

平成 12 年 3 月

知的障害者の
職業訓練・指導実践報告（ ）

在職者 O A 職種編

日本障害者雇用促進協会
職業リハビリテーション部

発行に当たって

日本障害者雇用促進協会が運営する国立職業リハビリテーションセンター、国立吉備高原職業リハビリテーションセンター及びせき髄損傷者職業センター（以下、「広域センター」という。）においては、知的障害者の雇用の促進を図る諸施策の一層の充実が求められていることから、平成10年度から試行的に知的障害者を受け入れ、知的障害者に対する効果的な職業リハビリテーションについて検討を行っているところである。

今般、これまでの試行実施の成果を「知的障害者の職業訓練・指導実践報告書」として四分冊形式でとりまとめ発行する運びとなった。このうち、本書（在職者OA職種編）は、国立職業リハビリテーションセンターにおける知的障害者の在職者に対するOA職種の職業訓練の試行に基づき、該当職種における指導カリキュラムの考え方、指導方法等について、ノウハウや普遍的な要素を抽出し、指導のポイントを中心に整理したものである。

本報告が、知的障害者に対する効果的な職業リハビリテーション検討の一助となれば幸いである。

平成12年3月

日本障害者雇用促進協会
職業リハビリテーション部

目 次

< ページ >

はじめに	1
1 在職者に対する職業訓練の進め方	1
2 各段階における訓練の進め方	3
（1）事業所のニーズ把握	3
（2）対象者の特性把握	5
（3）対象者の職業能力の把握	13
（4）業務分析	14
（5）訓練目標の設定	15
（6）訓練カリキュラム作成	15
（7）訓練環境の整備	20
（8）訓練教材作成	21
（9）訓練実施	21
（10）訓練評価	26
（11）職場実習（サポート体制）	26
（12）訓練カリキュラム再編成	27
（13）訓練教材再作成	27
（14）職場配置体制の整備	27
（15）訓練終了	28
（16）職場配置	29
（17）フォローアップ	29
3 試行事例	30
事例 1	32
事例 2	51
事例 3	68
事例 4	84
補足資料	100
4 まとめ	102
引用文献	104
おわりに	104

はじめに

技術革新、産業・職業構造の変化が著しく進展していることから、在職中の労働者が、現在行っている仕事をもっと効率よくこなしたい、もっと新しい知識・技能を修得して仕事に活かしたい、今の仕事とは異なる仕事に就きたいとの思いから職業能力開発校（以下「能開校」という。）を希望する者が増加している。このような状況に鑑み、能開校では、現に在職する者に対して訓練ニーズを踏まえた短期間の職業訓練を行っているが、受講希望者の訓練ニーズが多様化しているところから、より柔軟な訓練の実施が求められている。

在職者に対する効果的な訓練の方法として、事業所内において、事業所の仕事の流れの中の技能を段階的に訓練することにより、求められる技能にマッチした訓練が効率的に行えるものと思われる。特に、対象者が知的障害者の場合には、その特性から事業所内で訓練を行うことが効果的である。

国立職業リハビリテーションセンター（以下「当センター」という。）においては、知的障害者に対する効果的な職業訓練や事業所と連携した指導方法の検討等に資する観点から、現に事業所で働いている知的障害者に対して、職種転換を図るための職業訓練を事業所と連携して試行的に実施した。具体的には、印刷関連業務に従事している知的障害者を事務関連業務（簡易な事務補助作業）への職種転換を図る計画のある事業所に対して、職業訓練指導員（以下「指導員」という。）が事業所内において、職種転換に必要な職業訓練を事業所と十分連携を取りながら実施するとともに、事業所と連携した知的障害者の職業訓練の検討を行ったところである。

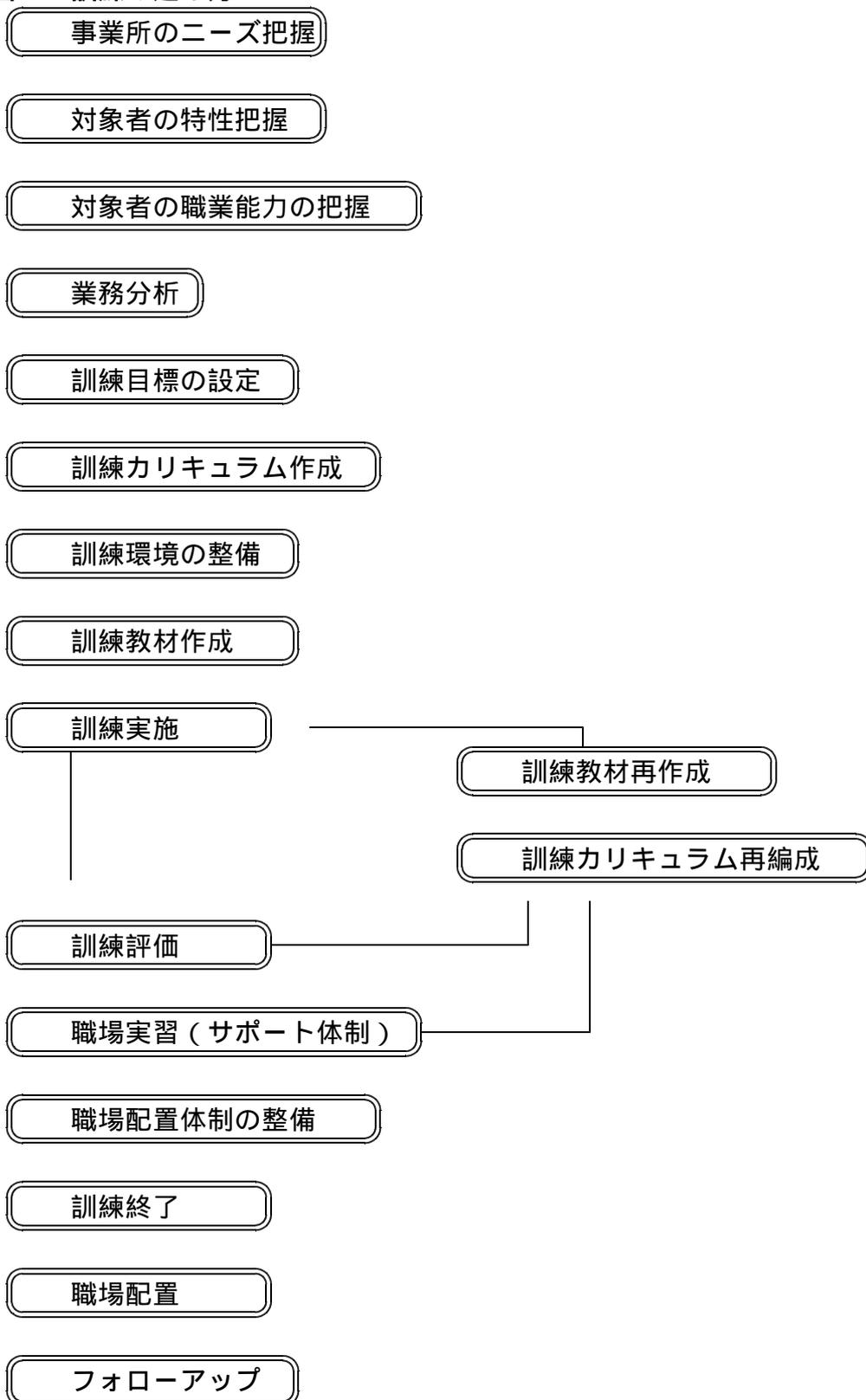
本書は、こうした試行・検討結果を基に、訓練の進め方や訓練の方法等についてそのポイントを中心に取りまとめたものである。

1 在職者に対する職業訓練の進め方

在職労働者に対して能開校が関わりを持って職業訓練を行うケースには様々あるが、知的障害者を、今の仕事から別な仕事へ職種転換を図るケースの訓練の進め方を図1の手順に従って見てみることにする。

このケースのように事業所に能開校側が入って訓練を行う場合には、事業所がすでに持っている知的障害者への対応の仕方や考え方についてのノウハウを取り入れたり、訓練の進捗状況の報告及び今後の訓練の進め方等について、事業所側と能開校側とが常に共通の理解を保つために、知的アドバイザー（専門家）が参画した中で定期的に報告検討会議を実施することが望ましい。

図1 訓練の進め方



2 各段階における訓練の進め方

前記の手順に従い訓練を進めていく場合の各段階での進め方は、次のとおりである。

(1) **事業所のニーズ把握**

この段階は、これから行う訓練が目的にあった成果を出すために必要な最も重要な過程である。

事業所は、現在雇用している知的障害者を、今の仕事から他の別な仕事へ職種転換を図ろうと考えたとき、いくつもの不安や障害にぶつかると思われる。転換先での仕事として何があるのだろうか、何ができるのだろうか、できなければ誰が教えるのか、その方法は、仕事場の環境に変化が生じても順応できるのか、周囲の従業員とうまくやっていけるのか、周囲の従業員の理解は得られるのか、彼らは知的障害者との関わり方を知っているのだろうか、などなど様々な不安があると思われる。このような中で、事業所が知的障害者の職種転換を図るためには、事業所内に知的障害者を職種転換させる計画へのコンセンサスがとれていることや対象者を仲間として迎え入れる気運が育っていることが必要であろう。

こうした土壌のある事業所に対する訓練に際しては、能開校内で計画した訓練コースに対して受講希望者を募って行う訓練とは違い、その狙いが定まっていると思われるので、能開校側はそのニーズを見極めるために、事業所側からの情報を多く集めて収集しておく必要がある。能開校側が事業所の要望に応えられる計画が組めるのかを判断するのに必要な情報の収集である。

この事業を実施するに当っては、事業所のニーズ把握と能開校側の考えについて、次の事柄を中心に共通の理解を得ておく。

事業所のニーズ把握

1. 職種転換に伴う職業訓練が果たす役割
2. 事業所が職業訓練に期待するもの
3. 職種転換を図る目的・背景・実現の可能性・時期
4. 対象者のプロフィール
(氏名、生年月日、年齢、住所、障害名、障害等級、受障年月日、受障原因、学歴、能開校利用歴、職歴、入社年月日、現在までの経過、性格、通勤方法、家庭での生活)
5. 医学的留意事項
6. 本人への説明・理解
7. 保護者の考え方、意見
8. 訓練上の留意点
9. 対象者の現在の仕事内容・勤務状況
10. 職種転換先の仕事内容
11. 現在対象者が従事している業務をどうするのか
12. 訓練はどのような形態で組めるのか(例えば、一日のうち訓練に当てることができる時間帯、週のうち訓練を組める何曜など)
13. 訓練実施方法・訓練期間
14. 事業所の訓練協力者の有無
15. 訓練に要する経費負担

このようなことについて、情報を得ると共に検討を重ねて、共通の理解がなされたところで、知的障害者の職種転換に必要な訓練に対する事業所の意向がどの方向にあるのかを見定めて、職業訓練を行うことの有効性及び可能性を判断する。

(2) **対象者の特性把握**

知的障害者に対する訓練に当たっては、対象者の特性に合わせた指導を行うことにより効果的な訓練ができる。そのため、対象者の表情・感情表現、話し方、疎通性、自発性、注意力、持続力、耐久力、記憶力、記銘力、適応力、行動様式、協調性、身体機能、体力など項目について、予め特性把握する必要がある。

その方法として、指導員が事業所の職場にて、現在対象者が行っている仕事をある期間、対象者と一緒に仕事を行い、対象者の状況把握に努める。

この期間に対象者と一緒に作業を行うことで、観察項目表（表1）の観察項目毎にチェック、記述をして、現在の能力について把握していく。評点については、今後訓練を実施するに当たって、指導員が対象者にどのように接していけばよいのかの目安を得るためのものである。

これらの作業は、対象者の特性を把握すること以外に、今後に予定している訓練をスムーズに行うに当たって、対象者が抱きやすい指導員に対する不安や警戒心を和らげるための準備行為でもあり、指導員との信頼関係を作り上げ、意志疎通をよくして行くための重要なステップである。

この観察は、訓練進行上で役立った。

表1【観察項目表】

観 察 項 目	評 価	観 察 メ モ
1.作業指示の理解	A B C	
2.作業の持久力	A B C	
3.困難な場面での対応	A B C	
4.作業を見直す姿勢	A B C	
5.興味の深まり	A B C	
6.指導に対する反応	A B C	
7.記銘力	A B C	
8.作業要領	A B C	
9.作業速度	A B C	
10.作業態度	A B C	
11.集中力	A B C	
12.自発性・学習意欲	A B C	
13.協調性	A B C	
14.身体的機能・体力		
15.利き手		
16.作業補助具		
17.感情表現・表情		
18.話し方		
19.生活・仕事のリズム		
20.趣味		
21.行動様式		
22.癖、こだわり		
23.上手にできるもの		
24.うまくできないもの		
25.現在の仕事の中で上手にできるもの		
26.現在の仕事の中でうまくできないもの		
27.現在の仕事の中で手際よくやるもの		
28.現在の仕事の中で工夫しているもの		
29.仕事を覚えるまでの過程・期間		
30.判断作業があればその作業内容		
31.照合作業があればその作業内容		

評点 A：悪い B：普通 C：良い

また、前述のこれらの観察により得るものの他、事業所の方に業務チェック表（表2）を記入していただいて、現在までの仕事や生活の状況を得ておくことも、今後の訓練において大切な情報となる。

表2 業務チェック表

【態度】

項目	段階	A	B	C	D	E
根気・持続		指導員が常に関わる必要がある	声かけや介助によって何とか続けることができる	与えられた仕事はある程度続けることができる	ムラはあるが最後まで働く	最後までよく働く
情緒の不安定		落ち着き無く、人に迷惑をかけることもある	周囲の状況に左右されやすい面がある	時々、感情の乱れもあるが、ほぼ安定している	感情的になることも少なく、かなり安定している	明るく、落ち着いており安定している
意欲		仕事への意欲が乏しい	声かけや援助が必要である	積極性は乏しいが、一応は行う	仕事によっては積極的である	どんな仕事でも積極的に参加する
誠実勤勉		働く意味が十分理解できていない	指導員の眼が離れると手を休める面も見られる	時々、なまけることもあるが、だいたいまじめである	かげひなたなく仕事をする	すこしでもよい仕事をしようと努める
約束・きまり		きまりがあることを十分に理解していない	簡単なきまりは理解している	時々忘れることもある	約束・きまりをほとんど破らない	約束・きまりは必ず守る
自主性		ひとりではなかなかやろうとしない	ひとに頼ろうとする面がある	慣れると自分から活動する	できるかぎり自分でやろうとする	いつも自分から進んでする
準備・後始末		指示されても活動内容が理解できていない	指示されれば途中で投げ出すことも見られる	指示されればよくする	自分からすすんですることもある	いつも自分からすすんでする
確実度		正確な仕事は難しい	仕事は不正確な面がある	仕事はだいたい正確であるが、間違えることもある	仕事はほとんど正確でよく仕上げようとする	仕事は確実で、安心して任せられる
生産意欲		生産量には感心が乏しい	励ましなどによって、生産量を意識することもある	生産量をあげようとすることもある	生産量をあげようとする	いつも生産量をあげようと努力する
用具・材料製品の取り扱い		取り扱いに対する理解が乏しい	取り扱いが乱暴である	指示されると注意して取り扱う	取り扱いには気を付けている方である	取り扱いには十分気を付けている
指示の理解		殆ど指示が理解されていない	直ぐに指導を受け入れない面がある	指導員の指示は、ほとんど聞く	指導員の指示を理解し、行動する	指導員の指示を素直に聞き入れ、適切なかかわりを持つようとする
協調性		仲間意識が乏しく指導員の援助が必要である	協力的でない面がある	指示すると協力しようとする	協力的である	友達に協力したり、助けたりする

注 意 を 受 け る 態 度					
指示や注意に従う	指導者の指示や注意に全く従えない	—————	指導者の指示や注意に従えないことがある	—————	指導者の指示や注意に従える
指示や注意に素直	決められた複数の指導者や注意に従うことはできるが、素直さが欠けるときがある	—————	複数の指導者の指示や注意に、殆どの場合素直に従う	—————	複数の指導者の指示や注意に、いつでも素直に従う
指示に対する理解	手の動かし方、作業姿勢等手を取って繰り返し教えることによって理解できる	—————	2～3回繰り返し作業をしながら、間違っているところ、おかしいところを具体的に言葉等で指摘してもらうことにより理解できる	—————	一般的な教示で理解できるか、または指示書や説明書を見せて、部分的に指導者が口頭や紙に書いて、解説をしたり、説明を加えれば理解できる
注意されたことの記憶の保持	一度注意を受けたことには自分なりに気を付けているが、同じ作業でも自分のものになるのに何度も注意を繰り返すことが必要となる	—————	一度注意を受けたことには自分なりに気を付けているが、違う作業や職種になって環境が変わったり時間的な空白があると、改めて注意する必要がある	—————	一度注意されたことは自分で気を付けており、違う作業や職種になって、環境が変わっても応用がきき、2度以上注意する必要はない
注意されたことの遵守	注意されたことを声かけされても思いだせないのが、守れないことがある	—————	注意されたことを時折思い出させるような声かけにより、忠実に遂行するように取り組んでいる	—————	注意されたことは忠実に遂行するように、自分なりに意識して取り組んでいる
分からないときの質問	分からないときに、もじもじしている等の態度で誘導的な声かけによりはじめて分からないと訴える	—————	分からなくなったときは、自発的に質問はできるが、指導者が誘導してもどこが分からないのか漠然としており、具体的に指摘されはじめて分からないところが明確になる	—————	分からなくなったとき、自発的に質問でき、指導者の誘導があれば、自分はどこが分からないのかを自分なりにまとめられる

【技能】

段階 項目	A	B	C	D	E
協 応 動 作					
目と手の協応	目と手の協応動作が難しい	—————	目と手の協応動作が不完全である	—————	目と手の動作ができる
両手の協応	片手のみで操作する	—————	ほとんどの操作は片手で行うが、他方の手も補助的に使うことができる	—————	目的に応じて両手を自由に操作することができる

【知識】

段階 項目	A	B	C	D	E
工程の理解	まだ工程を殆ど理解していない	声かけや援助を受けて部分工程が理解できる	部分工程が理解できる	全行程をだいたい理解できる	全行程を正確に理解できる
読む	日誌や評価の記入は難しく感心が少ない	援助を受けて、簡単な記号・スタンプ・シール等で記入できる	指示されると、簡単な記号・スタンプ・シール等で記入できる	日誌や評価の記入などを、指示や援助でできる	日誌や評価の記入ができる
聞く	指示を理解することは難しい	個別指示があれば、いくぶん理解できる	個別指示があれば理解できる	指示はだいたい理解できる	指示を正しく理解できる
話す	話すときは指導員の言葉を復唱するよう援助する	話すことは難しいがあいさつなど、その場に合わせた身振りはできる	身振りは多いが、用語の一部を言ったりして表現することができる	言葉の欠落や省略はあるが、一応、言語表現ができる	構成の不明瞭さや動詞の欠落はあっても、正しい構文で必要事項を話す
数える	数えることに感心が乏しい	1対1の対応はできる	製品の個数と数詞とを対応させることはできるが量としてはとらえられない	5, 10, 20の単位で製品を数えることができ量の理解もできる	製品を100まで数えることができ、量の理解もできる
形と位置	材料・用具の形や位置の理解ができない	—————	材料・用具の形や位置がだいたい分かる	—————	材料・用具の形や位置が分かる
数字の読み書き	数字には無関心で読み書きが難しい	数字の読み書きは難しいが、感心をもっている	数字を書くことは難しいが、10まではだいたい読むことができる	指示や助言を受けて、数字を記入したり、読むことができる	2桁以上の数の読み書きができ、一人で日誌や表に記入できる

【社 会】

段階 項目	A	B	C	D	E
欠 勤					
あるか無 いか	欠勤が続くことがあ る	————	月に2～3回程度欠 勤があるが、欠勤が 目立つことはない	————	欠勤はほとんどな い
必要とな る対応	欠勤した次の日は、 誰かの同伴が必要 か、入り口等で入り づらい様子であるの で声かけが必要とな る	————	欠勤した日に声かえ をしてあげることが 必要である	————	欠勤した次の日は、 自発的に出勤でき る
届け出	2度以上声かけをし ないと届け出ない	————	誘導による声かけま たは、具体的な声か け	————	指示がなくても自 分から届け出る
遅 刻					
遅 刻	遅刻が続くことがあ る	————	月に2、3回程度遅 刻があるが、遅刻が 目立つことはない	————	遅刻はほとんどな い
届け出	2度以上声かけをし ないと届け出ない	————	誘導による声かけま たは、具体的な声か け	————	指示がなくても自 分から届け出る
事前の届 け出	2度以上声かけをし ないと届け出ない	————	誘導による声かけま たは、具体的な声か け	————	指示がなくても自 分から届け出る
早 退					
早 退	早退が続くことがあ る	————	月に2、3回程度早 退があるが、早退が 目立つことはない	————	早退はほとんどな い
届け出	2度以上声かけをし ないと届け出ない	————	誘導による声かけま たは、具体的な声か け	————	指示がなくても自 分から届け出る
作 業 報 告					
報 告	開始時に指示したう え、終了したときに 誘導による声かけが あるか、または具体 的な声かけがあれば 報告できる	————	開始時に指示すれ ば、終了時に報告で きる	————	開始時に指示しな くても、報告でき る
報告態度	素直な対応はできる が、指導員の方を向 かなかったり、視線 を合わせずに報告す る	————	指示されれば素直に 報告できるが、とき に指導員の方を向か かなかったり、視線を 合わせない	————	作業報告は素直な 態度で積極的に行 える
作業ミス	作業ミスが分かって	————	作業ミスが分かると	————	作業ミスがあると

の報告	も隠しており、報告しない	————	指導員に報告するが、正確に伝えられないため、聞き出す必要がある	————	指導者に正確に細かく報告できる
休憩時間・作業時間					
休憩時間と作業時間の区別	集会等の場で指示されるか、休憩時間の開始前に指示されれば、作業開始時には作業場に戻りいつでも作業を始められる体制になるが、休憩時間の影響が作業時間に出してしまうことがある	————	集会等の場で指示されるか、休憩時間の開始に指示されれば、作業開始時には作業場に戻りいつでも作業を始められる体制になり、休憩時間の影響が作業時間にできることはない	————	指示されなくても、作業開始時には作業場に戻りいつでも作業を始められる体制になっており、休憩時間の影響が作業時間に出ることがない
休憩時間の活用	指示されないと休憩時間内に所要を済ましておくことができない	————	指示されなくても、休憩時間内に所要は済ませているが、自分からは行動をおこせないため、呆然として時間を過ごしている	————	指示されなくても与えられたことをしているだけでなく、休憩時間内に所要を済ませ、休憩後の作業に有益な過ごし方ができる
作業準備と後始末					
必要道具と材料の準備	2～3度実施した作業であれば、一つ一つの道具や材料等を口頭で細かく援助的に説明すれば用意し、順番通りに並べる等の準備ができる	————	2～3度実施した作業であれば、指示があれば道具や材料等を用意し、順番通りに並べる等の準備ができる	————	2～3度実施した作業であれば、指示しなくても道具や材料等を用意し、順番通りに並べたり、段取りよく準備できる
正しい場所への返納	一つ一つ手取り足取りの指示によって開始する前に置いてあった場所へ正しく収納できる	————	指示があるか、同僚の訓練生や指導員と一緒にいけば、開始する前に置いてあった場所へ正しく収納できる	————	指示がなくても、開始する前に置いてあった場所へ正しく収納できる
後かたづけと清掃	一つ一つ手取り足取りの指示によって作業終了後掃除したり、机や椅子を直すことができる	————	指示があるか、同僚の訓練生や指導員と一緒にいけば、作業終了後掃除したり、机や椅子を直す等の配慮ができる	————	指示されなくても、作業終了後自発的に掃除したり、机や椅子の位置を直す等の配慮がある

【コミュニケーション】

段階 項目	A	B	C	D	E
あいさつ					
自発的に できるか	知っている人に対し て、自発的にあいさ つできないことがあ るが、何度か注意す れば、自分からあい さつできるようにな る	————	知っている人に対し て、自発的にあいさ つできないことがあ るが、相手があいさ つすれば、返すこと ができる	————	知っている人及び 来訪者等面識がな い人に対しても、 朝礼等でお客さん にもあいさつする ように指示されれ ば、あいさつする ことができる
大きな声 であいさ つできる か	知っている人に対し ても、はきはきと大 きな声であいさつで きない場合がある が、何度か注意すれ ば改善できる	————	よく知っている人に 対しては、普段はき はきと大きな声であ いさつしているが、 その時の気分や相手 によっては声が小さ くなることもある	————	あいさつをする ときは、誰に対 しても、いつでも はきはきと大きな 声で行える
返事応答					
返事や応 答の態度 の問題	素直な対応はでき るが指導者の方を向 かなかたり、視線を 合わせずに返事や 応答をする	————	指示されれば素直 に返事や応答が できる	————	返事や応答は素 直な態度で積極 的に行える
内容を理 解し、返 事や応答 をしてい るか	相手が言うことを 完全に理解してい なくても、脅迫的 に返事や応答を してしまうこと がある	————	返事や応答は、 相手の言うことは 理解できている が、時折的は ずれな場合があ る	————	返事や応答は、 相手の言うこと をきちんと理 解し、的確 である
協調性集団参加能力					
迷惑をか けたこと の理解	特定の者からの指 摘には素直に耳を 傾けているが、周 辺への気配りに欠 け、迷惑をかけて いることを理解 できていないこ とがある	————	他者からの指摘 には素直に耳を 傾けているが、 周囲への気配 りに欠け、迷惑 をかけているこ と理解できて いないことが ある	————	周囲に気配りし 、自分が迷惑を かけていること を察知したり、 他者からの迷 惑をかけてい ることについて の指摘に素直 に耳を傾けら れる
作業以外 の場面	自分の役割、作業 分担等について指 示されれば対処し 、遂行できるが、 その結果は指示 者の要求したもの と異なっている ことが多い	————	自分の役割、作業 分担について指 示されれば対処 し、遂行できる が、その結果は 指示者の要求し たものと異な っていることが ある	————	自分の役割、作 業分担について 指示されれば 正確に対処し 、遂行でき、 その結果も指 示者の要求し たものになっ ている

(職業準備訓練指導マニュアルより引用)

(3) **対象者の職業能力の把握**

対象者が持っている現在の職業能力を作業評価表（表3）で観察して把握し、職種転換先で必要とみられる職業能力で不足しているものは、訓練カリキュラムの中に組み込み、養成するようにする。また、現在対象者が持っている能力をさらに伸ばす訓練カリキュラムを組み入れ、就労の可能性に広がりを持たせることも大切である。

表3

【作業評価表】

作業項目	作業内容	観察メモ
1.ひらがなの読み書き	よる、くち、なつ、さくら、つばめ、まぐる、みどり、ざぶとん、がっこう、しゃしん、せっけん、じゃがいも	
2.漢字の読み書き	上、川、田、林、青山、鈴木、佐藤、東京、大阪、神奈川県	
3.文章の理解	きのう、山田さんから、ミカン5ことリンゴ3こもらいました。今日、夕ごはんを食べたあとに、おとうさんと一緒に、ミカンを3こ食べました。	
4.数の概念	紙は何枚あるか、鉛筆は何本あるか、犬は何匹いるか、うさぎと亀合わせて何匹いるか	
5.数字の書き方	0から9までの数字の記入	
6.数字の並べ替え	1から30までの数値カードを渡し、それを順番に並べ替える 数の大小比較	
7.時間の理解	アナログ時計・デジタル時計の読み方 起床時刻、勤務始業時刻、通勤所要時間、現在時刻から12時まであと何分	
8.日付の理解	今日の日付と曜日、日付カードの並べ替え、曜日カードの並べ替え、明日の日付、昨日の曜日	
9.電卓計算	1桁、2桁、3桁、4桁の足し算及び引き算、20行までの数の 足し算及び引き算、数値の記憶力	
10.貨幣の計算	通貨の種類、通貨の大小比較、通貨の計算	
11.照合力	別々のカードに書かれた数または文字が正しいか照合する	
12.キーボード入力	キーボードからの数値及びひらがなの入力 マウスあるいはトラックボールの操作 パソコンの機能理解	

(4) **業務分析**

事業所側において、知的障害者に向く仕事として確立されているものがある場合には、その仕事の流れに沿ってスキルアップを目標とする訓練を行い、できる仕事の幅を広げていく。

事業所側において、自社内で知的障害者に向く仕事として何が向いているのか、何ができるのかを模索している場合には、所内で考えられている部署の業務分析を行い、職務の可能性を検討する。

検討に当たっての考慮事項は次の事項が考えられる。

- 1.職務の可能性と、その職務の1日、1週間、1ヶ月という単位での仕事量
- 2.対象者の処遇
- 3.サポート体制
- 4.物理的な環境の整備

この業務分析により、業務内容を明らかにし、対象者に就業の可能性の高い業務についての洗い出しを行うが、現状の仕事のやり方では困難とされる業務においても、仕事のやり方を変更・改善することやサポート体制を整えることにより業務を可能とすることができるようにならないかを視野に入れながら検討する。

表4
業務分析票（例）

業 務 名	伝票のデータ入力				
業 務 の 概 要	伝票に示されているデータを、パソコン端末を使って入力する。				
作 業 の 手 順	ソフトの起動 所定のデータの入力 「合計」欄の金額の確認 パソコンの終了				
作業遂行に必要な事項 作業手順	作業工程	作業内容	作業遂行に必要な事項	使用する用具	改良点
ソフトの起動	1.パソコンの起動 2.所用ソフト選択 3.パスワードの入力	・マウスを操作する ・テンキーで入力する	・マウスのダブルクリック ・クリック操作の把握	パソコン	

所定のデータの入力	1.地域コード入力 2.支払い予定日入力 3.伝票日付入力 4.社員番号入力 5.部門コード入力 6.合計金額入力	・マウスを操作する ・テンキーで入力する照合する			・業務をする場所は、伝票の混在を避けるための広いスペースを確保する ・伝票に地域コード欄を設ける
「合計」欄の金額の確認	伝票の合計欄の金額と画面の合計欄との金額の確認をする	照合する			

(5) 訓練目標の設定

訓練終了後の到達技能で就労可能とななければならないことから、訓練目標の設定は、業務分析の結果を基に、職種転換先の業務が遂行できる訓練目標を事業所と共に検討する。

表5

訓練目標（例）

訓練目標
<p>コンピュータを使用してデータの入力及び事務作業の補助業務を行うことができる知識・技能の習得を目指すものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 伝票に記載されている事項について、必要事項のチェックをすることができる。 2. 伝票に記載されているデータの中から必要なデータを取り出し、パソコンの端末機から入力することができる。 3. データの入力量は、伝票枚数で250枚とする。 4. ナンバリングをセットして、所要の押印ができる。 5. 伝票をチューブファイルへファイリングすること及び所定の場所へ保管することができる。

(6) 訓練カリキュラム作成

訓練カリキュラムの作成に当たっては訓練の「到達目標」をしっかりと見据えた上での作成が必要である。対象者個々人の障害特性に合わせて、訓練目標達成に必要な訓練カリキュラムを作成する。

作成に際しては、事前に行った業務分析及び指導員による業務内容観察をもとに、職務遂行に必要とされる作業能力を洗い出し、それらの能力付加に必要な訓練カリキュラムの骨子を作成する。

訓練は、対象者の障害特性・能力によって訓練のやり方は異なるものであることから、

画一的な訓練カリキュラムで行うことは困難であり、この訓練カリキュラムを参考として個々人に対応した訓練カリキュラムを計画する。

こうして作成した訓練カリキュラムでも、多くの場合、訓練が進むに従って、新たに分かってくる障害特性もあり、訓練カリキュラムの変更を余儀なくされることもある。知的障害者を指導する場合、個々人の障害特性に幅が広く、それに対応させた訓練を行うことが大切である。

対象者の障害特性を考慮して、弾力的な訓練カリキュラムを実施することでより訓練効果が期待できるものと思われる。

この訓練カリキュラム（表6）は、事務補助業務のうち、訓練の到達目標を「データ入力ができる」とし、データを入力するに当たっての必要能力を訓練する訓練カリキュラムである。データ入力は所要の伝票に記入されているデータをコンピュータの端末機を使用して処理していく作業である。データ入力業務の遂行に当たっては、一連の作業の流れがあり、伝票を所定の場所から持ってくる場所から始まる。この伝票について、記入されているデータの検算や押印欄には所定の責任者の印が押印されているかのチェックが必要である。

また、データを入力するために、数字・ひらがな・漢字が読めなくてはならない。パソコンの操作を知っていることはもちろんのこと、スピード・正確性が要求される。データの誤入力は許されないなど厳しいものがある。そして、入力が済んだ後は、伝票を日付順あるいは伝票に附されている連番順に並び替えてファイリングして、所定の場所に収納して一連の作業は完了となる。ここで、伝票をファイリングするとき、日付順にファイルするというのであれば、伝票を日付の前後関係を理解していなければならない。伝票は、いろいろな人が記入しているため、その書き方はまちまちである。例えば、平成11年2月10日、H11.2.10、1999.2.10、'99-2-10、2/10 などなどと記入の仕方がまちまちであるため、対象者が混乱することがある。その他、伝票に添付する書類でも、紙の大きさ・色・形・厚さがまちまちである。紙が薄い場合には、1枚だけ取り上げるのが困難な場合もある。紙の大きさがファイルよりも大きい場合には、ファイルの大きさにきちんと折り込み、体裁良くファイルしなければならない。このようにデータ入力の一連の作業を1人で遂行できるようにするためには、クリアーしていかなければならない点があり、これらの各作業の修得を目指した訓練カリキュラムが表6である。この訓練カリキュラムの訓練題目に掲げた作業は、データ入力のみに必要な能力ではなく、他の作業にも活用できるものであり、これらの作業を修得すれば他の作業にも応用でき、作業範囲は拡大されるものと思われる。

表 6

訓練カリキュラム (例)

訓練モジュール	訓練題目	知識・技能の到達水準	訓練内容
書類の取扱い	配布及び運搬作業	<ul style="list-style-type: none"> ・所定の書類を指定の場所へ配布及び運搬することができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・各部署の座席表をもとに、資料を所定の人のところへ配布することができる ・「伝票」の保管場所から、「交通費支払伝票」を持ってくる
	書類の整理	<ul style="list-style-type: none"> ・ハサミ及びカッターを使用して所定の形・大きさに切ることができる ・封筒を開封することができる ・書類をクリップやホッチキスで留めることができる ・書類をファイルすることができる ・複写機の操作ができる ・書類を指示どおりにコピーすることができる ・ファックスの操作ができる ・書類をファックスで送ることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・領収書及びレシートのサンプル作成 ・サンプル封筒の開封練習 ・「交通費支払伝票」と「領収書」をクリップまたはホッチキスで正しく留める ・「交通費支払伝票」をクリアファイルまたはチューブファイルへファイルする ・所定の書類を指示の大きさ、枚数、帳合にコピーする ・所定の書類を指示どおりにファックスで送る
数及び電卓計算	数	<ul style="list-style-type: none"> ・数の大小比較が理解できる ・数を順番に並べ替えることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・1 から31までの数を記したカードを数枚抜き出し、順番に並べ替える ・数字の記入練習 ・レシートや領収書を日付け順に並べ替える
	電卓 1	<ul style="list-style-type: none"> ・電卓を利用してたし算及びひき算ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・1 桁・5 行程度のたし算及びひき算のやり方 ・1 桁から 4 桁の桁数混じりのたし算及びひき算の計算
	電卓 2	<ul style="list-style-type: none"> ・伝票の数箇所に記載されている金額の合計を求めることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・伝票明細金額の合計を計算し、伝票総合欄の金額と一致しているかを確認する
漢字及びひらがなの習得	国語基礎	<ul style="list-style-type: none"> ・文字を読むことができる ・漢字の読み・書きができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・簡単な社員の姓及び業務でよく使われる用語の読み方練習 ・社員の姓をパソコン端末を使って入力し、所要の漢字に変換する
	宛名書き	<ul style="list-style-type: none"> ・手本を見て、ひらがな及び漢字が書ける 	<ul style="list-style-type: none"> ・住所、氏名、郵便番号等を記した手本を見て、記入練習を行う
「伝票」のチェック	照合作業 1	<ul style="list-style-type: none"> ・伝票どうしの金額の照合ができる ・伝票及び領収書に記載されているの日付け、金額の照合ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・左右に書かれた 1 桁から 4 桁程度の数字が同じかどうかチェックをする ・伝票と領収書に書かれている日付け及び金額が一致しているかチェックをする
	照合作業 2	<ul style="list-style-type: none"> ・伝票の金額と指定金額 (例えば 3000 円) の大小比較 	<ul style="list-style-type: none"> ・伝票を、金額が 3,000 円以上のものと未満のものに仕分ける

		ができる	
	「交通費支払伝票」のチェック	・「交通費支払伝票」の指定項目についてチェックができる	・「交通費支払伝票」の次の項目についてチェックする 《チェック項目》 承認印欄に押印されているか 押印の位置は正しいか 訂正印が押されているか 「領収書」が添付されているか 「交通費支払伝票」の領収書番号と「領収書」に記載された番号が一致しているか
伝票の処理	伝票処理1	・各種伝票の名称や色・形を覚えることができる ・各種伝票を分類基準により仕分けることができる	・実際の各種伝票を使って、伝票の名称と色・形を覚える ・出金伝票、入金伝票、振替伝票等に仕分ける ・伝票を数値コードにより仕分ける ・伝票を金額により仕分ける ・伝票を承認印の有無、領収書の有無により仕分ける
	伝票処理2	・伝票の並べ替えができる	・伝票を番号順あるいは日付け順に並べ替える
パソコン端末の基本操作	パソコン基本操作1	・OA機器の名称を知っている ・パソコンの起動と終了ができる ・マウスの操作ができる ・数字・ひらがなの入力ができる	・本体、ディスプレイ、キーボード、マウス、プリンターの名称を覚える ・「共通会計システム」の電源のON及びOFFのやり方 ・クリック及びダブルクリックの練習 ・数字及びひらがなの入力の仕方 ・全角入力及び半角入力の仕方
	パソコン基本操作2	・メニュー画面の操作ができる	・ユーザID及びパスワードの入力 ・メニュー画面を立ち上げ、データ入力、編集、登録、印刷のメニューを選択できる
パソコン端末から入力	パソコン操作1	・所定の文章入力ができる	・EXCEL及び「共通会計システム」を使って、所定の文章の入力練習
	パソコン操作	・プリンターを操作できる ・「交通費支払伝票」のデータ入力ができる	・プリンターの使い方、用紙の補充の仕方 ・「共通会計システム」を使用して、「交通費支払伝票」のデータを入力する 《入力項目》 地域コード 支払予定日 伝票日付け 社員番号1(社員番号と社員氏名が一致しているか確認する) 費用負担部門番号 総合計金額 摘要番号
		・文書を印刷できる	・入力した文章の印刷の仕方
データ不一致の処理	データ処理1	・社員番号と社員氏名が一致していない場合の処理ができる	社員番号と社員氏名が一致していない場合は、次の手順で処理する 1.「該当者がいません」と表示されたら「OK」をクリックする

			<ul style="list-style-type: none"> 2. 初期画面に戻り、検索メニューが表示される 3. 全角入力に切り替える 4. 検索したい人の名前を入力する 5. 検索した人のコード番号を改めて入力する
入力データの「確定」	データ処理 2	<ul style="list-style-type: none"> ・「共通会計システム」へ入力したデータを、仮登録することができる 	<p>「共通会計システム」へ入力したデータを、次の手順で「確定」の処理をする</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 「確定」ボタンをクリックする 2. 「交通費登録されました」と表示されたら、「OK」ボタンをクリックする 3. 「F3」キーを押し、「終了しますか」と表示されたら、「OK」ボタンをクリックする
入力データの「登録」	データ処理 3	<ul style="list-style-type: none"> ・「共通会計システム」へ入力したデータを、仮登録することができる 	<p>「共通会計システム」の入力データを、次の手順で「登録」の処理をする</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 「らくらくエントリー確認」ボタンをクリックする 2. エントリー確認の画面が表示されたら、「確認」ボタンをクリックする 3. 伝票番号が自動的に表示される
伝票データとの「照合」	照合作業 3	<ul style="list-style-type: none"> ・伝票のデータと入力したデータの照合ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 1. CRTに表示された入力データと、「交通費支払伝票」のデータとが一致しているかを照合する 2. データが一致していたら、「共通会計システム」の電源を切る。
代行社員の「伝票」処理	データ処理 4	<ul style="list-style-type: none"> ・代行社員のデータ処理ができる 	<p>入力したデータのうち、代行社員の「交通費支払伝票」については、次の手順で処理をする</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 初期画面の中の「エントリー伝票の処理」ボタンをクリックする 2. 伝票年月を入力する 3. 「経費立替伝票」ボタンをクリックする 4. 伝票番号を入力する 5. 「交通費支払伝票」が表示されるので、「摘要」欄の番号を「110」に変更する 6. 「確定」ボタンをクリックする 7. 「仕分けチェックリスト」が自動的に印刷される
日付け及リングの使い方	日付印	<ul style="list-style-type: none"> ・日付印の数値設定ができる ・日付印を所定の位置に押すことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・日付印の数字のセットの仕方 ・所定の場所に押印できるように練習
	ナンバリング	<ul style="list-style-type: none"> ・ナンバリングの数値設定ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ナンバリングの部品を見せて、コマの数値配列を把握させると共に、裏表示になっていることを理解させる ・ナンバリングの数字のセットの仕方 ・ナンバリングの固定番打ち、連番打ち、同一数字の複数回打ちのセットの仕方
		<ul style="list-style-type: none"> ・各種伝票に連番を押印することができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・所定の枠内にきれいに押印できるように練習 ・いろいろな大きさの枠内に押印できるように練習
	押印作業	<ul style="list-style-type: none"> ・連番打ち、空打ちの状況判断ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・固定番打ち、連番打ち、同一数の複数回打ち、空打ちの練習 ・「交通費支払伝票」と1枚目の「領収書」に同じ

			番号を打つ ・「領収書」が無い場合は、空打ちを1回する
「伝票」のファイリング管	パンチ・ファイリング	パンチで穴をあけることができる ・チューブファイルにファイルすることができる	・2穴パンチの使い方を練習 ・各種サイズの手紙の中央にパンチで穴をあける ・「領収書」がクリップ留された「交通費支払伝票」を、日付け順に並べてパイプファイルにファイルし、ファイルを保管場所にしまう。
イレギュラー伝票の処理	伝票処理3	・イレギュラー伝票の処理ができる	・イレギュラー伝票については、次の処理をする。 1.イレギュラー伝票に付箋を貼る 2.イレギュラー伝票とフィードバックシートを封筒に入れる 3.伝票記入者の宛名を書いたシールを封筒に貼り、郵送ボックスに入れる
職場実習	総合実践	・実場面において所要の業務ができる	習得した知識・技能で、実際に経理事務作業が行われている現場に入って、チームメンバーと共に実務を行う。
指導留意点			
<ul style="list-style-type: none"> ・職場の基本的ルール（時間の遵守、挨拶、健康管理、注意を聞く、規則の遵守、役割分担）を身に付けさせる。 ・経理業務に必要な基本的な態度（書類を丁寧に扱う、OA機器を正しく扱う、他人に迷惑をかけない、静かに作業する）を身に付けさせる。 ・基本的な作業遂行能力や生産性を身に付けさせる。 			
備 考			
<ul style="list-style-type: none"> ・訓練初期段階において、対象者と指導員との信頼関係を作ると共に、対象者の特性把握に努める。 ・2週間に1回の割合で報告検討会議を開き、訓練進捗状況の報告及び、今後の進め方について検討する。 ・訓練の後半においては、「入力チーム」の中で実務を経験し、理解を得ると共に、よき対人関係を作り上げる。 ・対象者を「入力チーム」で就労出来るようにするための仕事の進め方、やり方、支援体制、職場環境整備などについて検討する。 			

(7) 訓練環境の整備

事業所内で訓練を実施する場合には、訓練終了後に新たに就く職場と訓練環境とがあまり異なることのないように配慮する。知的障害者の特性としてこだわりの強い方の場合には、訓練で使用した機器と職務で使用する機器とが異なると違和感を持ってしまい機器を操作できなくなることもあるので、可能であれば同じ機器で訓練をする。

事業所内に訓練室を設けて行う場合には、訓練室のスペース、机、椅子、黒板、訓練用機器、教材作成に必要な用具などが事業所にどの程度整備されているのかを確認し、不足するものがある場合には、整備必要品すべてをリストアップし、事業所及び訓練実施者側とで整備を行う。

整備に当たっては、訓練場面を想定してリストアップし、訓練の初期段階で整備する。

(8) 訓練教材作成

訓練を実施するに当たって、事業所側からの協力者が得られれば、協力者と共に対象者個々人の障害特性に合わせた習得しやすい教材を作成する。

協力者が今までに指導されてきた経験の中の様々なノウハウを生かしながら作ることにより、対象者により適合した教材になると思われる。

教材作成に当たっての留意点

(イ)教材は、同じ訓練内容であっても、障害特性により習得の仕方が異なることも考えられるので、視点を変えた幾つかの教材を準備しておく。

(ロ)教材は、小さなステップで進めるように作成し、小さい進度で学べるようにする。一度に覚えることのできる量には限界があることから、その分量はあまり多くしない。

(ハ)指導をして行く中で、指導内容が理解されない場合、何処でつまづいているのか、何処が理解されないのか、何が原因なのかを指導者側が理解しにくい場合、その原因を把握する課題づくりをする。

- 例えば
- ・使用している用語や単語が難しくないか
 - ・説明文章の中に、いくつかの内容が盛り込まれていないか
 - ・説明文は、簡潔な易しい言葉で表現されているか
 - ・身体的な障害が原因になっていることはないか

などについて見直してみる。

(9) 訓練実施

訓練を実施する際に、事業所側からの協力者が得られれば、指導の役割分担をして指導体制を整える。在職者を訓練する場合は、今まで事業所において対象者を指導してきた担当者が、その対象者の特性をよく把握されていると思われるので、その方の協力が得られることが望ましい。授業をスムーズかつ漏れのない訓練にするために、訓練指導案(表7)及び作業分解票(表8)などを作成の上、個々人に合わせた訓練手法で指導を行う。

指導にあたっては、「何が不足しているのか」、「何を付加しなければならないのか」といった観点から、日々の行動観察をより精細に行い、それらを反映できる訓練カリキュラムに変えて行くようにする。指導日誌を毎日つけるようにして、訓練の進捗状況、指導上の工夫点、指導が困難であったところ、今後の課題、その他気付いた点について記載し、これからの指導の参考資料にする。

表7 指導案(例)

指導案			
日時：2000.1.10		訓練対象：発送チーム 2名	場所：4階実習室
訓練課題：ナンバリングの数字のセットの仕方			
訓練目標：セット時に2少ない数字にセットすることの理解と数字のセットができる			
所要時間：50分			
主な使用機材・教材など：ナンバリング 2個、ボールペン、メモ用紙			
指導区分	時間	指導の要点	教材など
クリアイ (質問) (板書) (質問) (提示)	3分	「皆さん元気ですか？ 昨日は、数字を書く練習をやりました。手は大丈夫ですか。疲れていませんか。今日は、連続した数字を沢山書くときに使う便利な道具があるので、その使い方をやります。 その道具を「ナンバリング」といいます。 「これですね。見たことはありますか」 〔予想される回答〕 ある！。 ない！。 使ったことがある！。 「このように押すと、連続した数字が印字されます。今日は、このナンバリングの使い方について勉強しましょう」	
プレゼンテーション 「ナンバリングの数字のセットの仕方」の作業分解	10分	1.ナンバリングの各部の名称を説明する。 2.作業分解票の「主な手順」に従って、順にやりながら説明する。 3.手順3の底面をどの位置まで押すかを強調して説明する。 「回数指定針が手前に倒れてきています。さらに押し続けると、回数指定針ががっつと音がして少し元に戻ります。この位置で止めます。もう一度やります。よく針を見ていて下さい」 4.何回もやってみせる 5.手順5 「数字が裏から見た形になっているので注意するように！ 特に6と9の数字を間違えないようにする」 6.手順9 「左端から5つ目のコマの高さが左のコマと同じ高さの場合は、高さを少し下げなければなりません。下げるのには、数字を0にセットしてから、0の数字を少し強めに、前方方向斜め下(45度方向)に押します。そうすると、0の数字ががっつと音がしてコマの高さが少し下がります」 7.手順11 正しくセットされたかの確認をする。 「それでは、押印してみます。所定の数字より1少ない10648と印字されましたので、正しくセットされました。」	
プラクティス 所定の数字にセットさせる	30分	「では、皆さん、0649と印字されるようにセットしてみましょう。セットができたら、1回押印してみましょう。押印したら、先生を呼んで下さい。先生が確認をします」 セットしている状況を見ていて、セットができてきたところに「どうですか。うまくいきますか」 別な数字を与えて何回も練習させる	
スキル・ステディ	4分	「底面が十分に下がっていないと数字が正しくセットされない」 「数字を全部セットしないうちに底部が上がってしまうと1つ目の数字が狂ってしまう」 「セットする桁数以外は、0のコマの高さを下に下げておく」	
フォローアップ	3分	「数字をセットしている時、底面が戻らないようにしっかり押さえていきましょう。また、倒れないように持っています」 「数字は1桁目を、ナンバリングの左端にセットします」 〔・質問があれば答える〕	

表8 作業分解票（例）

作業分解票（注．利き手が右手の人の場合）		
作業課題：ナンバリングの数字のセットの仕方（桁数4桁で、0649に合わせる場合）		
機械		
器具：ナンバリング		資材：ボールペン
主な手順	急所	理由
1.左手で、ナンバリングの底面を上にして持つ	1)回数指定針が自分の方に向くように 2)握りの部分を机の上に乗せ、底面を上にして立てるように 3)左手の親指を、ナンバリングの底面の左端に引っかける感じで 4)残りの指で、ナンバリングが倒れないように支える	数字を正しくセットしやすい 底面を下に押しやすくするため
2.右手で、ボールペンを持つ	文字を書くときと同じ持ち方で	
3.ナンバリングの底面を下側に押す	1)回数指定針がカチッと音がするまで 2)ナンバリングが倒れないように	底面を離れた時、コマが1つ送られてしまう
4.下げたその位置でそのまま止めておく	1)押し戻されないように力を入れたまま	底面が元に戻ると数字を正しくセットできない
5.1桁目の数字を合わせる	1)右手に持ったボールペンで、左端の数字を、所定の数字(9)より2少ない数(7)になるまで回す 2)左端の数字にボールペンの先を引っ掛け、前方に押すと回る	確認の押印を1回するため 数字を回しやすい 手前には回らない
6.2桁目の数字を合わせる	1)所定の数字の2桁目の数字(4)と同じになるように 2)左端から2つ目の数字にボールペンの先を引っ掛け、前方に回す	
7.3桁目の数字を合わせる	1)2桁目と同じようにして、左端から3つ目の数字を、所定の数字(6)に合わせる	
8.4桁目は0に合わせる	1)左端から4つ目の数字を0に合わせる	
9.5桁目を押印されないようにする	1)左端から5つ目の数字を0に合わせる 2)0の数字を前方斜め下に強く押す 3)0の数字がカチッと音がして下側に少し引っ込むまで押す	数字のコマが下に下がってないと0が押印されてしまう
10.左手の親指の力をゆるめる	1)ナンバリングの底面が元の位置に戻る 2)これで、セットおわり	
11.ナンバリングを右手に持ち、1回押印す	1)所定の数字より1少ない数字が押印されればOK	

指導上の留意点

対象者の特性によって異なるものではあるが、指導に当たっては次の点に留意した。ここに掲げたものは、対象者のすべてに該当するといった普遍的なものではなく、指導している段階で、なかなか説明が理解されないといった困難が生じたときに、指導方法をこの留意点に掲げている事項について見直し、問題解決の糸口につながった。

- ・指導した内容の理解度を、ペーパー、実技そのものから確認することはもちろんのこと、顔の表情、会話の中、他の場面で応用ができていかなどの観察により、理解度を確認しながら進めていく。
- ・指導に当たっては、根気良く繰り返し指導する。指導員は忍耐強く対応する。
- ・これは当然分かっているという前提にたつての指導はしない。常にこの教え方で大丈夫なのかという疑問を持ちながら指導に当たる。
- ・指導の仕方は、一通りではなく幾通りもの手法を持ち合わせておく。
- ・対象者は、何に興味を持っているのかを把握しておき、訓練場面で対象者が興味を持っているものと結び付けながら指導する。
- ・説明が理解されない要因には、さまざまあると思われるが、その一つに説明で使っている語句そのものが、対象者の知識の中に存在していない事もあることを認識しておく。
- ・こだわりに強い場合があるので、こだわりに対する理解を持って接するようにする。
- ・相手の気持ちを理解するという気持ちで接する。対象者が困っていること、伝えたいことを言える相手を作っておく。何かを言ってきたら無視をしないで対応する。
- ・対象者に分からない事柄が生じている時、訴えを感じ取って聞き出すようにする。対象者が考えていることを理解するよう努める。
- ・何かを聞きたいそぶりをすれば、相手から聞いてくれるのではないかという待ちの姿勢ではなく、自分から他の人に働きかける手段を持てるように指導する。
- ・分からないことを、誰かに知らせるという行動が取れるようにするために、徐々に見て見ぬふりをする時間を長くしていく。
- ・わがままが入っているときは、少しきつめに指導する。
- ・仕事の中では、ある程度我慢する必要があることを教える。あまり我慢をさせるとストレスがたまり、パニックを起こすことも考えられるので、我慢の限界を見きわめる必要がある。
- ・待つことも仕事のうちということをきちんとわからせる。
- ・同一作業を続けてやらないように休憩時間を入れるなどの配慮する。

- ・「これは」「あれは」と言った指示名詞は使わない。指したい名詞を直接示して表現する。
- ・黒板で「指し棒」を使って所定の用語を指しても、指し棒の先端が指している用語を見ているとは限らないと言う認識を持って指導する。
- ・教わったことを、他の人に教えさせるような指導をすることにより、自分の理解をより深められる。
- ・連絡・報告の習慣をきちんと付けさせる。
- ・職場の基本的ルール（時間の遵守、挨拶、健康管理、注意を聞く、規則の遵守、役割分担）を身に付けさせる。
- ・経理業務に必要な基本的な態度（書類を丁寧に扱う、OA機器を正しく扱う、他人に迷惑をかけない、静かに作業する）を身に付けさせる。
- ・電卓で行数が多い足し算を行うとき、どの行を入力したのか分からなくなる場合には、位置を示すための補助具を作ったり、入力した行に鉛筆で印を付けるなどの工夫をする。
- ・指導にあたっては、「何が不足しているのか」、「何を付加しなければならないのか」といった観点から、日々の行動観察をより精細に行い、それらを反映できる訓練カリキュラムに変えて行く。
- ・障害特性は個々それぞれまちまちであることを考えると、既存の教材では役に立たないケースもあり、新たな教材開発や指導技法の開発が必要となる。
- ・ディスプレイ上で見るべき位置が定まらない場合は、正しい位置を見させる工夫をする。
- ・2つの物の照合する場合、照合する対象物によってできたりできなかつたりすることは無いかの確認をしてみることが必要である。
例えば、実際のミカンとミカン、紙に描いたミカンとミカン、実物のミカンと紙に描いたミカンなどの組み合わせで確かめてみる。
- ・数字の照合においても、照合する対象物によってできたりできなかつたりすることは無いかの確認をしてみることが必要である。
紙に書かれた数字と数字、ディスプレイ上の数字と紙に書いた数字の組み合わせや手書きか印字かなどで確かめてみる。
- ・検算、照合、確認の意味は理解されているか。
- ・同一数字が並ぶと分からなくなることはないか、確認する。
- ・データの文字が小さいとき、字間が詰まっていると間違いやすくなる。

- ・ひらがなや漢字を覚える練習は、漢字の形を書き写す作業ではなく、形を覚えるという自覚のもとで練習させる。
- ・薄い紙1枚を取りあげるのが困難な人の場合には、付箋紙、指サックやメクールを使用する。
- ・作業を容易にするための補助具を考案しながら教える。
- ・職場でストレスを受け止められる工夫が必要。パニックを起こしたときの対応策を考えておく。
- ・1日の訓練スケジュールの組立て方には工夫が必要である。
- ・訓練進捗状況の報告及び今後の進め方について、常に事業所側と検討しながら進める。

(10) **訓練評価**

指導日誌を基にケース会議を実施して、訓練効果について検証し、今後の指導方針を検討していく。

ケース会議での対象者の訓練の理解度、習得状況を報告を基に、今後の指導の仕方や教材や補助具に関する改善・提案について検討を行う。

(11) **職場実習（サポート体制）**

訓練の成果が認められた時期において、職種転換先の現場で実際の仕事を体験させる。

この際、訓練カリキュラムに従って訓練を実施した結果、対象者が独自でこなすことのできない部分が生じている場合、一連の仕事全体が就労困難となることも考えられるが、そのようにならないようにするために、できない部分にサポート者を付けることにより就労可能にならないかを事業所と共に考え整備する。

サポート者の負担を最小限にする工夫を取り入れた体制の中で職場実習を行い、実場面でのサポート体制が考えられれば、知的障害者の職域拡大につながるものと思われる。

実施した結果、不足している技能・知識が生じた場合は、再度訓練カリキュラムを作成し直して訓練を行い、また、サポート体制の再考を考慮に入れた実場面に適応できる能力を養成する。

こうした訓練と職場実習を何回か繰り返し、対象者が新しい仕事ができるようになることと、職場環境に慣れることはもちろんであるが、周囲の従業員にも知的障害者への理解を得るためにも重要な時期である。

また、実施に当たっては、周囲の従業員が知的障害者の特性などについて十分な理解が

得られていないような場合には、事前に講習会等を実施して理解を深めておく。

実習に際しては、事前に実習内容、仕事のやり方、サポート者の関わり方などについて検討し、対象者に十分説明をしておく。

実際の職場実習場面においては、作業スピード、こなせる分量、間違えの箇所及び分量、できない作業内容等についての観察を行い、作業遂行状況を把握する。

また、周辺の従業員の方たちの意見・感想を聴取し、配属に至るまでに整理しておかなければならない事項を検討し、手当しておく。

(12) **訓練カリキュラム再編成**

訓練評価あるいは職場実習の段階で、対象者の進捗状況や能力または職務の実状との整合性見極め、訓練カリキュラムに妥当性があるかを検討する。もし妥当性に欠けるようであれば再度訓練カリキュラムを編成し直し、対象者または実務に合ったものにしていく。

(13) **訓練教材再作成**

再編成された訓練カリキュラムに基づき、訓練教材としてはどのようなものが有効であるのかを検討し、新たに作成する。

(14) **職場配置体制の整備**

知的障害者を新しい職場に配置する場合には、作業を行う場所の整備を行うと共に次の事項を実施しておく。

- 1.対象者を配置部署従業員へ紹介・本人挨拶
- 2.対象者へ新しい仕事の場所、仕事内容の説明
- 3.サポート者の選任及び役割説明
- 4.対象者にサポート者との関わり方の説明
- 5.対象者が行う仕事内容を配置部署従業員へ説明
- 6.配置部署従業員へ対象者への援助協力依頼及び援助内容説明

(15)

訓練終了

訓練カリキュラムに従って訓練した結果について事業所に報告すると共に、訓練実施報告書を作成し事業所に提出する。

報告書には、単位訓練題目ごとの訓練実施状況、実施上の問題点及び対応策を含め、訓練目標に対する目標達成度について報告すると共に、今後の事業所の対応の仕方について提案する。

表 7

報告書（例）

単位訓練題目	訓練内容	訓練状況及び成果
資料の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> 伝票の保管場所を覚えさせる。 保管場所の中にあるいろいろな書類の中から、所定の伝票を抜き出し、自分の机まで持ってくる。 必要書類を伝票の左上隅にクリップ止めする。 	<ul style="list-style-type: none"> 保管場所が3箇所あるため、当初は覚えられず、3、4回ついて行く必要があったが、現在は間違えなく行けるようになった。 伝票を探るとき、他の書類をバラバラにしてしまうことがあったので、書類は丁寧に扱うよう指導を繰り返した。 クリップで留めるとき、留めにくそうだったので、クリップの向き、持ち方について指導したところスムーズにできるようになった。 ホッチキスの使い方については、針の入れ方を指導しただけで特段指導は必要なく、上手に使えた。
電卓計算	<ul style="list-style-type: none"> 1桁で5行程度の足し算及び引き算の練習から始め、4桁で25行までの計算を行う練習を繰り返し行った。 ある程度間違えなくできるようになった段階で実務で使用されている伝票を使用して更に練習を重ねた。 	<ul style="list-style-type: none"> 入力する行数が多くなると、入力している場所が分からなくなってしまうので、L字型をした補助具を作成し、それを伝票にあてがいながら入力をさせた。また、入力した行に鉛筆で印を付けさせた。 入力間違いをした時、ACボタンを押してしまうので、Cボタンで処理するよう指導をした。これはできるようになった。 金額の先頭に¥印が記載されていたり、金額が手書きで記載されている場合は、読みとることが困難な場合がある。 5,550といった同じ数値が連続する場合には、550とか、55,500と入力ミスをおかしやすいので今後も引き続き、注意をしながら指導する必要がある。 ひと文字、ひと文字の入力なので入力スピードが上がらないため、今後は2桁欲を言えば3桁を一度に覚えて入力できるよう、本人に自覚させながら、さらに練習されることが望ましい。
漢字及びひらがなの習得	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">

(16) **職場配置**

以上のような訓練過程を経て、業務遂行に必要な知識・技能が備わったところでいよいよ職場への配属である。緊張の一瞬であるが、対象者には今まで訓練でやってきたことと同じようにやればよい旨を十分に話し安心させる。サポートを近くに配置できれば対象者も安心するであろう。

(17) **フォローアップ**

配属された直後の対象者は、不安と緊張でいっぱいであろうと思われるので、周囲の方の理解が必要となる。特に配属部署のキーマンの理解とサポートの役割には大きなものがある。訓練を行ったとはいえ、実際の仕事となれば訓練では実践できなかったさまざまな事象が発生するであろうことから、その時点においてその処理をサポートが行うのが良いのか、対象者に習得させるのが良いのか等の検討を行うことが必要となる。

仕事がスムーズにこなせるようになるまでにはいろいろなトラブルが生じたり、失敗が繰り返されるとと思われるので、能開校側においては、できるだけ事業所を訪問して対象者の状況を把握して事業所側に提案・助言を行うと共に、問題の解決に向けて相談を受けられる体制にしておくのが良い。

3 試 行 事 例

当センターで取り組んだ事例について報告する。この取り組みは、事業所と連携して知的障害者に対して事務系業務の遂行能力の付与を目指したものである。

訓練は、事業所内に新たに設けた教室において、8ヶ月（平成11年7月中旬～平成12年2月末まで）の訓練期間で行った。訓練は、当センターの訓練指導員が毎週3日～4日事業所に出向いて行った。対象者は、事業所に勤務する4名の知的障害者であり、現在の仕事は、社内の「印刷・発送チーム」に所属し、名刺の裁断・梱包、社内報・社外報の印刷・丁合・封入・発送作業等である。本事例は、今日まで対象者が業務としている社内報・社外報関連の仕事が、急速な情報化社会の変化に伴い、将来これらの業務は減少するであろうという予測から、対象者の雇用を維持していくためには、社内で他の業務に転換させなければならないということから、その解決に向けて事務関連の業務を遂行できる能力付与の必要性が認識され訓練に至った。

訓練は、事業所（次長、課長、知的障害者担当）と当センター（職業訓練課長、研究員、訓練指導員）との報告検討会議を隔週ごとに開き、今後の訓練のやり方などを検討しながら進めた。

訓練を始めるに当たっては、「訓練カリキュラムをどうするか」、「訓練課題はどのようなものにするか」、「対象者の特性は」、「指導員との人間関係は」等々の問題や、「印刷・発送チームに所属している対象者および保護者への事務系訓練の動機付け、理解を得るには」等の検討がなされ、「対象者の特性把握」、「指導員と訓練対象者との人間関係形成」については、訓練指導員が訓練開始前に、数日評価期間とし、印刷・発送チームで共に業務を行い、各訓練生の特性把握（事業所知的障害者担当との情報交換も行う）、人間関係形成に努め、その合間に簡易事務作業の評価を行った。また、「対象者および保護者への動機付け、理解」については、訓練が始まるまで度々事業所側で対象者、保護者に対し説明を行った。訓練中においても事業所は、保護者との連絡を密にしており、帰宅時の様子や1日の訓練の感想を聞き、情報交換が行なわれた。

訓練内容が職種転換先と考えられている経理事務業務とかけ離れないものにするために、当センターの研究員により経理事務業務について業務分析（観察および聞き取り調査）を行った。また、訓練指導員も経理事務チームにおいて現場実習を行った。この業務分析を基に、訓練カリキュラム、訓練目標設定書・計画書、事務職訓練に関する知識・技能到達水準を設定するとともに、対象者の特性について事業所と当センターとで共通認識を持ちながら訓練を進めた。

訓練は前期と後期の2班に分け、前半は、当センターの指導員1名と事業所の知的障害

者担当指導員とで、AさんとBさんの2名を対象に訓練を行った。後期からは前期の2名にCさんとDさんが加わり、後半の対象者の障害特性や能力の高さから、前半の指導体制では十分な指導は困難と判断し、当センターの指導員を1名増やして2名体制とした。訓練は、9時の朝礼から始まる。指導員と対象者が教室に集合し、連絡事項や訓練について簡単な会話をを行う。終了後、ホワイトボードに記載されているその週の時間割表を各自が確認して、訓練の準備を行い、訓練に入る。訓練は4時で終わるが、その後は、終業時刻の5時30分まで、現在の印刷関連業務にもどり仕事を行っている。

事例 1

Aさん（37歳）

障害等級：B1級

経歴：養護学校高等部卒業後、事業所に入社、9年後同事業所の閉鎖により退職。当事業所に入社して10年目

所属部署：印刷・発送チーム

（イ）対象者特性

Aさんが通常行っている次の業務を、指導員と一緒にやりながら特性把握に努めた。

【通常業務作業】

郵便封筒の封入と封筒口のテープ貼り	<ul style="list-style-type: none">・封筒を所定場所から運び出し、封筒の口に両面テープを貼りつけ、保管する・郵便封筒への封入作業を2人または3人でチームを作り、資料の封入を行う作業の分担<ol style="list-style-type: none">1. 封筒の数字を確認し、資料の数を数える担当2. 封筒に資料を入れる担当3. 封筒の口の両面テープを剥ぎ、封閉する担当Aさんは、分担の2と3を主に担当する。・封筒に印鑑を押す（郵便料金別途印）・広報誌等の梱包
その他の業務	<ul style="list-style-type: none">・宛名シールを貼る

【把握した事項】

<ul style="list-style-type: none">・漢字は読めない（事業所の人の名前は、読める場合がある）・文章としては読むことはできないが、カナであれば1字1字なら読み書きができる（短い単語なら読み書きができる）・会話をすることが好き（特に野球の話し）・難しい内容は易しく口頭で説明すればわかる・通勤時、万が一遅れるときは、自分で電話をかけられる・手先を使った作業が苦手・他の人ができることをやらせてもらえないと思わせないように、きちんと説明して納得してもらう（例えば、紙を1枚ずつ取る作業には計量器を使う場合など）・電卓を使っての簡単なたし算、かけ算はできる・全体の作業を見ながら作業ができる・ある程度の残業はできる・体調が悪いときは意思表示ができる・社内行事等の連絡事項は、基本的に本人から家族に伝えることができる。特に複雑な内容については直接家庭と連絡をとる。特に連絡ノートはない。・配布物にはふりがなが必要。ただし、理解できているかは不明・一度行ったことのある場所へは、一人でも往復できる・自分の判断で仕事・生活がしたいという意志が強い・買い物は楽しみながら自分でできる・自分の障害については、ある程度認識できている
--

【観察結果】

観 察 項 目	評 価	観 察 メ モ
1.作業指示の理解	A B C D E	口頭説明、またはやってみせる
2.作業の持久力	A B C D E	ややむらがある
3.困難な場面での対応	A B C D E	質問することができる
4.作業を見直す態度	A B C D E	比較的確認作業ができる
5.興味の深まり	A B C D E	
6.指導に対する反応	A B C D E	返事はきちんとできる
7.作業補助具	必要・不要	封筒の押印位置を示す補助具を使用
8.利き手	右・左	
9.作業要領	A B C D E	指示通りに行く
10.作業速度	A B C D E	むらがある
11.集中力	A B C D E	ややとぎれがち
12.作業態度	A B C D E	リーダーがいないと話したす
13.学習意欲	A B C D E	

評価基準 A：悪い B：今少し C：普通 D：良い E：とても良い

また、経理事務部門で必要と考えられる「数」、「日付」、「電卓」等の基本的な能力についての作業評価を行った。

【作業評価表】

作業項目	作業内容	観 察 メ モ
数字の書き方	0から9までの数字を記入する	・考えながら記入する ・0から9までの記入時間2.6秒
数字の並べ替え	数値カード1から30までのカードを渡し、順番に並べ替える	・数字の順番、大小比較はできる
日付の把握	日付と曜日を記入した枚数の用紙を日付順に並替える	・曜日、日付の並べ替えは共にできる
時間の把握	時計の絵から時刻を判断する	・時刻の把握は、できている
電卓計算	電卓を使って足し算、引き算、をする	・+・-ボタンを使用して足し算、引き算をすることはできる。桁数が多くても、結果を出すことはできる
金額計算	通貨の絵を見せ、金額を求める	・正確ではない
キーボード入力	用紙に記載された数値データをキーボードから入力する	・右手だけで入力する ・ひらがな、数値が読めず考え込むことがある ・用紙を見ながらの数値データ入力は5行程度なら間違いないが、20行位になると、入力している場所が分からなくなる
<p>【コメント】</p> <p>発送チームでの業務は単純作業であるが、仕事が途中で終わったり余裕ができると飽きてしまう。事務処理訓練を考えた場合、照合作業や仕分け作業は困難であると思われるため、確認用の補助具を利用して入力作業の訓練を行うのがよい。</p> <p>訓練に飽きてしまう心配もあるので、訓練実施の動機付けおよび興味を引ける教材作りをする。</p>		

(ロ) 訓練計画

職業訓練にあたり、職種転換先と考えられているの経理事務業務内容を明らかにするために当センターの研究者が行った業務分析（観察および聞き取り調査）と、訓練指導員の経理事務業務の実習を基に、訓練カリキュラムを作成した。

【訓練カリキュラム】

訓練期間 平成11年7月12日(月)～平成12年2月29日(火)

訓練時間数 534時間

《訓練目標》

パーソナルコンピュータを利用したビジネスデータの処理・管理を中心に、帳票仕分け、ナンバリング、ファイリングを行うことができる知識・技能の習得を目指すものとする。

- 1) 各種帳票を種類毎に分類できる。
- 2) 帳票を基にコンピュータソフトへのデータ入力ができる。
- 3) 電卓を利用したたし算、ひき算、検算ができる。
- 4) ナンバリングを設定し、連続したナンバーの押印ができる。
- 5) 一定の基準を基に帳票を仕分け、分類、並べ替えができる。
- 6) 帳票にパンチで穴をあけたり、糊付け、クリップでとめ、ファイルできる。

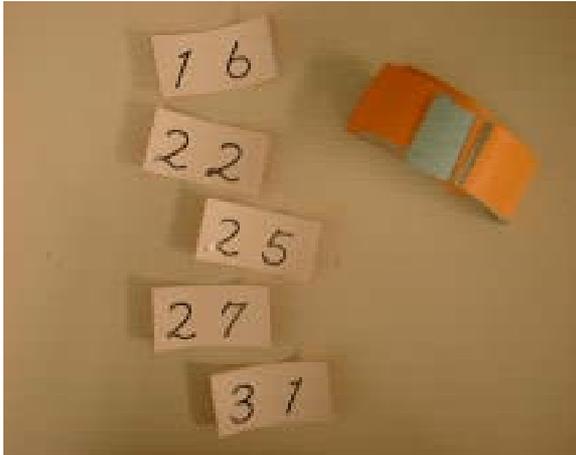
《訓練内容》 表6

《単位訓練時間》

マニュアル番号	単位訓練題目	時間	マニュアル番号	単位訓練題目	時間
B - 1	数	20	B - 14	パソコン1	30
B - 2	国語基礎	20	B - 15	パソコン2	60
B - 3	帳票処理1	20	B - 16	ナンバリング1	15
B - 4	帳票処理2	40	B - 17	ナンバリング2	30
B - 5	押印作業	5	B - 18	パンチ・ファイリング	60
B - 6	運搬作業	5	B - 19	はさみ・カッター	10
B - 7	電卓1	10	B - 20	糊付け・クリップ	10
B - 8	電卓2	30	B - 21	FAX・コピー	2
B - 9	照合作業1	15	B - 22	応接	2
B - 10	照合作業2	30	B - 23	総合実践	80
B - 11	宛名書き	5			
B - 12	キーボード操作1	15			
B - 13	キーボード操作2	20			
			訓練総時間		534

(注) 安全衛生作業、VDT作業、社会生活面については、訓練中随時指導していく。

(八) 各モジュール実施状況及び成果

単位訓練題目	訓練内容	訓練状況及び成果
<p>B - 1 数</p>	<p>毎朝朝礼時に、教室内の時間割表を確認しながら日付の確認および訓練の準備に取り組む。</p>	<p>ホワイトボードに時間割を記しており、日付および本人の時間割を確認し、1日の訓練に取り組んだ。日付の認識は出来ており、各時間ごとに何をすればよいのかも把握出来ていた。</p>  <p>「図1 時間割表」</p> <p>毎朝訓練が始まる前に、日付の確認と訓練内容とを確認する。</p>
<p>1から31までの数を記したカードを数枚抜き出し、順番に並べ替える。</p>	<p>31までというのは、日付を意識したものである。日付の認識はできているが、数値カードの取り扱いでカードをめくる際、手の平でしっかり握るのではなく、親指と人差し指の2本で、緊張気味に扱っていた。正確に行おうとするため、数値の大小比較もゆっくり行い並べていた。繰り返し練習していけば、カードの扱いは慣れたものの、並べ替えて揃える時間短縮は今後の課題である。</p>  <p>「図2 数値カード」</p> <p>このカードは縦4センチ横7センチ程度のもので、ちょうど手の平に収まるサイズである。</p>	

	<p>レシート、領収書等の日付の並べ替え。</p>	<ul style="list-style-type: none"> レシートは訓練のために集めた実物を使用し、日付の並べ替えを行った。レシートの日付印字位置の把握に時間がかかるのと、印刷色の濃厚の差があり、見にくいものもあった。そのため模擬の領収書に切り替え、様々な日付書式や印字位置を試すことにより日付書式や日付並べ替えに慣れてきた。実物も数多く練習する必要がある。  <p>「図3 レシート・領収書」</p> <p>この訓練においては、貨幣、金額についても触れてみた。指導中日常生活の中から買い物を例にとり、「所持金が¥1,500あるが、¥1,350の弁当は買えるか？」等を切り口として、様々な例を挙げ試みた。会話もスムーズになり、本人もリラックスできるようだ。他の訓練についても出来るだけ日常的なものを例に取り、会話式に指導すれば、効果があると思われる。</p>
<p>B - 2 国語基礎</p>	<p>一般的な単漢字記入練習(山、川、朝…)とひらがな、カタカナの読み練習</p> <p>カードにひらがなを記したものを次々と出し、速く読ませる。</p> <p>カタカナ氏名の頭文字を把握し、各五十音のインデックスボックスに入れていく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 単漢字を格子枠にひとつひとつ記入する問題を行ったが、 <ol style="list-style-type: none"> 課題枠の数の多さ大きさ 書き慣れていないこと 2時間続けて行ったこと 等々の負担が重なり、本人にとって冷や汗がにじみ出るほど苦痛であった。そのため、枠の大きさ制限を無くし、自分にとって書きやすい大きさに記入させ、訓練時間も1日1時限(50分)とした。 知らなかった漢字を、10から15個程度覚え書けるようになったがすぐに忘れてしまう。漢字の意味を一つ一つ説明しながら指導したが、同音異義語(浅い、朝)の複数の漢字は覚えれない。漢字の意味説明が逆効果にもなる。本人にとって、漢字を覚える要領はマークとして覚えているようだ。「松」という漢字は読めなかったが、「野球の巨人にいるよね。」という質問に対し、「まつい」と答えることが出来る。東京ドームの電光掲示板が思い浮かぶらしい。 読ませることを急がせては習得には逆効果。



「図4 単漢字、ひらがな、読み」

単漢字課題の上段には、書き順を記してある。

文章音読「三びきのこぶた」および「みにくいアヒルの子」のほとんどがひらがな、カタカナの文章を音読する。

- ・ 漢字だけではなく、ひらがな、カタカナも読みずらそうにしていた。読み書きが苦手なため、文章を最後まで読まず勝手に作って読むこともある。ゆっくり落ち着いて読むように指導した。
- ・ 野球が好きなので、新聞の野球記事を漢字の読みは手伝いながら読ませた。
- ・ 文章の読みはぎこちないが、全て読み終わってからの内容については記憶出来ている。

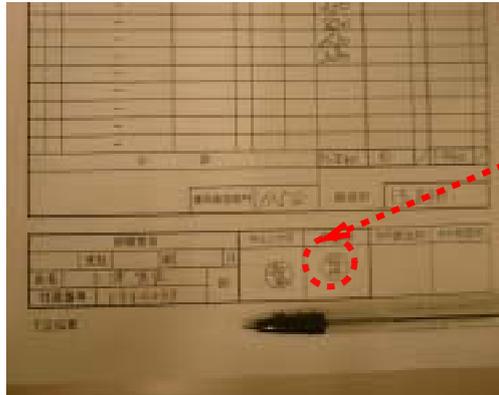


「図5 文章音読課題」

イメージ的に難しく無いと思われるものを使用し、ほとんどひらがなの文である。

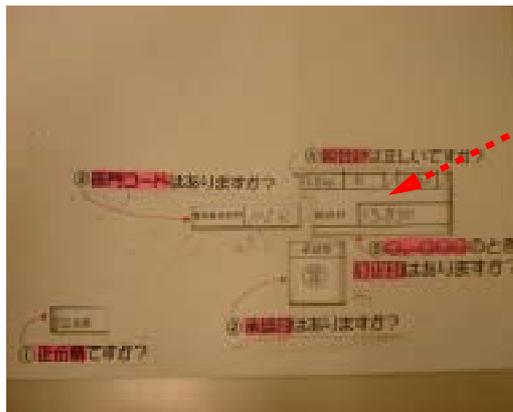
	<p>経理業務に使用される一般的な用語、実務に使用されている伝票内の語句漢字の記入および読みの練習。 記入ばかりだと飽きるので、EXCELを使ってひらがなを入力し漢字変換も行った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 文字の読み書きについては、いずれも同じようなもので、飽きさせないためにもEXCELで文字を入力変換し、課題と同じ漢字がでるとエンターという作業を行った。漢字については、なかなか覚えなかったが、キーボードの入力および変換に慣れ、課題用紙とディスプレイとの照合練習という今後の訓練に役だった。 <p>漢字記入や読みについては、今後の課題である。対策としては、</p> <ul style="list-style-type: none"> 漢字を出来るだけ目に触れさせること(教室内に漢字をいくつか貼る) 漢字記入課題は大きめの枠で、A4用紙10枠程度または本人の記入しやすいサイズにする 慣れるまで訓練時間を短めに 課題の文字を4倍各程度大きめに等々考えられる。
<p>B - 4 帳票処理2</p>	<p>伝票承認印の有無による仕分け</p> <p>伝票チェック項目5箇所</p> <ul style="list-style-type: none"> 正伝票 承認印、 部門コード 総合計検算 訂正印 <p>のチェック作業を行った。伝票チェックシートを利用した。伝票と同じサイズの厚紙を、チェック箇所のみ穴をあけ、その穴の淵にチェック項目と番号をふって記しておく。伝票とチェックシートを重ねチェック箇所を確認し、不備な項目(正伝票 控え)があれば付箋に番号を記入し、伝票に貼りつけ、ボックスに揃えて置く。</p> <p>伝票日付の並べ替え</p> <ul style="list-style-type: none"> 交通費伝票に記載されている日付を基準とし、伝票を並べ替える。 	<ul style="list-style-type: none"> 交通費伝票を使用し、承認印欄に印鑑が有れば 伝票ボックス、無ければ×伝票ボックスへとやって見せることで、すぐに習得出来た。 訂正印のチェックは、総合計金額が———となっている場合には、印鑑が必要と説明し、繰り返し行えば習得できた。電卓での検算は基礎練習からの訓練成果もあり、比較的自信もついてきたため行える。他は有るか無いかの判断なので口頭説明およびやって見せるとすぐに習得できた。 伝票チェックシートが効果的であった。 不備事項の記録のため、付箋に番号を記入し、伝票に貼りつけることを行った他、 <div data-bbox="853 1462 1289 1697" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 正伝票ですか？ 2. 部門コードはありますか？ 3. 承認印はありますか？ 4. 総合計は正しいですか？ 5. 訂正印はありますか？ </div> <p>とチェック項目を箇条書きにした用紙を作成し、不備に該当する番号に を付けることを指導した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 日付の認識は出来ているので、伝票30枚程度を並べ替えてもらったが、机の上に伝票をバラバラに置き、順番に探している。結果として時間がかかるため、箱にし切りを作り1から15、16から31ま

で数値を付けたボックスに伝票を入れるという補助具を利用することで、結果として早く並べ替えることが出来るようになった。



承認印の文字は読めなくても位置を把握し、印鑑が有る、無いの判断は可能

「図6 伝票承認印チェック」



伝票と同じサイズの厚紙に、チェック箇所と同じ位置を切り取り、伝票と重ね合わせ、不備事項をチェックする。

「図7 仕訳チェックシート」



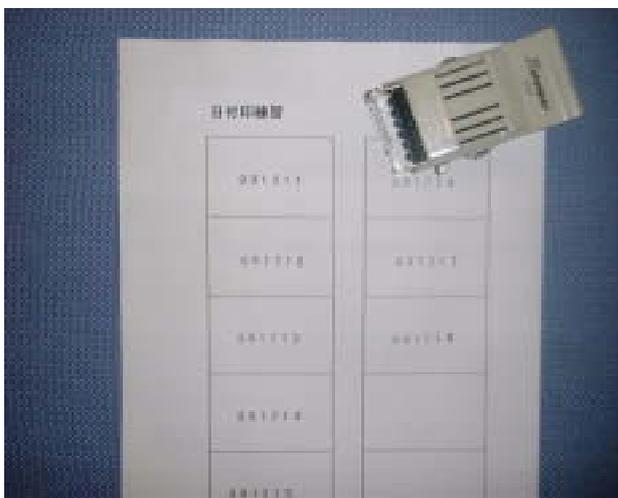
伝票の日付と、日付並べ替えボックスの数値と一致すれば伝票を各し切りの中に入れる。

「図8 日付並べ替えボックス」

B - 5
押印作業

日付設定した日付印
押印し、押す感触を習
得する。

・ 課題の押印枠が日付印のサイズよりも大きかったため、枠に合わせやすかった。繰り返し練習し、適度な印字ができる押し方を習得した。



「図9 日付印押印課題」

日付印の日付を設定
する。

・ 逆数値に気を付けるだけで設定は出来る。



伝票の日付印欄を
把握し、押印する。

「図10 伝票日付押印」

伝票日付という漢字は読めていないが、位置的なもので日付印の押印箇所を把握している。

<p>B - 7 電卓1</p>	<p>1桁で5行程度のたし算およびひき算の基本練習から始めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 課題金額を左手人差し指で、電卓打ちを右手人差し指で確認しながらひとつひとつ入力している。たし算は比較的出来るが、引き算が間違いやすい、基本練習では、常に5行目にひき算を入れ練習した。次いで、各行にひき算を入れて継続し練習することで、たし算、ひき算の基本習得は出来た。 <div data-bbox="534 515 1248 1079" data-label="Image"> </div> <p>「図11 電卓基礎問題」</p> <p>ひき算習得のため、固定した行に - 計算を入れ、除々に各行に - 計算を増やした。</p>
<p>B - 8 電卓2</p>	<p>各種桁混じりで10行までの計算を繰り返し行った。ある程度間違えなく出来るようになった段階で実務で使用されている伝票を使用しさらに練習を重ねた。</p> <p>訓練開始から約2ヶ月程度1時限目は電卓訓練とした。これにより、1日の訓練のリズムを掴むことが出来るようだ。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入力する行数が多くなると、入力している場所が分からなくなってしまうので、L字型をした補助具を作成し、それを伝票にあてがいながら入力をさせた。 ・ 入力間違いをした時、AC ボタンを押してしまうので、C ボタンで処理するよう指導をした。これはできるようになった。 ・ 金額の先頭に¥印が記載されていたり、金額が手書き記載されている場合は、読みとることが困難な場合がある。 ・ 5,550 といった同じ数値が連続する場合には、550 とか、55,500 と入力ミスを侵しやすいので今後も引き続き、注意をしながら指導する必要がある。



「図12 伝票電卓計算 ・ L字型ものさし」

ひと文字、ひと文字の入力なので入力スピードが上がらないため、今後は2桁位、欲をいえば3桁を一度に覚えて入力できるよう、本人に自覚させながら練習する。

B - 9
照合作業1

伝票に記載されている領収書の必要欄金額と領収書との付け合わせを行う。
伝票の領収書が必要な金額には番号が振られており、それに対応する領収書にも番号が記載されている。番号が一致するものを見つけ、金額が正しいか確認する。

- ・ 1枚の伝票に数行領収書が必要な金額が記入されており、模擬領収書も束ねてホッチキスどめされている。模擬領収書の紙事態が薄く、めくるのに時間がかかる。作業説明はやって見せる、口頭により説明することで、作業は理解できており、照合は行える。
- ・ 伝票に記載されている領収書必要金額の幾つかが1つの領収書にまとめられているようなものの照合は困難である。

伝票日付と模擬領収書の日付との付け合わせを行う。



日付並べ替えボックスの補助具を使用すれば、簡単に付け合わせは出来る。

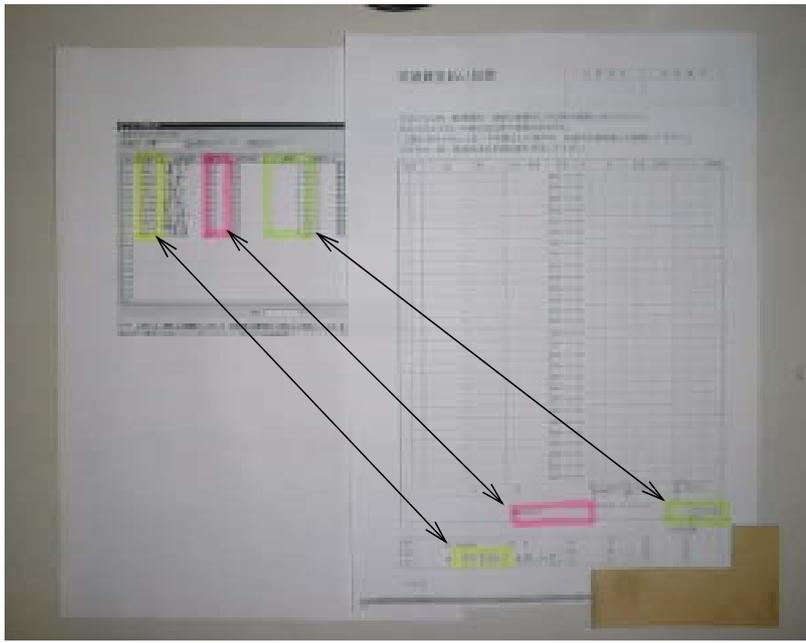
時間を意識させ、作業を急がせることは本人にとって効果は無い。繰り返し練習したとしても作業速度は速くならないようなので、作業の意味をしっかりと理解させることに重点を置いた。

「図13 伝票日付・領収書日付付け合わせ」

B - 10
照合作業2

事業所で使用されている専用ソフト共通会計システムのパソコン上のデータと交通費伝票に記載されている社員番号、部門コード、金額が一致しているかどうかの照合を行う。

- ・ チェック箇所は3つなので、ひとつひとつ丁寧に確認照合している。最初は伝票とディスプレイとの照合の際、どこを見ればよいのか戸惑った。さらに、確認するデータが7桁数値と桁が多く戸惑った。共通会計システムの画面コピーを行い、伝票と画面印刷用紙とに、チェック箇所を色付けして繰り返し確認した。慣れた時点で、ディスプレイと伝票とに照合を戻し確認することで、スムーズ習得できた。1桁ごとの確認よりも2、3桁と桁数を増やし覚えることにより速度アップも可能である。



「図14 共通会計システム画面データと伝票のデータとの照合」

B - 12
キーボード
操作1

パソコン電源位置の把握

- ・ 電源位置については、見せて説明すれば、簡単に覚えた。

EXCELの起動

- ・ 最初の訓練では、あらかじめ指導員が起動させておいた。除々に口頭による説明や、やって見せるやらせる等回数繰り返し行い覚えた。しかし、訓練翌週とか、不意に忘れてしまい、EXCELとは違う画面が出て戸惑うことが多い。そのためマニュアルを作成した。結果、マニュアルを見ながらのEXCELの起動が出来るようになった。

EXCELを利用したひらがな・カタカナ・漢字変換入力で、事務処理に出てくる用語のひらがな、カタカナ、漢字を

- ・ キーボードのひらがなキーを探す動作が遅く、なかなか見つけることができなかった。そこで他の記号やアルファベットが見えないようひらがなのシールをキーに貼りつけた。ひらがなそのものを読むことがスムーズではなかったが意識して探すことに

	<p>課題とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伝票、印刷、経理・・・ ・社員名簿の利用 田中、鈴木、佐藤・・・ ・駅名 月島、池袋、東京・・・ ・数値 	<p>より読みも慣れてきた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題のひらがなを読む時に、気を抜いて最後まで読まず、違う語句を入力する時がある。 ・漢字に変換した候補がいくつかあるが、メニュー中から見えないものも、矢印キーで出せ、正しい漢字に変換できる。変換出来ないものは、質問させたり、1文字ずつ変換するよう指導した。
<p>B - 13 キーボード 操作2</p>	<p>EXCELのlookup関数を使用し、コード番号のみを入力し、社員名が自動表示される課題を行った。 コードを入力したと同時に社員名が表示されることに対し、違和感が無いか、また正しくコードを入れることを目的とした。(テンキーの練習)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コード番号を入力すると同時に社員名が表示されることについては、違和感は無かった。コード番号の桁が7桁なので、正しく入力しようと何度も見直していた。同じ番号が続くと入力間違いを起こしやすいが、繰り返し練習すれば、ディスプレイと課題とを照合し、社員名の違いから間違い入力に気付くようになる。



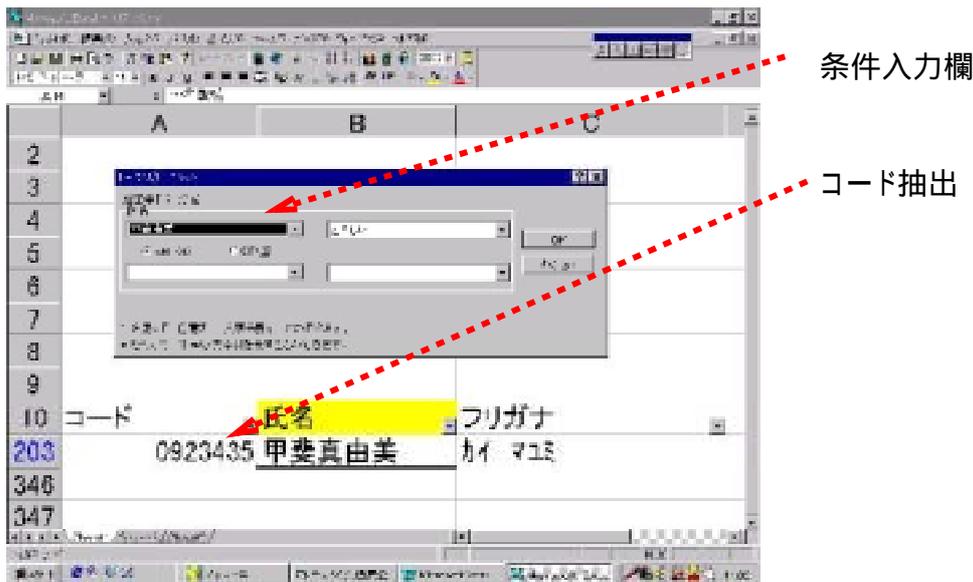
「図15 ひらがなシールを貼ったキーボード」

1文字ごとの変換時に、その漢字が何と読むかという意識付けには効果があり、後の訓練で行う検索作業に役立ったと思われる。

B - 15
パソコン2

EXCELのデータベース機能を利用した検索作業を行う。
社員番号と社員名を記したデータを、オートフィルタにより、氏名の条件入力し、社員番号を抜き出す練習を行う。

条件設定時に、伝票内の社員名の漢字の中から読める漢字が1文字でもあればそれを入力し、分からない漢字についてはワイルドカード(?)を利用した。漢字は苦手であったが、訓練で行ってきた漢字練習も含め、350名中300名以上の氏名の中の1文字が読め、漢字変換し、コードを調べ出すことが出来る。たまに漢字の思いこみがあり、似たような違う漢字を条件設定し気付かないこともある。



「図16 Excelによる社員コード検索」

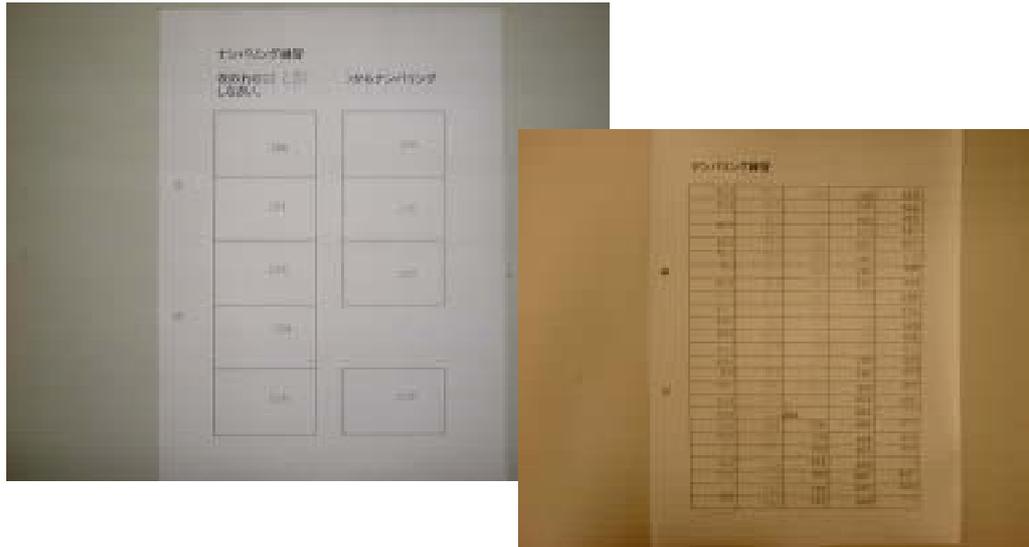
伝票チェック作業を行った後、共通会計システムに伝票データ社員番号、部門コード、金額の3箇所を正確に入力する。

以前の照合作業により、入力箇所は把握出来ていた。1つ入力するごとにディスプレイに伝票を合わせ、確認していたが、効率が悪いので、3箇所入力した後、ディスプレイに伝票を合わせ確認するよう指導した。結果少し早く作業できるようになった。入力は正確にできている。

B - 16
ナンバリング1

ナンバーを設定したものを課題の押印枠に合わせ押印する。枠サイズは大小用意した。大きい枠の課題は左右2列5行の枠に左右の順番に押印した。さらに左右どちらか枠が無いものは空打ちし、繰り返しながら押す感触に慣れる訓練を行った。

最初、枠の小さい課題を行った。ひじを机に置いた状態で、枠からずらさないよう力いっぱいナンバリングしていたため肩や腕に負担となった。また押印枠が小さいと、ナンバリングのどの位置から印字されるか判断しにくいようで、枠に合わせることが難しかった。押す時間が長すぎたり、短かったりするので、枠を意識させないで、ひじを浮かし、手をとって一緒に押す練習を繰り返した。慣れてくると枠内に収まるようになり、押印の感触、コツも掴めてきた。



「図17 ナンバリング基礎課題」

慣れてくると、押印枠の無いものは空打ちするよう指示。

B - 17
ナンバリング2

数値カードの束から数枚抜き出し、1桁から順に6桁まで数値を作り、その数値をナンバリングにセットし、押印用紙に押印する。B - 16のナンバリング1と同様に空打ちも行う。

実際業務でのナンバリングは7桁となり、伝票と領収書の2箇所へのナンバリングをしなければならない。同じ数値の2度打ちのための設定基準を把握する必要があった。さらに、確認のための試し打ちを行う必要もあるので、電卓を使用し、最初の押印ナンバーから2を減じた数値をナンバリングにセットし、2回試し打ちを行った後、指導員に確認させた。

- ・ 数値を、ナンバリングでは右からセットするよう統一するため、簡易マニュアルを作成した。
- ・ ナンバリング設定では、逆数値を読み取ることが困難であった。特に2と5、6と9の見間違いにより、押印しても正しい結果が得られなかった。そこで、ナンバリングを分解し、ナンバーのギアをとりだし、0から順に0の次は1、1の次は2・・・というように順番に見て確認していった。1つ前の数値を見ることにより、上記の問題は解消された。

- ・ 特に課題となったのが、数値設定時である。ただナンバリングをロックしてセットしただけでは、同じ数値が2度押印されない。2回連続押印のため、回数指定の針を2にセットする。次いで、ナンバリングの右端のギア4枚が揃った時に、ロックし、セットするよう説明した。繰り返し練習すれば習得した。

最初、指導員が説明した時は、ナンバリングの右端のギアが3枚の時は・・・とは説明しておらず、一番右端に穴が空いていればという説明をした。しかし、本人は、本人なりの基準を見つけ、他の訓練生に対する指導に役立った。

「図18 ナンバリング設定から押印まで」

1. 帳票等からナンバーを抜き出し、
用紙に記入する。(6桁)

400 - 12 - 000001 412001

2. 電卓により412001から2を減算する。
411999

(後の指導者による確認のため - 2とする。)

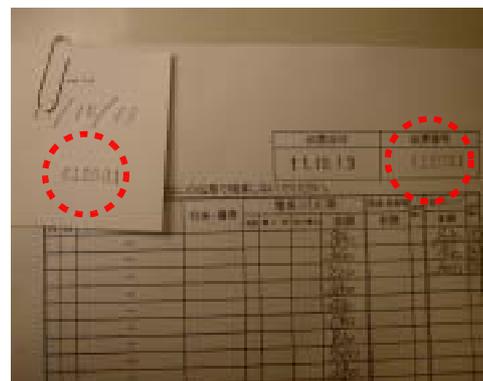
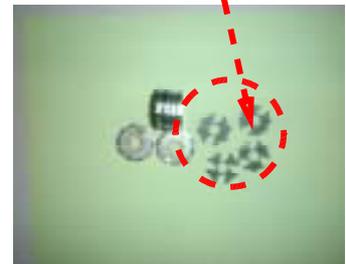
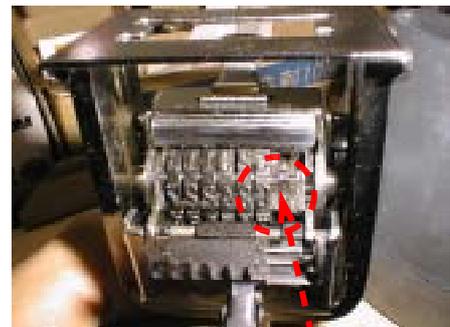
3. 連続押印回数指定針を2へセットする。

4. ナンバリングの右端のギアが4枚揃って凸
の場合に設定する。右端の1枚が凹の時
は空打ちする。

5. ナンバリングをロックし、ナンバー設定

6. 用紙に試し打ちを 2 回行い、サポーターに確
認する。

7. OKの場合、伝票と領収書へナンバリングする。



B - 18
パンチ・
ファイリング

各種用紙に裁断したものを、パンチにより穴をあけ、チューブファイルにファイリングする。

伝票にクリップどめされたものをクリップをはずし、伝票はチューブファイルへ、領収書は日付順に並べ束ねて封筒に入れる。

A4までの用紙サイズに応じパンチ位置がセットできるパンチを使用した。A4サイズのチューブファイルにファイリングしていくが、A4サイズよりも大きい用紙については、パンチに厚紙をセットし、その厚紙にそってA4に収まるようまたパンチの邪魔にならないよう折り曲げていくことできれいにファイリングできるようになった。

伝票については、上記要領にてファイリングできるが、封筒に入れる領収書は、ファイリング順や無くなる等煩雑にならないようまとめておける補助具を作成した。



「図19 領収書揃え補助具」

図19の補助具底部は、領収書の端が揃うように、傾斜を付けている。



「図20 ファイリング作業」

図20のパンチには、A4サイズの厚紙を取りつけている。

B - 19 はさみ	課題として用意していた模擬領収書の印刷枠にそって、用紙から模擬領収書をはさみで切り取って行く作業。	<ul style="list-style-type: none"> はさみを使用し、線に沿ってきりとめることは出来るが、丁寧といえるほどではない。指先や目先に刺激を与えることはできる。
B - 20 ホッチキス・クリップ	B - 19で切り取った模擬領収書を日付が同じものを束ねてホッチキスでとめ、さらに、伝票の日付と一致するものと模擬領収書の束とをクリップどめする。	<ul style="list-style-type: none"> 模擬領収書は紙そのものが小さく薄いので、揃えることが難しい。指サックを使用することを本人に進めるが、感触が苦手なので、手で揃えた。時間はかかるが、比較的きれいに揃えることができる。
B - 21 コピー	訓練で必要となった場合に、指導員と一緒に数枚コピーを行う。	<ul style="list-style-type: none"> コピー機を扱うことに対する抵抗は無い。口頭指示により、自分で用紙をセットし、指定枚数分コピーできる。問題となるのが、紙づまり対応である。対策としては、他の職員への助けを求められるようにする。
B - 22 応接	ハンチやはさみ、ナンバーリング等の備品保管場所を決めておき、訓練開始前、終了後の準備、片付けができるようにする。また朝礼、終礼を行い、始業、休憩、終業の時間の把握を習得する。	<ul style="list-style-type: none"> 基本的労働習慣は事業所教育により身に付いている。 指導員がいなくなった時の気の緩みがあるようだが、指導員のいる訓練中は一生懸命やっている。

B - 23
総合実践

実務実習を行いながら訓練の改良点を探し、訓練に取り入れる。

模擬環境での交通費伝票処理の一連の流れ作業

- ・ 実務でファイリング作業をする時、使用されている用紙の中にはとても薄いものがあるため、扱いきれない。必要無い用紙まで2、3枚まとめて取り上げてしまうことがある。そのため、訓練では、付箋を利用し、1枚1枚処理していくよう練習した。この付箋を使用することは効果がある。
- ・ 補助具等を利用してきたが、実際の場面ではそれを置く場所が無い等の物理的課題。
- ・ ナンバリングする領収書の表面にコーティング処理を施されているため、インクののりが悪い。
- ・ それぞれの簡易事務作業を組み合わせ、業務の流れにそった個人マニュアル作成を作成した。



「図21 交通費伝票処理訓練」

訓練により共通会計システムおよびEXCELの併用操作も可能。

伝票データ入力の際、伝票に記載されている社員番号が間違っている場合がある。正しい社員番号を入力するため、EXCELによる検索(データベース機能)作業を共通会計システムと同時進行させる。

業務上の課題(対策)

- ・ 変動的業務への対応(出来るだけ継続定型業務がよいと思われるが、あまりに単調な作業も飽きてしまう)
- ・ 極度の緊張による忘却(マニュアル作成)
- ・ 繁忙時の業務での本人による周りとの比較(自分にしか出来ないものを意識付けする)

事例 2

Bさん（28 歳）

障害状況：3 度

経歴：養護学校卒業、園を卒園、当事業所に入社して7 年目

所属部署：印刷・発送チーム

（イ）対象者特性

Bさんが通常行っている次の業務を、指導員と一緒にやりながら特性把握に努めた。

【通常業務作業】

郵便封筒の封入と封筒口のテープ貼り	<ul style="list-style-type: none">・封筒を所定場所から運び出し、封筒の口に両面テープをはり、保管する・郵便封筒への封入作業を2人または3人でチームを作り、資料の封入を行う作業の分担<ol style="list-style-type: none">1. 封筒の数字を確認し、資料の数を数える担当2. 封筒に資料を入れる担当3. 封筒の口の両面テープを剥ぎ、封閉する担当Bさんは、分担の1と3を主に担当する。・シュレッダー
その他の業務	<ul style="list-style-type: none">・配送作業

【把握した事項】

- ・易しい漢字は、読み書きできる
- ・簡単な文章、分りやすい文章（案内状など）は、読み書きできる
- ・簡単な文章は、書くことができ、それを読んで発表することができる
- ・会話が好き（特に興味のある人や事柄については自ら話しかける）
- ・簡単な指示は、理解できる
- ・手先を使った作業は苦手（特に紙を1枚づつ取る作業などは、計量器を使わないとミスをする可能性がある）
- ・電卓での簡単なたし算はできる
- ・急な残業や、スケジュールの変更はなるべく避ける
- ・規則正しい生活が習慣づいている
- ・体調不良については、周囲の人が注意して見ている必要がある
- ・ジュースなどの甘いものはとらないようにする
- ・具合が悪くても会社に行くことが好きなため、会社に来たがる（本人の気持ちも含めて家庭でしっかり管理し、判断してくれている）
- ・行事等はノートで事前に連絡する
- ・配布物にはふりがなが必要
- ・タイムカードの日々の計算は、時間計算ができる電卓で行っている
- ・体操が好き（いろいろなスポーツをしている）

事業所指導員から

- ・業務内容については、通常の会話で指示をする。

- ・多くのことを一度に言わない。
- ・業務の状況に応じて作業の変更をする場合にも単純明確に伝える。
- ・口頭説明だけでなく、身振り手振りの視覚的に訴えることが必要とのこと。

【観察結果】

観察項目	評価	観察メモ
1.作業指示の理解	A B C D E	口頭説明、またはやってみせる
2.作業の持久力	A B C D E	
3.困難な場面での対応	A B C D E	間違ったまま無理に進むことがある
4.作業を見直す態度	A B C D E	
5.興味の深まり	A B C D E	
6.指導に対する反応	A B C D E	指示をしている時、よそ見をすることがある
7.作業補助具	必要・不要	封筒の押印位置を示す補助具を使用
8.利き手	右・左	薄い紙を扱うのは苦手
9.作業要領	A B C D E	指示通りに行う
10.作業速度	A B C D E	一定した速度を保つ
11.集中力	A B C D E	時計をよく気にする
12.作業態度	A B C D E	周囲の環境に左右されることは少ない
13.学習意欲	A B C D E	

評価基準 A：悪い B：今少し C：普通 D：良い E：とても良い

【作業評価表】

作業項目	作業内容	観察メモ
数字の書き方	0 から 9 までの数字を記入する	<ul style="list-style-type: none"> ・ 0 から 9 までの記入時間 17 秒 ・ 書き間違いがある
数字の並べ替え	数値カード 1 から 30 までのカードを渡し、順番に並べ替える	<ul style="list-style-type: none"> ・ 数字は順番で覚えているので、並べ替えはできる。大小比較は困難
日付の把握	日付と曜日を記入した枚数の用紙を、日付順に並べ替える	<ul style="list-style-type: none"> ・ 曜日の並べ替えはできるが、日付の並べ替えはできない
時間の把握	時計の絵から時刻を判断する	<ul style="list-style-type: none"> ・ アナログ時計は読めないが、デジタル時計は読める。時刻の意味は理解されていないかも？
電卓計算	電卓を使って足し算、引き算をする	<ul style="list-style-type: none"> ・ + - ボタンを使用して足し算、引き算をすることはできる。桁数が多くても結果を出すことはできる
金額計算	通貨の絵を見せ、金額を求める	<ul style="list-style-type: none"> ・ 難しい
キーボード入力	用紙に記載され数値データをキーボードから入力する	<ul style="list-style-type: none"> ・ ひらがなは読めている ・ 数値は読めているが 3 桁まで ・ 右手のみで入力する ・ 用紙を見ながらの数値データ入力は 5 行程度であれば間違えないが、20 行位になるとどこを入力しているのか分からなくなる。

【コメント】

発送チームでの業務は単純作業であるが、持久力がある。
 事務処理訓練を考えた場合、照合作業や仕分け作業は困難であると思われるため、確認用の補助具を利用した入力作業の訓練を行う。
 とても素直で根気強い点から、半年間の訓練をやり遂げることができると思われる。

(ロ) 訓練計画

【訓練カリキュラム】

訓練期間：平成11年7月12日から平成12年2月29日

訓練時間：534時間

《訓練目標》

パーソナルコンピュータを利用したビジネスデータの処理・管理を中心に、帳票仕分け、ナンバリング、ファイリングを行うことができる知識・技能の習得を目指すものとする。

- 1) 各種帳票を種類毎に分類できる。
- 2) 帳票を基にコンピュータソフトへのデータ入力ができる。
- 3) 電卓を利用した加算、減算、検算ができる。
- 4) ナンバリングを設定し、連続したナンバーの押印ができる。
- 5) 一定の基準を基に帳票を仕分け、分類、並べ替えができる。
- 6) 帳票にパンチで穴を空けたり、ホッチキス、クリップでとめ、ファイルできる。

《訓練内容》 表6

《単位訓練時間》

モジュール番号	単位訓練題目	時間
B - 1	数	20
B - 2	国語基礎	20
B - 3	帳票処理1	20
B - 4	帳票処理2	40
B - 5	押印作業	5
B - 6	運搬作業	5
B - 7	電卓1	10
B - 8	電卓2	30
B - 9	照合作業1	10
B - 10	照合作業2	30
B - 11	宛名書き	6
B - 12	キーボード操作1	30
B - 13	キーボード操作2	20

モジュール番号	単位訓練題目	時間
B - 14	パソコン1	30
B - 15	パソコン2	60
B - 16	ナンバリング1	10
B - 17	ナンバリング2	10
B - 18	パンチ・ファイリング	50
B - 19	はさみ・カッター	10
B - 20	ホッチキス・クリップ	10
B - 21	FAX・コピー	4
B - 22	応接	4
B - 23	総合実践	100
	訓練総時間	534

(注) 安全衛生作業、VDT作業、社会生活面については、訓練中に随時指導していく。

(ハ) 各モジュール実施状況及び成果

単位訓練題目	訓練内容	訓練状況及び成果
B - 1 数	<p>毎朝朝礼時に、教室内の時間割表を確認しながら日付の確認および訓練の準備に取り組む。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホワイトボードに時間割を記しており、日付および本人の時間割を確認し、1日の訓練に取り組んだ。各時間の訓練内容を把握するために、時間割表を見る癖は付いたが、たまに時間を見間違えることもあるので、朝礼時に「さんの1時間目は電卓計算です」等適宜指導していった。 ・ 「共通会計システム」、「照合作業」等読めない訓練項目の漢字もあったが、朝1番に自分で何をすればよいか確認しようとする姿勢が身に付いた。
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">「図1 時間割表・訓練科目」</p>		
<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>1から31までの数を記したカードを数枚抜き出し、順番に並べ替える。</p> </div> <div style="flex: 2;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 31までというのは、日付を意識したものである。日付の認識はできていない。時刻についても時計で把握しているのか、テレビで把握しているのか定かではないが、訓練時間、休憩時間はきちんと守っている。 ・ 31までの並べ替えについては間違いもあるが、並べ替えは出来る。また、1から100まで記入させても数値が飛ぶことはあっても大小逆になることは無かった。 </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> <p>自分の持っているデジタル時計は読むことはできる。</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>「図2 数値カード」</p> </div>		

伝票日付の並べ替え。

- 1. 11 - 12 - 31
- 2. 11.12.31
- 3. 11 / 12 / 31

上記3つを読むとき、「へいせいがんねん11がつ…」とついでに、日付全てに「へいせいがんねん」が先頭に付く。元号から読んでいくと間違える可能性が高いため、いかなる書式であっても年月日の一番右端の日の部分2桁の数値を読むよう指導した。そして、日付並べ替え補助具の1から31まで番号をふたし切りに入れていき、後にまとめ揃えることで、並べ替えが出来るとした。



「図3 日付並べ替えボックス」

本人の時刻の把握方法については未だ確認できていない。

B - 2
国語基礎

一般的な単漢字記入
練習
(山、川、朝……)

単漢字を格子枠にひとつひとつ記入する問題を行った。漢字を見て、部分的に特徴を掴み、真似ており、正確ではないがスムーズに記入している様子であった。漢字の意味を理解させようと指導したが、理解している様子は無かった。



「図4 単漢字練習帳」

文章音読「三びきのこぶた」および「みにくいアヒルの子」のほとんどがひらがな、カタカナの文章を音読する。

ひらがな、カタカナは、スムーズに読めていた。比較的読めたと判断したので、1ページ読み終わってから内容を確認したら答えることが出来なかった。



「図5 文章音読、三びきのこぶた」

スムーズに読めてはいるが、最後まで読みきらず、文章を作って読むことがある。

経理業務に使用される一般的な用語、実務に使用されている伝票内の語句漢字の記入および読みの練習。記入ばかりだと飽きるので、EXCELを使ってひらがなを入力し漢字変換も行った。

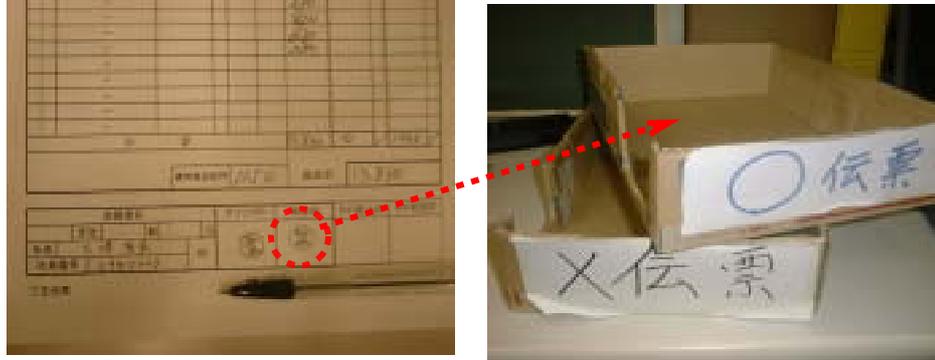
ひらがなを入力し、変換した時、漢字候補メニューの枠外のを矢印キーを使って出すことが出来ず、出てきた漢字でエンターを押していた。ディスプレイ上のセルに語句を入力しておき、その下のセルに同じ語句を入力する問題を与えた。ディスプレイに表示されない部分も矢印キー操作により表示させ、問題全てを入力するよう指導した。何度か指導したが、ディスプレイ内に表示されているものしか気づかず、終わりましたと報告してくる。とにかく繰り返すこととした。漢字候補については矢印キーを使って探すよう指示し、ディスプレイ上の課題には、黄色い枠を設け、枠の端にくるまで矢印キーを使うこと。また、課題全体を印刷したものを見せ確認させた。その結果出来るようになった。似たような課題の漢字と変換した漢字との照合は今後の課題である。

漢字記入や読みについて指導していたが、説明する言葉を本人が持っていないようである。指導員が質問する時も、何を言われているのか理解できないため、答えられなかったようである。他の訓練指導についても本人の理解できる言葉を使用し、状況に応じて分かりやすく指導する必要がある。

B - 4
帳票処理2

伝票承認印の有無に
よる仕分け

・ 交通費伝票を使用し、承認印欄に印鑑が有れば 伝票ボックス、無ければ×伝票ボックスへとやって見せることで、すぐに習得出来た。



「図6 承認印チェックと ×伝票ボックス」

ボックスは端から伝票が取れやすいようにカットしている。

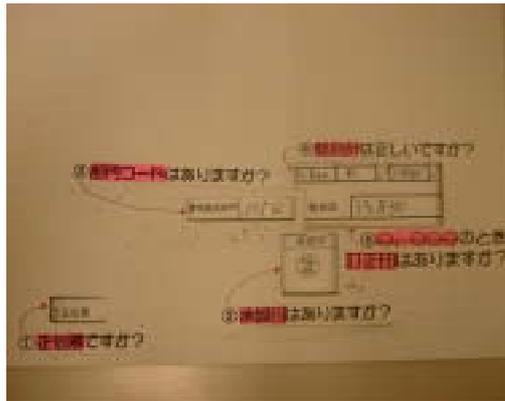
伝票チェック項目4箇所
・正伝票
・承認印、
・部門コード
・総合計検算

のチェック作業を行った。
伝票チェックシートを利用した。伝票と同じサイズの厚紙を、チェック箇所のみ穴をあけ、その穴の淵にチェック項目と番号をふって記しておく。伝票とチェックシートを重ねチェック箇所を確認し、不備な項目(正伝票 控え)があれば付箋に番号を記入し、伝票に貼りつけ、ボックスに揃えて置く。

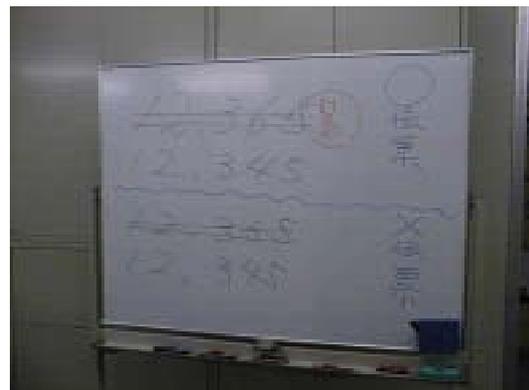
・ 有るか無いかの判断は説明により理解できているが、訂正印のチェックで、———との場合には印鑑が必要ということに理解出来なかった。ホワイトボードを利用しながら説明を行うが、正確に出来ない。よって、確実に出来ると思われる4つのチェックを重点に行った。総合計の検算はまだ訓練が必要であるが、他は出来るようになった。

・ 伝票チェックシートが効果的であった。

有るか無いかのような簡単な判断は可能であるため、このような作業を組み合わせることにより、1つの業務が出来るのではなかろうかと想像できる。



「図7 伝票チェックシート」



「図8 ホワイトボード」

伝票日付の並べ替えで、交通費伝票に記載されている日付を基準とし、伝票を並べ替える。

伝票日付の並べ替えは、やって出来ないことはないが、正確ではないため、図3の日付並べ替えボックスを利用した。結果として正しく並べ替えることが出来る。

伝票日付		伝票番号		
11.10.27				
の伝票で精算しないでください。				
行先・備考	電車・バス等		タクシー	
	金額	金額	金額	金額
	470		820	
	370		220	
	630		360	
	730			

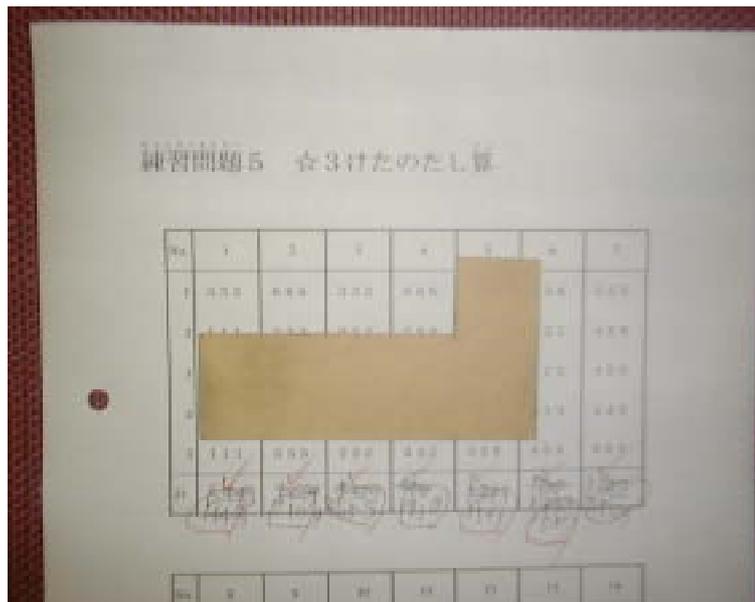
「図9 伝票日付欄」

右端の日の部分の数値のみを基準にする。

B - 7
電卓1

1桁で5行程度のたし算およびひき算の基本練習から始めた。

課題金額を左手人差し指で、電卓打ちを右手人差し指で確認しながらひとつひとつ入力しているが、入力行が定まらず正しく求めることが出来なかった。そのため、金額行1行1行をL字型のものさしで押さえながら、計算させた。結果として正しく求められるようになった。ひき算についても始めはひき算の行を固定しておき、慣れてきたら各行にひき算を入れて継続し練習することで、たし算、ひき算の基本習得は出来た。



「図10 電卓基礎問題」

B - 8
電卓2

各種桁混じりで10行までの計算を繰り返し行った。ある程度間違えなく出来るようになった段階で実務で使用されている伝票を使用しさらに練習を重ねた。

交通費伝票の小計3箇所の総合計を求める練習を行った。

- ・ 入力する行数が多くなると、入力している場所が分からなくなってしまうので、L字型をしたものさしを作成し、それを伝票にあてがいながら入力をさせた。
- ・ 入力間違いをした時、ACボタンを押してしまうので、Cボタンで処理するよう指導をした。しかし、間違いに多少なり気づいても、次のデータを入力したり、入力途中で誤入力すれば、ACを押し誤入力した箇所から再度入力していくので、正しい金額が求められない。実際の業務では、3箇所のたし算なので、その練習を繰り返し行うこととした。
- ・ 金額の先頭に¥印が記載されていたり、金額が手書き記載されている場合は、読みとることが困難な場合がある。
- ・ 5,550 といった同じ数値が連続する場合には、550 とか、55,500 と入力ミスを侵しやすいので今後も引き続き、注意をしながら指導する必要がある。



小計3箇所より総合計を求める。

「図11 伝票電卓計算」

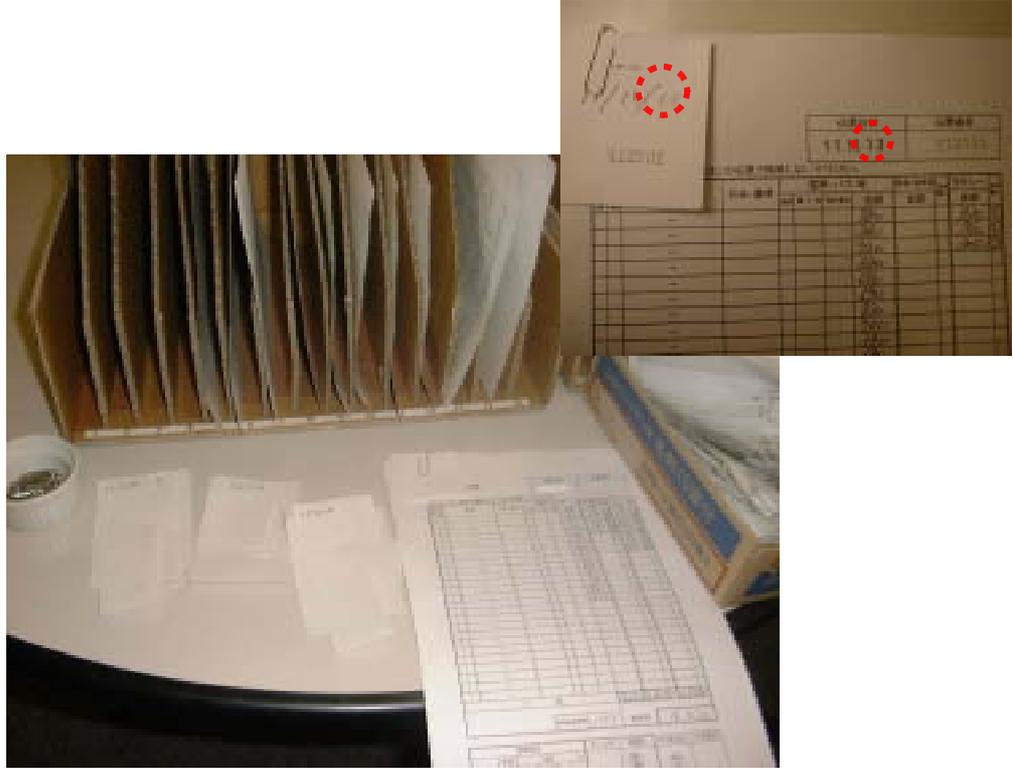
訓練開始から約2ヶ月程度1時限目は電卓訓練とした。これにより、1日の訓練のリズムを掴むことが出来ようだ。

入力途中に集中力が途切れるせいか、入力行を間違える。また指導している説明の言葉が理解できないので、本人の理解できる言葉での指導法を検討しなければならない。

B - 9
照合作業1

伝票日付と模擬領収書の日付との付け合わせを行う。

日付並べ替えボックスの補助具を使用し、伝票日付の日をみて、ボックスに入れていく。次いで、領収書の日付の日を見て、ボックスの数値と合うし切りに入っている伝票を取りだし、重ねてクリップどめする。繰り返せば簡単に付け合わせは出来るようになった。



「図12 領収書と伝票の照合」

口頭説明でいろいろ話しをするよりも、実際に指導員が行っているものを見せることが本人にとって有効である。見よう見真似のほうが覚えやすい。

B - 10
照合作業2

事業所で使用されている専用ソフト共通会計システムのパソコン上のデータと交通費伝票に記載されている社員番号、部門コード、金額が一致しているかどうかの照合を行う。

チェック箇所は3つであるが、まず共通会計システムの画面コピーを行い、伝票と画面印刷用紙とに、チェック箇所を色付けして繰り返し確認した。どこどこを見ればよいかは理解できているが、チェックという意味が理解できていないようだ。7桁、4桁、5桁の各数値データを1桁毎見ながら、「これとこれは同じですか？」というようにひとつひとつ確認した。その時注意しなければならないことは、本人が質問されていることを十分理解させ(自分に質問されてるのでは無いという感じでよそ見をしている時がある)、見なければならぬ箇所に集中させる。繰り返し行ったが、特に習得できたという感じではなかった。今後の伝票データ入力を重点に正確に入力するようにした。

B - 12
キーボード
操作1

パソコン電源位置の
把握

EXCELの起動

・ 電源位置については、見せて説明すれば、簡単に覚えた。

・ 最初の訓練では、あらかじめ指導員が起動させておいた。除々に口頭による説明や、やって見せるやらせる等数回繰り返し行い覚えることが出来た。また今後忘れないようにEXCEL起動のマニュアルを作成した。



「図13 EXCEL起動マニュアル」



作業の流れを、絵によって説明するマニュアルを作成することで、それを見ながら結果を導くことが出来る。

EXCELを利用した
ひらがな・カタカナ・漢
字変換入力で、事務処
理に出てくる用語のひら
がな、カタカナ、漢字を
課題とした。

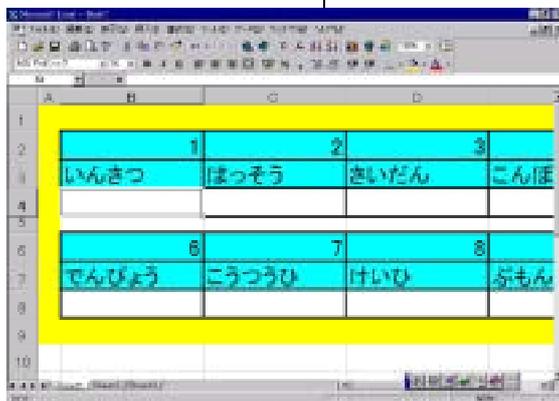
- ・伝票、印刷、経理・・・
- ・社員名簿の利用
田中、鈴木、佐藤・・・
- ・駅名
月島、池袋、東京・・・
- ・数値

・ ひらがなはスムーズによめるので、キーボードのひらがなを見つけることは容易であった。しかし、さらに速度を上げるために、ひらがなのシールをキーに貼りつけた。繰り返し入力練習をすることで、少しずつではあるが、キー配列を覚えてきている。

・ 課題のひらがなで小さい文字の「っ」や「ょ」等をしっかりめりはりをつけたサイズにしておかないと、語句の意味が理解出来ていないため、大きい文字で入力してしまう。
「しゅっちょう」「しゅつちょう」
小さい文字は認識できれば、キー入力出来る。

・ 漢字に変換した候補がいくつかあるが、メニュー中から見えないものは正しく変換出来なかった。繰り返し指導を行えば、矢印キーで出せるようになった。

- ・ 変換出来ないものは、質問ができず、間違った漢字を変換し、黙って先に進んでしまうため、日々指導していった。指導者が隣についていれば、質問することが出来るが、教室内で少しでも距離があると、質問できなかった。少しずつではあるが、質問できるようになってきた。



「図14 語句入力」



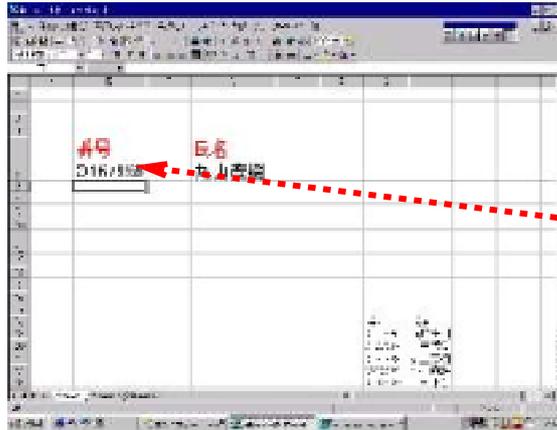
「図15 ひらがなシールキーボード」

ここでの訓練は漢字変換よりも、課題どおりの漢字が出ない場合の対応(質問)が出来るようになることが課題であった。「課題と同じものに変換できなかつたら、指導員が何か作業をしても聞いて下さい。」という指導を日々続けた。結果として少しずつではあるが、分からない場合のリアクションや質問が出来るようになった。さらに入力途中または直後に間違いに気づき自分で修正できるようになった。

B - 13
キーボード
操作2

EXCELのlookup関数を使用し、コード番号のみを入力し、社員名が自動表示される課題を行った。コードを入力したと同時に社員名が表示されることに対し、違和感が無いか、また正しくコードを入れることを目的とした。(テンキーの練習)

- ・ コード番号を入力すると同時に社員名が表示されることについては、違和感は無かった。コード番号の桁が7桁を2、3桁覚えながら入力するよう指示した。これはやって見せた。少ししか訓練は行わなかったが、2、3桁入力に挑戦していた。



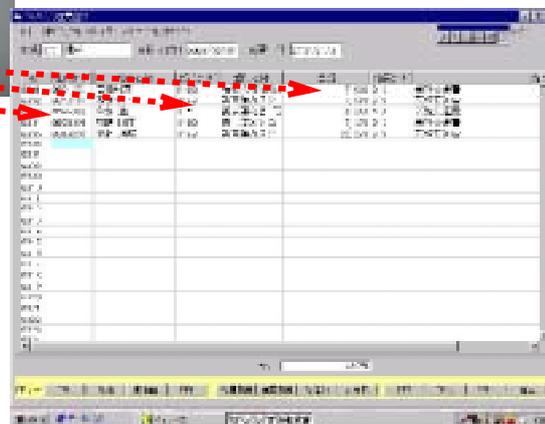
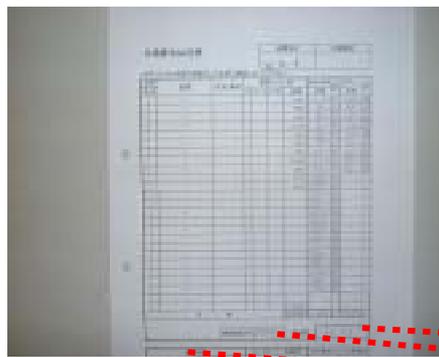
数値データを入力し、氏名を自動表示させながら、7桁の数値入力に慣れる。

「図16 Excel Lookup」

B - 15
パソコン2

伝票チェック作業を行った後、共通会計システムに伝票データ社員番号、部門コード、金額の3箇所を正確に入力する。

以前の照合作業により、入力箇所は把握出来ていたものの、実際入力してみると、不適切な箇所に入力してしまうこともあったので、その都度指導し、入力練習を繰り返した。ディスプレイに伝票を合わせ、確認する作業は少し不安であるため、正確に入力することに重点をおいた。たまに間違い入力もあるが、9割程度の正確さで入力ができるようになった。
(10件、20件の伝票入力を繰り返した)



「図17 伝票データ入力」

<p>B - 16 ナンバリング1</p>	<p>ナンバーを設定したものを課題の押印枠に合わせ押印する。枠サイズは大小用意して、左右2列5行の枠に左右の順番に押印した。さらに左右どちらか枠が無いものは空打ちし、繰り返しながら押す感触に慣れる訓練。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 力いっぱいナンバリングしたり、押印時間が長かったり短かったりするのを手をとって一緒に押す練習を繰り返したがいまま少し効果は上がらなかった。
<p>B - 17 ナンバリング2</p>	<p>数値カードの束から数枚抜き出し、1桁から順に6桁まで数値を作り、その数値をナンバリングにセットし、押印用紙に押印する。B - 16のナンバリング1と同様に空打ちも行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 数値を、ナンバリングでは右からセットするよう統一するため、簡易マニュアルを作成した。 ナンバリング設定では、逆数値を読み取ることが困難であり、正しい結果が得られなかった。インク汚れのせいもあり、ナンバリングの数値が読み取れないのでこの訓練は中止した。
<p>B - 18 パンチ・ファイリング</p>	<p>各種用紙に裁断したものを、パンチにより穴をあけ、チューブファイルにファイリングする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> A4までの用紙サイズに応じパンチ位置がセットできるパンチを使用した。A4サイズのチューブファイルにファイリングしていくが、A4サイズよりも大きい用紙については、パンチに厚紙をセットし、その厚紙にそってA4に収まるようまたパンチの邪魔にならないよう折り曲げて行くことできれいにファイリングできるようになった。 <div style="text-align: center;">  </div> <p>「図18 ファイリング作業厚紙を取り付けたパンチ」</p> <hr/> <p>伝票にクリップどめされたものをクリップをはずし、伝票はチューブファイルへ、領収書は日付順に並べ束ねて封筒に入れる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 伝票については、上記要領にてファイリングできるが、領収書が煩雑にならないようまとめておける補助具を作成した。 <div style="text-align: center;">  </div> <p>「図19 領収書ボックス」</p>

<p>B - 19 はさみ</p>	<p>課題として用意していた模擬領収書の印刷枠にそって、用紙から模擬領収書をはさみで切り取って行く作業。</p>	<ul style="list-style-type: none"> はさみを使用し、線に沿ってきりとめることは出来るが、切れ端が残る。指先や目先に刺激を与えることはできる。
<p>B - 20 ホッチキス・クリップ</p>	<p>B - 19で切り取った模擬領収書を日付が同じものを束ねてホッチキスでとめ、さらに、伝票の日付と一致するものと模擬領収書の束とをクリップどめする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 模擬領収書は紙そのものが小さく薄いので、揃えることが難しい。指サックを使用すると比較的きれいに揃えることができる。
<p>B - 21 コピー</p>	<p>訓練で必要となった場合に、指導員と一緒に数枚コピーを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> コピー機を扱うことに対する抵抗は無い。口頭指示により、自分で用紙をセットし、指定枚数分コピーできる。問題となるのが、紙づまり対応である。対策としては、他の職員への助けを求められるようにする。
<p>B - 22 応接</p>	<p>ハンチやはさみ、ナンバーリング等の備品保管場所を決めておき、訓練開始前、終了後の準備、片付けができるようにする。また朝礼、終礼を行い、始業、休憩、終業の時間の把握を習得する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 基本的労働習慣は事業所教育により身に付いている。 手クセがあり、常に手で顔をさわったりしているため、訓練に集中するよう指導している。 <p>今後の職リハ訓練において労働習慣および社会生活面が課題となるであろう。</p>



「図20 備品机」

B - 23
総合実践

実務実習を行いながら訓練の改良点を探し、訓練に取り入れる。

模擬環境での交通費伝票処理の一連の流れ作業

- ・ 実務でファイリング作業をする時、使用されている用紙の中にはとても薄いものがあるため、扱いにくい。必要無い用紙まで2、3枚まとめて取り上げてしまうことがある。そのため、訓練では、付箋を利用し、1枚1枚処理していくよう練習した。
- ・ 補助具等を利用してきたが、実際の場面ではそれを置く場所が無い等の物理的課題。

- ・ 個人に合ったマニュアル作成により対応する。



「図21 ファイリング作業」

業務上の課題(対策)

- ・ コミュニケーション(状況に応じ本人の理解できる言葉を使用)
- ・ 業務指導(やって見せやらせる)
- ・ 作業が分からなくなった時(サポート体制、質問指示)

事例 3

Cさん（26歳）

障害等級：B1級

経歴：技能高等専修学校卒業、電算機専門学校パソコン科卒業

当事業所に入社して7年目

所属部署：印刷・発送チーム

（イ）対象者特性

Cさんが通常行っている次の業務を、指導員と一緒にやりながら特性把握に努めた。

【通常業務作業】

印刷チームにて	・印刷チームで印刷したものを10枚分束ねてまとめて、発送チームに配送する ・その他、状況に応じてリーダーの指示に従い作業をする。 ・封入や封筒の口に両面テープを貼る。郵便物を数える等発送チームの中での作業も数多くこなす。 (印刷チームと発送チームに各々指示するリーダーがいる)
発送チームにて	

【把握した事項】

- ・易しい漢字は読み書きできるというものの理解をしているかどうかは不明
- ・意思表示はできるが会話は成立しない（オウム返し、独り言）
- ・簡単な指示は理解できる
- ・会話時に聞き方に簡単な選択肢をつけると良い（好きですかではなく、好きか嫌いかなど）
- ・作業はゆっくりだが、几帳面で正確（名刺の梱包時の折り目など）
- ・同時に2つのことはせず、一つずつ順番にやる（例えば、カッターを使いながら、名刺の梱包はできない）
- ・仕事中に居眠りをしてしまう
- ・急な残業やスケジュールの変更はできない（前もって説明しておく必要がある。ただしなるべく避ける）
- ・毎日の生活のリズムを一定にしておいた方が落ち着く
- ・体調不良については、周りの人が注意して見ておく必要がある
- ・頻繁に鼻をかむ
- ・具合が悪くても会社に来たがる傾向がある（家庭と連絡をとりながら対処する）
- ・行事については事前に家庭にノートで連絡をする
- ・タイムカードの日々の計算は、時間計算ができる電卓で行っている（月末集計もできる）
- ・睡魔に襲われてしまいますが、少しすると回復する（気分転換をするのは難しい）

事業所指導員から

- ・業務内容については、通常の会話で指示をする
- ・多くのことを一度に言わない
- ・業務の状況に応じて作業の変更をする場合にも単純明確に伝える
- ・口頭説明だけでなく、身振り・手振りで視覚的に訴えることが必要とのこと

【観察結果】

観 察 項 目	評 価	観 察 メ モ
1.作業指示の理解	A B C D E	口頭説明、またはやってみせる
2.作業の持久力	A B C D E	休憩や体操の時間は作業中止となる
3.困難な場面での対応	A B C D E	質問ができる。場当たりの指示はパニックを起こしやすい
4.作業を見直す態度	A B C D E	
5.興味の深まり	A B C D E	ワープロ
6.指導に対する反応	A B C D E	返事は良い
7.作業補助具	必要・不要	なし
8.利き手	右 ・ 左	器用である
9.作業要領	A B C D E	先走りやすそうだが、指示通りに行く
10.作業速度	A B C D E	いったん覚えると早い
11.集中力	A B C D E	スケジュールが決まって把握出来ていれば
12.作業態度	A B C D E	環境に左右されることもある
13.学習意欲	A B C D E	事務処理には興味がある

評価基準 A：悪い B：今少し C：普通 D：良い E：とても良い

【作業評価表】

作業項目	作業内容	観 察 メ モ
数字の書き方	0 から 9 までの数字を記入する	<ul style="list-style-type: none"> ・ 9 や 6 の書き方に特徴がある ・ 数字の概念は理解できている（大小比較も可能） ・ 0 から 9 までの記入時間 7 秒
電卓計算	電卓を使って足し算、引き算をする	1 桁の計算は電卓を使わないで、暗算でやってしまった。
ワープロ文章	文章入力	ワードを使った文章入力は、集中してできた。漢字変換も問題なくできる。

【コメント】

ひとつひとつの作業については理解でき、確実にこなすことができる。中でもOA機器操作については、興味を持って取り組む。漢字、計算能力が高く、日付の確認や照合作業も可能であることから、現在の経理事務の業務は可能と考えられ、訓練も可能である。印刷・発送チームでの業務の様子から、場当たりの作業指示をするとパニックになるため、経理事務業務や訓練の中でも定型的業務（スケジュール）を作成し、本人に作業内容を把握させることで、就労および訓練は可能であると考えられる。

(ロ) 訓練計画

【訓練カリキュラム】

訓練期間：平成11年11月 8日から平成12年2月29日

訓練時間：336時間

《訓練目標》

パーソナルコンピュータを利用したビジネスデータの処理・管理を中心に、帳票仕分け、ナンバリング、ファイリングを行うことができる知識・技能の習得を目指すものとする。

- 1) 各種帳票を種類毎に分類できる。
- 2) 帳票を基にコンピュータソフトへのデータ入力ができる。
- 3) 電卓を利用した加算、減算、検算ができる。
- 4) ナンバリングを設定し、連続したナンバーの押印ができる。
- 5) 一定の基準を基に帳票を仕分け、分類、並べ替えができる。
- 6) 帳票にパンチで穴を空けたり、糊封入、クリップでとめ、ファイルできる。

《単位訓練時間》

マニュアル番号	単位訓練題目	時間
B - 1	数	2
B - 2	国語基礎	4
B - 3	帳票処理 1	5
B - 4	帳票処理 2	10
B - 5	押印作業	2
B - 6	運搬作業	2
B - 7	電卓 1	10
B - 8	電卓 2	10
B - 9	照合作業 1	10
B - 10	照合作業 2	10
B - 11	宛名書き	2
B - 12	キーボード操作 1	5
B - 13	キーボード操作 2	20

マニュアル番号	単位訓練題目	時間
B - 14	パソコン 1	10
B - 15	パソコン 2	60
B - 16	ナンバリング 1	10
B - 17	ナンバリング 2	20
B - 18	パンチ・ファイリング	30
B - 19	はさみ・カッター	5
B - 20	糊封入・クリップ	5
B - 21	FAX・コピー	2
B - 22	応接	2
B - 23	総合実践	100
	訓練総時間	336

(注) 安全衛生作業、VDT作業、社会生活面については、訓練中随時指導していく。

(ハ) 各モジュール実施状況及び成果

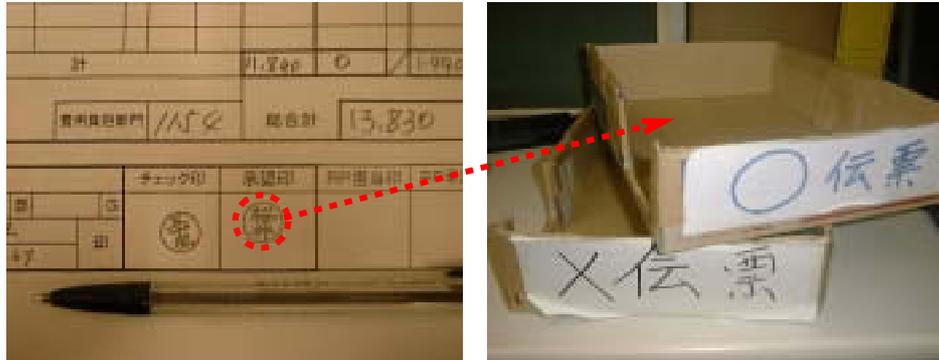
単位訓練題目	訓練内容	訓練状況及び成果
B - 1 数	<p>毎朝朝礼時に、教室内の時間割表を確認しながら日付の確認および訓練の準備に取り組む。</p>  <p>「図1 時間割表」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホワイトボードに時間割を記しており、日付および本人の時間割を確認し、1日の訓練に取り組んだ。日付および時間の認識は出来ており、各時間ごとの訓練項目は読めているが、内容については理解できていないものもある。訓練項目の漢字の読みは、問題無い。
	<p>レシート、領収書等の日付の並べ替え。</p> <p>数値の記入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ レシートは訓練のために集めた実物を使用し、日付の並べ替えを行った。 ・ 20枚程度のレシートの日付印字位置の把握をし、日付を読み取り、日付順に並べ替える作業は速くできる。(通常(健常者)よりもはるかに速いように思われる。) ・ 訓練時間の合間に数値を書かせてみた。独特の形をしており、枠いっぱいに入力する。枠をはずした用紙に記入させると、字間を詰めて記入している(文字ピッチ0状態)。   <p>「図2 レシートを日付順に並べ替えてボックスに入れる。」</p> <p>1日の訓練を時間割で示すことにより、本人なりの1日の流れが掴めるようだ。次に行われようとする訓練科目の内容については、理解できていないものもあるが、訓練に入り指示をすれば対応できている。前もって計画を示すことで、都合により訓練計画内容の変更があったとしても口頭指示に対して十分対応できている。ただし、本人にとって興味あるものなど何か制限されるかもし</p>

	<p>れない。現在所属している印刷チームでは、次から次へと様々な処理を要求される。どんなに簡易な作業であったとしても、次に自分が何をすればよいのか全く分からない状態で、次から次へと指示されるとパニックがおきやすい。</p> <p>業務内容が理解出来ず、その場面での口頭指示で対応できるようになるためには、ある程度の時間毎の計画表を前もって示すことで、多少なりとも解決できるのではなかろうか。</p>
<p>B - 2 国語基礎</p>	<p>一般的な漢字の読みや記入と、今後の業務に必要と考えられた社員氏名の漢字の読みを行った。また記入ばかりだと飽きるので、EXCELを使って、駅名や地名等のひらがな入力や漢字・カタカナ変換も行った。</p> <p>課題と同じ漢字を記入したり読ませると問題無く記入でき、読めている。「月島」、「麴町」、「永田町」等の漢字の並びから、これらは何？と質問すると「駅の名前」と答えることは出来る。「深い」、「浅い」等の漢字の意味についても質問してみたが、解答は得られなかった。意味が理解出来ないものもあると思われるが、漢字の読み能力は高い。</p> <div data-bbox="488 900 1235 1456" data-label="Image"> </div> <p>「図3 社員氏名ふりがな」</p>

B - 4
帳票処理2

伝票承認印の有無による仕分け

・ 交通費伝票を使用し、承認印欄に印鑑が有れば 伝票ボックス、無ければ×伝票ボックスへとやって見せることで、すぐに習得出来た。



「図4 承認印欄、 ×ボックス」

伝票チェック項目5箇所
・ 正伝票
・ 承認印、
・ 部門コード
・ 総合計検算
・ 訂正印

のチェック作業を行った。
伝票チェックシートを利用した。伝票と同じサイズの厚紙を、チェック箇所のみ穴をあけ、その穴の淵にチェック項目と番号をふって記しておく。伝票とチェックシートを重ねチェック箇所を確認し、不備な項目(正伝票 控え)があれば付箋に番号を記入し、伝票に貼りつけ、ボックスに揃えて置く。

・ 訂正印のチェックについての理解は時間がかかった。

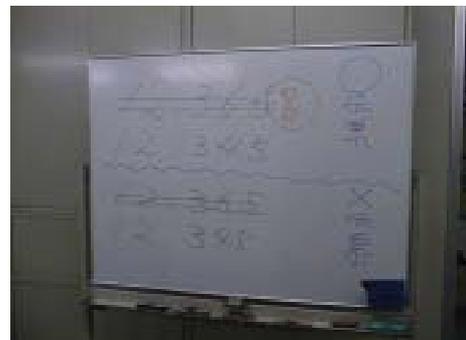


総合計金額が



と、ホワイトボードに記したり、チェックシートへ記入したりすることで練習を繰り返せば習得できた。電卓での検算は、小計の3箇所の足し算を行えばよいが、間違いを見つけた時には、小計金額を求める最初の段階から計算を始めてしまう。

・ 伝票チェックシートが効果的であった。



「図5 伝票チェックシート、訂正印の説明」

	<p>伝票日付の並べ替え ・ 交通費伝票に記載されている日付を基準とし、伝票を並べ替える。</p>	<p>・ 伝票日付は、書式に迷うことなく並べ替えることが出来ており、少し先になる日付の伝票もキープしておき、順番がくると差し込むことが出来る。補助具は必要無い。</p> <p>作業内容や処理の順番さえ覚えてしまえば十分処理能力はあるが、電卓検算など、間違いが確認さえできればよいが、1から計算しなおす等のこだわりのせいで、余計な作業までやってしまうことがある。途中で無理にやめさないほうが良い。</p>
<p>B - 5 押印作業</p>	<p>日付設定した日付印を押印し、押す感触を習得する。</p> <p>日付印の日付を設定する。</p>	<p>・ 繰り返し練習し、適度な印字がでる押し方を習得した。</p> <p>・ 逆数に値に気を付けながらやって見せやらせるだけで設定押印は出来るようになった。</p> <p>この訓練については、特に問題無かった。</p> <div data-bbox="564 943 1031 1312" data-label="Image"> </div> <p>「図6 日付押印作業課題」</p>
<p>B - 7 電卓1</p>	<p>1桁で5行程度のたし算およびひき算の基本練習から始めた。</p>	<p>・ 課題金額を左手人差し指で、電卓打ちを右手人差し指で確認しながらひとつひとつ入力していたが、日々観察していると、どちらの手を使っても出来ている。基本練習は問題無い。</p>
<p>B - 8 電卓2</p>	<p>各種桁混じりで10行までの計算を繰り返し行った。ある程度間違えなく出来るようになった段階で実務で使用されている伝票を使用しさらに練習を重ねた。</p>	<p>・ 伝票の中には、3列30行の金額枠がある。各列ごとに30行まで金額が入っているものもあれば、飛び飛びにはいつているものもある。だいたい金額の桁は、3桁から4桁のものが入っており、1列毎小計を求め、最後にその3つの小計を加算し、総合計を求めるといものである。だまってみていると1列の金額計算を3桁なら3桁のものをいったん全て計算し、次いで4桁のものを計算していた。計算ミスが目立っていたわけではないが、上から順番に計算するよう指導した。指導した時には上から順番に行うが、何日か後に観察すると</p>

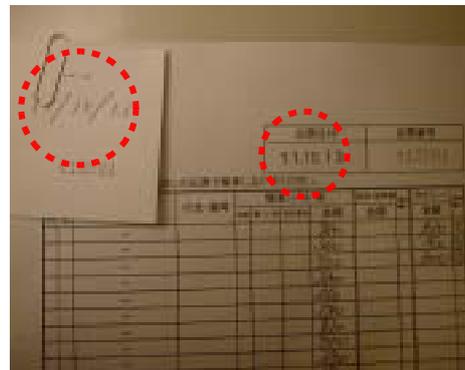
B - 9
照合作業1

伝票に記載されている領収書の必要欄金額と領収書との付け合わせを行う。
伝票の領収書が必要な金額には番号が振られており、それに対応する領収書にも番号が記載されている。番号が一致するものを見つけ、金額が正しいか確認する。

伝票日付と模擬領収書の日付との付け合わせを行う。

1枚の伝票には領収書が必要な金額がいくつか記入されており、模擬領収書は束ねてホッチキスどめされている。これらを使って、「確認だけ」というのはあまりピンとこないようである。作業そのものは行ってはいるが、領収書が無いものについて有るものについて、それぞれ処理の仕方を何かのかたちで動作的なものを与えて行えば良かった。(領収書が無いものは、付箋を貼るとか日付を記入しボックスへ、有るものはファイルへ等。)

日付書式は各種対応できている。

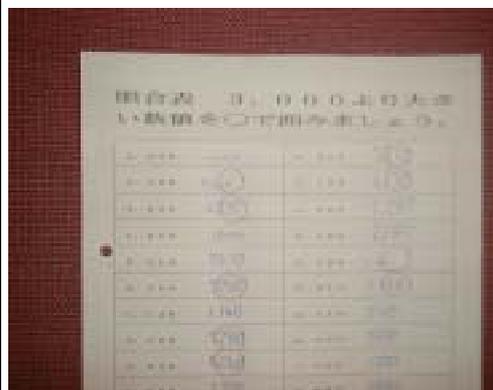


「図8 領収書と伝票の日付合わせ」

実務では、伝票に記載されている領収書必要金額の幾つかが1つの領収書にまとめられているようなものがある。この場合の照合は困難である。

確認、チェックというものよりは、動作を伴ったものを多く訓練に取り入れることが良い。また何か生産するものについても出来るだけ目に見える形で蓄積されていくよう取り組むのが良い。

3,000より大きいものには 印を付ける。

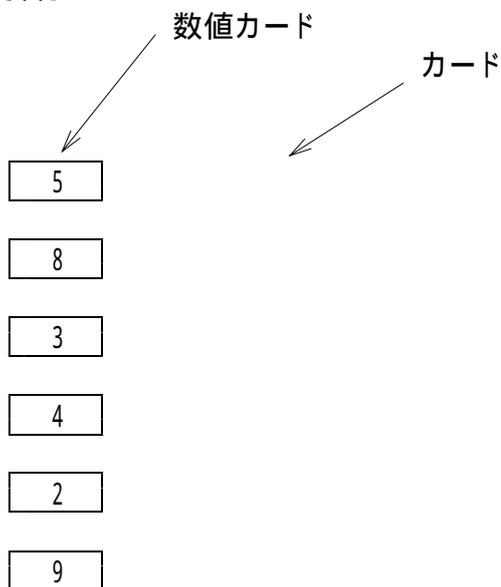


「図9 比較課題」

図9の課題については、全ての数値にランダムに を付けてしまった。口頭指示は、「この数値の中で3,000よりも大きいものは を付けてみましょう。」と言った。

図7の課題で、「3,000より大きいもの…」を理解させるため、以下の練習を行った。

【内容】



1. 上記のように数値カードを左端に置き、その数値カードの数だけカードを右方向に並べて見せた。
2. 「6より大きいものはどれですか。カードを抜き出してください。」という質問に対し、

9
8
5
4
3
2

3. いずれのパターンでやってみても、大きい順に並べ替え、すべてのカードを選択している。左端の数値カードだけで、4桁までのものやっても同じである。

質問内容で、「大きい」という言葉をやめて、「6よりたくさんあるものは」と聞くと、

9
8

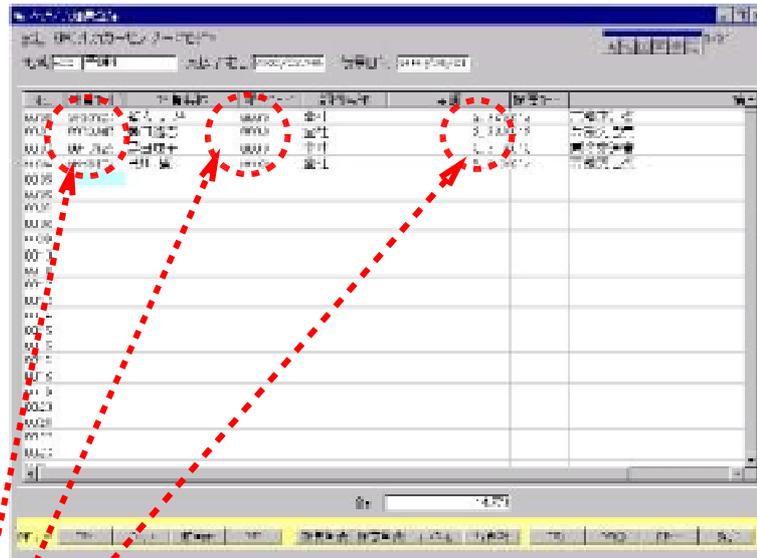
と出し、後どうしようかと迷った感じであった。「正解です。」と声をかけた後からは、「たくさん」、「すくない」の使い分けた質問に正しく答えることが出来た。

最初の課題で、「3,000より大きいものに を…」についての本人の解答は、大きい順に全ての数値を順番に をつけていたようだ。

B - 10
照合作業2

事業所で使用されている専用ソフト共通会計システムのパソコン上のデータと交通費伝票に記載されている社員番号、部門コード、金額が一致しているかどうかの照合を行う。

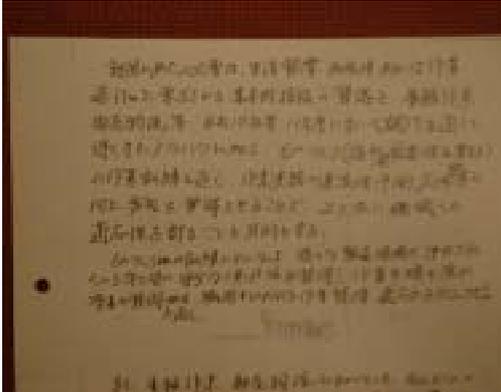
・ チェック箇所は3つであり、口頭指示により確認照合はできている。伝票紙面上とディスプレイとの照合の際の戸惑いは見られない。
・ 記憶力に優れており、伝票の7桁数値データを瞬間的に覚え、ディスプレイと照合していた。最初は適当に照合していると思ったので、「ゆっくりでいいからしっかり確認すること」と指導した。



「図10 共通会計システム画面」

数値7桁を瞬間的に覚えている。伝票と照合し、作業を進めているが、いつも正確といえそうにはないため、継続して、正確に行うよう声かけは必要である。

<p>B - 13 キーボード 操作2</p>	<p>タッチタイピングの練習</p> <p>長文入力</p> <p>手書き文入力 事業所において、手書き文を編集構成しながらデータ入力していく業務がある(経理部門ではない)。入力出来るか試みた。</p> <p>編集校正記号を記すことにより、文を入力させてはどうか。 校正記号等の把握をさせ、取り組ませてはどうだろうか。</p>	<p>家でワープロソフトを使って文章入力を行っているため、キーボード操作には慣れている。かな入力でも、ローマ字入力でもどちらでも出来るというので、ローマ字でキー入力訓練は行った。タッチタイピングを習得させようと、「キーボードを見ずに入力すること」と指導した。どうしても見てしまうため、キーボードをダンボール箱で隠し見えないようにして、五十音の練習を繰り返させた。毎回訓練開始直後は、あちこち違うキーを押してしまうが、次第に慣れてくる。他の取り組みとしてキータッチソフト(特打)を利用するが、画面上のキャラクターの絵が動きアルファベットが次々出てくるのに対して間違えるため、落ち着かなくなりキーボードをあちこち強く叩き始めるので、このソフトは中止した。</p> <p>300文字前後の長文入力を時間を計りながら、記録するよう指示。何も指示せず様子を見ると、15,6分で入力していた。カタカナは全てスペースキー(変換キー)で出している。また、「よかった」や「しょっちゅう」等の小さい文字について例えば、T・Uを連打することにより、たまたま出てきた小さい文字「っ」を選び他は削除するという方法であった。</p> <p>カタカナについては、入力してからf7キーを押す。小さい文字は先頭にLキーを押すこと、と紙に記入し見せたり、実際に入力して見せながら確認させることを繰り返した。最終的には、400文字を11分から14分の間で入力できている。</p> <p>実務で使用される手書き文書を課題とし、入力した。文字は、崩し字やコピーにより潰れかけたものなどがあり、通常でも見にくい。文章入力という点では、ほとんど問題無いが、文と文をつなげまとめる作業というのは困難である。</p>
---------------------------------	---	---



「図11 手書き文書」

<p>B - 15 パソコン2</p>	<p>伝票チェック作業5箇所を行った後、共通会計システムに伝票データ(社員番号、部門コード、金額)の3箇所を正確に入力する。</p>	<p>・ 口頭指示により入力箇所は把握出来ている。1つ入力すると同時に確認まで出来るようであり、間違い修正もできている。時間帯や日によりムラもあるが、特に天気(雨)によって正確性に欠けることがある。毎日、夜マラソンをしているらしく、雨の日は家で練習しなければならないという事が原因かもしれない。 繰り返し入力練習を行ってきたが、1件(3箇所)のデータ入力は約7秒程度で、クリアファイル10件から40件分の伝票入力を行うが1時限(50分)で、130件程度入力可能である。</p> <p>集中力がカギとなるが、処理速度は非常に速い。指示前の先走りを注意する。また入力途中や、確認作業時のデータを、声を出し読み上げながら行うことが多い。周りの邪魔にならない程度に注意していく。</p>
<p>B - 16 ナンバリング1</p>	<p>ナンバーを設定したものを課題の押印枠に合わせ押印する。左右2列5行の枠に左右の順番に押印した。さらに左右どちらか枠が無いものは空打ちし、繰り返しながら押す感触に慣れる訓練。</p>	<p>・ 力いっぱいナンバリングし、教室に大きな音を鳴り響かせる。「ゆっくり静かにやろう。」との指示をしても、加減が難しいようだ。今後も継続し、練習する。</p>
<p>B - 17 ナンバリング2</p>	<p>数値カードの束から数枚抜き出し、1桁から順に7桁まで数値を作り、その数値をナンバリングにセットし、押印用紙に押印する。B - 16のナンバリング1と同様に空打ちも行う。</p>	<p>・ ナンバリング設定では、逆数値を読み取るには問題なかった。設定基準もポイントを的確に指示すれば問題無く習得できた。</p> <p>設定基準・・・右端のギア3枚の時は空打ちし、4枚揃った時に、ロックし、セットする。</p> <div data-bbox="395 1615 895 1984" data-label="Image"> </div> <p>設定基準・・・右端のギア3枚の時は空打ちし、4枚揃った時に、ロックし、セットする。</p>

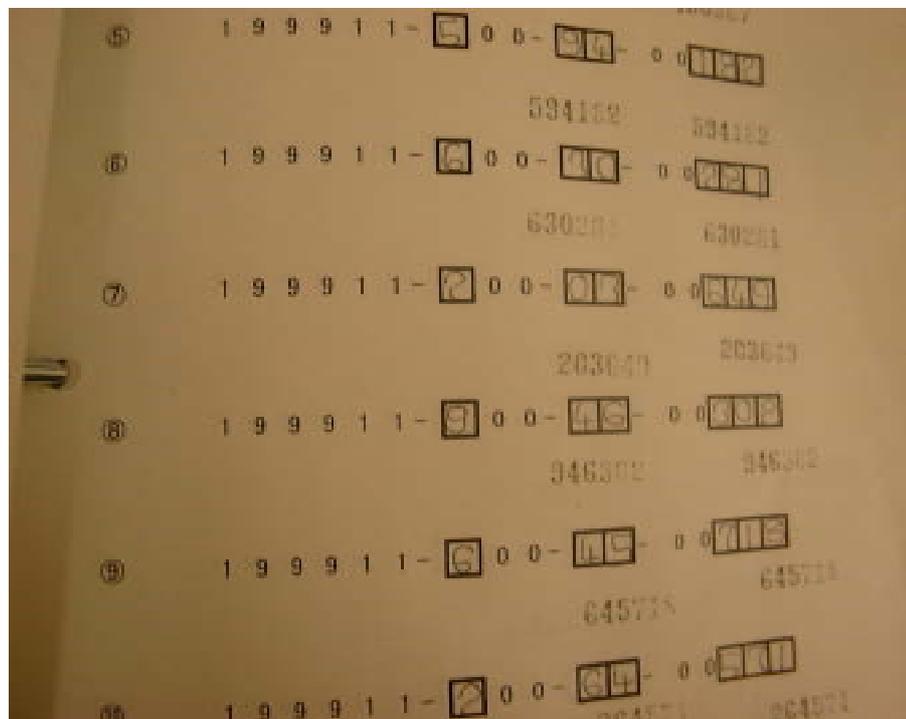
「図12 ナンバリング」

伝票入力後印刷された一覧表や仕訳チェックリストからナンバー7桁を読み取り、ナンバリングにセットする。実際業務でのナンバリングは7桁となり、伝票と領収書の2箇所へのナンバリングをする。同じ数値の2度打ちのための設定基準を把握させ、確認のための試し打ちを行った。

伝票入力後印刷した仕訳チェックリストや一覧表からナンバーを読み取るため、印刷された表の必要箇所に印を付け、場所を把握させた。数回繰り返すことで、印が無くてもナンバーの読み取りが出来るようになった。

伝票と領収書へのナンバリング練習を確認しながら繰り返し行うが、日により正確に出来る時、出来ない時とムラもある。

間違いをした時の修正は指示すれば可能であるが、間違っただけではいけない場面で「間違ってるよ」と少し大きな声で注意すると、突然あせりだし、落ち着きがなくなり間違いを繰り返すことがある。最終的には指示により修正できるが、ナンバーを消した後等見た目きれいではない。



「図13 ナンバリング番号読み取り練習課題」

仕訳チェックリストに印刷されたナンバーから番号を読み取り設定する。

400 - 12 - 000254 412254

ナンバリングだけでなく、他の訓練も同様に、指導する側は本人の様子を見ながら冷静に対処しなければならない。何気なく声かけしたことが、本人を驚かせてしまうことがあるので、注意が必要。

<p>B - 18 パンチ・ ファイリング</p>	<p>各種用紙に裁断したものを、パンチにより穴をあけ、チューブファイルにファイリングする。</p> <p>伝票にクリップどめされたものをクリップをはずし、伝票はチューブファイルへ、領収書は日付順に並べ束ねて封筒に入れる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ A4までの用紙サイズに応じパンチ位置がセットできるパンチを使用した。A4サイズのチューブファイルにファイリングしていくが、A4サイズよりも大きい用紙については、パンチに厚紙をセットし、その厚紙にそってA4に収まるようまたパンチの邪魔にならないよう折り曲げていくことできれいにファイリングできるようになった。 ・ 伝票については、上記要領にてファイリングできるが、封筒に入れる領収書が煩雑にならないようまとめておける補助具を作成した。
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>		
<p>「図14 ファイリング作業」</p>		
<p>B - 19 カッター</p>	<p>課題として用意していた模擬領収書の印刷枠にそって、用紙から模擬領収書をカッターで切り取って行く作業。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ カッターを使用し、線に沿ってものさしをあてがいきりとっていく。切り取り方に多少のこだわりがあるが、特に問題無い。 ・ 指先や目先に刺激を与えることはできる。
<p>B - 20 ホッチキス・ クリップ</p>	<p>B - 19で切り取った模擬領収書を日付が同じものを束ねてホッチキスでとめ、さらに、伝票の日付と一致するものと模擬領収書の束とをクリップどめする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 領収書に記入されている番号順に並べ替え正しく揃えてホッチキスどめすることが出来る。 ・ 伝票と領収書の付け合わせは補助具無しで可能。
<p>B - 21 コピー</p>	<p>訓練で必要となった場合に、指導員と一緒に数枚コピーを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ コピー機を扱うことに対する抵抗は無い。口頭指示により、自分で用紙をセットし、指定枚数分コピーできる。問題となるのが、紙づまり対応である。対策としては、他の職員への助けを求められるようにする。

<p>B - 22 応接</p>	<p>ハンチやはさみ、ナソリング等の備品保管場所を決めておき、訓練開始前、終了後の準備、片付けができるようにする。また朝礼、終礼を行い、始業、休憩、終業の時間の把握を習得する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本的労働習慣は事業所教育により身に付いている。 ・ 所持品(腕時計や帽子)を持ち歩き、置きっぱなしにし、忘れてしまったり、作業の邪魔になることもあるので、注意するが、その場だけであり、継続注意が必要。 ・ 基本的挨拶は積極的に行っているが、くどい位行うため、注意が必要。 ・ 何かにつけて謝る必要無いものに「すみません」と付けて言うクセがある。
<p>B - 23 総合実践</p>	<p>実務実習を行いながら訓練の改良点を探し、訓練に取り入れる。</p> <p>模擬環境での交通費伝票処理の一連の流れ作業</p>  <p>「図15 照合作業」</p> <p>業務上の課題(対策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 変動的業務によるパニック(出来るだけ計画を知らせる) ・ 誤った処理の事後確認(サポート体制) ・ 確認作業時の発声(継続注意) ・ 周辺メンバーの理解(周辺メンバーに対するセミナー) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回訓練してきた訓練内容については殆ど習得してきている。 ・ 事務処理作業については、訓練により習得出来るが、コミュニケーションの障害から様々な問題が予想される。

事例 4

Dさん（27歳）

障害等級：3度

経歴：養護学校卒業、園卒園、当事業所に入社して7年目

所属部署：印刷・発送チーム

（イ）対象者特性

Dさんが通常行っている次の業務を、指導員と一緒にやりながら特性把握に努めた。

【通常業務作業】

発送チームにて 名刺の裁断梱包	<ul style="list-style-type: none">・パソコンのメールソフトを起動させる・画面上にユーザー名と自分のパスワードを入力する・名刺チームから送信された自分宛のメールを開く・1日の名刺の裁断・梱包数を確認し、印刷する （記載事項） 7がつ12にち さいだんき Aのはこ 74はこ ごうけい 74はこ・2階にある印刷チームに行き、A4サイズの名刺原稿をトレイに乗せ、1階の作業場へ運ぶ・印刷した裁断・梱包数をA3サイズの用紙に大きく書き、ボードに貼り付ける。・原稿を裁断機に乗せ、規定のサイズに裁断する・裁断された名刺は、仕切り板のあるダンボール箱の中へ置いていく・名刺申請書の氏名および申請枚数と裁断された名刺の氏名とを照合し、確認できればボックスに箱詰めする・箱詰した名刺を申請書の氏名欄が上になるように輪ゴムで梱包する・梱包した名刺をボックスに詰め、所定位置に置く
その他の業務	<ul style="list-style-type: none">・封筒に宛名シールを貼る・封入作業・手本を見ながらの宛名書き

【把握した事項】

- ・漢字の読み書きはできるが、理解に就いては不明
- ・意思表示や簡単な指示は理解できるが、会話は成立しにくい（オウム返し、独り言、単語の羅列）
- ・会話時に聞き方に簡単な選択肢をつけるとよい
- ・嫌いなことを我慢しなければならない時などパニックを起こすことがある
- ・仕事では使っていないが、パソコンの端末作業はある程度できる
- ・こだわりが強い（冊子の置き方、シールの貼り方等に固執してしまう）
- ・手先を使った作業が得意
- ・急な残業や、スケジュールの変更はできない（前もって説明しておく必要がある、ただしなるべく避ける）
- ・毎日の生活のリズムを一定にしておくほうが落ち着く
- ・体調不良については、周りの人が注意して見ている必要がある
- ・具合が悪くても、会社に来たがる傾向がある（家庭と連絡をとりながら対応している）
- ・行事は、事前にノートで連絡をする
- ・人に話しかけられることを嫌がらないので、勧誘には注意が必要
- ・パニックを起こしても普段どおりに対応
- ・気分がむらがる、あるので周りの人が時には気分転換をさせる必要がある
- ・タイムカードの日々の計算は、時間計算ができる電卓で行っている
- ・ディズニーキャラや車に興味・関心が高い（人の名前・車のナンバーなどはすぐに覚える）
- ・いつも持ち歩いているものを置き忘れると落ち着かなくなる
- ・マラソンが得意

事業所指導員から

- ・業務内容説明については、通常の会話で指示をする。新しい作業に移るときは、いったんリーダーがやって見せて、やらせるの繰り返しである。簡単な作業であるならば2、3回で習得できる。
- ・作業工程の長いものは、第1段階、第2段階、第3段階、第4段階、・・・と段階に分け、第1段階と第2段階をやって見せて、やらせる。できたら第3段階と第4段階をやって見せて、やらせると繰り返し行う。例えば、名刺原稿の裁断の中で、ポイントとなる原稿の向きを変える第3番目の工程を3で向きを変えると指示をする。できたら最初から一通りやらせ、途中で指示しながら繰り返しやらせる。数回繰り返すことで習得できる。
- ・多くのことを一度に言わない
- ・本人の1日の癖を把握し、指導（話しかけ）ができる時と、できない時を見極めながら接している

【観察結果】

観察事項	評価	備考
1.作業指示の理解	A B C D E	口頭説明、またはやってみせる
2.作業の持久力	A B C D E	
3.困難な場面での対応	A B C D E	質問や表情の反応がある
4.作業を見直す態度	A B C D E	比較的確認作業ができる
5.興味の深まり	A B C D E	
6.指導に対する反応	A B C D E	返事はきちんとできる
7.作業補助具	必要・不要	
8.利き手	右・左	手先は器用
9.作業要領	A B C D E	指示通りに行く
10.作業速度	A B C D E	一定した速度を保つ
11.集中力	A B C D E	居眠りがある
12.作業態度	A B C D E	まじめに取り組んでいる
13.学習意欲	A B C D E	

評価基準 A：悪い B：今少し C：普通 D：良い E：とても良い

【作業評価表】

作業項目	作業内容	観察メモ
数字の書き方	0から9までの数字を記入する	<ul style="list-style-type: none"> ・2度書きしながら書いていく ・0から9までの記入時間の測定は不能
電卓計算	電卓を使って足し算、引き算、かけ算、わり算をする	<ul style="list-style-type: none"> ・+-ボタンを使用してたし算、引き算をすることはできる。桁数が多くても結果を出すことができる。
キーボード入力	<ul style="list-style-type: none"> ・EXCELを利用して、数値及び文字を入力する ・用紙に記載された数値データをキーボードから入力する 	<ul style="list-style-type: none"> ・ひらがなや数字は読める。 ・右手のみで入力する。

【コメント】

発送チームでの業務は名刺の裁断梱包。たまに居眠りもあるが、作業は正確に行っている。事務処理訓練を考えた場合、照合作業や仕訳作業は出来ると思われる。確認用の補助具の利用も含め、入力作業（仕分け、入力、判断）の訓練を行う。

(ロ) 訓練計画

【訓練カリキュラム】

訓練期間：平成11年7月12日から平成12年2月29日

訓練時間：336時間

《訓練目標》

パーソナルコンピュータを利用したビジネスデータの処理・管理を中心に、帳票仕分け、ナンバリング、ファイリングを行うことの出来る知識・技能の習得を目指すものとする。

- 1) 各種帳票を種類毎に分類できる。
- 2) 帳票を基にコンピュータソフトへのデータ入力出来る。
- 3) 電卓を利用した加算、減算、検算出来る。
- 4) ナンバリングを設定し、連続したナンバーの押印出来る。
- 5) 一定の基準を基に帳票を仕分け、分類、並べ替え出来る。
- 6) 帳票にパンチで穴を空けたり、ホッチキス、クリップでとめ、ファイルできる。

《訓練内容》 表6

《単位訓練時間》

モジュール番号	単位訓練題目	時間
B - 1	数	2
B - 2	国語基礎	4
B - 3	帳票処理 1	5
B - 4	帳票処理 2	10
B - 5	押印作業	2
B - 6	運搬作業	2
B - 7	電卓 1	10
B - 8	電卓 2	10
B - 9	照合作業 1	10
B - 10	照合作業 2	10
B - 11	宛名書き	2
B - 12	キーボード操作 1	5
B - 13	キーボード操作 2	20

モジュール番号	単位訓練題目	時間
B - 14	パソコン 1	10
B - 15	パソコン 2	40
B - 16	ナンバリング 1	10
B - 17	ナンバリング 2	20
B - 18	パンチ・ファイリング	50
B - 19	はさみ・カッター	5
B - 20	ホッチキス・クリップ	5
B - 21	FAX・コピー	2
B - 22	応接	2
B - 23	総合実践	100
	訓練総時間	336

(注) 安全衛生作業、VDT作業、社会生活面については、訓練中随時指導していく。

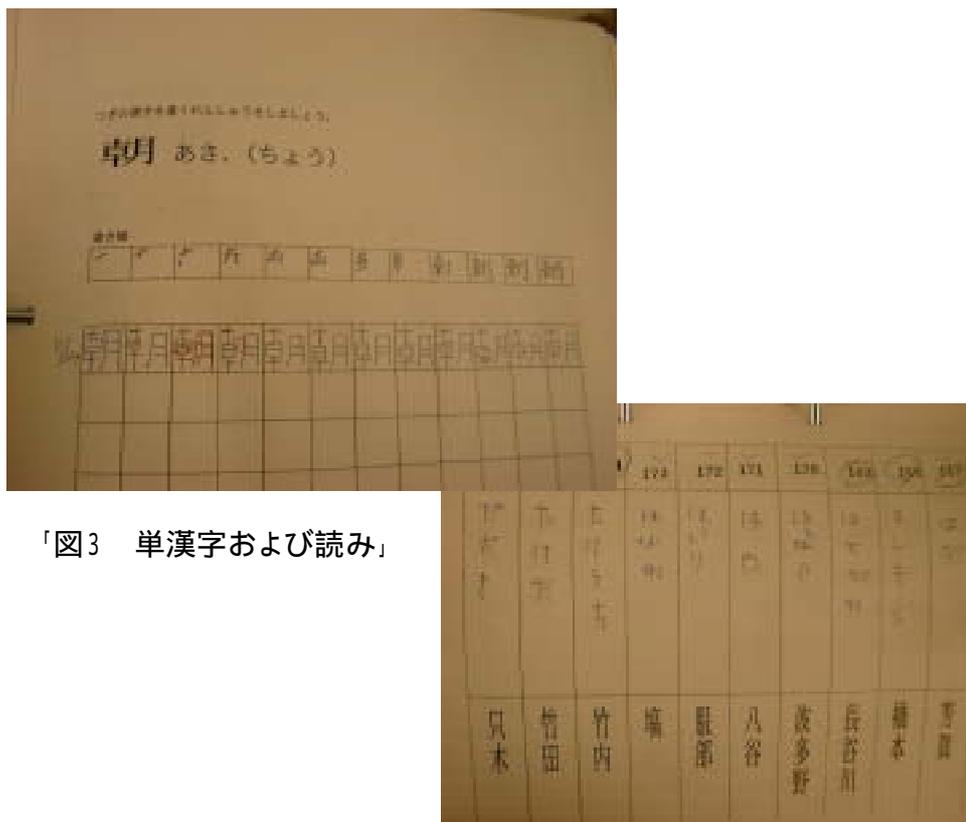
(ハ) 各モジュール実施状況及び成果

単位訓練題目	訓練内容	訓練状況及び成果
B - 1 数	<p>毎朝朝礼時に、教室内の時間割表を確認しながら日付の確認および訓練の準備に取り組む。</p>	<p>・ ホワイトボードに時間割を記しており、日付および本人の時間割を確認し、1日の訓練に取り組んだ。日付の認識は出来ており、自分の各時間ごとに訓練科目を読み上げている。</p> <div data-bbox="488 465 1227 1050" data-label="Image"> </div> <p>「図1 時間割表」</p> <p>1から31までの数を記したカードを数枚抜き出し、順番に並べ替える。</p> <p>・ 31までというのは、日付を意識したものである。日付の認識はできている。</p> <p>・ 正確に行おうとするため、数値の大小比較もゆっくり行い並べていた。繰り返し練習していけば、カードの扱いは慣れ、並べ替えて揃えることも出来る。</p> <div data-bbox="580 1391 1011 1731" data-label="Image"> </div> <p>「図2 数値カード」</p> <p>「照合作業」という訓練科目で「てらしあわせさぎょう」と読みあげたりした時、「しょうごうさぎょう」と後ろから言い正すと、再度「しょうごうさぎょう」と自分で言いなおす。上手く言えなかった時は、言えるまで繰り返したり、分かっていることを先に言われるのを嫌がる感じである。</p>

B - 2
国語基礎

一般的な漢字の読みや記入と、今後の業務に必要と考えられた社員氏名の漢字の読みを行った。また記入ばかりだと飽きるので、EXCELを使って、駅名や地名等のひらがな入力や漢字・カタカナ変換も行った。

- ・ 名刺の裁断業務を行っており、社員氏名の漢字の読みはかなり読める。単漢字よりも苗字の漢字2文字ある方が読めている様子である。
- ・ EXCELの入力では、正確に1文字ずつ入力している。間違いは無い。



「図3 単漢字および読み」

ボールペンで字を書くとき2度書きするクセがあるが、1度でいいと指示すれば直る。

B - 4
帳票処理2

伝票承認印の有無による仕分け

・ 交通費伝票を使用し、承認印欄に印鑑が有れば 伝票ボックス、無ければ×伝票ボックスへとやって見せることで、すぐに習得出来た。

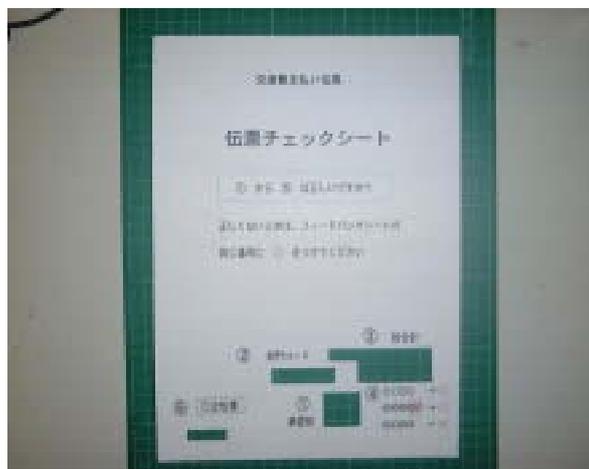


「図4 承認印有無による仕分け」

伝票チェック項目5箇所
・ 正伝票
・ 承認印、
・ 部門コード
・ 総合計検算
・ 訂正印

のチェック作業を行った。
伝票チェックシートを利用した。伝票と同じサイズの厚紙を、チェック箇所のみ穴をあけ、その穴の淵にチェック項目と番号をふって記しておく。伝票とチェックシートを重ねチェック箇所を確認し、不備な項目(正伝票 控え)があれば付箋に番号を記入し、伝票に貼りつけ、ボックスに揃えて置く。

・ 訂正印のチェックは、総合計金額が〓とな
っている場合には、印鑑が必要と説明し、繰り返
し行えば習得できた。
・ 電卓での検算は正確に出来ている。
・ 伝票チェックシートが効果的であった。



「図5 伝票チェックシート」

伝票日付の並べ替え
・ 交通費伝票に記載されている日付を基準とし、伝票を並べ替える。

・ 日付の認識は出来ているので、伝票30枚程度
を並べ替えてもらったが、日付並べ替え補助具を
利用する方が速い。

有るか無いかのような簡単な判断は可能であるため、このような作業を組み合わせるにより、1つの業務が出来るのではなかろうかと想像できる。

B - 5
押印作業

日付設定した日付印を押印し、押す感触を習得する。
日付印の日付を設定する。

- ・ 伝票日付欄に日付をセットしたものを押印させる。繰り返し練習した。
- ・ 日付の認識は出来ているので、設定も容易であり、逆数値に注意した。



「図6 伝票への日付押印」

この訓練については、特に問題無かった。

B - 7
電卓1

1桁で5行程度のたし算およびひき算の基本練習から始めた。

- ・ 課題金額を左手人差し指で、電卓打ちを右手人差し指で確認しながらひとつひとつ入力している。基本練習では、正確に入力出来るように、L字型のものさしを金額行に合わせながら計算するようにした。



「図7 電卓基礎練習課題」

<p>B - 8 電卓2</p>	<p>各種桁混じりで10行までの計算を繰り返し行った。ある程度間違えなく出来るようになった段階で実務で使用されている伝票を使用しさらに練習を重ねた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入力する行数が多くなると、入力している場所が分からなくなってしまうので、基本練習に引き続きL字型をした補助具を作成し、それを伝票にあてがいながら入力をさせた。 ・ 入力間違いをした時、ACボタンを押してしまうので、Cボタンで処理するよう指導をしたが、1からやり直したいというこだわりがある。途中からの修正はがまんできそうに無い。 ・ 金額の先頭に¥印が記載されていたり、金額が手書き記載されている場合は、読みとることが困難な場合があるが、たずねることが出来る。
<div data-bbox="502 651 1193 1196" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="667 1211 954 1249">「図8 伝票電卓計算」</p> <p data-bbox="459 1368 1426 1442">訓練開始から約2ヶ月程度1時限目は電卓訓練とした。これにより、1日の訓練のリズムを掴むことが出来る。</p> <p data-bbox="459 1451 1426 1563">時間はかかるが、入力は正確で間違いが少ない。ひと文字、ひと文字の入力なので入力スピードが上がらないため、今後は2桁一度に覚えて入力できるよう、本人に自覚させながら、さらに練習する。</p>		
<p>B - 9 照合作業1</p>	<p>伝票に記載されている領収書の必要欄金額と領収書との付け合わせを行う。伝票の領収書が必要な金額には番号が振られており、それに対応する領収書にも番号が記載されている。番号が一致するものを見つけ、金額が正しいか確認する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1枚の伝票に数行領収書が必要な金額が記入されており、模擬領収書も束ねてホチキスどめされている。模擬領収書の紙事態が薄く、めくるのに時間がかかる。作業説明はやって見せる、口頭により説明することで、作業は理解できており、照合は行える。 ・ 伝票に記載されている領収書必要金額の幾つかが1つの領収書にまとめられているようなものの照合は困難である。

伝票日付と模擬領収書の日付との付け合わせを行う。

日付並べ替えボックスの補助具を使用すれば、簡単に付け合わせは出来る。



「図9 伝票と領収書の日付の付け合わせ」

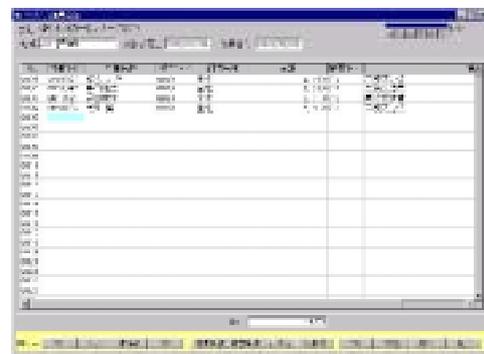
自分のペースを持っており、作業の意味を理解して行うことが出来ている。口頭指示とやって見せることが最も効果的で2、3回本人にやらせながら指導すれば、習得出来る。

B - 10
照合作業2

事業所で使用されている専用ソフト共通会計システムのパソコン上のデータと交通費伝票に記載されている社員番号、部門コード、金額が一致しているかどうかの照合を行う。

共通会計システムの画面コピーを行い、伝票と画面印刷用紙とに、チェック箇所を色付けして繰り返し確認した。慣れた時点で、ディスプレイと伝票とに照合を戻し確認することで、スムーズ習得できた。1桁ごとの確認よりも2、3桁と桁数を増やし覚えることにより速度アップのことも可能である。

チェック箇所は3つなので、ひとつひとつ丁寧に確認照合している。伝票とディスプレイとの照合箇所は口頭指示による「このこと、ここが同じならばOK」。確認するデータが7桁数値と桁が多く時間はかかるが正確である。



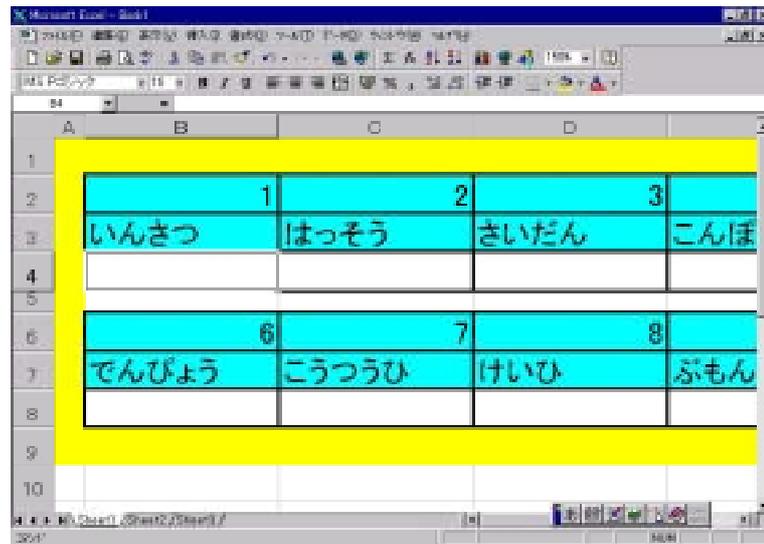
「図10 伝票データとディスプレイ上のデータとの照合」

B - 12
キーボード

パソコン電源位置の
把握
EXCELの起動

EXCELを利用した
ひらがな・カタカナ・漢
字変換入力で、事務処
理に出てくる用語のひら
がな、カタカナ、漢字を
課題とした。
・伝票、印刷、経理・・・
・社員名簿の利用
田中、鈴木、佐藤・・・
・駅名
月島、池袋、東京・・・
・数値

- ・ 電源位置については、見せて説明すれば、簡単に覚えた。
- ・ 最初の訓練では、あらかじめ指導員が起動させておいた。除々に口頭による説明や、やって見せるやらせる等数回繰り返し行い覚えた。本人専用のマニュアルを作成し、そのマニュアルの読み方を把握させれば起動、終了は可能である。
- ・ キーボードのひらがなキーを見やすくするためひらがなのシールをキーに貼りつけた。
- ・ 漢字変換は正しく出来ており、課題の漢字を見て、ディスプレイの似たような漢字候補のなかから適切なものを出力することが出来る。
- ・ 数値も正確に入力することが出来る。



「図11 Excelによるひらがな入力」

入力間違い時に、途中修正というのは出来ず、セルのデータ全て消去してから再度入力しなおしている。途中修正を指示し、手を差し伸べるが嫌がり払いよけられることがある。

B - 13
キーボード
操作2

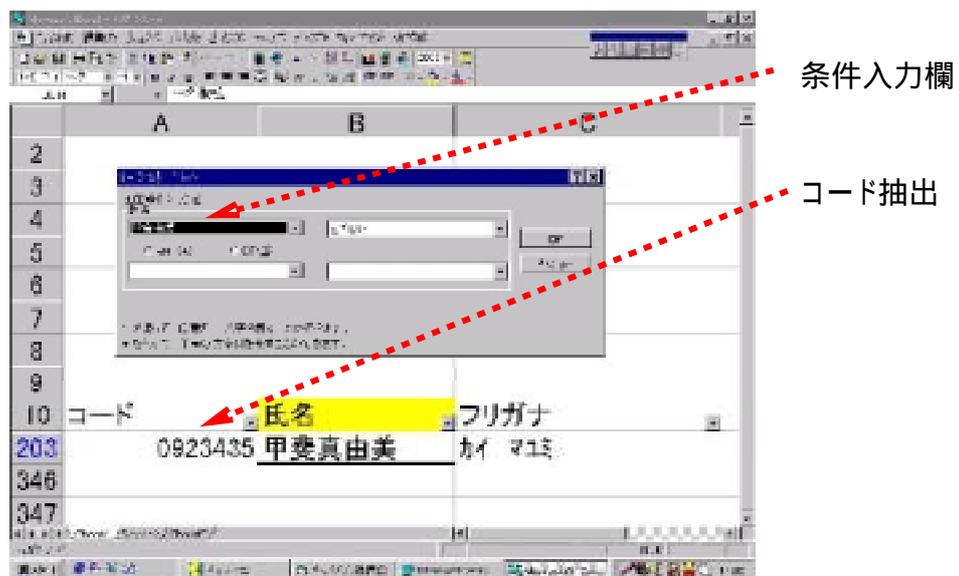
EXCELのlookup関数を使用し、コード番号のみを入力し、社員名が自動表示される課題を行った。
コードを入力したと同時に社員名が表示されることに対し、違和感が無いか、また正しくコードを入れることを目的とした。(テンキーの練習)

途中修正せず、最初からやり直すこだわりについては、無理して直さなくてもよいのでは。

B - 15
パソコン2

EXCELのデータベース機能を利用した検索作業を行う。
社員番号と社員名を記したデータを、オートフィルタにより、氏名の条件入力し、社員番号を書き出す練習を行う。

条件設定時に、社員名の漢字の中から読める漢字が1文字でもあればそれを入力し、分からない漢字についてはワイルドカード(?)を利用した。単漢字を入力し、他をワイルドカードを使うというよりは、苗字2文字3文字を正確に入力し、名前をワイルドカードを使っている。苗字の読みは正しいが、変換出来ないものに戸惑っていた。そのようなものについては、1文字毎変換するようやって見せたり口頭指示を行った。多少出来るようにはなったが、継続する必要がある。



「図12 Excelによる社員コード検索」

	<p>伝票チェック作業を行った後、共通会計システムに伝票データ社員番号、部門コード、金額の3箇所を正確に入力する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 以前の照合作業により、入力箇所は把握出来ていた。3箇所入力した後、ディスプレイと伝票を確認するよう指導した。入力段階で正確に入力出来ている。
<p>B - 16 ナンバリング1</p>	<p>ナンバーを設定したものを課題の押印枠に合わせ押印する。左右2列5行の枠に左右の順番に押印した。さらに左右どちらか枠が無いものは空打ちし、繰り返しながら押す感触に慣れる訓練。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 押す力加減を指導することが難しい。 ・ 少しずつナンバリングのどの位置から印字されるか判断出来るようになった。 <div data-bbox="427 875 1262 1536" data-label="Image"> </div> <p>「図13 ナンバリング課題」</p> <p>空打ちについては、枠があれば押す、無ければということをやってみせれば簡単に習得出来る。</p>

B - 17
ナンバーリング2

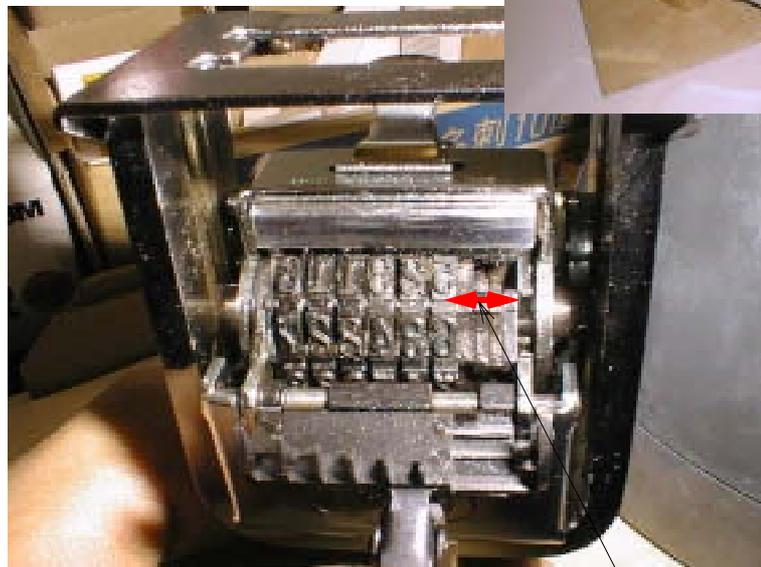
数値カードの束から数枚抜き出し、1桁から順に7桁まで数値を作り、その数値をナンバーリングにセットし、押印用紙に押印する。B - 16のナンバーリング1と同様に空打ちも行う。

実際業務でのナンバーリングは7桁となり、伝票と領収書の2箇所へのナンバーリングをしなければならない。同じ数値の2度打ちのための設定基準を把握する必要があった。さらに、確認のための試し打ちを行う必要もあるので、電卓を使用し、最初の押印ナンバーから2を減じた数値をナンバーリングにセットし、2回試し打ちを行った後、指導員に確認させた。

・ 数値を、ナンバーリングでは右からセットするよう統一するため、簡易マニュアルを作成した。
・ 逆数値を読み取ることは繰り返し練習すれば理解できた。

・ 実務では2回連続押印のため、回数指定の針を2にセットする。次いで、ナンバーリングの右端のギア4枚が揃った時に、ロックし、セットするよう説明した。繰り返し練習すれば習得した。

・ ナンバーリングのナンバー設定時、ナンバーリングの枝の部分をも機の上に押し付けてロックするため滑る。すべり止めを自助具として作成した。



「図14 ナンバーリング設定時および自助具」

4枚揃った時点でセットする。

最初の説明で的確に指導していれば、その教えられたことを忠実に行うことができるので、最初の指導が肝心である。

<p>B - 18</p> <p>パンチ・ファイリング</p>	<p>各種用紙に裁断したものを、パンチにより穴をあけ、チューブファイルにファイリングする。</p> <p>伝票にクリップどめされたものをクリップをはずし、伝票はチューブファイルへ、領収書は日付順に並べ束ねて封筒に入れる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ A4までの用紙サイズに応じパンチ位置がセットできるパンチを使用した。A4サイズのチューブファイルにファイリングしていくが、A4サイズよりも大きい用紙については、パンチに厚紙をセットし、その厚紙にそってA4に収まるようまたパンチの邪魔にならないよう折り曲げて行くことできれいにファイリングできるようになった。 ・ 伝票については、上記要領にてファイリングできるが、封筒に入れる領収書が煩雑にならないようまとめておける補助具を作成した。
		
<p>「図15 ファイリング作業」</p>		
<p>B - 19</p> <p>はさみ</p>	<p>課題として用意していた模擬領収書の印刷枠にそって、用紙から模擬領収書をはさみで切り取って行く作業。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ はさみを使用し、線に沿ってきりとすることは出来るが、丁寧といえるほどではない。指先や目先に刺激を与えることはできる。
<p>B - 20</p> <p>ホッチキス・クリップ</p>	<p>B - 19で切り取った模擬領収書を日付が同じものを束ねてホッチキスでとめ、さらに、伝票の日付と一致するものと模擬領収書の束とをクリップどめする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 模擬領収書は紙そのものが小さく薄いのが、比較的器用なので、紙の縦横を机板でとんとんたたき揃え、丁寧にホッチキスどめが出来る。

B - 21 コピー	<p>訓練で必要となった場合に、指導員と一緒に数枚コピーを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ コピー機を扱うことに対する抵抗は無い。口頭指示により、自分で用紙をセットし、指定枚数分コピーできる。問題となるのが、紙づまり対応である。対策としては、他の職員への助けを求められるようにする。
B - 22 応接	<p>ハンチやはさみ、ナンバーリング等の備品保管場所を決めておき、訓練開始前、終了後の準備、片付けができるようにする。また朝礼、終礼を行い、始業、休憩、終業の時間の把握を習得する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本的労働習慣は事業所教育により身に付いている。(訓練時間、休憩時間) ・ 居眠りの対処法が今後の課題。
B - 23 総合実践	<p>実務実習を行いながら訓練の改良点を探し、訓練に取り入れる。</p> <p>模擬環境での交通費伝票処理の一連の流れ作業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実務でファイリング作業をする時、使用されている用紙の中にはとても薄いものがあるため、扱いにくい。必要無い用紙まで2、3枚まとめて取り上げてしまうことがある。そのため、訓練では、付箋を利用し、1枚1枚処理していくよう練習した。この付箋を使用することは効果がある。 ・ 補助具等を利用してきたが、実際の場面ではそれを置く場所が無い等の物理的課題。 ・ ナンバーリングする領収書の表面にコーティング処理を施されているため、インクののりが悪い。 ・ それぞれの簡易事務作業を組み合わせ、業務の流れにそった個人マニュアル作成を作成した。



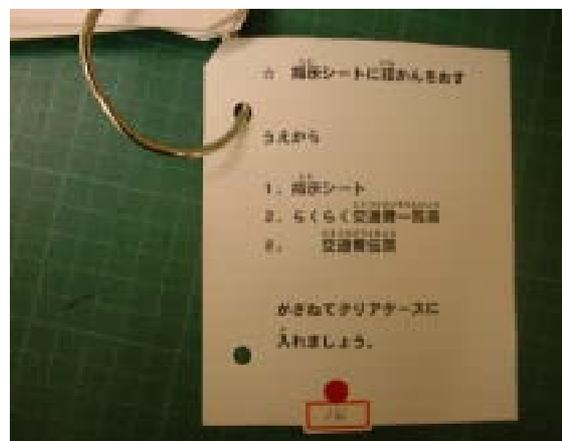
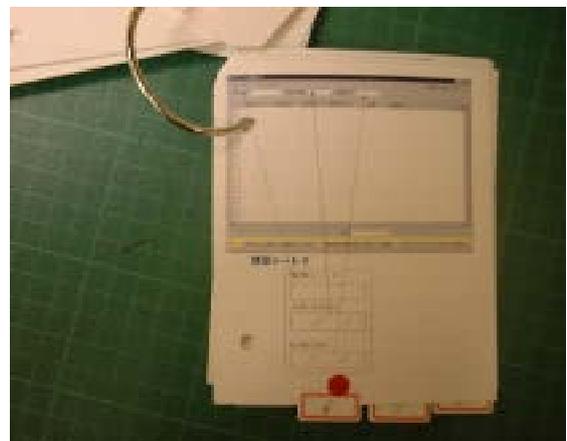
「図16 マニュアルを見ながら伝票データ入力準備」

業務上の課題(対策)

- ・ 居眠り(居眠り避けティッシュ)
- ・ 業務の流れの把握(マニュアル作成)
- ・ こだわり(さしつかえないようなものは無視して良い)

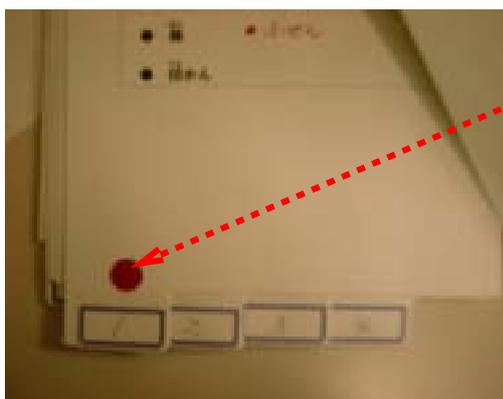
【補足資料】

事業所経理業務の業務分析から、細分化されたものを各々訓練してきた。最終的に一連の交通費伝票処理を行うことが出来ることを目的とし、以下のような業務マニュアルを作成した。

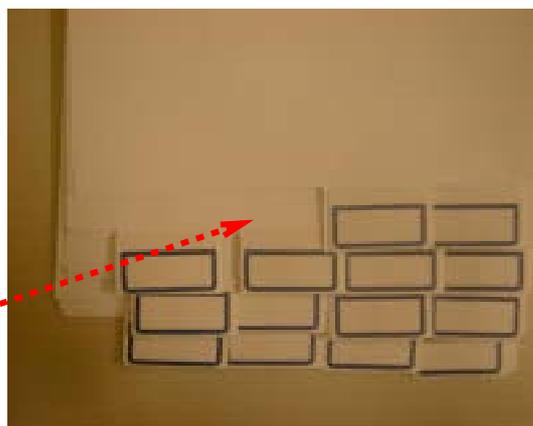


業務マニュアルには、パソコン画面やマウスの絵を取り入れたり、漢字のルビ付け等の工夫をした。また、1つの作業を行って次の作業に移る時点でマニュアルをめくるよう訓練してきたが、誤って違うページをめくらないために、マニュアル用紙の付箋部分に赤丸シールを貼ったり、段カットした。

マニュアルを工程毎にめくることが困難な場合、または先走りしてしまう場合には、1枚の紙にまとめた作業を記したマニュアルを用意した。



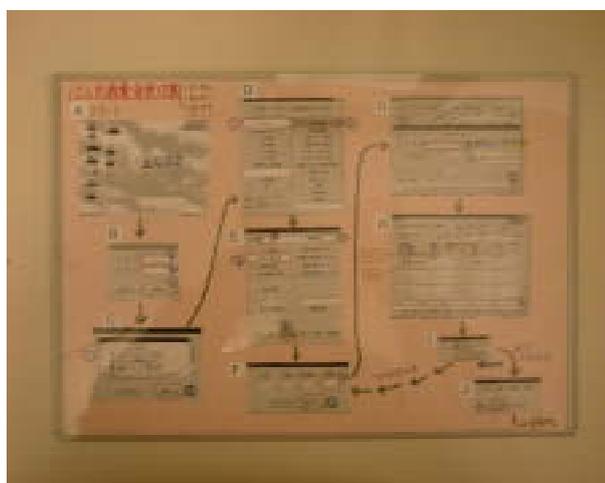
誤って違うページをめくらないように、赤丸シールを貼った。



カードをめくり易いように段カット。



「左図 : カード型マニュアル



右図 : 1枚にまとめたマニュアル」

4 まとめ

本事例は、事業所との連携により事務系訓練を実施したものである。研究員による業務分析および指導員の現場実習からはじまり、事業所および当センター訓練指導員が、対象者の特性および進捗状況の情報交換を行いながら訓練にあたった。訓練期間の最終段階においては、実務実習により明確になった課題を訓練に反映し、また対象者が経理事務部門に配置されることを想定した業務上の問題点を洗い出し、経理事務部門へ対応策を提案してきた。

現在までの反省点、成果物、経理事務対応策例は次のとおりである。

【反省事項】

- ・ 経理事務の1日、1週間、1ヶ月の業務量・安定性を把握しきれなかった
- ・ 通常の経理事務員の処理速度を把握できていなかった
- ・ 対象者の簡易事務作業の評価について、新たに作成する必要がある
- ・ 対象者特性把握に時間がかかった
- ・ 経理事務の現場との調整には限界があった

【成果点】

- ・ 単純作業を連結し、業務マニュアルを作成することで、1つの業務が成り立つこと。
- ・ 事務系教材の蓄積と自助具の開発ができた
- ・ 事業所との連携により、事業所における事務処理の実体を知ることができた
- ・ 実務実習の問題点を訓練に反映できたこと
- ・ 対象者の働く場が、簡易事務作業の業務にまで広げることができた
- ・ 知的障害者に対する従来からの認識(固定観念?、継続性がある、定型業務に向く等)を改め、知的障害者の特性をつかんで、人や作業内容の組み合わせることによって、事務系の簡易作業ができることが分かった。

【職域の可能性を左右するファイリング作業における問題点及び事業所への対応策検討の提案例】

課 題 点	対 応 策
1. 領収書と伝票がホッチキスで止まっていると自分で対応出来ない	・クリップ止めで統一
2. コピー、FAX対応の伝票に付箋を付けることが難しい	・あらかじめ必要なものは付箋を付ける
3. ナンバリングが間違っていたり、読み難い場合の対応が出来ない	・ファイリング段階でのリストでの確認等の対応不可であり、順番が違ったままファイルされる可能性があることへの理解を求めていく

今回の試行では、会社運営方針や2000年問題によるOA機器操作の変更等により、訓練内容についての変更を余儀なくされる場合も少なく無く、柔軟な対応が必要であった。そのような状況の中で、事業所指導員と打ち合わせを繰り返し行い、事務系訓練1つ1つを消化していくうちに、知的障害者であっても、人と人と（対象者同士）の組み合わせ、作業の組み合わせにより、業務マニュアルや環境整備（現場職員の知的障害者の理解や物理的なもの）によって事務処理業務が成り立つことが分かった。また、知的障害者に対する一般的な認識も、機会を与えて取組んでみないと分からない（無理と思われていたものの中でもいくつか可能となる）部分が多いという共通認識が持てた。他の事業所でもこのような機会を与えることができず、知的障害者の職域をどうするか試行錯誤されているところもあると思われる。今年度の試行期間で、将来的に対象者が担当するはずであった交通費伝票数社分がアウトソーシング等により減少した。また業務量としても1週間安定したものでは無くなってしまふ等の問題が生じた。このような問題は社会的にも同じような状況にあるように思われる。

当該事業所では、既存の業務と経理業務との組み合わせやサポート体制により業務が可能かどうか検討しているところである。実際に知的障害者を経理事務部門へ配置転換とまではいかずとも、減少しつつある現職務に加え事務処理業務を行わせる計画で進んでいる。

今年度の試行を通して、事業所および他の障害者職業能力開発校とのつながりを持つことができ、今後の共同教材開発や事業所事情等の情報交換を約束できたことが最大の成果であったと思われる。以上のつながりや今年度試行業務を活かし、今後の知的障害者受入業務に役立てて行きたい。

引用文献

1. 「知的障害者を対象とした職業能力開発・向上マニュアル作成にかかる研究調査」第2次基礎調査集計結果（全国障害者能力開発施設等連絡協議会）
2. リハビリテーション研究 第85号（日本障害者リハビリテーション協会）
3. 職業準備訓練指導マニュアル（日本障害者雇用促進協会）
4. 教授技術 演習 : 実習指導の仕方と授業構成法（職業能力開発総合大学校）

おわりに

知的障害者の職域拡大のひとつとして、本稿では事務補助業務を取り上げているが、知的障害者の特性は個々人により大きく異なること及び事業所の事務処理方法が千差万別であろうことから、能開校において普遍的な訓練カリキュラム及び指導法を確立するにはもっと多くの事例を経験し、収集して検証していかなければならないであろう。

事業所内で行われる業務は、常に流動的であり仕事のやり方が変化している。その変動に知的障害者がついて行けるだけの能力を、能開校側はどのように訓練すれば良いのか。

能開校の中からは、事業所で行われている実務が見えないため、実際に必要な訓練が見落とされてがちになる。その作業要素が多くの事業所に共通するであろうものならば、訓練カリキュラムに入れておきたいものである。こうした作業要素を数多く知るためには、能開校側が企業に赴き、実務の実態を知っておくことが大切であろう。