注意喚起したいと思う。 作業ミスはなくなる。特に、自分の書いたレポートの「てにをは」は何度読んでも気づけなかった。
	ネガティブな結果に直面しても冷静さを保つ	・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 대응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	+	
	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	-	
	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する	+	
	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(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	+	
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	-	作業管理はできると自信を持てたが、作業そのもののミスは発生する。自分の苦手なことだと思うが、早め早めの報告でリカバリーできると思えたので、報告は続けたいと思う。
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(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	+	細かく報告することは負担感はなかったし、確実にできると思えた。ノートがあれば、迷いなく報告できるし問題ない。

図6-3 Eさんのふりかえりシート

4 復職後のEさんの状況

Eさんは復職後、これまで経験のない事務作業を担当することになりました。復職に際し、上司に対して「ノートの活用を継続したい」「仕事には慎重に取り組むが、どうしてもミスはなくなると思う。しかし、早めに報告・相談するので応じて欲しい」と配慮を依頼しました。

復職後2か月経過したEさんの感想です。

作成を担当した書類を上司に提出する前の見直しがより慎重になりました。また、WSSPで学んだ会話術を使い円滑にチームになじむことが出来ました。先輩から「スケジュールリングがいい」とほめられました。クリアポーチも引き続き使うことができ、会社で物をなくすなどのことは起きていません。ノートを使って確認する対処方法を使い続けることができています。