

NIVR

職業リハビリテーションのための
ワーク・チャレンジ・プログラム（試案）
— 教材集 —

2008年3月

独立行政法人 高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ま え が き

障害者職業総合センターでは、平成3年の設立以来、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、我が国における職業リハビリテーション・サービス機関の中核として、職業リハビリテーションに関する調査研究をはじめとして、さまざまな業務に取り組んでいます。

この「職業リハビリテーションのためのワーク・チャレンジ・プログラム（試案）－教材集－」は、当センターの研究部門が実施した「軽度発達障害者の作業遂行を支援するプログラムの開発に関する研究」でとりまとめた報告書の別冊として活用いただくものです。ワーク・チャレンジ・プログラム（試案）は、軽度発達障害者の職業上の課題への対応を目的として、特に職場の基本的なルールに関する知識・理解の獲得並びに行動化（場面に応じて、知識を行動として適切に表現すること）における課題の把握を中心として作成されました。このプログラムは、職場の基本的なルールに関して明示的に示すだけでなく、誤った理解をしている対象者の背景にある考え方などについて検討するためのワークシート、学習された知識の行動化を確認するための作業遂行等によって構成されています。発達障害のある方々の就労支援の場面で活用いただく教材集ですが、選定する作業種や対象者の課題によって教材を取捨選択していただくだけでなく、必要に応じて教材を増やしていただくことを想定し、まずは基本的な教材作成を目指しました。

この研究を進めるに際しては、いろいろな方から多大なご協力を賜りました。本研究において調査や試行にご協力くださり、貴重なご意見をいただきましたみなさまに、深く感謝申し上げます。

この教材集が、たくさんの方々の関係者の方々に活用され、わが国における職業リハビリテーションをさらに前進させるための一助になれば幸いです。

2008年3月

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構

障害者職業総合センター

研究主幹 荻部 隆

…… 目 次 ……

概要編

I	ワーク・チャレンジ・プログラムのねらい	1
1.	はじめに	1
2.	職場のルールと作業遂行の学習に求められること	1
II	ワーク・チャレンジ・プログラムの全体構成と対象者	4
1.	全体構成	4
2.	対象者	5
3.	実施体制	5
III	ワーク・チャレンジ・プログラムの構成要素と留意事項	7
1.	朝礼／終礼	7
2.	職場のルール：ワークシート（その他の研修）・規則	9
3.	作業遂行	10
IV	ワーク・チャレンジ・プログラムの試行例	12

教材編

I	事業場並びに場面設定の概要
1.	前後期共通：業務心得
2.	前後期別：組織図／就業規則／総合評価の仕組み／勤務評定の項目
3.	前後期共通：休暇届
II	評価
1.	進路に関する意識
2.	初期・終期評価用シート
3.	作業のまとめシート
III	規則
1.	服装や身だしなみ
2.	就業時間

3. あいさつ
4. 返事
5. 指示
6. 質問
7. 報告
8. 報告・質問・連絡・相談の仕方
9. 物品
10. 情報管理

IV ワークシート（問題編）

1. 良い「服装や身だしなみ」の例
2. 「服装や身だしなみ」が与える印象（男性編・女性編）
3. 話を聞くときの「姿勢」が与える印象①
4. 話を聞くときの「姿勢」が与える印象②
5. 始業時間を守る
6. 遅刻の連絡
7. 毎日のあいさつ
8. 作業中の返事
9. 指示にしたがう
10. 指示以外の仕事
11. 分からないときの質問
12. 作業終了の報告
13. ミスの報告
14. 備品の私的利用の禁止
15. 共用備品の管理
16. 「社内文書」や「データ」の管理
17. 社外（会社の外）での会話
18. 業務で知り得た情報

V ワークシート（回答編）

1. 始業時間を守る
2. 遅刻の連絡
3. 毎日のあいさつ
4. 作業中の返事
5. 指示にしたがう
6. 指示以外の仕事
7. 分からないときの質問
8. 作業終了の報告
9. ミスの報告
10. 備品の私的利用の禁止
11. 共用備品の管理
12. 「社内文書」や「データ」の管理
13. 社外（会社の外）での会話
14. 業務で知り得た情報

VI その他の研修資料（対象者用）

1. 職場での言葉づかい
2. 報告・質問・連絡・相談の仕方（ロールプレイ）
3. ミスや間違いを指摘されたときの態度

VII その他の研修資料（実施者用）

1. 職場での言葉づかい
2. 報告・質問・連絡・相談の仕方（ロールプレイ）
3. ミスや間違いを指摘されたときの態度

VIII 作業指示書

1. DM事業部
当初版
簡易版1
簡易版2
2. OA事業部
基礎編
実力編

概 要 編

I ワーク・チャレンジ・プログラムのねらい

1. はじめに

発達障害児は、一般の人々が自然に行っている個々の事象に対する注意の焦点化と切り替えの機能が十分ではなく、その結果、自然な社会生活場面で他者の行動を観察し模倣する経験が圧倒的に少ない(佐竹, 2006) という指摘がある。そのため、特別な教育的介入が必要であり、こうした積極的な介入が行われない場合には十分なスキルの獲得には困難が伴うことになる。実際、発達障害児の学校生活等における対人的なスキル向上のための考え方やプログラムについて解説した書籍は少なくない(小貫・名越・三和, 2004; 上野・花熊, 2006; 長崎・宮崎・佐竹・関戸・仲村, 2006)。これは、発達障害児がスキルの獲得において困難があるという実情を反映したものといえるだろう。

また、発達障害児の場合、学校生活で用いられるさまざまな暗黙のルールについて独力では「学びにくい」ことに加えて、「ルールの存在そのものは知っていても、なぜ、そのようなルールがあるのか、そのルールを破るとどのような事態が生じるのかについては、明確な理由を理解していない」などにより適切な行動がとれないこともある。例えば、小貫(2004)は、LD、ADHDの不応の1つとして「ルールが守れない」ことがよく問題となると指摘しながら、それ以前に、「ルールを理解していなかった」ということがあると指摘する。一方、PDD(広汎性発達障害)の子どもは、他者の反応や場の雰囲気を読み取って行動することが苦手なので、潜在カリキュラム(暗黙のうちに決まっているルールや規範)を理解できないことがあるため、「ルールの明確化」が必要である(岡田, 2006)という指摘も重要である。岡田(2006)はまた、知的に平均かそれ以上の高機能広汎性発達障害やアスペルガー障害の場合には、まずは認知的に「頭で」理解することが重要であると指摘する。つまり、なぜ、このルールを守らないといけないのか、このルールを守らないとどのようなことが起きるのか(守った場合は、守らなかった場合と比べてどのようなメリットがあるのか)などの理由についても明確になっている必要があるといえる。

こうした傾向は、発達障害児のみならず、発達障害者に関しても同様であろう。なぜなら、積極的な介入が行われずに学校を卒業して就職する場合はもちろんのこと、介入が適切に行われたとしても学校生活から職業生活に場面が変わることによって、新たに必要とされるスキルが増えていくからである。

2. 職場のルールと作業遂行の学習に求められること

職場には、就業規則のように明文化されたルール(例えば、「始業時間を守る:遅刻をしない」)もある一方で、明文化されていないが、作業遂行の結果に影響を与えることから規範として存在してい

るルール(例えば、「できないときにごまかさない：ミスがあったら報告する」などの暗黙のルール)も少なくない。そして、こうしたルールが守れない場合、作業遂行の問題だけではなく、対人関係にも影響を与えることが予想される。加えて、日常生活における基本的な態度に関する課題も対人関係を左右する。例えば、身だしなみが整えられていないことや挨拶などが不適切な場合、相手に不快な感情を抱かせ、結果として、対人関係がうまくいかなくなるなどの例は少なくない。

しかしながら、こうした事態に対し、学校時代に教育の一環として教員が行うような(あるいは、行うことが期待されるような)積極的な介入は通常、企業においては期待できない。企業が担う教育訓練は、作業遂行に関わるスキルなどを中心としており、職場のルール、特に暗黙のルールに関する研修を発達障害のある社員を対象に計画している企業は多くないと考えるのが妥当であろう。しかしながら、発達障害者に関しては、職場という新しい環境の中で、また、社会人としてのルールを学び取るためのなんらかの支援が必要であると考えられる。

なお、暗黙のルールを理解する上では、観察によって得られる情報の読み取りの正確さは重要である。例えば、相手の表情、態度、姿勢などに怒りや嫌悪などの不快な感情が読み取れる、あるいは、喜びや興味、関心などの快の感情が読み取れる、のいずれかによって、自らの行動を修正する、あるいは継続するなどのフィードバックがかかるからである。これに対し他者の行動や表情などから適切に感情を読み取ることに困難がある場合には、相手が明確に「言語化して」伝えない限り、原則として行動は修正はされないのである。そして、発達障害者の場合、少なくとも音声や表情から他者の感情を正確に読み取る力には困難があることが明らかにされている(障害者職業総合センター調査研究報告書No. 71, 2006)。

したがって、発達障害者の就労支援にあたっては、職務遂行に関する支援だけでなく、職場のルールについても、よりわかりやすく、具体的には「暗黙のルール」を明文化した形で、理由と共に伝える必要があることになる。

ここで、考えておくべきことは、企業に雇用されて働く際に守るべきルールに共通する背景である。それは、企業が「生産性の向上と利益の追求」、つまり、「人件費を上回る生産性」を求めているということである。もちろん、企業の目標として、社会に貢献することや社員一人ひとりが生きがいと意欲をもって働く、などの多様な活動が掲げられているが、それもまた、企業の維持と発展のために生産性の向上を目指すことが前提となっている。

そのためには、まず、「作業の正確さ」が求められる。知的障害者の一般就労に関する企業の意識について検討した研究(障害者職業総合センター調査研究報告書No. 34, 1999)では、作業において「ミスは原則として認められない」という意見は少なくなく、また、障害者雇用であるということがミスや納期を守れないことの言い訳にはならないという厳しい指摘もなされている。加えて、ミスをすることによって、例えば、製造業などでは、原材料の損失に加えて、ミスを修正したり、作業そのものをもう一度やり直すなど、同一の作業を終了させるまでに必要な作業時間が長くなるなど、会社にとって本来であれば、不要な経費を生じさせることになるからである。つまり、「作業の正確さ」と「作業の速さ」

について、ともに「納期を守る」という目標と関連させて学習させる場合には、経費節減にも注目しなければならぬことになる。

そして、企業での明文化された規則や暗黙のルールは、作業を速く、正確に行い、かつ、経費の無駄を省くという目的で作られたと考えられるものも少なくない。なお、職務遂行と共に採り上げられることの多い対人関係の問題などは、作業を円滑に行う上で重要な「報告・連絡・相談」などのコミュニケーションの課題、さらには、同僚と協力して作業することなどと関連するが、これらもまた、最終的には、企業の「生産性の向上と利益の追求」に結びつくものである。報告が適切になされなかったことで作業にミスが生じたり、会社の信用問題になったりすることがあるからである。つまり、企業で働くという選択において、まず、理解されなければならないのは、この最も基本となる背景理由である。この理解の上に、職場でのより具体的で、かつ、詳細なさまざまな暗黙のルールが存在するのである。

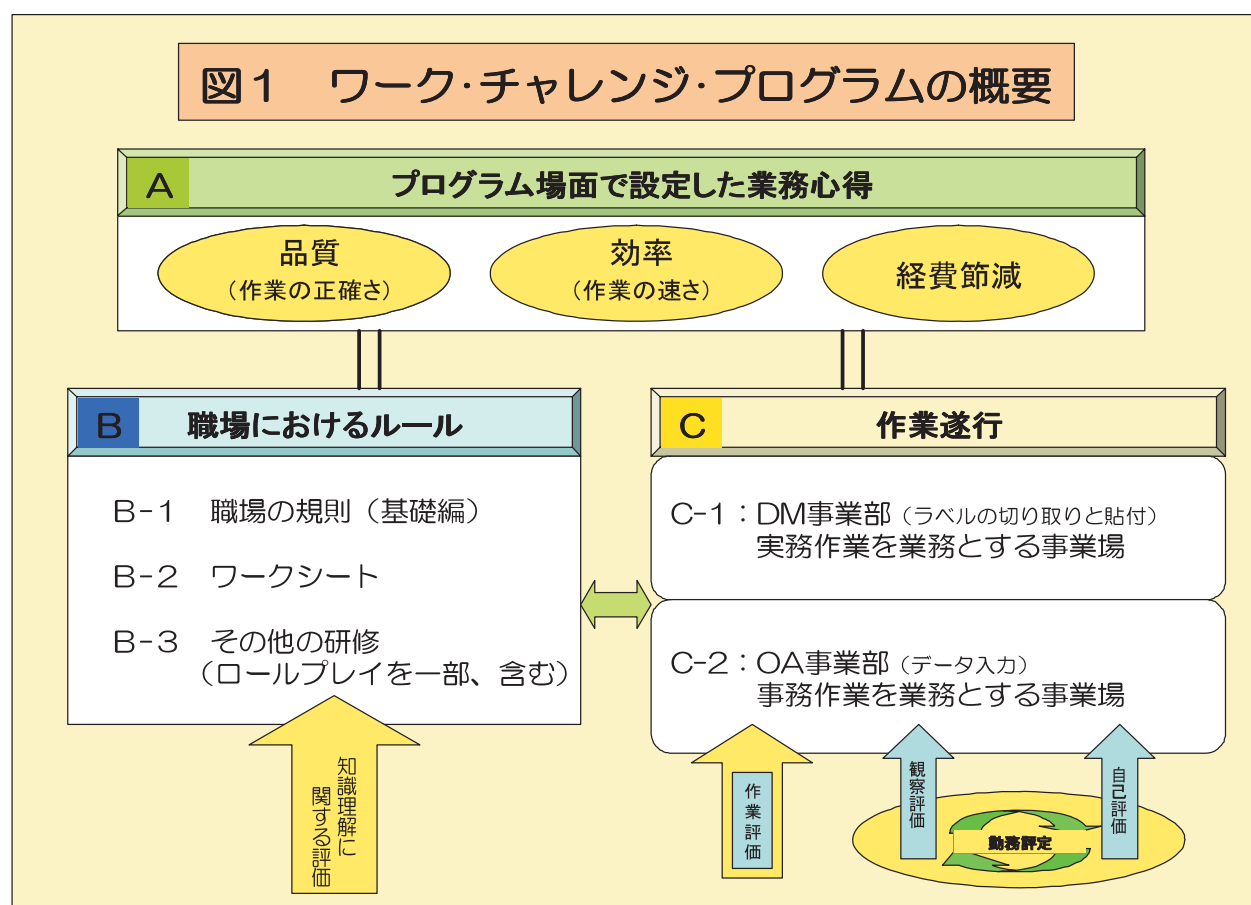
なお、発達障害のない若者に関しても、学校時代とは異なる職場のルールを身につけるためのテキストが複数、存在する(浦野, 1999a : 浦野, 1999b : 皆川, 2002 : 白沢, 2006)。これらのテキストのタイトルには、「職場のルール」「職場のマナー」あるいは「ビジネス・マナー」などの用語が用いられているが、いずれも職場で、あるいはより広く社会人として、どのように振る舞うべきか、についての暗黙のルールの理解を助けるものである。しかしながら、これらのテキストは、発達障害のない若者を対象に作成されたものであり、また、提示されている場面も複雑で、かつ、その場で使用することが期待されるスキルも高度で複雑なものが少なくない。発達障害は個々人の特性がさまざまであり、これらのテキストの利用が一概に不適切であるとは言い難いが、職業リハビリテーション・サービスの利用を検討する発達障害者の場合、まずは、より基本的なルールに関する確認と必要に応じた学習が求められよう。

以上のような、軽度発達障害者の職業上の課題への対応を目的として、特に職場の基本的なルールに関する知識・理解の獲得並びに行動化(場面に応じて、知識を行動として適切に表現すること)における課題の把握を中心として、ワーク・チャレンジ・プログラム(試案)を作成した。ワーク・チャレンジ・プログラムは、職場の基本的なルールに関して明示的に示すだけでなく、誤った理解をしている対象者の背景にある考え方などについて検討するためのワークシート、学習された知識の行動化を確認するための作業遂行等によって構成される。

Ⅱ ワーク・チャレンジ・プログラムの全体構成と対象者

1. 全体構成

ワーク・チャレンジ・プログラム(以下、プログラム)の全体構成について解説する。プログラムは、図1に示したように「A：業務心得」「B：職場におけるルール(基礎編)」「C：作業遂行」の3つの部分から構成されている。



「A：業務心得」は、働く際に常に意識すべき基本的な要件として、①できるだけ正確に作業を遂行すること(作業の正確さ)、②できるだけ速く作業を遂行すること(作業の速さ)、そして、③できるだけ無駄な経費を削減すること(経費節減)の3つについて、明確に意識することを目的とするもので、プログラムのすべての回において採り上げるものである。

「B：職場における規則(基礎編)」では、職場で求められるルール(規範)の基本的な知識の獲得を目的とする。規則に関しては学習する内容によって、「ワークシート」による研修とロール・プレイを含む「その他の研修」に分かれる。

「C：作業遂行」では、「業務心得」で採り上げた作業の「正確さ」と「速さ」について、客観的に評価が可能で、かつ、自己評価が可能な課題を実施する。また、作業遂行にあたっては速度が速くても、できあがりミスがある(正確さに困難がある)場合には、不良品が発生したことになり、結果として経費の無駄となることを意識させるため、フィードバックを集団並びに個別に行うこととする。

作業に関しては、個人の特性を考慮し、異なった2業種の課題を採り上げた。具体的には、実務作業として DM 業務(宛名ラベルの切り取りと貼付、文書の三つ折り作業)、事務作業として OA 業務(データ入力作業)である)。

2. 対象者

プログラムが原則として「言語」による指示を多く含むことから、一定程度の言語理解力を有していることを前提としている。そのため、プログラム対象者は、軽度知的障害、境界知能、学習障害、注意欠陥多動性障害、広汎性発達障害のいずれかを診断されているか、または、教育機関等で判断されている者のうち、ウェクスラー系知能検査で測定される全IQが概ね65以上、言語性IQが概ね65以上の者。

3. 実施体制

ワーク・チャレンジ・プログラム(試案)は、職場を模した場面において実施することを前提としており、必要に応じて、選定する作業が実施可能な事業場を構成することが求められる。また、行動観察により評価を行うための人員を配置することが望ましい。必要とされる人員は、プログラム参加者数によって異なるが、本教材集で紹介した「株式会社 幕張」の事業部では、係員(対象者13名)に対して、事業部に部長・課長各1名(プログラム実施者)、総務部に部長・課長各1名(行動観察者)を配置して実施した。

プログラムで使用する物品は、作業種によって異なる。教材集で紹介した作業種は、DM事業(ラベル切り・ラベルの封筒への貼付等)とOA事業(データ入力)の2種であるが、DM事業に関しては、一度使用したラベルや封筒の再利用は困難であり、プログラム実施にコストがかかる。これに対し、OA事業では、最初に入力用のカードを作成するためのコストは必要だが、それ以降は、繰り返し利用が可能である。

なお、プログラムのために設置した事業体の組織図や就業規則、給与・勤務評定の仕組み、休暇届、業務心得等については、教材編Iを参照されたい。

プログラムは、1回あたり140分、計17回の実施で構成されている。前・後期に分かれているのは、作業遂行課題が2課題用意されているためである。また、前期のプログラムは連続した140分、後期のプログラムは休憩時間(昼食等)を挟む連続しない140分で構成されている。これは、休憩時間後、自律的に作業が開始されるかを観察するためである。なお、プログラム回数は、週4日、半日ずつの実施で、およそ1ヶ月程度で終了する内容で構成されている。

Ⅲ ワーク・チャレンジ・プログラムの構成要素と留意事項

プログラムには、第1回から第17回までの全体的な流れと、1回毎の回別のスケジュールがある。本プログラムは、『試案』であり、訓練可能な期間(時間)によって、プログラム実施の総回数は、変更可能である。しかしながら、プログラム全体の目的を達成するためには、一定の回数(期間)以上を実施することが必要である。

以下では、毎回のプログラムにおいて実施する4つの場面、すなわち、「朝礼」「ワークシート(その他の研修を含む)」「作業遂行」「終礼」について、それぞれの場面で獲得を期待する目標及び実施の際の留意点についてまとめる。

1. 朝礼／終礼

朝礼並びに終礼は、プログラム各回の開始時並びに終了時に実施し、参加者が集団で、あるいは個人で、プログラム期間に達成すべき目標を確認するとともに、達成状況を振り返ること(図1:A)を目的とするものである。ここでは、プログラムを実施するうえで留意すべき事項に焦点をあてて述べる。

(1) 朝礼

ア. 集団に共通する目標の確認

プログラムのねらいは、特定の事業所への就職を決定するためのものではなく、職業準備性の向上を図ること、すなわち、職業生活への移行に際して検討すべき問題を把握し、その解決のための方策もしくは配慮事項を明らかにすることにある。したがって、参加者個人によっては、就職の意志も就職時期の希望も明確であるとは限らず、集団の構成員になることの意味についても具体的に意識されているわけではない。しかし、一方、職場では、事業体としての目標達成のために、個人の役割遂行が求められる。こうした集団に対して、プログラムのねらいに即して集団としての目標達成に動機づけるための枠組が必要となる。ここでいう目標とは、職場における適切な態度を身につけるとともに、設定された業務遂行の目標を達成することである。以下にその要件を示す。

① 日常集団との違いを明確化する

学校内もしくは施設内に期間を限定して構成した集団である場合、通常の授業場面などとは異なることを明確化するうえで、場面の切り替えのための仕組みが必要となる。

このために、前期プログラムでは、事業体の名称や組織図、就業規則を明示したうえで、社員証携帯、タイムカードによる出退勤の管理、服装の管理(掲示によるクールビズ、ウォームビズの励行)を義務づけるとともに、月ごとに勤務評定や作業評価による給与査定を行うことを周知する。

また、後期プログラムにおいて、異なった業務を実施する際には、配置転換のために辞令交付を行う。

② 集団への帰属意識を高める

構成した集団の目的を達成するためには、適切な行動様式(職場のルールに基づく行動並びに作業遂行)について、斉一性を保つことが必要となる。これは、指示に従うことを求めるとともに、緊張感を維持することにより可能となる。

このために、プログラムを通して、3つの業務心得(「品質第一に努めます」「納期を守ります」「経費節減に努めます」)を唱和させたいうで、当日の業務確認を行う。プログラムを通して、前回の作業結果に関して示すとともに、当該日における事業部としての目標を明示する。

③ 集団における行動の拘束性を高める

集団の構成員としての役割(プログラムでは「係員」)に即した行動様式を学ぶために、役割の明確化が必要となる。これは、業務遂行にかかる意思決定並びに指示が地位(上司・熟練者)によって行われ、強制力を持つことで可能となる。

このために、プログラムでは、部長、課長、係員などの役職を設けると共に、プログラム対象者には、係員として部長、課長の指示に従うように求める。

イ. 参加者個人の目標の確認

個人の特性並びに改善を求められる課題は多様である。このため、集団の共通目標の達成をめざしつつ、個人の特性に相応した動機づけが必要となる。このため、プログラムを通して、各回において作業評価を行うとともに注意事項のフィードバックを行う。また、プログラムの進行に伴い、当該日の個人における目標について表明を求めるなどの工夫が必要である。

ウ. プログラム実施におけるその他の留意事項

職場においては個人が自律的に行動するとともに、集団を構成する一員として相互に関係性を保ちつつ共同の目標のために行動することが求められる。したがって、長期にわたるプログラムにおいては、個人の行動レベルでの課題に加えて、個人間の公的で多様な関係性の質に関する課題についても検討が可能であることが必要となる。しかし、短期間で行うプログラムにおいては、獲得すべき目標を集団の質に応じて限定しておくことが重要である。このため、本プログラムでは、基本的に集団を構成する個人の課題達成を重視することとし、相互関係の質の向上、集団としての意思決定や問題解決等の目標は掲げていない。

(2) 終礼

ア. 各回のスケジュールの終了確認並びに目標達成のフィードバック

職場の退勤時間は就業規則によって決まっているが、業務遂行との関係で残業が発生する場合もあるため、あくまで個別である。しかし、プログラムが、学校などで実施される場合には、校内時程との関

係で残業が発生しないことになる。なお、退勤にあたっては、社員証の返却とタイムカードの印字等を実施し、場面の切り替えを明示的に行うこととする。

また、月ごとに給与明細を配付する際には、講評を行い、特に、プログラムにおける初回の給与については、積算根拠の説明並びに講評を行うことで、作業の速さ・作業の正確さ・経費(コスト)を意識させることが必要である。

イ. 個人による目標達成の評価

個人には、各回において服装や身だしなみに関する自己評価(後期プログラムにおいては目標の達成状況の評価を含む)の提出を求める。また、同一の項目に関して、プログラムにおける課長・部長が評価を行う。

ウ. プログラム実施におけるその他の留意事項

個人差が大きいことから、作業明細・給与明細についても個人差が大きい。また、作業結果を経済的価値と対応させるために根拠を示して給与を積算することとしているが、実際に金額を支給できない場合もある。このような場合は、給与明細の説明にとどめる。給与明細は、作業遂行の向上の動機づけとなるよう講評を行うことが重要である。

また、プログラム対象者は、事業体の組織図や就業規則、給与・勤務評定の仕組み、休暇届、業務心得などが綴じ込まれている個人用のファイルを所有し、学習したワークシートやフィードバックされた作業明細、作業指示の変更文書等を追加していく形式で振り返りができるようにする。

2. 職場のルール：ワークシート(その他の研修)・規則

本プログラムは、企業での就労を継続していく上で必要とされる作業遂行の「正確さ」「速さ」そして「経費節減(コスト意識)」を明確に意識し、これらを背景とした職場における基本的なルールに関する知識の獲得並びに作業遂行における態度を学習するためのプログラムである。したがって、日常生活に関するさまざまな場面を網羅する、例えば、ソーシャルスキルという概念で表されるような広い範囲での適応の向上を目指すものではない。

プログラムでは、職場のルールを学習するための教材として、座学ではワークシートと規則集を用いた。また、質問の仕方などのように実際に声に出して練習をすることが望ましい課題については、ロールプレイを実施した。

本来、プログラムで学習すべき内容に関しては、個々人がどのような職種に就くことを希望しているのか、あるいは、より具体的にすでに決まっている実習先(就職先)等の職種によって追加、削除等を行うことが望ましい。なぜなら、例えば、食品加工の職場では、衛生に関わるルールが、また、危険を伴う機械などを用いる職場では、安全に関わるルールが、他の職場よりも多く存在することが予想されるなど、従事する仕事の内容によって、必要とされるルールが異なると考えられるからである。また、

同業同職種であっても、会社毎に異なる職場のルールがあることも予想される。こうしたルールに関しては、実際に、就職をしてから学ぶ機会もあると考えられる（必要に応じて、ジョブコーチなどの職場適応のための支援を行う者が職場の「暗黙」のルールを明文化した形で示すなどの支援が得られることもある）。

こうしたことから、本プログラムで採り上げるルール（ワークシート並びに規則等、図1：B）は、職場における基本的なルールではあるが、採り上げたルールが獲得され、行動として適切に表出できれば、すべての業種、すべての会社で望ましい行動ができるというわけではない。本プログラムを“試案”としているのは、このためである。なお、このことは、以下の「作業遂行」における作業種の選択にも同様に指摘できる。

したがって、以下の①～③は、新たに規則及びワークシート等を作成する際の留意点である（本プログラムで使用する規則及びワークシート等の具体的な作成過程については報告書第Ⅰ部第2章を参照されたい）。

- ①多くの職場に共通すると考えられる基本的な場面を選択すること。
- ②同一場面に関して、複数の解釈が可能であったり、予め複数の対応が想定されるような複雑な場面は除外すること
- ③可能な限り、プログラムの作業遂行場面で実際に遭遇することが予想される場面を選択すること

3. 作業遂行

「作業遂行（図1：C）」では、作業の「正確さ」と「速さ」について、自己チェックができる課題を選択する必要がある。これは、不良品の発生に関して、意識できるかどうかを検討するためである。この評価の視点は作業課題の選択において特に重要である。加えて、「正確さ」と「速さ」については、具体的に数で表現できることが重要である。これは、自分自身の作業結果がどのように推移していくかを意識すると共に他者の結果と比較するために必要な要件である。

また、できる限り、前・後期のプログラムで異なった業種の課題を用意することが望ましい。その理由として、まず、第1に、業種によって必要とされるルールが異なることについて知ることができるからである。第2に、自己理解を深めるという観点から、作業によって得意、不得意があることを知ることができるからである。なお、いずれの課題もプログラムの実施期間が長期にわたる場合を除き、作業が短期間で習得できるものであることが求められる。

以上から、本プログラムでは、実務作業として DM 業務（宛名ラベルの切り取りと貼付、文書の三つ折り作業）、事務作業として OA 業務（データ入力作業）を選択したが、必ずしもこの課題でなくてはならないということではない。ただし、作業は、職場において実際に行われている作業であることが望ましい。

なお、DM 業務では、作業の正確さの指標として、「ラベルを小さく切りすぎる」「ラベルの枠線が残

っている」「ラベル全体が正しくのり付けされていない：はがれている部分が認められる」「ラベルの貼ってある位置が適正ではない」等を視覚的に明示した上で、正確さを欠いた不良品を発生させるとラベル並びに封筒が「無駄」となりコストの面で不適切であることを意識させることが重要である。

また、OA 業務では、①ミスを自動的にチェックする機能を利用して、入力が正確にできるまで修正を繰り返すように求めること、②チェック機能を利用しなくてもミスを発生させずに入力作業ができることを段階的に目標とする。この場合、DM 業務と異なり、「材料費の無駄」は生じないが、チェックと修正を繰り返すことで、結果として作業量が増えず、会社としては規定の枚数の入力をするまでに場合によっては、余分な残業代などを支払わなくてはならないため、会社にとって好ましくないことを意識させることが重要である。さらに、休憩時間を挟むなどの工夫が可能な場合は、コストの観点から、休憩中の消灯やパソコンの起動・シャットダウン等についても意識化を図るなど、現実の職場で起こりうる可能性のある課題を必要に応じて、追加することが望ましい。

また、作業遂行場面では、作業遂行そのものに加えて、職場の規則に関して新たに獲得した、あるいはすでに獲得している知識が適切に利用されているかどうか、作業態度(勤務態度)が適切であるかどうかに関して観察評価を行うことが必要である。このため、作業場面では、作業指示をする者だけでなく、観察評価を行う者が必要である。

なお、身だしなみや指示の遵守などの作業態度の一部に関しては、自己評価を求め、観察評価の結果と比較することにより、自らの行動を適切に理解しているかに関する評価を実施することが必要である。

IV ワーク・チャレンジ・プログラムの試行例

ここでは、第1回から第17回までのワーク・チャレンジ・プログラムの試行例について示す。

試行では、プログラムは前期10回、後期7回の2回に分けて実施された。プログラムに関しては、連続して実施することも可能であるが、その場合は、知識の定着などについて検討することは困難となる。また、プログラム実施が可能な期間の長さによって、適宜、実施内容を変更することは可能である。

なお、本テキストには、17回のワーク・チャレンジ・プログラムで使用した教材並びに作業指示書が記載されているが、これらは、プログラムの実施期間、対象者の特性、場面に応じて、適宜、改編し、よりよい効果が期待できるように利用することが望ましい。

表1 ワーク・チャレンジ・プログラム(前期) の流れ

	前期プログラムの内容
第1回	プログラムの主旨説明／職場のルール(初期評価)の実施／作業課題の説明・作業①
第2回	朝礼／作業②／ワークシート『身だしなみ・服装』『話を聞くときの「姿勢」』／終礼
第3回	朝礼／作業③(初期評価)／ワークシート『就業時間』『遅刻の連絡』『休暇届の書き方』／終礼
第4回	朝礼／作業④／ワークシート『あいさつ』／終礼(給与明細の配布)
第5回	朝礼／ワークシート『報告』『質問』 ／ロールプレイ『丁寧な言葉遣い』『報告・質問・相談・連絡』に共通する規則 ／終礼
第6回	朝礼／作業⑤／ワークシート『返事』／終礼
第7回	朝礼／作業⑥／ワークシート『指示の遵守』『指示以外の仕事』／終礼(給与明細の配布)
第8回	朝礼／作業⑦／ワークシート『職場の備品(共用)』『職場の備品(私用)』／終礼
第9回	朝礼／作業⑧(終期評価)／終礼
第10回	朝礼／作業／職場のルール(終期評価)／作業結果と勤務評価の振り返り ／プログラムのまとめと賞与(給与明細の配布を含む)

注1. 作業①～⑤、⑦⑧はラベル切り並びにラベルを封筒に貼付する作業、作業⑥のみ、文書折り作業

注2. 網掛け部分では評価を実施した

表2 ワーク・チャレンジ・プログラム(後期) の流れ

	後期プログラムの内容
第11回	プログラムの主旨説明/職場のルール(再評価)の実施/パスワードを渡す・規則1 /作業課題の説明・作業①
第12回	朝礼/規則の復習/作業②
第13回	朝礼/作業③/データ入力(初期評価)の実施/ワークシート『情報管理・規則2』 /終礼
第14回	朝礼/作業④/ワークシート『情報管理・規則3、4』/終礼
第15回	朝礼/作業⑤/終礼(給与明細の配布)
第16回	朝礼/作業⑥/データ入力(最終評価)の実施 /ワークシート『ミスや間違いをしたとき』/終礼
第17回	朝礼/職場のルール(終期評価)の実施/作業結果と勤務評定の振り返り /プログラムのまとめと賞与(給与明細の配布を含む)

注1. 網掛け部分では評価を実施した

なお、教材編では実際に前・後期のプログラムで使用した教材を示す。

「株式会社 幕張」で実施したプログラムは、概ね週1回の実施のため、前期は3ヶ月、後期は2ヶ月にわたっている。以下に教材編の構成を示す

教材編

- I 事業場並びに場面設定の概要
 - 共通 : 業務心得・休暇届
 - 前・後期別 : 組織図/就業規則/総合評価の仕組み/勤務評定の項目
- II 評価
 - 進路に関する意識
 - 評価シート (初期評価・終期評価共通)
 - 作業のまとめシート
- III 規則
- IV ワークシート (問題編)
- V ワークシート (回答編)
- VI その他の研修資料 (実施者用)
- VII その他の研修資料 (対象者用)
- VIII 作業指示書

