

# ワークサンプル幕張版(MWS) 新規課題 活用ハンドブック

～MWS 新規課題の効果的な活用に向けて～



新規課題について  
知りたい



活用方法について  
知りたい



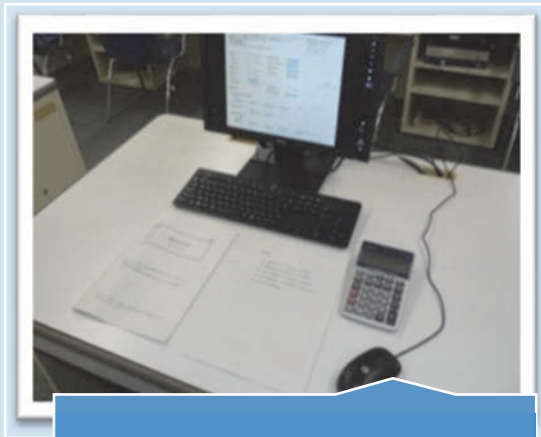
対象者への対応に迷った時は

# ワークサンプル幕張版(MWS)

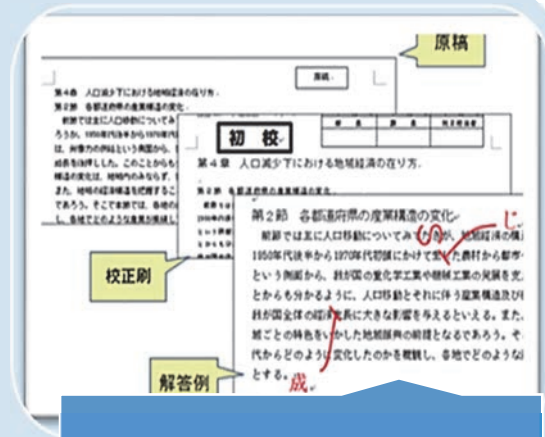
## 新規課題

## 活用ハンドブック

～MWS 新規課題の効果的な活用に向けて～



給与計算



文書校正



社内郵便物仕分

## はじめにお読みください



このハンドブックはワークサンプル幕張版(MWS)新規課題(以下「新規課題」といいます。)を様々な機関で活用していただくために作成しました。  
以下、知りたい内容に応じたページをご案内します。必要な箇所からお読みください。

### 新規課題について知りたい

- 新規課題とは.....1
- 新規課題の特徴.....2
  - ー強化された機能.....2
  - ー課題の発見と対策.....2
  - ー既存課題よりも高い難易度の設定.....3
- 実施方法を知るための参考資料.....4
  - ー新規課題の概要を動画により確認したい
  - ー新規課題の実施手続きについて知りたい
  - ー新規課題の概要を対象者に簡潔に説明したい
  - ー対象者への簡易版の教示や対応等を支援現場で確認したい
  - ーエラーの内容や補完方法を確認したい
  - ーワークサンプル幕張版で採用されているABA法について知りたい
  - ーワークサンプル幕張版の背景理論が知りたい
- 新規課題を使用する際の留意事項.....5
  - ー課題の難しさとストレス.....5
  - ー新規課題を複数組み合わせる.....5
  - ー作業の概要を十分に説明する.....6
  - ー既存課題を活用する.....6
  - ー新規課題を活用する目的を対象者と共有する.....7
  - ー簡易版を活用する際の留意点.....7
  - ー簡易版と訓練版の使い分け方.....8
- 対象者の理解力に応じた作業指示.....8

### 活用方法について知りたい



#### 本書が想定する読者層

新規課題を購入し、実施マニュアルを読んだ方を主たる読者層として想定しています。また、既存課題については知識があるが、まだ新規課題を購入していないという方も、本ハンドブックにより新規課題の活用方法についてイメージを持っていただければと思います。

なお、障害者職業総合センターホームページに掲載している新規課題の概要の動画(p.4)を視聴いただくほか、可能な方は、新規課題の購入時に添付されている「実施マニュアル」とあわせてご覧いただくと、理解が深まります。



### 【活用モデル】・【活用事例集】の使い方

【活用モデル】では、新規課題の対象者、使用する場面、目的、効果等を記載しています。自機関での新規課題の活用方法のイメージづくりにご活用ください。

【活用事例集】は新規課題を用いた支援の流れを把握するためのものです。事例ごとに付した障害種類、活用した課題、支援の目的(就職・復職)のバナーを目安に、自機関での活用シーンに応じて参考にしてください。



- 活用モデル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
  - 簡易版活用モデルと訓練版活用モデルの共通事項・・・・・・・・9
  - ①簡易版活用モデル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
  - ②訓練版活用モデル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
- 活用事例集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
  - 補完方法の必要性を認識した事例・・・・・・・・・・・・・・・・16
  - 自身の特性理解と就職への希望を整理した事例・・・・・・・・18
  - 補完方法への自信を深め就職につながった事例・・・・・・・・21
  - 復職に向けて疲労・ストレスへの自覚を持った事例・・・・・・・・23
  - 効果的な支援方法を確認した事例・・・・・・・・・・・・・・・・25
  - 作業遂行力の向上と補完方法の習得により自信の獲得につながった事例・・・・・・27



## 対象者への対応に迷った時は



- 過集中傾向が見られる・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31
- 課題への違和感を訴える・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31
- 課題への理解が進まず時間が経過する・・・・・・・・・・・・31
- エラーのフィードバックにより不安感を強くした・・・・・・・・32
- 訓練版への移行の判断に迷う・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・32
- 補完方法の提案を受け入れてもらえない・・・・・・・・・・・・33
- ネガティブな感想が聞かれる・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・33
- 振り返りが深まらない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・34
- 結果の受け入れで不安定になる・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・34

# 新規課題について知りたい

## 新規課題とは

ワークサンプル幕張版(MWS)(以下「既存課題」といいます。)は、障害のある方への評価・支援技法として開発した「職場適応促進のためのトータルパッケージ」(以下「トータルパッケージ」といいます。)を構成するツールの一つです。2007年度より市販化され、職業リハビリテーション機関を中心に労働・教育・福祉・医療など様々な機関で活用されています。

その後、開発から10年が経過し、支援現場での対象者の方の障害の多様化が進んだことなどから、知的障害を伴わない発達障害や精神障害のある方に対応した新しいワークサンプルを開発してほしいとの要望を踏まえて、認知的負荷が高く、十分な問題数を備えた課題として新規課題を開発しました。新規課題は2020年度から市販されています。

## 給与計算

## 文書校正

## 社内郵便物仕分



## 新規課題の特徴

### ➤ 強化された機能

新規課題の簡易版では、既存課題に比べて、①職場適応上の課題、②職業上の強みとなる特性、③自発的な補完行動あるいは補完手段の習得状況などを把握することが可能となり、特に就職や職場復帰等に向けた「評価・アセスメント」としての機能が強化されています。また、訓練版では、①作業遂行力の向上、②作業遂行及びストレス・疲労に対するセルフマネジメントスキルの確立に向けた評価と支援といった機能が強化されています。

簡易版  
就職や職場復帰等に向けた  
「評価・アセスメント」機能が強化



訓練版  
セルフマネジメントスキル確立に向  
けた評価と支援の機能などが強化

### ➤ 課題の発見と対策

新規課題は、既存課題に比べて課題の難易度を高く設定しています。また、作業方法を必ずしも明確にしていない部分もあります。そのため、対象者は、既存課題以上に注意力や集中力、理解力を要求されることとなります。したがって、注意の配分の苦手さや過集中などの特性が表れやすく、職場適応の要因のひとつとなる疲労などへの対策を検討しやすくなっています。また、これまでに身に付けてきた「作業を行うための自分なりの工夫」が再現されることもあるかもしれません。そのように新規課題を行う中で現れた行動から、実際の職場で取りやすい行動の傾向や、生じやすい課題を推測する手がかりを得ることができます。

以上のことにより、例えば復職支援を受講中の作業遂行力が高い対象者に対しては、「既存課題では把握できなかったエラー傾向、疲労の現れ方を把握することによって、エラーや疲労への対処方法を検討する」、発達障害のある対象者に対しては、「既存課題では確認できなかった注意力の障害特性を把握する」といったことが可能となっています。

例えば、  
自分なりの作業の工夫・・・  
疲労の対策・・・などの  
課題の発見と対策を検討できる

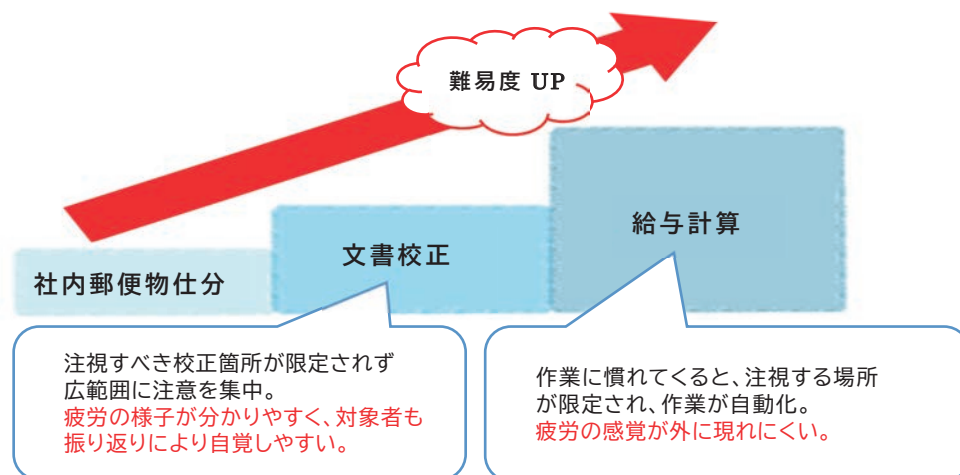


➤ 既存課題よりも高い難易度の設定

新規課題を行う上では、同時に複数箇所に注意を払い、多くの類似した情報から必要な情報を特定することが必要であるとされています。そのため、新規課題では記憶、注意の集中や配分などの認知的な負荷(いわゆる「課題の難しさ」によるストレス)は、既存課題に比べて高くなっています。このような特徴から、例えば復職に備えてレベルの高い課題を望む対象者からは、課題に対してモチベーションを維持しやすい、やる気を持って取り組めるといった感想が聞かれます。

そして、新規課題の各課題の難しさは、「社内郵便物仕分 ⇒ 文書校正 ⇒ 給与計算」という順序になっており、給与計算の難易度が最も高く、社内郵便物仕分の難易度は相対的に低いとされています。しかし、給与計算については、課題を行う中で、ある程度作業が自動化していく場合があり、対象者の疲労が外に現れにくいということもあります。一方、文書校正では注視すべき位置(校正箇所)が限定されず、広い範囲に注意を集中し続ける必要があるため、疲労の様子が支援者から見て分かりやすく、対象者にとっても振り返りによって自覚しやすい、とされています。

< 課題の難易度と対象者の疲労やストレス状況 >



## 実施方法を知るための参考資料

新規課題に関する公開済みの資料を紹介します。

内容	資料名	入手先
<u>新規課題の概要を動画により確認したい</u>	ワークサンプル幕張版 (MWS)「新規課題」の概要	<a href="https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai80.html">https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai80.html</a>
新規課題の実施手続きについて知りたい	実施マニュアル	新規課題購入時に付属
新規課題の概要を対象者に簡潔に説明したい	ワークサンプル幕張版 (Makuhari Work Sample (MWS))改訂・新ワークサンプル開発 ご案内	<a href="https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai59.html">https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai59.html</a>
対象者への簡易版の教示や対応等を支援現場で確認したい	ワークサンプル幕張版 新規課題(簡易版)－携帯用マニュアル－	<a href="https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai64.html">https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai64.html</a>
エラーの内容や補完方法を確認したい	実施マニュアル <簡易版> ※ エラー内容のみ 給与計算……………p.10 文書校正……………p.22 社内郵便物仕分……p.32 <訓練版> 給与計算……………pp.14-16 文書校正……………pp.10-18 社内郵便物仕分……pp.8-10	新規課題購入時に付属
ワークサンプル幕張版で採用されているABA法* (一事例の実験デザイン)について知りたい	トータルパッケージ学習テキスト/伝達プログラム講師用手引 pp.59-61	<a href="https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai75.html">https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai75.html</a>
ワークサンプル幕張版の背景理論が知りたい	ワークサンプル幕張版 実施マニュアル－理論編－	(株)エスコアールにて販売



## \* ABA 法を用いた新規課題の実施について

訓練版では ABA 法(「ベースライン期(A)」、「トレーニング期(B)」、「プローブ期(A)」)を繰り返すことで、作業遂行力の向上を図るようにしています。ABA 法の詳細は「ワークサンプル幕張版実施マニュアル-理論編-」もご覧ください。ABA 法については、支援者の方からは、こういった支援技法の実施に当たって人的余裕がない場合はどうすればよいのか、といったご質問をいただきます。その場合は、対象者のモチベーションなどにもよりますが、新規課題訓練版を対象者が自分で行うこともできます。作業の進め方を対象者が理解した場合は本人に任せて、支援者は必要な報告を受けたり、振り返りを中心に関わるようにするという方法も可能です。

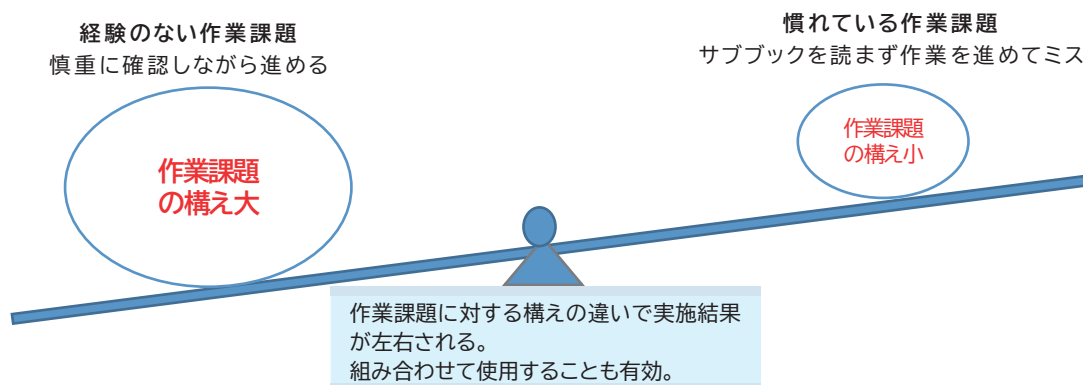
## 新規課題を使用する際の留意事項

### ➤ 課題の難しさとストレス

新規課題は対象者の疲労やストレスの状況を観察しやすいという側面がありますが、その反面、対象者にとっては過重なストレスになる場合も考えられます。対象者のその日の体調、新規課題に取り組んでいる時や実施後の様子に十分注意を払い、場合によっては作業を中止する、新規課題を用いた次回の作業は取りやめるようにすることも必要になるでしょう。

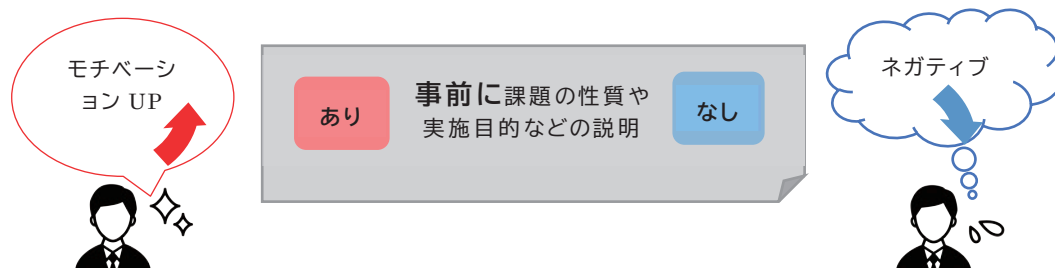
### ➤ 新規課題を複数組み合わせる

新規課題を複数(2つまたは3つ)組み合わせることで、対象者の特性を把握しやすくなる場合があります。例えば、職歴の中で慣れている作業課題の場合には「よく知っているから」という理由でサブブックを読まずに作業を進めてミスが出たりする一方、経験のない作業課題では慎重に確認しながら進めるという課題に対する構えの違いによって実施結果が左右されることもあります。そのため、新規課題を複数組み合わせる場合は、実施結果と対象者の職歴との関連を調べるため、実施後の感想等を聞き取ることも有効です。



➤ 作業の概要を十分に説明する

新規課題は実務レベルの作業(実際の職場での仕事に近い負荷がかかる作業)であるとされており、それだけ対象者にとってはモチベーションを持って取り組める場合が多いとされています。ただし、事前に課題の性質や実施目的など十分な説明がないまま新規課題を実施すると、対象者にとっては「難しくてできない作業をやらされた」というネガティブな感想だけが残ることになってしまいます。そのため使用する前に対象者に対して、課題の概要を十分説明した上で行うようにしてください。



➤ 既存課題を活用する

新規課題を活用して、対象者が安定した作業遂行に必要なスキルを学習する、成功体験を積むという視点からは、様々な作業に共通する基本的な要素からなる既存課題を活用して、アセスメント等を行ってから新規課題を活用する方が、より効果的であるとされています。特に既存課題の中でも難易度が高い「物品請求書作成」、「作業日報集計」、「ピッキング」、「検索修正」で安定した作業遂行が可能と判断された場合、あるいは有効な補完方法が見つかり、その状況を確認する場合に新規課題を実施する方が、対象者にかかる負荷は低いと考えられます。

また、支援施設によっては、既存課題が全て装備されていない場合もあるかもしれませんが、対象者の能力等の状況から新規課題の使用が可能であると支援者が考え、対象者が希望する場合は、初めから新規課題を使用しても問題はありません。

新規課題を活用する前に・・・

既存課題を活用し、アセスメントやトレーニングを行う



➤ 新規課題を活用する目的を対象者と共有する

一部の対象者からは、新規課題に取り組むうちに内容が定型的になってきたのでモチベーションが上がらなくなったなどの意見が聞かれることもあります。実際の労働環境でも職務に慣れてくることはあり、また定型的な反復作業が全くない職務も存在しないと考えられます。そのため、上記のような意見に対しては、既存課題、新規課題を問わず、トータルパッケージを活用する狙いなどについて、支援者と対象者と共有していくことが必要です。

➤ 簡易版を活用する際の留意点

新規課題の簡易版は、訓練版の下位レベルの問題から上位レベルの問題まで一通り出題されるようになっていきます。簡易版の問題のレベルについては、以下の表をご確認ください。

給与計算	・ レベル1 → レベル4 と問題が順番に出題
文書校正 社内郵便物仕分	・ 下位レベルの問題と上位レベルの問題がランダムに出題 ⇒ <b>始めから上位レベルの問題も出題</b>

簡易版は、限られた時間の中でアセスメントや作業体験として活用できますが、特に文書校正と社内郵便物仕分については、対象者によっては難しすぎる場合があるかもしれません。その場合は、訓練版を使って下位レベルの課題から順次行い、どのレベルで難しくなってくるのか、確認するという方法もあります。

以上のほか、簡易版は基本的には特別な支援・指導を行わない状況での本人の作業遂行力の把握を狙いとしているため、メモなどを含む補完手段を使わずに実施することとしています。しかし、対象者（高次脳機能障害のある方など）から補完手段の活用について質問があり、既存課題の活用によって習得した補完手段の効果を確認する場合には、補完手段を用いても構わないとされていますので、このような場合には、補完手段を用いて新規課題に取り組む方法もあります（ワークサンプル幕張版 新規課題（簡易版）－携帯用マニュアル－2 ページ）。

## ➤ 簡易版と訓練版の使い分け方

簡易版と訓練版は機能に応じてそれぞれ個別に使用することができます。また、簡易版を訓練版の使用に向けた体験として実施し、その後訓練版を行うという方法もあります。目的に応じて簡易版、訓練版の使い方を検討してください。簡易版、訓練版の使い方については以下の表を参考にしてください。

使い分け	簡易版	訓練版	使用例
単独	○		簡易版を作業の体験としてアセスメント場面で使用。
		○	訓練版を作業遂行力の向上、補完方法の獲得・定着のために使用。
組み合わせ	○	○	給与計算の簡易版を体験として行い、その後給与計算の訓練版による作業遂行力の向上等に向けた支援を行う。
	○	○	本人の希望した給与計算の簡易版を行ったところ負荷が高かったため、その後は社内郵便物仕分の訓練版による作業遂行力の向上等に向けた支援を行う。
	○	○	文書校正の簡易版と社内郵便物仕分の簡易版を行い、本人の関心や適性が高いと考えられた社内郵便物仕分の訓練版による作業遂行力の向上等に向けた支援を行う。

## 対象者の理解力に応じた作業指示

新規課題では、対象者への指示書としてサブブックが用意されています。対象者が自分でサブブックを読み込み、その内容を理解できるかどうかという点も、アセスメントのポイントの一つとなっています。しかし、新規課題を実施する目的によっては、支援者が作業のやり方を対象者に説明し、その後対象者が作業を正しく行えるかどうかを観察するという活用方法も考えられます。このような方法により、サブブックの理解が苦手な対象者であっても、「作業手順等が理解できた場合は難易度の高い課題を行うことができる」ということを確認する方法もあります。

通常は・・・  
対象者が自分でサブブックを読み込み、その内容を理解する



しかし、対象者のサブブックの理解が難しく作業に取りかかれない・・・



支援者が作業のやり方を対象者に説明し、その後対象者が作業を正しく行えるかどうかを観察する



## 簡易版活用モデルと訓練版活用モデルの共通事項

## 実施対象者

新規課題は、様々な障害のある方に使用できますが、既存課題に比べると難易度が高く、精神的な負荷も高くなることから、事前に得られている情報をもとに、十分に考慮した上で対象者を選定してください(本ハンドブックの「活用事例集」や「対象者への対応に迷った時は」も参考にしてください)。また、新規課題は、対象者のそれまでの職歴、業務経験に限らず様々な方に使用できます。業務経験のない方に対して使用している活用事例も掲載していますので、ご参照ください。

## 課題毎に想定される対象者

## 給与計算

- ◆ 知的障害を伴わない発達障害や精神疾患、その他の職業的な困難のある方。
- ◆ 注意集中ができる程度に回復されている統合失調症のある方。

## 文書校正

- ◆ 高次脳機能障害がありサブブックを読んで理解が可能な方。

## 社内郵便物仕分

- ◆ 障害や職業経験を問わず、幅広い対象者への適用可能性が確認されている。
- ◆ 郵便物のあて名が判読でき、サブブック内の仕分のルール・組織図・社員名簿・あいうえお索引を理解できる方。

## ① 簡易版活用モデル

### 簡易版で共通する事項

簡易版は、作業遂行力等の評価としての機能の他に、対象者の強みの把握、自発的な補完行動や補完手段の獲得状況の把握、体験としての機能があるとされています。

### 使用する過程・場面

- ◆ 主に支援計画を作成するためのアセスメント場面で使用する。

### 使用する目的

- ◆ 難易度の高い作業における対象者の特性をアセスメントするため。
- ◆ 訓練版を活用したトレーニングを動機付けるため。

### 使用する効果

- ◆ 手順書やマニュアルを読み込む力を確認できる。

### 留意事項

- ◆ 簡易版は、「文書に書かれたルールを読み取る力」、「読み取ったルールを的確に運用する力」を把握することも狙いとしている。そのため、作業の途中で正誤のフィードバックを行わないこと、作業内容の助言をしないことが基本となっている。質問があった場合でも、原則として必要な手続きは全てサブブックに書いてあること、サブブックを確認することを伝える。ただし、対象者がサブブックを読んで内容を理解することが難しい場合は、言葉による指示、ジェスチャー、見本の提示、手添え・身体介助など、対象者に適した方法で教示を行ってかまわない。

## 簡易版を使用する目的・期待できる効果・留意事項

### 使用する目的

#### 給与計算

- ◆ サブブックを読んで、「作業手順を理解する」、「条件に応じてルールを適用する」、「図表を正確に読み取る」、「入力・計算作業を正確に行う」といった作業についての作業遂行力等のアセスメントを行うため。
- ◆ 総務、経理、情報処理などの職業領域での作業遂行力を確認し、就職、復職に向けて適応の可能性を検討するため。

#### 文書校正

- ◆ サブブックを読んで、事務的職業で一般的に求められる「原稿と照らし合わせて文章を見直す」、「誤字や表現を修正する」といった作業についての作業遂行力等のアセスメントを行うため。
- ◆ 事務的な職業領域での作業遂行力を確認し、就職、復職に向けて適応の可能性を検討するため。

#### 社内郵便物仕分

- ◆ サブブックを読んで、「企業に届いた郵便物を、宛先に記載された情報を基に、仕分のルールに従って、適切に仕分ける」といった作業における作業遂行力等のアセスメントを行うため。
- ◆ 文字の照合、郵便物や荷物の仕分作業での作業遂行力を確認し、就職、復職に向けて適応の可能性を検討するため。

### 期待できる効果

#### 給与計算

- ◆ 「複数の資料を参照し、与えられた条件から正しく判断する」という作業の中で、注意力、集中力を確認できる。
- ◆ 実務レベルの事務作業を続けた場合の疲労、ミスの現れ方などを確認できる。

## 文書校正

- ◆ 「修正箇所が予め分かっていない状態で、自身で修正箇所を探す」、「文字や文章に対して常に注意を向け続ける」という作業の中で、正しく判断する力、注意力、集中力を確認できる。
- ◆ 実務レベルでの文章・文字の修正作業を続けた場合の疲労、ミスの現れ方などを確認できる。

## 社内郵便物仕分

- ◆ この課題で必要となる「仕分のルールを理解」、「照合・判断の正確さ」を確認できる。
- ◆ 実務レベルの照合、仕分け作業での疲労、注意力、集中力、ミスの現れ方などを確認できる。

## 留意事項

## 給与計算

給与計算では、簡易版の課題以外にサブブックに記載された用語や図表の見方について理解してもらうことを目的として「導入問題」が用意されている。初めて給与計算の作業を行う対象者の場合は、導入問題を行った後、簡易版を行うと作業内容が理解しやすい。

## 文書校正

アセスメントとして文書校正の簡易版を使用する場合、簡易版の問題は、訓練版の上位レベルの問題も出題されるため、訓練版の下位レベルの問題よりも難しくなる。対象者への負荷も高くなるので、対象者の状況に応じてアセスメントの目的や、適切な実施方法を検討することが望ましい。

## 社内郵便物仕分

一定の職業経歴のある対象者の場合「郵便物の仕分は簡易事務的な作業であり、自分が取り組む作業ではない」と捉えられることがある。課題の選択に当たっては、それまでの職業経験などに関わらず、実際の経験を通じてエラーや疲労の現れ方を確認することの意義、必要性について事前に説明することが必要である。



## ② 訓練版活用モデル

### 訓練版の共通事項

訓練版は、作業遂行力の向上や補完方法の活用に向けた評価と支援、「手応え」がある作業としてのモチベーションの維持、自己の特性への気づき及び事業所との調整事項の明確化の機能があるとされています。

### 使用する過程・場面

- ◆ 就職、復職を目指した支援場面で使用する。
- ◆ 就労移行支援事業所等の支援場面で使用する。

### 使用する目的

- ◆ 就職、復職、事業所での実習に当たり、実務レベルの作業課題についての作業遂行力を把握したり、技能向上を図るため。
- ◆ サブブックの読み込みを通じて、ルールの適用への意識付けを行い、反復練習をすることによって成功体験を積むため。
- ◆ 補完方法の効果を体験し、職場での応用や必要な環境調整、合理的配慮、支援方策の検討を行うため。

### 使用する効果

- ◆ 新規課題を遂行する上で必要となる補完方法として、サブブックや表の該当箇所の読み上げ、該当箇所への指差し、作業後の見直し(目視、読み上げ、指差し)、検算などの補完行動や、サブブックにマーカーで線を引く、付箋を貼る、などの補完手段が必要に応じて検討できる。
- ◆ 試行錯誤しながら正確性が向上していくプロセスを支援者と共に体験することで、達成感を得ることができる。

## 訓練版を使用する目的・期待できる効果・留意事項

### 使用する目的

#### 給与計算

- ◆ 就職、復職、事業所での実習に当たり、**PCを使用した様々な作業が考えられる場合**の作業遂行力の向上のため。
- ◆ サブブックの読み込みを通じて、ルールの正確な適用、図表の正確な読み取り、入力・計算作業を繰り返し行うことで、作業遂行力の向上、補完方法について検討を行うため。
- ◆ 就職、復職先の業務が事務的な作業である場合、実務に近い作業を練習するため。

#### 文書校正

- ◆ 就職、復職、事業所での実習に当たり、事務的な作業が考えられる場合の作業遂行力の向上のため。特に、**事務的職業で一般的に求められる原稿と照らし合わせて文書を見直し、誤字や表現を修正する作業等**が考えられる場合の作業遂行力の向上のため。
- ◆ サブブックや報告書作成規定等を理解し、校正作業を繰り返し行うことで、作業遂行力の向上、補完方法について検討するため。

#### 社内郵便物仕分

- ◆ 就職、復職、事業所での実習に当たり、文字の照合や仕分作業の作業遂行力の向上のため。また、**立位で行う場合には職場で求められる持久力**の向上のため。
- ◆ サブブックの読み込みを通じて、仕分のルールに従った作業を繰り返し行い、作業遂行力の向上、補完方法について検討するため。

### 期待できる効果

#### 給与計算

- ◆ サブブックや表の該当箇所の読み上げ、該当箇所への指差し、作業後の見直し(目視、読み上げ、指差し)、検算などの**補完行動**や、サブブックにマーカーで線を引く、付箋を貼る、などの**補完手段の検討**につながる。
- ◆ 難易度の高い課題であるため、課題を遂行できる対象者にとっては、達成感を得ることができる。

## 文書校正

- ◆ 文書・文字の「見直し」(文字単位での見直し、単語単位での見直し)、定規を活用する方法など、注意や集中力を要する作業への補完方法を繰り返し学習することができる。
- ◆ 作業の性質上、対象者はどの位置にどのような校正箇所が設定されているか見通しを持つことができず、一定時間広範囲に注意を持続することが必要であることから、新規課題の中でも**疲労の現れ方を把握しやすい**とされている。また、その分、「集中力が鍛えられて良い」という対象者もいる。

## 社内郵便物仕分

- ◆ サブブック内の仕分のルールなど、参照箇所を指差ししながら読み上げる、といった一般的な補完行動を学習できる。
- ◆ 「郵便物を事前に分類する」、「郵便物を入れる際に仕分ボックスや仕分フォルダーの部課名を読み上げる」など**自発的な作業工夫**を促し、効率的な作業工夫が求められる場面での体験的学習になる。

## 留意事項

### 給与計算

**職業人として共通する給与制度について、実務体験**ができ、副次的ではあるが知識や理解が広がる。

### 文書校正

- ◆ 一見単純な照合作業に思われるが、レベルが上がってくると作業手順などの理解が不十分な場合に、**必要のない体裁の修正(過剰修正)をしたり、体裁に気を取られて修正箇所の「見落とし」が発生しやすい**傾向が出てくる。
- ◆ 文書校正では、校正する箇所を作業者が探していくという作業上の特徴から、他の課題に比べて作業時間が長くなる傾向がある。

### 社内郵便物仕分

上肢に麻痺がある対象者がこの課題を行う場合、仕分フォルダーを開いて郵便物を入れやすくするために、定規を利用する方法がある。

詳細は「障害者職業総合センター 調査研究報告書 No.145(2019)『障害の多様化に対応した職業リハビリテーション支援ツールの開発(その2)』」を参照。

給与計算(簡易版)

ADHD、うつ病

復職支援

## 補完方法の必要性を認識した事例

## 30歳代 Aさんの経緯

Aさんは、大学卒業後に日用品の営業職として就職した。社交性がありコミュニケーションをとれる一方で、仕事上でミスや忘れ物が目立つようになっていく。ミスの内容は些細な見落としや確認をしなかったことによるもので、上司からの注意や助言を受けていた。そのような中で不眠や頭痛が強くなり、精神科を受診したところ、うつ病の診断を受けて休職することになった。精神科での診断の際にはうつ病以外に注意欠如・多動症(ADHD)があることが告げられ、特に不注意の傾向が強いとのことだった。その後、Aさんは病状が落ち着いてから会社と相談し、会社から紹介のあったG就労支援施設で復職を目指して支援を受けることになった。

## 相談等の概要

(要約)支援開始後、会社からは復職後の当面の職務として事務的な職務を提案されるが、これまで経験のない職務であるため、給与計算の簡易版を体験することとした。

就労支援施設では、休職の再発防止に向けたストレス対処法などに取り組みながら、生活リズムの安定や集中力を維持するための各種の作業課題に取り組んだ。作業指示書を読んですぐに理解し、特にミスなく淡々と作業を進めていた。Aさんの場合は復職時には事務的な作業を行うことになるとされていた

ため、既存課題の作業日報集計、数値入力、文書入力の訓練版を中心に行った。復職の支援を始めてから数か月経った頃、通所状況が安定し、体調も整ってきた様子だったため、会社の人事担当者に支援の実施状況を報告する機会があった。人事担当者からは、復職に向けて再発防止対策を引き続き検討してほしいこと、復職後の配置部署は当面の間は内勤業務であり、総務部の物品管理や一部経理関係の事務を担当してもらう予定であるとのことだった。

Aさんはこれまで営業職が中心で、事務的な職務は行ったことがなく、新しい部署でやっていけるのか少し不安になった。Aさんとの相談の結果、事務的な職務でパソコンを使用し、経理関係の仕事に近いものとして給与計算の簡易版を体験として行ってもらうことになった。

## 給与計算(簡易版)の実施状況

## ① 導入問題

作業指示の内容が記載されているサブブックを指示通り自分で読んで作業をしていたが、非課税限度額と非課税額の区別を間違えていた。本人は「もう少しサブブックを読んでいれば間違えなかった」と話していた。

## ② レベル1～レベル4

レベル1以降では、通勤手当に注意を払っていた。しかし課税対象額計算の入力値に誤りがあり、自身で気づいて修正することもあったが、そのままになることもあった。また、差引支給額の計算エラーが複数あった。実施中に本人は、サブブックと控除額の計算に用

いる別添資料を交互に見ながら作業を行っていたが、別添資料の該当箇所を確認する際も目視のみで特に指差しなどは行っていなかった。

実施後の振り返りの相談の中で A さんの感想は「こういう作業はやったことがなかったので大変だった。本当の仕事のようだった。慣れてなかったのも、特にレベル1が難しいと思った。」「サブブックや各種の表をもう少し確認すれば一つひとつの課題はできていたかもしれないが、確認が十分でなかったようだ。慣れるまで時間がかかった。はじめは用語の違いに混乱があり、また、目的のセルから一度目を離すと次は隣のセルにずれてしまったりする。」と話していた。こういう作業はやっていけそうかと聞くと、「やれないことはないと思うが、今までのように商品やカタログを持って得意先を回るような仕事ではないので、いろいろ考えておかないといけないだろう。また文書入力や数値入力も特に難しいとは思わなかったのも、これも問題ないだろうと思っていた。」と話していた。

#### 補完方法についての相談

給与計算を行った後、A さんとの相談の中では「書類上の見落とし」、「用語の意味の混同・混乱」、「パソコン画面の入力箇所の見落とし・セルのずれ」が起こり得ることを話し合い、①サブブックや表の該当箇所を指で押さえ、声に出して確認する、②パソコン上の各セルに入力後指差しして確認する、③作業に集中して指差し・声出しを忘れる場合は、メモに書いてパソコンの画面下などに貼り付ける等、を提案し、A さんも補完方法が必要であると

考えた様子だった。

#### 新規課題を実施した効果

簡易版を行った後、訓練版によって補完方法の定着に向けた支援を行うことも考えられたが、A さんとしては訓練版にすぐに取り掛かるのは抵抗があった様子であり、当面は既存課題の作業の中で意識して補完方法を取り入れることになった。A さんは復職時期が段々と近づいてくる中で、業務上のミスができるだけ減らすため、具体的な対策に取り組むようになった。

#### 事例の振り返り

職場復帰支援では、休職期間中に再発防止対策を具体的に検討することが重要である。A さんの事例では、ストレス対処方法などの講習を受ける一方で、体調不良の原因にもなった作業上のミスを減らす工夫についても取り組んだ。今まで行ったことがない作業として給与計算を行っているが、そこで見られたミスは、作業内容は異なっても本人が行ってきた業務の中でこれまでも少なからず起こっていたものと考えられる。今回本人は作業中の確認行動の必要性に気付けたため、復職後の実際の業務の中でもミスを減らすための工夫につながるものと考えられる。

文書校正(簡易版)

うつ病

就職支援

## 自身の特性理解と就職への希望を整理した事例

### 20歳代 Bさんの経緯

Bさんは大学を卒業した後、大規模小売店で正社員として勤務していた。勤務の中で同時並行で作業を行うことや、状況に応じた判断を求められることが負担となり(本人は「難しかった」と話す)、職場に配慮を求めたが、難しいと言われた。業務の中で気持ちが辛くなり、気分が落ち込むことが増えたため精神科を受診した。精神科ではうつ病の診断を受け服薬を始めた。2年間勤務した後会社を退職している。

退職後、ハローワークの担当者と相談を継続していたが、気分の落ち込みなどが時々あり、しばらくは一般就労ではなく体調を整えるようにした方が良いと考えられたため、就労移行支援事業所である「H 支援センター」に通所することになった。H 支援センターでの相談では、本人からは、「何かを記憶することは得意。しかし同時並行で作業を行うことや、臨機応変な対応が苦手。長時間じっとしていることがストレスになる。忘れ物、失くし物が多い。」とのことだった。また、面談では、前職の経験から就職に対する自信のなさが窺われた。

### 相談等の概要

(要約)職業適性検査を行った結果では知的判断、言語的能力は高く、既存課題は問題なく行うことができた。そこで実務レベルの作業にどの程度対応できるかを確

認するため、文書校正(簡易版)を行い、本人にとって馴染みのない文書校正のルールを、サブブックを読んで学習し、知識の積み上げを図りながら作業を行えるのか、指示文書だけで作業を進めることができるのかを確認することとした。

Bさんは、H 支援センターに通所することになったものの、はじめは朝定時に起きることが難しく、週3日から始めて徐々に通所日数を増やしていくことになった。通所できた日は、その日の体調に応じて作業時間を決めて、施設内作業を行った。数か月通所を繰り返すことで次第に睡眠のリズムが安定するようになり、週5日定時で施設に通所できるようになった。この頃には気分も安定し、次の就職について意識するようになっていた。

H 支援センターに通い始めて約1年経った頃に、就職に向けた条件などを検討するため、ハローワークと相談し、地域障害者職業センターのアセスメントを受けることとなった。職業適性検査を行った結果では、知的判断の能力、言語的な能力は5段階評価の中で最も高いレベル、既存課題の中から、物品請求書作成、作業日報集計を行ったが、本人からは「簡単な内容だった」との感想があった。また、作業の進め方は淡々としており、負担感を感じている様子はなかった。アセスメントの結果、今後の方向性としては、ストレスへの対処方法を検討すること、生活リズムを一定に保つこと、能力のレベルは十分保たれているので関心のある職業について検討を進めていくことなどが提案された。

その後、H 支援センターでは就職に向けて本人と相談を続けていたが、アセスメントの結果から、B さんは言語的な能力や理解力は高いと考えられ、これらの能力を活かして就職できるか検討していた。そこで、現状で B さんが実務レベルの作業にどの程度対応できるか確認するため、文書校正(簡易版)を行うこととした。これにより、本人にとって馴染みのない文書校正のルールを、サブブックを読んで学習し、知識の積み上げを図りながら作業を行えるのか、指示文書だけで作業を進めることができるのかを確認することとした。また、今後の本人のキャリアアップの可能性を知ることができると考えられた。

#### 文書校正(簡易版)の実施状況

H 支援センターでは、数週間に 1 回程度、「モニタリング」(利用者の様子を確認しサービス内容を見直していくための取り組み)を行うことになっているため、モニタリングの機会を利用して個別に文書校正を行った。課題の説明は支援者が行い、「サブブックを読むように」という指示をした。B さんからは特に質問はなかった。B さんは、サブブックを淡々と読み込んでいき、作業にとりかかっていた。作業を始めた直後に 1 度辛そうな表情があったが、集中して取り組んでいた。作業に要した時間は標準的な時間よりも短かった。作業の途中から原稿と校正刷の同じ箇所を指で押さえながら確認していた。

#### 補完方法についての相談

作業の結果は、課題の「1 枚目」、「2 枚目」ともミスはなく、能率も平均以上だった。B さんからは「難しかった、負担感があった。しかし作業を進める中で、修正箇所が書かれてい

る場所や校正のパターンが少しずつ分かってきた」と話していた。

作業終了後に作業結果を B さんに伝えた。B さんは、もともと自身の苦手なことを多く挙げることはできていた。その分自身の能力への評価は低めで、前職で仕事が続かなかったことを失敗経験として認識し、仕事に対して自信がなく、自分にできる仕事は何かということにあまり関心がなかった。そのため、支援者は B さんのアピールポイントとなり得るものとして、作業課題が何割ぐらいできているか、作業内容が複雑であっても明確なルールが示されていることで適切に対応できたことを伝えた。その後の相談の中では、B さんは自分にできそうな仕事について一定の見通しを持った様子だった。

#### 新規課題を実施した効果

H 支援センターへの通所を始めた当初、B さんは、「無理なくできればどんな仕事でもいいです。」と言っていたが、その後は「自分が今まで学んだことや、学歴、それなりの勉強をしてきたことを活かして、より難易度の高いことに挑戦していきたいという気持ちがある。」と話していた。文書校正の作業結果を伝えたことで、B さんが作業面での自身の強みに気づききっかけとなったと考えられた。

H 支援センターでの作業を続けながら、B さんはハローワークで就職の相談を続けていた。B さんはそれまでの経験から就職に当たっては会社から一定の配慮を得た方が良くと考え、障害者手帳の申請を行ったとのことだった。また、B さんと H 支援センターの担当者、ハローワークの担当者で打合せを行い、

---

これまでの仕事のように様々な業務を行わないといけない条件ではストレスが高く、また困難な業務もあるため、経理など一定の手順や規則に従って行うような仕事で、専門的に関われるような仕事が良いだろう、ということが話し合われた。本人はこれまで事務的な職業についての経験がないため、事務・経理の知識技能の習得と生活リズムを整えることを目的に職業訓練の受講を希望するようになった。

#### 事例の振り返り

新規課題を行い、その結果を伝えたことで、その後の就職活動に前向きに取り組む意欲を持つことができた事例である。Bさんのように、既存課題では特別な負担感はなく取り組める場合は、本人の特性をより正確に把握するために新規課題を使用することは有効である。以上のほか、就労移行支援事業所などの就労支援施設では、日常の作業においては新規課題のような個別の課題を行うことは難しいと思われるため、事例にあるようなモニタリングの機会などを利用して行うと良いだろう。



## 補完方法への自信を深め就職につながった事例

## 20歳代 Cさんの経緯

Cさんは幼少期に知的障害があるとの指摘を受け、中学2年生時に療育手帳を取得している。手帳の等級としては「軽度」にあたる。高校を卒業した後、大学に入学し、大学では、通常の講義のほかに、補習の講義を受けメモを書くようにしている。

Cさんは大学4年生になり、就職先を検討する必要が出てきたため、「新卒応援ハローワーク」を通じて地元にあるI相談支援センターで相談をした。

## 相談等の概要

(要約)面接では、Cさん及び家族としては、大学卒業後は「特例子会社」で配慮と支援を受けて仕事をしたいと考えていた。面談や漢字の読み書きのテストの結果からは、Cさんは日常の会話や漢字の読み書きには大きな問題はないことが分かった。

Cさん及び家族としては、大学卒業後は「特例子会社」で配慮と支援を受けて仕事をしたいと考えていた。また、Cさんは普段の生活の中で、自分なりの理解の仕方をメモに書き起こしたり、大切な目標や注意事項は自宅の壁に張り出すといった補完方法を行ってきた。面談や漢字の読み書きのテストの結果からは、Cさんは日常の会話や漢字の読み書きに大きな問題はないことが分かり、自身でメモを書き、それを活用することも可能であることが分かった。

アセスメントの中では、本人が行っているメモの活用が実務的作業を行う上でどの程度有効であるかを確認することとした。選んだ作業は、特例子会社など企業の中で障害のある人が行っている作業の一つとして、大量の郵便物や荷物を仕分ける作業が考えられ、その作業に類似した課題として、新規課題の社内郵便物仕分(簡易版)を行うこととした。

## 社内郵便物仕分(簡易版)の実施状況

まず、Cさんの現在の作業状況や課題を把握し、その後補完方法の指示をすることで作業を学習できるかを確認するため、作業は2回行った。1回目は「実施マニュアル」とおり支援者から指示やアドバイスは行わず、サブブックを読んで行ってもらった。2回目は作業のミスが減るよう支援者からアドバイスを行った。

## 補完方法についての相談

## ① 1回目の実施状況

仕分ける時に、郵便物を別の課に入れてしまうことはないが、速達を見落としたり、要確認の指示を見落としたりすることがあった。また、仕分のルールを読んで名簿を検索したものの、違う場所に入れてしまうことがあった。ただ、名簿を検索することはできていた。Cさんは「日頃自分は間違えるんだ」と話し、サブブックをととてもよく読み込んでおり、これまで努力してきた様子が窺われた。

## ② 2 回目の実施状況

支援者からは、仕分の際には「声に出して、2 回チェックを行う」ことをアドバイスするようになった。その結果 C さんが自発的に声に出してチェックを行うようになりミスが減っていった。また、自発的に付箋に「チェックを行う」と書いて机の上に貼っており、付箋の活用が効果的であることが分かった。

### 新規課題を実施した効果

作業終了後 C さんに対して、社内郵便物仕分ではサブブックをよく読んでいたこと、付箋にメモを書いて使う習慣が身につけておりそれが効果的であること、具体的なアドバイスがあることで作業が正確にできるようになったことを伝えた。C さんはそのことにより自信を持った様子だった。C さんからは「付箋、メモを使ってやってみて、合っているか確認してから本番の仕事をする。それをやれば自分ではできると思います。」と話していた。こういうやり方をすればできる、ということが分かって安心した様子だった。

その後、C さんは就職活動に向けて自信を持った様子で、I 相談支援センターに履歴書の書き方のことで相談に来ている。その中で、自身の特性について応募書類の中でどういう風に伝えたら良いかといったことを相談した。支援者からは「間違えないためのアドバイスと、メモを書く時間をいただければ大丈夫です」と答えるようにしてはどうかと伝えた。

C さんはその後合同面接会に出席し、希望していた特例子会社の書類選考と面接に合格し、大学卒業後は社内の施設の管理や郵便物の仕分・配送を行う部署で働いている。

### 事例の振り返り

C さんが希望していた仕事の可能性を検討するため、新規課題を使用し、仕分作業への可能性が見い出された事例である。この事例のように、本人が有している補完方法について、実務レベルでの実用性を評価する上で新規課題の使用は有効であると考えられる。

社内郵便物仕分は、漢字が読める人であれば幅広く様々な障害のある人に行ってもらえる課題であり、事例のように軽度知的障害がある人にも適用することができる。ただ、その場合には、なぜ新規課題を使用する必要があるのかを十分説明し理解してもらうことが必要である。

事例では、支援者の工夫により簡易版を 2 回行っている。1 回目は実施マニュアルに従った方法で行い、2 回目は支援者がアドバイスを行うことで、C さんは正しく作業を行う方法を学習している。「簡易版を使用して作業遂行力の向上を図る方法」であり、簡易版はこのような活用方法も可能である。

## 復職に向けて疲労・ストレスへの自覚を持った事例

## 20歳代 Dさんの経緯

Dさんは義務教育の時にコミュニケーションなどで悩み一時学校に行けなくなることがあった。高校を卒業後は専門学校に進学し、その後システム関係の会社でシステムエンジニアとして働いていた。職務はグループリーダーを任されることもあり、仕事上のストレスからうつ病を発症し休職することとなった。また、この時に担当医師から、自閉スペクトラム症(ASD)の診断について説明を受け、Dさんは自身の障害について自覚を持つようになった。

休職から2年経った頃に、会社からの紹介によりJ相談センターが行っている職場復帰支援プログラムの説明会に参加した。

## 相談等の概要

(要約)Dさんが休職することとなった経過について、J相談センターがDさんや会社の担当者に対して聞き取りを行ったところ、報告書の作成や、顧客への対応がストレスになったことや、疲れをため込んでしまう傾向があることなどが確認された。作業課題として取り組んだ既存課題はミスなくできていた。Dさんからは、復職した際のストレス対処について検討するために、もう少し集中力を要する作業を行いたいとの希望があった。Dさんと相談した結果、新規課題の給与計算(訓練版)を行うこととした。

J相談センターでは、Dさんが休職することになった経過について、Dさん及び会社の人事担当者から聞き取りを行った。それによると、Dさんは、コミュニケーションは取れるので顧客からの評価は高かった。また、システムの設計など独りで行う作業はできていた。一方、会社に提出する報告書類の作成が苦手と考え込んでしまいストレスになっていた。ほかに、関心を持ったことや必要だと思ったことにはすぐに取り掛かれるが、納得できないことは取り掛かりにくい、疲労やストレスを感じにくく疲れをため込んでしまう傾向があるといったことが確認された。

Dさんは全般的に能力は高く、冷静なコミュニケーションはとれる方であるが、Dさんとしては、顧客からの注文内容と自身の考え方が異なった時にどうしたらよいか分からず困ったこと、グループ内での打ち合わせで話をまとめるのに苦労しストレスの原因になったと話していた。

Dさんは職場復帰支援プログラムに参加し、再発防止やコミュニケーションに関するグループワーク、リラクゼーション、作業課題などに取り組んだ。作業課題として行った既存課題の物品請求書作成、作業日報集計はミスなくできていた。Dさんの感想では、復職した際のストレス対処について検討するためには、もう少し集中力が必要な作業が良く、仕事感覚(現場感覚)の持てる作業の方がDさんにとっても意欲的になれるという希望があった。そのため、様々な資料を参照して判断するというDさんの業務と類似した要素がある作業として新規課題の給与計算(訓練版)を行うこととした。

### 給与計算(訓練版)の実施状況

給与計算は1週間かけて行った。作業の指示は、はじめに支援者が実施マニュアルに基づいて、サブブックを読んで行うよう指示し、その後は本人がサブブックを読んで行った。

実施状況としては、これまで行った既存課題に比べると作業の理解に時間がかかっていた。作業に慣れてきたレベル2、レベル3でもミスが少しずつ発生したが、ミスをする事によって作業に対する理解を深めていく様子があった。

### 補完方法についての相談

給与計算を始めた1日目の振り返りの面談では、「レベル1の作業内容は理解できた。ただし、慣れてくると確認が不十分になりミスが出た。段々と肩こりが強くなった。肩こりはストレスのサインだと思うが、肩こりが強くなっていく過程が分かりにくい。」と話していた。また、1日目は作業の途中で休憩はせず、そのことについては「休憩をしなかったから疲れたのかもしれない」とも日誌に書いていた。もともとストレスへの認識が薄い方だと考えられ、はじめはストレスをどうとらえたら良いのかが分かりにくかったようだ。2日目以降、休憩の取り方を相談して決め、自覚を促した。その結果、自発的に休憩をとり、ストレッチなどをしたことで、疲れがどこに出ているかが分かり、肩こりが治まった、と話していた。以上のほか、「給与計算はそれまでの作業と違って難しい。しかし、復職に向けた練習にはなると思った。」と話していた。

### 新規課題を実施した効果

復職に向けて実務レベルの作業を体験することで、自身の疲労やストレスへの気づき、肩こりなどの身体的な影響について考える体験となった。その後、Dさんはこれらの体験をもとに、会社に対しては、再発防止策として「ストレスに気づきにくいことを自覚し、ストレスの軽減に努力する」、「日常のストレスを解消する」ことを自らの経験をもとに説明できるようになった。

職場復帰支援プログラムの経過などから、会社は復職に対して前向きであり、プログラムの終了と同時にリハビリ出勤が開始され、翌月からは復職し出勤している。

### 事例の振り返り

職場を休職し、復帰を目指す人の中には高い作業遂行力を有する人が多くいる。そのような場合には、既存課題だけでなく、新規課題のような実務レベルの作業を繰り返すことで、復職に向けた作業遂行力の向上とともに、自身のストレスに気づき、対処方法を実践するきっかけにもなるため効果的である。

## 効果的な支援方法を確認した事例

## 20歳代 Eさんの経緯

Eさんは幼少時から周りの人が説明したことと違うことをするなど、行動上の課題が指摘されていたが、その後聴力の低下があることが分かった。聴力レベルとしては40デシベル～70デシベル程度。大学4年生の時の就職活動では筆記試験は通過するが、面接試験は不調で、採用が決まらなかった。卒業後にハローワークの担当者と相談し、自身の就職の可能性を相談するためK相談センターで相談を行うことになった。

## 相談等の概要

(要約)職業適性検査の結果では、知識、文字の区別などの問題はできていたため、理解力は一定程度備わっていることが考えられた。しかし、一部の問題でやり方が分からなくなった時に自分から質問をしないなど、特有の言動があり、理解力などの状況が十分つかみきれない状況にあったため、本人に適した指示の仕方を探る観点から新規課題を実施することとした。

K相談センターで相談を行ったところ、Eさんは聴力が低いことへの意識があまりなく、補聴器は付けずに過ごしてきた。Eさん自身は、「自分は聴力は大丈夫」と言うため、支援者は口頭で説明をしたり質

問をしていた。少し大きい声で話せば必要なやりとりができているように窺われたため、筆談は行わず口頭での会話を続けた。Eさんは会話の中で特にメモは取らなかった。その後、説明した内容などの記録を書いてもらうと、大切な部分が抜けている場合があり、日常の周りの人との会話や説明などについても必ずしも十分な情報が伝わっていないかもしれないと考えられた。

職業適性検査の結果では、知識、文字の区別などの問題はできていたため、理解力は一定程度備わっていると考えられたが、一部の問題でやり方が分からなくなった時に自分から質問をしないこともあった。Eさんに後で聞いてみると、Eさんとしては「質問すると分からなかったことを責められるのではないかと、という思いがあった」とのことだった。Eさんは「聴力は大丈夫」と話す一方で、本人が作成した「ナビゲーションブック」には、「視覚的なものがあつたら分かりやすい」と書かれていたため、文字情報による指示、説明があるとさらに理解しやすいと考えられた。

Eさんは、今後の就職に向けて、自身の得意・不得意の理解、質問や報告などのコミュニケーションスキルの習得を中心にK相談センターが行う就職支援プログラムに通所してもらうことになった。

## 文書校正(訓練版)の実施状況

Eさんについては、就職支援プログラムで通常行っている課題では、2、3回の繰り返しの指示(言葉による指示)が必要だった。Eさんからの質問がないので理解しているかと

思っていたら、理解していないため再度指示をする、ということを何度か繰り返す必要があった。そのような状況から、Eさんへの望ましい説明・指示の方法を確認し、本人と共有することが必要であり、特に文字による視覚情報の理解、指示文書の読み込みがどこまで可能なかを確認する必要があると考えられた。これらのことから、文字による指示文書の読み込みに絞った課題として、文書校正の訓練版を行ってもらうことになった。

文書校正はレベル1から始めてレベル4まで行った。Eさんには、「(Eさんの)ナビゲーションブックには視覚的なものがあつたら分かりやすいと書かれていたので、これをやってみましょう」と勧めた。Eさんにはサブブックを読むように指示をして様子を観察したが、特に困っている様子はなく、自分で読み進めて作業に取り組んだ。作業の結果としてはミスはほとんどなく、良好な結果だった。作業を行った結果、視覚的な指示があれば正確な作業ができること、文章を読んで要点を掴むのが上手であること(サブブックを読んでから15分後には作業を始めていた)ことが分かった。

#### 補完方法についての相談

作業の中では特に指差し等の補完方法は見られなかった。

#### 新規課題を実施した効果

Eさんは、聴覚からの情報不足により、就職に向けた望ましい行動が十分にできていなかったことや、Eさんにもその自覚が少なかったという状況があった。また、そのことに

より、Eさん自身も、支援を行う側も就職活動の方向性を検討しにくい状態となっていたが、文書校正を行ったことでEさんは視覚的な指示があれば難易度の高い作業も行えることが分かった。本人の能力の状況や支援方法、支援課題を考える手がかりを得ることができ、就職活動の方針を支援者と本人が共有できるようになった。

#### 事例の振り返り

聴覚からの「情報の受け取り」について、Eさんの認識と実際の状況との食い違いがあつたため、就職支援プログラムを通じて本人への支援内容を模索した事例である。そこでは、Eさんが文字、文章を理解して所定の作業ができるかを確認することが必要となった。文書校正は、文字や文章の意味内容、前後関係を理解した上で取り組む必要があるため、このようなケースには適していたと考えられる。また、給与計算ではパソコン操作の基本的な理解という要素が加わること、社内郵便物仕分では「漢字の読み」が作業を行う上での主な要件であることから、Eさんに実施する課題としては不相当と考えられた。

## 作業遂行力の向上と補完方法の習得により自信の獲得につながった事例

## 20歳代 Fさんの概要

Fさんは先天性の聴覚障害があり、小学生の時から特別支援学校に通い、高等部を卒業した後、地元の総合病院に就職している。Fさんの業務は、事務部門での補助的な事務作業で、職員の認証カードの作成や、データ入力、名刺の入力などを行った。数字の入力ミスや漢字の変換ミスで注意を受けることがあったが、Fさんは努力して勤務を続けていた。しかし、その後、眠れないなどの症状が現れるようになり、職場に出勤するのが辛くなっていく(病院は受診していない)。Fさんは入社から約5年間勤務した後、職場を退職した。その後、ハローワークからの紹介でいくつかの会社に応募したが不調だったため、今後の就職に向けた相談のため、同じ特別支援学校の先輩からの紹介でL支援センターに来所した。

## 相談等の概要

(要約)漢字、算数(数学)のテスト、パソコンへの入力作業などを行ったところ、標準的な理解力を有しているものの、文字の間違いや、不注意による入力ミスがいくつもあった。本人の希望する求人の作業内容の可能性を検討するため、求人に書かれていた業務に近いものとして、新規課題の社内郵便物仕分(訓練版)を行うこととした。

相談の中で、本人は、できれば今後も病院などで事務的な業務で働きたいという希望を持っていた。漢字、算数・数学のテスト、パソコンへの入力作業などを行ったところ、標準的な理解力を有しているものの、文字の間違いや、不注意による入力ミスがいくつもあった。前職場では不眠などの体調不良が現れていたため、ストレス対処の学習と、作業が正確にできるための対策を考えることを目的に、就職に向けた支援を受けることになった。支援内容は、グループワークによるストレス対処方法の学習のほか、既存課題(数値入力、ピッキング、作業日報集計)を使用した作業支援を行った。作業支援の中では、概ね自分で作業指示書を読み、指示に従って進めることができていた。少しずつミスはあったが、作業後の再確認を行うよう繰り返し伝え、ミスは少なくなっていった。

支援を始めてから数か月経った時に、Fさんがハローワークでの定期相談の際に自分で探したという求人票を持ってきて支援者に渡した。求人票の内容は、保険会社での事務補助業務で、郵便物仕分、パソコンの管理、事務用品の点検・補充などであった。Fさんによると、「自分は事務的な仕事で就職したいと考えていたが、以前の職場ではパソコン入力作業が中心で、ミスをしてしまうことが気になってしまった。もう少し動きのある作業だとできるのではないかと考えたので、この会社に応募してみたい。」と話していた。

そこで、社内郵便物仕分を行うことにより、文字や数字の照合に必要な注意力、集中力の状況や、正確な作業が可能であるか、また、補完方法を覚えること

で可能になるのかを確認することとした。

#### 社内郵便物仕分(訓練版)の実施状況

本人にはサブブックを読み、仕分のルールを理解して行うように指示をし、レベル1から始めた。しかしベースライン期でサブブックの読み込みにかかり時間がかかっていたため、途中で支援者が声をかけ、サブブックの要点を筆談で説明した。説明と実際にやって見せることで理解が進んだ。その後は通常通りABA法(ベースライン期(A)、トレーニング期(B)、プローブ期(A))の手続きに従って進めていった。

作業の中では時々ミスがあり、ミスの内容は、「転送」する郵便物の見落とし、「要確認」のボックスにほかの郵便物が入っている、など判断が複雑になった際に起きるエラーが中心で、漢字が読めないことによるミスはなかった。

#### 補完方法についての相談

トレーニング期の中で支援者からは、「組織図」、「社員名簿」、「あいうえお索引」を調べる時には指差しを行いながら確認すること、郵便物をフォルダーに入れる時には、仕分フォルダーの見出しを指差しして確認すること、分からなくなった時は「仕分のルール」を再確認することをアドバイスした。トレーニングを繰り返していくことで次第にミスが減り、レベル3で正答率が100%になったところで作業を終了した。

#### 新規課題を実施した効果

Fさんの場合は「仕分のルール」の理解には時間がかかったものの、はじめに理解を促

すためのサポートを行い、補完方法として指差し確認を意識的に行うことで作業の正確性は向上することが分かった。本人に対して、最終的には正答率が100%になったことを具体的な数字を示して伝えた。そのことは今後の就職活動に向けて本人の自信になった様子だった。また、社内郵便物仕分のトレーニングの中では全問正解するまで作業を繰り返していたことから、作業後の本人の感想からは、就職した場合は「100%正しい作業を目指す」と話していた。

地域の障害者合同面接会に参加し希望していた会社の面接を受けた。そこでは「支援センターで取り組んだことを説明し、求人に書いてあった郵便物仕分作業への希望や、正確な作業を行うために取り組みたいことを具体的に説明していた。

#### 事例の振り返り

Fさんの場合は、前職で文字の入力など事務的な要素の多い業務を行う中でのストレスから体調不良が生じている。その後、希望する業務内容を検討しようとする気持ちになり、これまでの職種とは異なる求人に応募する前に、新規課題を活用した作業体験と、作業実施上の課題の発見に向けて取り組んだ事例である。作業系の職種にあたるピッキング作業は、既に「支援センターの作業支援の中で行っており、概ね順調に進めることができていたため、もう少し難易度のレベルを上げて取り組んだことは今後の見通しを得るために有効であったと考えられる。また、聴覚障害がある人の一部には、漢字の読み書きや、文字・文章の意味の理解や区別について苦手



---

意識を示す人がいるものの、文字を扱う作業  
について、今回のように実務レベルの作業の  
中でどのような補完方法があれば行えるの  
かを確認できた。本人がその内容を理解する  
ことで、対応が可能な業務の範囲が広がるこ  
とが期待される。

## 対象者への対応に迷った時は

### 支援の開始時 ①②③

①	過集中傾向が見られる……………	31
②	課題への違和感を訴える……………	31
③	課題への理解が進まず時間が経過する……………	31

### 訓練時 ④⑤⑥

④	エラーのフィードバックにより不安感を強くした……	32
⑤	訓練版への移行の判断に迷う……………	32
⑥	補完方法の提案を受け入れてもらえない……	33

### 結果のフィードバック時 ⑦⑧⑨

⑦	ネガティブな感想が聞かれる……………	33
⑧	振り返りが深まらない……………	34
⑨	結果の受け入れで不安定になる……………	34

## 支援の開始時

### 事例① 過集中傾向が見られる

初めて新規課題を行う場合などに、サブブックの読み込みに時間がかかり、休憩時間中も読んだり、支援の終了時刻の延長や自宅への持ち帰りの希望が出る等、対象者に過集中の傾向が見られる場合があります。

#### ⇒対応策

本人がその行動を希望する理由を把握した上で、定められた時間内で対応するよう伝えてください。これらの言動については、一律に制限するだけでなく、まずは取り組み意欲の高さを評価しましょう。職歴がある方の場合にはこれまでの働き方と関連付けて、自身の特徴について考える機会にもなり得ます。こういった言動をきっかけとして、対象者自身が過集中傾向について理解を深めるきっかけとすることがポイントです。

### 事例② 課題への違和感を訴える

新規課題は実際の職場での作業に近いものですが、類似した作業での実務経験がある対象者から、新規課題の手続きが、「自身の経験と異なり、違和感がある、サブブックが間違っているのか」などの訴えが出ることがあります。

#### ⇒対応策

「給与計算」等の新規課題は、教材として開発したものです。ワークサンプルは作業遂行に役立つセルフマネジメントスキルの獲得、必要な支援や配慮を明らかにするための「教材」であることを説明してください。ワークサンプルの目的や方法を適切に理解してもらうことがポイントです。

### 事例③ 課題への理解が進まず時間が経過する

例えば、給与計算のレベル1で、厚生年金保険料のセルに入力後、カーソルは自動的に課税対象額補助セルに移動しますが、この際、対象者によってはカーソルが移動したことに気づかず悩んだ状態で時間が経過する場合があります。また、カーソルの位置に気づいた場合でも、課税対象額に入力すべき項目が分からず時間が経過する場合があります。

#### ⇒対応策

他者に助けを求めることが苦手な対象者には、「困っていますか」と声をかけてみましょう。状況を確認する声かけにより、対象者のつまづいている点を把握し、最小限の介入

を行うことで、本人の不安を軽減し、状況理解や必要な配慮事項の検討につなげることが重要です。特に同じエラーを繰り返す場合には、自身で行動をモニタリングし対処方法を検討できるよう支援してください。M-メモリーノートを活用して自分用の手順書作成（注<sup>1</sup>）を行うのもよいでしょう。これらの取組みを事業所への配慮依頼事項の整理（ナビゲーションブックの作成（注<sup>2</sup>））につなげることもできます。

また、以上のほかに、サブブックの読み込みを行おうとしても内容が理解できず、作業に取り掛かれないまま時間が経過することもあります。このような場合も、対象者の様子を見て声かけをしてください。

## 訓練時

### 事例④ エラーのフィードバックにより不安感を強くした

エラーをフィードバックした結果、対象者が強い不安感を示す場合があります。

#### ⇒対応策

「エラーは自身の作業特性の理解を深めたり、必要な支援や配慮を検討したりするための大切なきっかけである」という理解を支援者と対象者と共有する必要があります。

しかし、自己肯定感が低く、エラーを前向きにとらえることが難しい対象者もいます。その場合は、エラーに対し本人が訴える内容を傾聴し、不安を抱いた点について本人が理解できるよう解説しましょう。そして、難易度の低いレベルの作業からの実施を提案し、実施の結果、できたことを十分に賞賛し、自信が向上するよう支援しましょう。自信の向上がうかがえたら、本人が自分で自分をほめることができるよう言語化を促すなどの手続きを入れることに注力してみてください。

### 事例⑤ 訓練版への移行の判断に迷う

事例②のとおり、新規課題は教材として開発したのですが、本人が過去に経験のある職業を意識して簡易版の課題を選択し、その結果、課題が十分できなかったとしても、同じ課題で訓練版への移行を強く望む場合があります。

#### ⇒対応策

対象者にかかる作業負荷を考慮した場合、一般的には、難易度の低いワークサンプルからの実施を提案することが望ましいと考えられます。一方で、訓練版を活用したトレーニングに当たっては、対象者自身のモチベーションが重要です。したがって、その選択に当

たっては、対象者と支援者が簡易版の結果を踏まえつつも、話し合いにより決定するとよいでしょう。

なお、上記の事例のように難易度が高すぎるように思える場合であっても、自らの気づきを経て対処方法を築くことができる場合もあります。

#### **事例⑥** 補完方法の提案を受け入れてもらえない

新規課題でのエラーが多い対象者に補完方法の提案をしても受け入れてもらえない場合があります。

##### ⇒対応策

支援者が補完方法の提案をしても、対象者がそれを受け入れない場合は、その理由を聞いてみましょう。そして対象者自身が補完方法を提案する場合には、まずはそれを試行錯誤してみることは有意義な体験となるでしょう。しかし、対象者の自助努力だけでは成果が得られない場合には、同じ課題に取り組むメンバーでのグループワークで、効果的な補完方法について意見交換を行うと受け入れや理解がスムーズになる場合もあります。

これらの振り返りを通して、対象者にとって的確な注意・集中が可能な作業量や時間を把握し、作業のスケジュール化や切り分けなど、作業をやりやすくすることが支援のポイントとなります。

### 結果のフィードバック時

#### **事例⑦** ネガティブな感想が聞かれる

例えば、文書校正の訓練版を行った後の振り返りで、ミス等の自己分析はなされているものの、「この先単調な作業が続くのかと思うだけで、苦痛で仕方がなかった」など新規課題の実施に関してネガティブに反応されることがあります。

##### ⇒対応策

本事例は新規課題の実施に当たってのストレスや疲労が原因とも考えられます。このため、ストレスや疲労のセルフマネジメントを進める際には、新規課題の実施中に観察された疲労に関する記録を残しフィードバックを行う支援が一般的です。このような支援により「これまでの休憩の取り方では、周囲が本人の苦痛・疲労を把握できず、実際は疲れているにも関わらず、本人への期待がかえって高くなるかもしれない」など、就職や復職後の働き方に活かすことができる気づきを得ることもあります。

### 事例⑧ 振り返りが深まらない

結果のフィードバックでは補完手段の検討には至らず、現状と対応策が整理されるまでに時間がかかることがあります。

#### ⇒対応策

休職を繰り返している対象者の場合、新規課題の実施を通じて把握された状況について検討し、職場での対処の検討につなげていくことは、再度の休職を防ぐ上で重要となります。しかし、本人にとって自身の課題に直面することは相当の負荷になることから、時間をかけ、得られた結果の意味を丁寧に振り返ることが必要です。観察された行動や結果を通じて、対象者が自分自身の特徴を知り、本人のペースや特性に応じてその意味や職業生活への影響を考慮してもらうための結果の振り返りを十分に行うことが必要となるでしょう。

### 事例⑨ 結果の受け入れで不安定になる

振り返りシートに「見逃していた点に沢山気づいてショックだった」と記載するなど、結果についての受け入れが感情的になってしまう場合があります。

#### ⇒対応策

支援者が気持ちの整理を支援することができます。その際には認知行動療法の考え方<sup>(注3)</sup>を活用し、「ショック、不安、絶望」を回避又は解消するための行動や思考法を検討し、行動計画を立てる支援につなげることができます。また、新規課題の実施経験者間で問題解決のグループワーク<sup>(注4)</sup>を行い、対策について話し合うことで、感情的になりすぎず多様な方法を試すことができる場合があります。こうした支援に基づき、対象者が就職・復職先に必要な支援・配慮を依頼すること等も検討できます。

注1)障害者職業総合センター職業センター支援マニュアル No.15(2017)「発達障害者のための手順書作成技能トレーニング」

注2)障害者職業総合センター職業センター支援マニュアル No.13(2016)「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用」

注3)障害者職業総合センター職業センター支援マニュアル No.9(2013)「精神障害者職場再適応支援プログラム～気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのストレス対処講習～」

注4)障害者職業総合センター職業センター実践報告書 No.34(2020)「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 問題解決技能トレーニングの改良」

#### ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページからPDFファイルによりダウンロードできます。

#### 【障害者職業総合センターホームページ】

<https://www.nivr.jeed.go.jp/>

#### 著作権等について

当研究成果物については、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内であれば、自由に引用することができます。（著作権法第32条1項）

また、説明の材料として新聞紙、雑誌その他の刊行物に転載することが可能です。（著作権法第32条2項）

その際には、出所を明示するなどして、必ず引用及び転載元を明示するとともに下記までご連絡ください。

また、視覚障害その他の理由で活字のままではこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することも認めております。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を希望される時も下記までご連絡ください。

#### 【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

ワークサンプル幕張版（MWS）新規課題 活用ハンドブック  
～MWS 新規課題の効果的な活用に向けて～

編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター  
〒261-0014  
千葉県美浜区若葉 3-1-3  
電話 043-297-9067  
FAX 043-297-9057

発行日 2024年3月  
印刷・製本 株式会社コムラ

