

特別賞（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構理事長賞）

軽度知的障害者を対象とした ファイリング教材「帳票の仕分け」

国立職業リハビリテーションセンター 職業実務科 大内 朋恵

1. はじめに

国立職業リハビリテーションセンターでは、知的障害者の新たな職業領域での雇用の拡大を図るため平成14年度に職業実務科を設置し、これまでに150名を超える修了生を送り出してきた。現在は①オフィス・流通ワークコースと②ホテルサービスワークコースの2コースを設置しており、①ではデータ入力を中心としたパソコン操作や郵便物の発送準備・仕分け、文書管理といった事務に関する技能及び商品管理や接客応対といった小売店や物流センターでの業務に必要な技能を付与し、②では客室清掃・整備や食器洗浄、調理補助といったホテルや飲食店での業務に必要な技能を付与している。

知的障害者への就労に関する支援については、地域障害者職業センターをはじめ多くの支援機関が設置されており、それらの機関での指導の中心は基本的な作業遂行力の向上や職場でのマナー・ルールの習得といった職業準備性の指導となっている。当センターにおいても他の支援機関と同様にこれらの指導にも重点を置いて指導を行っているが、職業能力開発校としての重要な役割は特定の職種に係る知識や技能を付与することであり、障害特性への配慮は必要であるが、知的障害者についても例外ではないと考えている。

一般的に職業能力開発では、基礎的な知識や技能を付与し、それらを活かし、応用して実際の就労場面で職務を遂行することとなるが、知的障害者にはこのような対応は難しい。そのため、企業ですぐに

役立つより実践的な技能を付与する必要があり、企業ニーズや修了生が従事している職務内容等を踏まえた訓練カリキュラムの設定が重要となるほか、技能習得及び定着を図るためには、指導の進め方や教材にも工夫が必要となる。

今回紹介させていただく教材は、前述した知的障害者の障害特性を踏まえ、事務職での就職を目指す訓練生向けに作成した教材の一例である。

2. 教材作成の背景

筆者は、平成18年4月より国立職業リハビリテーションセンターにおいて知的障害者の訓練を担当し、主に事務関連の職種を目指す訓練生に対しパソコン操作や事務補助作業を指導しているが、事務関連職種での職務内容はデータ入力や郵便物の封入作業のほか、書類整理や紐綴じなどファイリング業務も職場実習の支援等を通じて比較的多くあることがわかった。ただ、軽度知的障害者に対する事務補助業務での雇用ニーズは高まっているものの、これらの実務的な技能付与に関する訓練教材はあまり多く見られない。

知的障害者の多くが、作業を経験しそれが習得できても、時間が経つと忘れてしまう傾向にあり、せっかく身につけた技能も継続的に取り組まないとなかなか定着しない。コピーなど比較的簡易な作業であっても、継続的に実施しないと作業手順が抜けてしまう様子を目の当たりにした。また、単一の作業を継続的に実施すれば、その技能は身につくものの技能の幅が広がらず、それでは一定の関心をもって

今回紹介する教材は、ファイリング作業に関わる教材が不足していることを実感し、一定の能力が備わった知的障害者であれば技能習得できるよう、その特性を考慮しながら作成した教材である。また、多くの組織が抱える問題の一つである指導員体制の厳しさを考えると、訓練生一人ひとりにかけられる時間には限界がある。その点も考慮し、指導員一人が数人の訓練生を担当できるよう効率的な仕組みになっている。

訓練生が事業所に採用されると、初めこそ細かく指導を受けられるが、定型的な業務については自律的に行っていかなければならない。この教材は、ファイリング作業に必要な技能を習得できるよう作成したものであるが、最終的には、訓練生が自律的に作業可能となることを目指している。そのため、個々の訓練生に自律的な作業を促す仕組みを設けており、その特徴としては、以下の4点が挙げられる。

- #### ④ 目に見える成果物の提出

また、訓練生が自律的な作業が可能となることで、限られた指導員で多くの訓練生が担当できるようにもなる。

知的障害者の特性を配慮し、個々に作業を行うのではなく、様々な作業を一連の流れの中に取り込み、作業を組み立てた。模擬伝票（100枚／1ヵ月・図1）

お客様コード№. 6		納品書(控)		No.	1 平成19年4月1日	
〒160-0021				セイク商事株式会社		
東京都新宿区泉貨伎町1-1				〒359-0042 埼玉県所沢市並木4-2		
TEL 03-1085-5798				TEL 04-2995-XXXX		
株式会社 F 御中				税 務 部		
下記の通り納品品類に示した通りの数量が送付されています。						
品番・品名	数量	単位	単価	金額	備 考	
106 ・ クリアファイル	40		70	2,800		
107 ・ ボールペン(黒)	50		210	10,500		
税 括 合 計	13,300	税 額	665	税 込 合 計	¥13,965	

お客様コード№. 10		納品書(控)		No.	2 平成19年4月1日	
〒120-0015				セイク商事株式会社		
東京都足立区立石5-5				〒359-0042 埼玉県所沢市並木4-2		
TEL 03-4841-3987				TEL 04-2995-XXXX		
J商店 御中				石 川		
下記の通り納品品類に示した通りの数量が送付されています。						
品番・品名	数量	単位	単価	金額	備 考	
110 ・ シャープペン	70		300	21,000		
101 ・ A4ファイル(カラー)	30		350	10,500		
102 ・ A4ファイル(クリア)	70		400	28,000		
103 ・ B4ファイル(カラー)	20		400	8,000		
税 括 合 計	67,500	税 額	3,375	税 込 合 計	¥70,875	

図1 模擬伝票

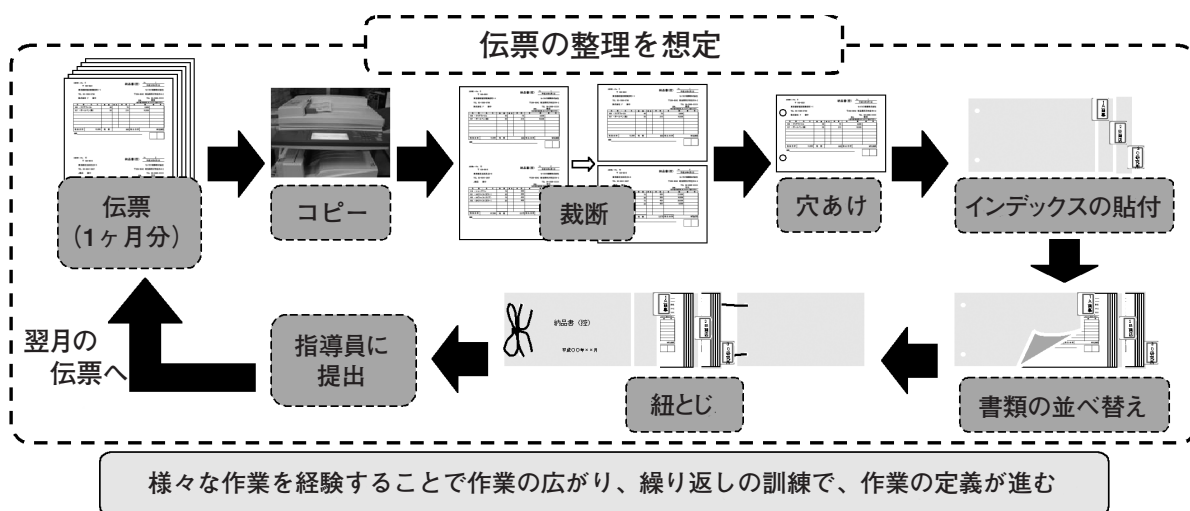


図2 作業の流れ

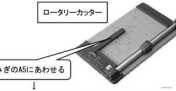
を準備し、伝票のコピー、裁断、穴あけ、インデックスの貼り付け、書類の並べ替え、紐綴じと納品書（控）伝票の整理を想定し、作業の流れ（図2）を作り、それに合わせて作業指示書を作成した。訓練生は一連の作業を実施し、1ヵ月分の伝票整理が終了すると、それを指導員に提出し、翌月分の作業へ移っていく。流れに沿って様々な作業を経験することで、作業の幅が広がり、また数ヵ月分の伝票を準備することで一連の作業を繰り返し実施することが可能となる。作業を経験しそれを習得しても、時間が経つと忘れてしまうといったことの多い知的障害者にとっては、一連の作業を繰り返し訓練することでこれらの作業に関する技能が身につく、また単一の作業を繰り返し実施するのではないため、単調にならず、作業に一定の集中力をもって取り組むことができる。また、一連の流れの中で作業を行うことで、単一の作業を行うよりも訓練生は作業の意義も理解しやすくなる。

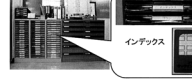
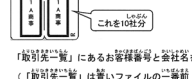
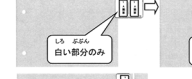
② 作業を細分化した作業指示書の作成

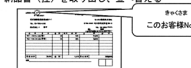
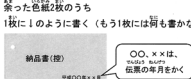
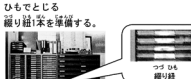
機器の使い方をはじめ、どのような作業でも指導

員がやり方を見せて、訓練生に作業をさせ、その習得を図っていくことが指導の基本となる。1回の指導だけでは技能は身につかず、多くの訓練生は何回か指導が必要になってくる。多くの工程があるためこれは当然のことであり、このときに重要な役割を果たすのが作業指示書（図3）である。

指導員は作業指示書と照らし合わせながら作業を進め、訓練生にも作業の都度、自身の行っている作業と作業指示書との確認を促す。訓練生が次に作業するときの手がかりとなるように、作業指示書は作業を細分化し、写真や図を多用することでわかりやすさを重視した。文字が多く、読むことの多い作業指示書はそのことだけで訓練生の負担となり、スムーズに作業することが難しくなってくるため、読んでわかるというよりも見てわかる作業指示書を目指した。また、作業に必要な綴じ紐などの場所についても作業指示書の中に入れ、必要なときに訓練生自身がその都度準備できるようにした。指導員はなるべく手を出さずに訓練生に作業指示書を参照させながら、自力で作業するよう促していくことで、手順の定着までには指導を要するが、訓練生は作業を繰

納品書(控)の仕分けについて				
	4月分	5月分	6月分	7月分
① 納品書(控)の原稿を先生から受け取る	☐	☐	☐	☐
② 納品書(控)をコピーする 	☐	☐	☐	☐
③ 納品書(控)の原稿を先生に返す	☐	☐	☐	☐
④ 色紙6枚(A4)を準備する(きみどり色) 	☐	☐	☐	☐
⑤ 納品書(控)と色紙6枚(A4)を半分に切る 	☐	☐	☐	☐
ロータリーカッター みぎのASに合わせる ↓ 10枚をとる ↓ 左手で持って、セットする ↓ 押さえる ↓ 切る				

納品書(控)の仕分けについて				
	4月分	5月分	6月分	7月分
⑥ 穴をあける 	☐	☐	☐	☐
⑦ 正しいファイルに貼る(色紙は「裏」側！) ⑧ インデックス(10コ・10コ)を準備する 	☐	☐	☐	☐
⑨ インデックスに貼る 	☐	☐	☐	☐
⑩ インデックスを番号順にはりつける 	☐	☐	☐	☐

納品書(控)の仕分けについて				
	4月分	5月分	6月分	7月分
⑪ 納品書(控)を並べ替える 納品書(控)を取り出し、並べ替える 	☐	☐	☐	☐
⑫ 納品書(控)をインデックスに貼った 色紙のあいだに入れていく 	☐	☐	☐	☐
⑬ 表紙をつくる 貼った色紙2枚のうち 1枚に1のように書く(もう1枚には何も書かない) 	☐	☐	☐	☐
⑭ ひもでとじる 綴じ紐1本を準備する。 	☐	☐	☐	☐
⑮ 1ヶ月分が終わったことを先生に報告し、提出する 綴じ紐に縫る(次の月へ)	☐	☐	☐	☐

作業指示書は作業を細分化し、写真や図を多用することで、わかりやすさを重視
→ 訓練生は作業指示書を参照すれば、徐々に自律的作業が可能となる

図3 作業指示書

り返す中で技能を身につけ、自律的に作業が可能となっていく。

③ 作業指示書にチェック欄を配置

作業指示書には月ごとにチェック欄を設けてあり(図4)、それぞれの作業終了の都度、訓練生にチェックを入れるよう指導していく。訓練生はチェックを入れ忘れてしまうことがたびたびあるため、初めのうちはこまめな指導が必要になるが、このチェック作業がしっかり身につくと、訓練生自身が作業の進捗状況を把握できるようになる。訓練生は様々な訓練を行っており、このファイリング作業もその中のひとつである。常に同じ作業をしているわけではなく、時間をおいてファイリング作業をすることもある。そういったときにも訓練生はこの作業指示書を参照し、自身で作業準備し、作業に取りかかることができる。訓練生が戸惑っているような場合にも、指導員は特別な対応はせず、作業指示書を見るように指示することで、徐々に自力で作業に取りかかれるようになってくる。

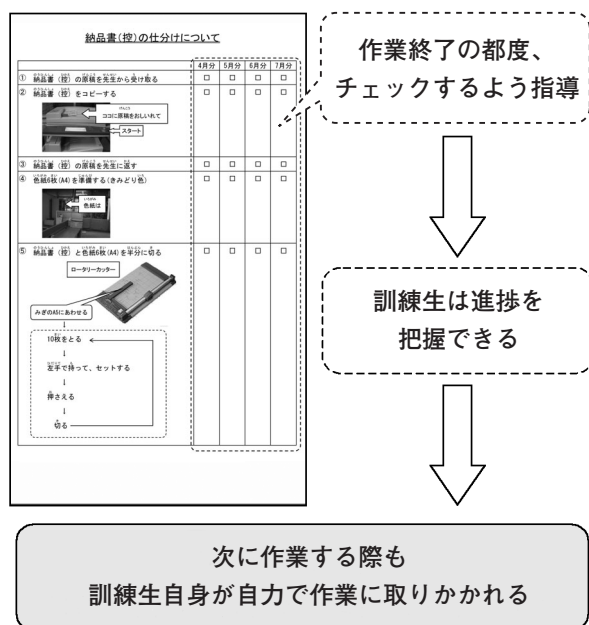


図4 作業指示書のチェック欄

また、作業指示書を確認することで、指導員も個々の訓練生の進捗状況が把握でき、担当する指導員が変わっても概ね同様の対応をすることができる

ため、訓練生に混乱を生じさせることもない。

④ 目に見える成果物の提出(図5)

訓練生は紐綴じした伝票を指導員に提出することで、工程が一巡し、1ヵ月分の作業が完了する。成果物があることで、訓練生は目指すべきものが明らかになり、一定のモチベーションを保ちながら作業に取り組むことができる。ゴールがわからないまま作業を進めることは見通しが立たず、モチベーションを維持していくことが難しくなってくる。知的障害者の中には見通しの立たない作業を継続していくと、不安を感じ、落ち着かなくなる者もいる。どのような作業も何のために行っているかが明確になっていることは大変重要な意味を持っているのである。

一方、指導員にとっては作業の流れの中でできた成果物を提出させることで、進捗管理ができるとともに、途中経過を詳細に見なくても成果物で作業の正否が概ねわかり、訓練生へのフィードバックも提出後すぐに可能となる。事務課題を訓練生に実施させた際、指導員はその課題チェックにかなりの労力を要し、適時に訓練生に対しフィードバックできないことがある。フィードバックに時間がかかってしまうと、訓練生はその課題の内容を忘れてしまい、フィードバックしてもそれが次に活かされずに終わってしまうこともある。訓練生が紐綴じした伝票を

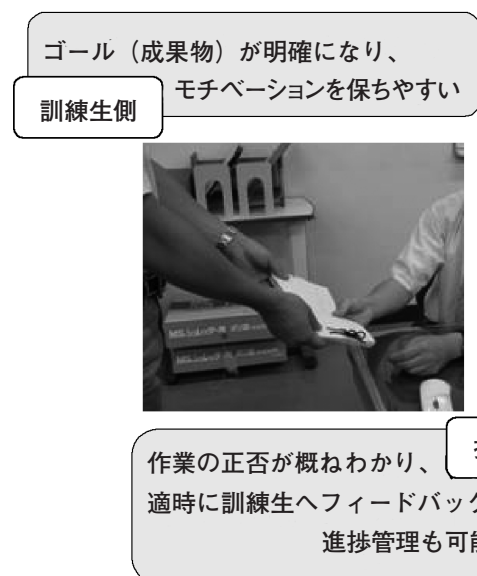


図5 目に見える成果物の提出

提出してすぐ、指導員が結果を褒めることで訓練生はさらに自信をもって作業に取り組めるようになり、また、注意することでその点を認め、次の作業に活かされていくこととなるのである。これをうまく実施しないと訓練生は誤った手順で作業を覚えてしまい、それを修正することは訓練生にとっても、指導員にとっても負担になる。正しい作業手順を身につけさせていくためには、これはとても重要なステップなのである。指導員は作業結果を確認し、問題がなければ、訓練生に翌月の伝票を渡し、次の1か月分の作業を指示する。

また、提出時には訓練生に作業終了を報告するよう指導している。就労を念頭におくと、報告できることは重要である。当センターでは全ての訓練において終了時には報告するよう指導しており、訓練開始当初から様々な場を通じて訓練生に報告することを定着させている。

この教材には上記のような特徴があり、このような仕組みのもとで訓練を実施することで、一定の能力が備わっていれば知的障害者であっても、作業を繰り返す中でファイリングに関する技能の習得が進み、徐々に自律的作業ができるようになってくる。訓練生が単独で作業できるようになることで、限られた指導員体制でも効果的、効率的に対応できるようになってくる。

4. 教材を使用するにあたって

この教材は、知的障害者が作業できるように作成されている。そのため、ひと通り作業指示書に沿って作業すれば、指導者も内容を理解でき、指導も概ねできるようになると思われる。

作業するにあたっては、以下の準備が必要になる(写真1)。

- チューブファイル (A5サイズ)
 - 取引先一覧(チューブファイルに貼付け・図6)
 - 作業指示書
 - 納品書(控)伝票・1ヵ月分
- また、作業を進めていく中で、使用する事務用品

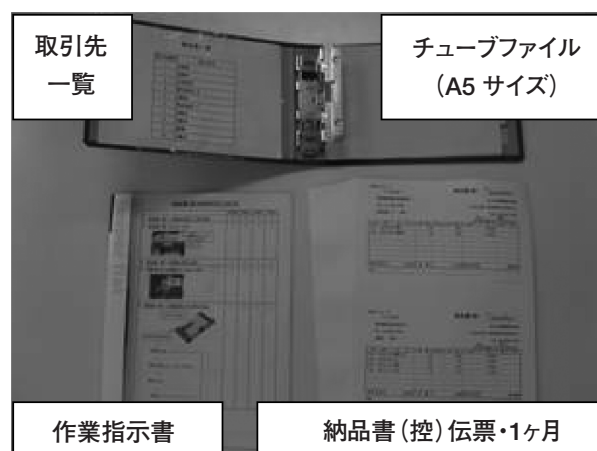


写真1 作業準備

取引先一覧	
取引先番号	取引先名
1	A商事
2	B商店
3	C研究所
4	株式会社 D
5	E商店
6	株式会社 F
7	G商店
8	H商店
9	I商事
10	J商店

図6 取引先一覧

等は以下の通りである。

- コピー機
- ロータリーカッター
- 穴あけパンチ
- コピー用紙・カラーコピー用紙 (A4)
- インデックス
- 綴り紐

訓練の準備は指導員がしなければならないこともあるが、取引先一覧をチューブファイルに貼り付けるなどの準備も含めて訓練生に行わせるようにしている。事務用品等も場所等の確認が必要だが、作業指示書に配置場所が記載されているので、その後は必要になったら、その都度、訓練生が準備するよう促す。就労後は準備も含めて自身の仕事であり、訓練生には作業準備だけでなく、片付けも確実に行わせ、こういったことも重要であることを意識させる

が必要であろう。

5. おわりに

このファイリング教材は、この領域での訓練教材が不足していることを実感し作成したものであるが、試行錯誤の連続で、このようなかたちになるまではかなりの時間と労力を要した。特に、作業指示書については、当初は文字の量が多く、作業指示書を読んで訓練生が混乱している様子も見られ、これを受けて写真や図などを多用したもの変えるなど、何度も修正を加えた。たしかに訓練を担当しながら、こういった教材を作成していくことは、かなりの負担となる。ただ、教材はできあがったらそれで終わりではなく、訓練生の状況や事業所のニーズなどを反映させ、改訂していかなければいけないものなのであろう。現在担当している知的障害者に対する訓練

にもこの教材を活用しているが、内容は少しずつ変更を加え、集計や封入作業を組み込んだものとなっている。より効果的な教材にするためには自ら訓練を担当しつつ、その結果を踏まえて教材を作成していくことに意義があると思う。

他の障害者職業能力開発施設に対する指導技法等の普及は、筆者が所属している国立職業リハビリテーションセンターの重要な役割の一つである。知的障害者には能力差もあり、すべての者にこの教材を活用することは難しいかもしれないが、受賞したことでこの教材が多くの方々の目に触れることとなり、筆者と同様の悩みを抱える指導員の方々の職業訓練に少しでも役立てていただければと思う。今後も微力ながら、就職を目指す訓練生に対し、技能付与ができるよう努力していきたい。

メンタルヘルス・チェック用ツールの決定版

OSI

職業ストレス検査 (第2版)

Occupational Stress Inventory

原著者 Samuel H. Osipow, Ph. D. / Arnold R. Spokane, Ph. D.
日本版著者 岡山大学教授 田中宏二 / 筑波大学教授 渡辺三枝子

働く人の職業ストレスを診断



ワークシート(結果の見方 対処の仕方)で、
検査結果から自己診断が可能に！

働いているすべての方に適用できる職業ストレス検査で、メンタルヘルスの維持・推進と快適な職業生活の援助を目指しています。第2版では新たに「結果の見方・対処の仕方」を用意し、ワークシート式の採点処理により、自己診断・自己理解がしやすくなりました。

- 1セット(1名分) 735円 (1名分)
 - ①質問用紙②回答・採点用紙
 - ③結果の見方・対処の仕方
 - 手引 1,050円
- [いずれも税込]

■発行所

社団法人 雇用問題研究会

<http://www.koyoerc.or.jp>

〒104-0033 東京都中央区新川1-16-14 電話 03-3523-5181(代表) FAX 03-3523-5187

育児ストレス測定ツールの決定版！

PSI

PSI育児ストレスインデックス

Parenting STRESS Index

著者 ■兼松百合子 / 荒木暁子 / 奈良間美保 / 白畑範子 / 丸 光恵 / 荒屋敷亮子
原著者 ■Richard R. Abidin (Virginia大学名誉教授)
Original Publisher ■Psychological Assessment Resources, Inc.

PSIは、ストレス状態にある親子関係の早期発見や、
ストレス軽減のための早期介入等に役立ちます。

PSIは、親の育児ストレス、親子や家族の問題などをアセスメントし、援助の必要なケースを早期に発見したり、これらの問題への援助やプログラムの効果を知ることに関与しますので、育児相談、スクリーニング、診断、治療計画、研究用具に有効です。

また、親自身にとっても、自らの育児を再認識し、
ストレスを緩和するきっかけとすることができます。



- 質問・回答用紙、プロフィール用紙
 - 1セット(1名分) ————— 315円
 - 手引 A4判 / 106ページ 2,100円
 - ISBN4-87563-852-3
- [いずれも税込]