

(1) 洗車

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：20代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：洗車

イ 事業所の概要

- ・業種：卸売小売業
- ・企業規模：55人以下
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

通常、健常者が作業を行う際の作業工程のリストビューを図4-3に示す。



図4-3 通常の作業工程のリストビュー

改変した『Human error assessment template_JP』のプロパティを、図4-3のリストビューにインポートする。
インポートの方法は、以下の手順で行う。

- ① 「プロパティ」を選択する

② 「プロパティの定義のインポート」を選択する

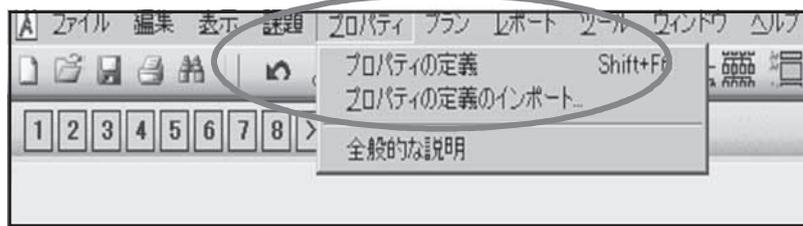


図 4 4 プロパティ画面

③ プロパティを保存しているファイルを選択し、「開く」を押す

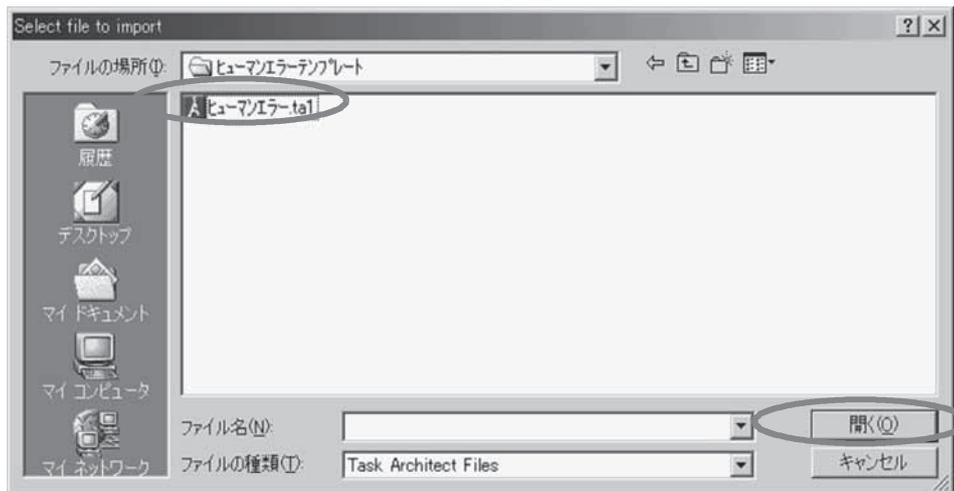


図 4 5 ファイル選択画面

④ インポートしたいプロパティを選択し、「OK」を押す

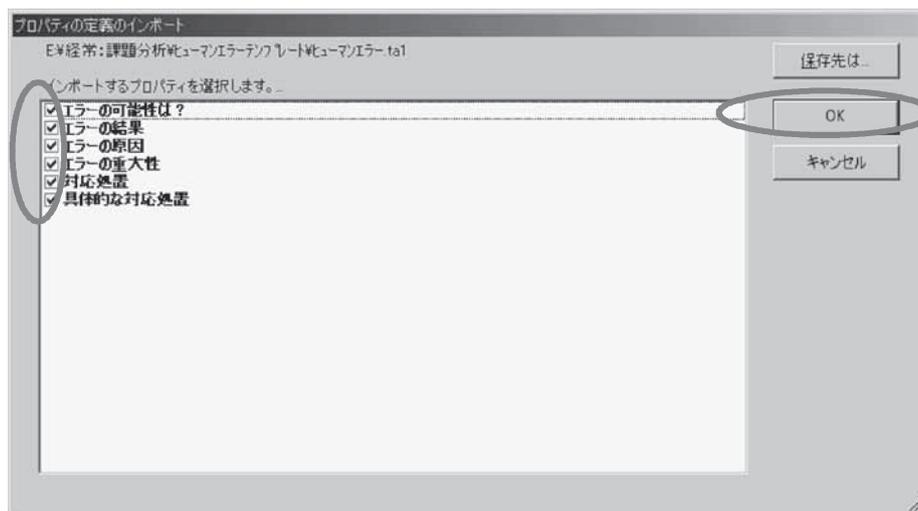


図 4 6 プロパティの定義のインポート画面

⑤ 「表示」の「データカラムに表示するプロパティ値」を開く

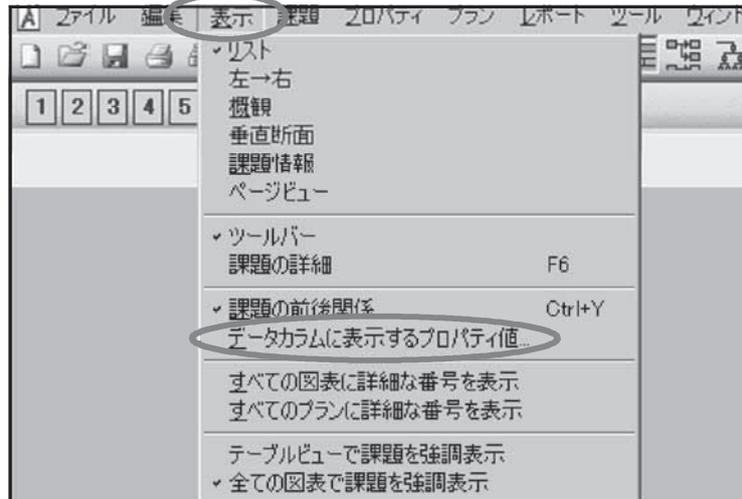


図 4 7 表示画面

⑥ リストビューに表示したいプロパティをプルダウンメニューから選択し、「OK」を押す

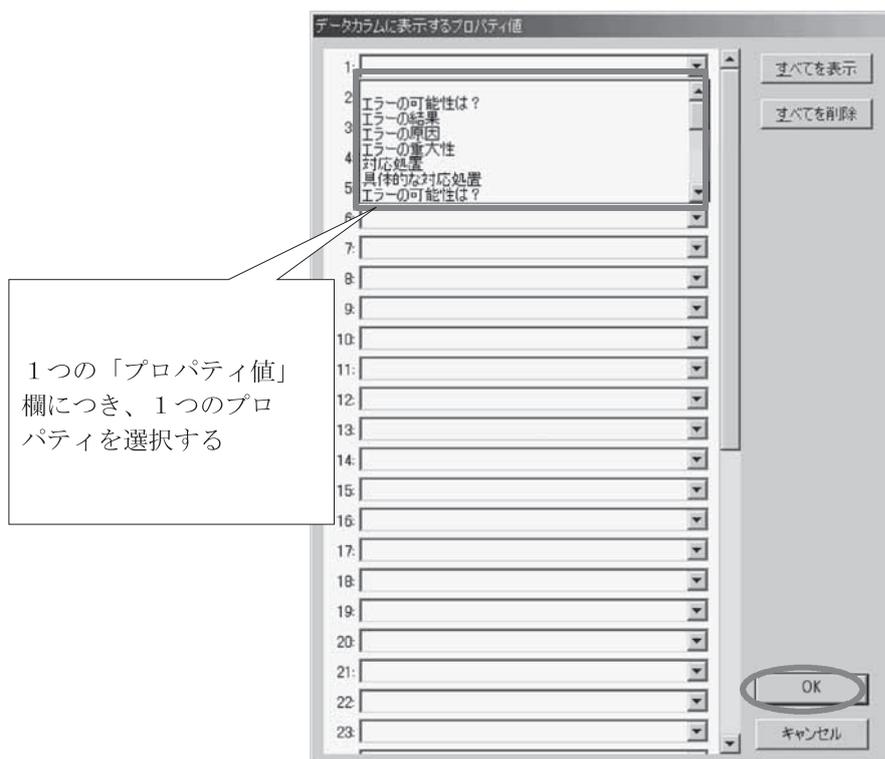


図 4 8 データカラムに表示するプロパティ値画面

⑦⑥で選択したプロパティが表示されたリストビューができる

エラーの可能性は?	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
洗車				
1 洗い上げ				
1.1 天井部分を洗う				
1.2 フロント部分を洗う				
1.3 左側面を洗う				
1.4 バックを洗う				
1.5 右側面を洗う				
2 拭き上げ				
2.1 天井部分				
2.2 フロント部分				
2.3 左側面				
2.4 バック				
2.5 右側面				

図 4 9 プロパティが表示されたリストビュー

⑧作業工程ごとに、必要なプロパティの定義を選択する

2 拭き上げ					
2.1 天井部分	あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
2.2 フロント部分	あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
2.3 左側面	あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
2.4 バック	あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
2.5 右側面	あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別

該当するプロパティの枠をクリックすると、プロパティで定義された項目がプルダウンメニューで表れる

- 能力的にできない
- 取り違い
- 思い込み
- 作業準備段階の失念
- 作業終了直後の失念
- 未来記憶の失念
- 技量不足
- 知識不足
- 初心者の違反
- ベテランの違反
- 新しい選択肢を加えま

図 5 0 プロパティの定義の選択画面

全てのプロパティの定義を選択すると図5-1のようになる。

A ファイル 編集 表示 課題 プロパティ プラン レポート ツール ウィンドウ ヘルプ												
[アイコンバー]												
1	2	3	4	5	6	7	8	エラーの可能性...	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
洗車												
[-] 1 洗い上げ												
1.1 天井部分を洗う												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
1.2 フロント部分を洗う												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
1.3 左側面を洗う												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
1.4 バックを洗う												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
1.5 右側面を洗う												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
[-] 2 拭き上げ												
2.1 天井部分												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
2.2 フロント部分												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
2.3 左側面												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
2.4 バック												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別
2.5 右側面												
								あり	順序違い	取り違い	高い	物理的な識別

図5-1 プロパティの定義を選択したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

この事例では、洗う場所を間違えて、順番通りに洗えず、きれいに仕上がらないという課題があったため、エラーの重大性は高いと判断した。その結果、表1-1で定義した論理結合式により、この事例の対応処置は全て物理的な識別となった。

エ 対象者用の作業工程

通常の作業工程では順序違い等のエラーが生じたため、対応処置として物理的な識別が必要とされた。そのため、まず対象者が理解できる作業工程を提示し、その上で対象者の障害特性に応じた具体的な対応処置として、写真及び目印を用いることとした。

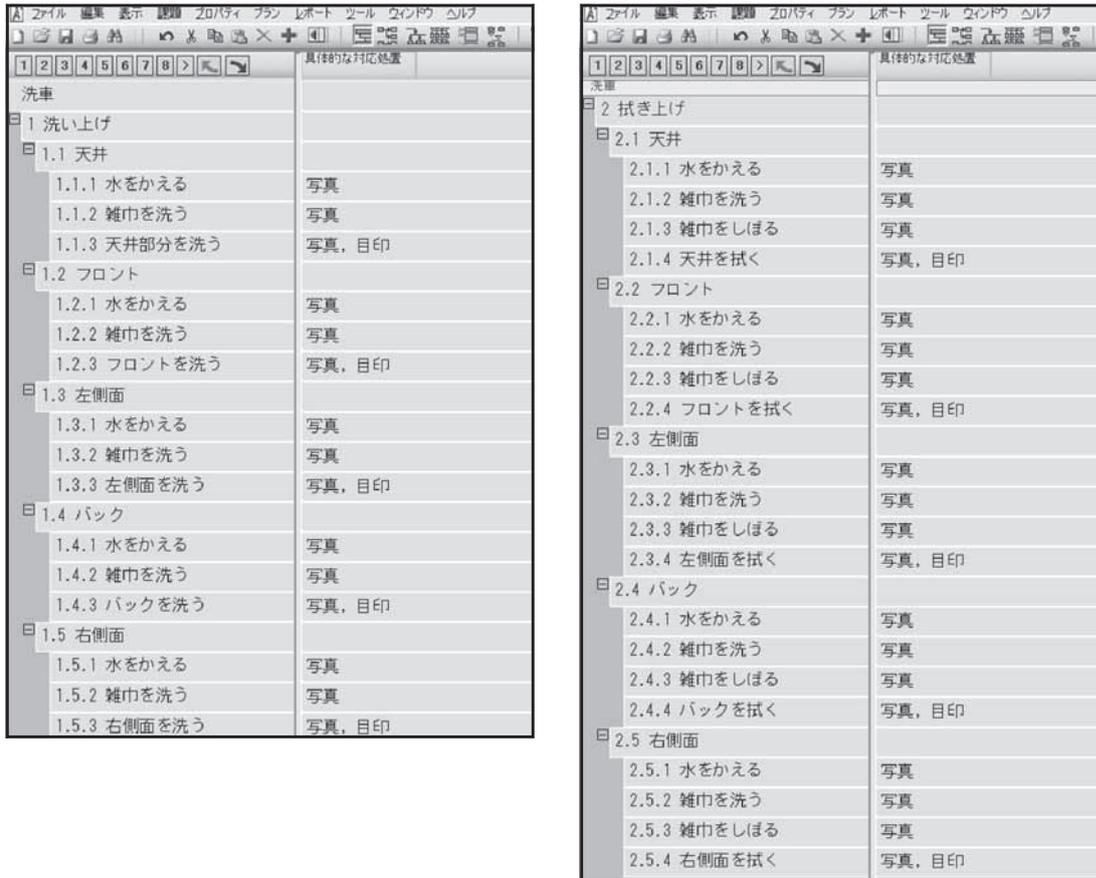


図 5 2 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

リストビューの作業工程を概観ツリーで表す際に、「課題の強調」の機能を用いることで、どの作業工程で具体的対応処置が必要とされているか視覚的に理解できるようにした。この「課題の強調」の使用方法を以下に示す。

- ① 「課題」 を選択する
- ② 「課題の強調」 を選択する

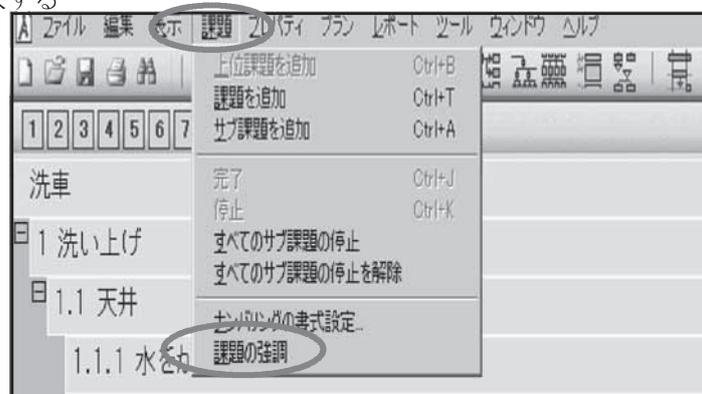


図 5 3 課題画面

③強調したい属性のタブ（陰影、テキスト色、境界線色等）を選択し、強調したいプロパティとプロパティの定義をプルダウンメニューから選択し、「OK」を押す



図 5 4 課題の強調画面（陰影のタブ）



図 5 5 課題の強調画面（ボックスの形のタブ）

この事例では、具体的対応処置の「写真」を施した工程は薄緑色を、「目印」を施した工程は二重枠丸で表示するよう、選択している。こうした「課題の強調」を行った結果は概観ツリーや左→右ビューで確認することができる。その結果を図5 6 に示す。



図 5 6 課題の強調を用いた概観ツリー

図 5 6 を見て明らかなおとおり、作業工程数が多いと、概観ツリーでは画面上で一度に全体を表示できない問題が生じる。そこで、『Task Architect』のエクスポート機能を用いて、Microsoft® Office Visio® にデータを移し、編集した。その結果を図 5 7 に示す。

なお、Microsoft® Office Visio® における図 5 7 の編集画面では、『Task Architect』で指定した「陰影」の色（薄緑色）については、同系の色が反映されるが、「ボックスの形」で指定した二重枠丸は、反映されないため、図 5 7 の凡例の通り、点線枠に加工した。

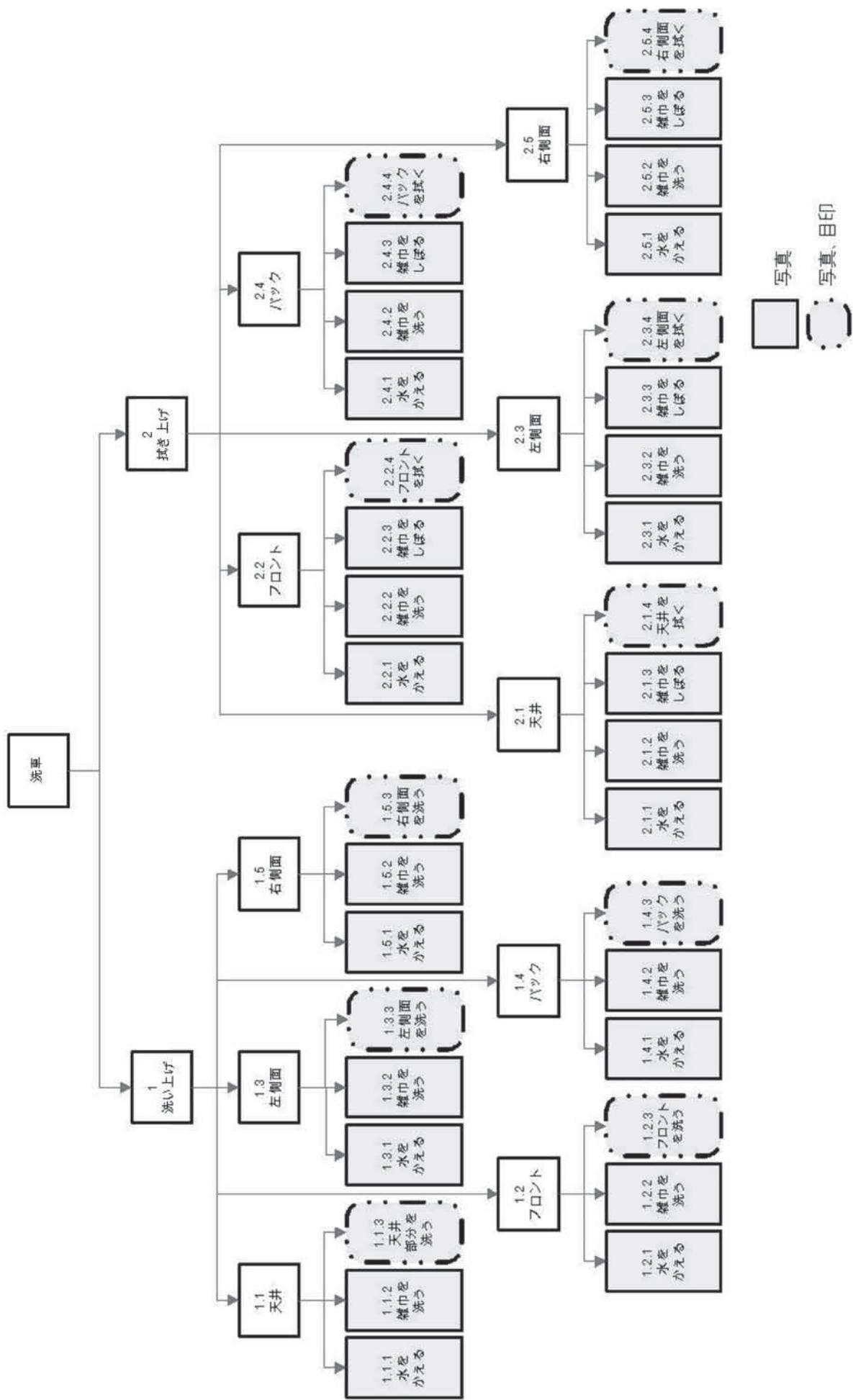


図 5 7 課題の強調を用いた概観ツリーの全体図 (Microsoft Office Visio® 使用)

(2) 一日の職務（事務補助）

ア 対象者の概要

- ・性別：女
- ・年代：40代
- ・障害種別：身体障害（視覚障害）
- ・職務：事務職
- ・具体的な職名：事務補助職

イ 事業所の概要

- ・業種：卸売小売業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
一日の職務					
1 出勤時のパソコン作業					
1.1 パソコン起動	あり	やり間違い	機能面	高い	職務再設計
1.2 出勤手続き	あり	やり間違い	機能面	高い	職務再設計
2 メール確認	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	機能面	高い	職務再設計
3 パソコン入力作業	あり	やり飛ばし(やり忘れ), やり間違い, 余計なこと	機能面	高い	職務再設計
4 シュレッダー作業	なし				
5 観葉植物の水やり	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
6 事務所内清掃	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	機能面	高い	職務再設計
7 退勤時のパソコン作業					
7.1 退勤手続き	あり	やり間違い	機能面	高い	職務再設計
7.2 パソコンのシャットダウン	あり	やり間違い	機能面	高い	職務再設計

図58 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「エラーの原因」で選択している「機能面」とは、視覚機能の制限を意味している。

エ 対象者用の作業工程

作業工程	具体的な対応処置
一日の職務	
1 出勤時のパソコン作業	
1.1 画面レイアウト表を準備する	絵カード
1.2 パソコン起動	
1.3 ユーザー補助の設定	自助具
1.3.1 白黒反転	
1.3.2 画面拡大	
1.4 出勤手続き	絵カード, 自助具
2 メール内容確認	絵カード, 自助具
3 パソコン入力作業	絵カード, 自助具
3.1 携帯型拡大読書器を用いて入力内容確認	
3.2 パソコンへの入力作業	
3.3 3.1~3.2を繰り返す	
3.4 データの保存	
3.5 入力したデータを印刷	
3.6 携帯型拡大読書器で印刷したデータ内容を確認	
3.7 ミスがあった場合、3.2~3.6を繰り返す	
4 シュレッダー作業	
4.1 シュレッダーの場所まで移動	
4.2 破棄する文書を破棄用文書箱から取り出す	
4.3 文書に付いているクリップ類を外す	
4.4 電源を入れる	
4.5 2, 3枚ずつ投入する	
4.6 裁断されたクズが一杯になったら、ゴミ袋を取り出す	
4.7 新しいゴミ袋をセットする	
4.8 4.2~4.7を繰り返す	
4.9 ゴミ袋を所定の場所に持って行く	
5 観葉植物の水やり(月、水、金のみ)	
5.1 観葉植物の配置図を準備	絵カード
5.2 ジョウロに水をくむ	
5.3 観葉植物の配置図に従って水やり	
5.4 ジョウロを片付ける	
5.5 チェック表に水やり作業終了のチェックをする	チェック表
6 事務所内清掃	手順書
6.1 掃除用具を準備する(箒、バケツ、雑巾)	
6.2 床を奥から手前へ箒で掃く	
6.3 机を奥から手前に雑巾で拭く	
6.4 掃除用具を片付ける	
7 退勤時のパソコン作業	絵カード, 自助具
7.1 画面レイアウト表を準備する	
7.2 退勤手続き	
7.3 パソコンのシャットダウン	

図59 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「具体的な対応処置」として活用されている「自助具」は、拡大読書器及びパソコン画面のユーザー補助機能であり、「絵カード」は画面レイアウト表である。

(3) 工事データの修正

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：50代以上
- ・障害種別：その他（高次脳機能障害）
- ・職務：専門技術職
- ・具体的な職名：建築物の設計・管理等

イ 事業所の概要

- ・業種：電気・ガス・熱供給・水道業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：不明

ウ 通常の作業工程

ファイル 編集 表示 設定 プロパティ プリン レポート ツール ウィンドウ ヘルプ					
[アイコン]					
1 2 3 4 5 6 7 8 > [戻る] [進む]	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
工事データの修正					
1 月報から修正・確認するデータを選ぶ	なし				
2 パソコンでデータを検索する					
2.1 支店もしくは営業所名を入力する	あり	やり間違い	取り違い	低い	識別の意識付け
2.2 探している建物台帳を開く	なし				
2.3 探している工事台帳を開く	あり	やり間違い	取り違い	高い	物理的な識別
3 日付を修正する					
3.1 月報を確認して、年月しか入力されていない開始日と終了日の「日」を入力する	なし				
4 工事名をカット&ペーストする					
4.1 工事名が「工事名不明」かどうか確認する	なし				
4.2 4.1の場合は4.3へ。入力済みの場合は、5の作業を行う	なし				
4.3 システムの備考欄にある工事名を貼り付ける	あり	やり間違い	取り違い	高い	物理的な識別
5 月報の工事概要欄をシステムの備考欄に入力する	なし				
6 次のデータに移る	なし				

図60 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

1 2 3 4 5 6 7 8 > <		具体的な対応処置
工事データの修正		
1 月報から修正・確認するデータを選ぶ		
□	2 パソコンでデータを検索する	
	2.1 検索画面を開く	
	2.2 支店もしくは営業所名を入力する	目印
	2.3 検索ボタンを押す	
	2.4 見つからない場合は2.2に戻って再確認する	
	2.5 探している建物台帳を開く	
	2.6 探している工事台帳を開く	セルフインストラクション
□	3 日付を修正する	
	3.1 月報を確認して、年月しか入力されていないデータの開始日を入力する	
	3.2 月報を確認して、終了日の「日」を入力する	
□	4 工事名をカット&ペーストする	
	4.1 工事名が「工事名不明」かどうか確認する	
	4.2 4.1の場合は4.3へ。入力済みの場合は、5の作業を行う	
	4.3 システムの備考欄にある工事名を切り取る	目印
	4.4 工事名欄に貼り付ける	
	5 月報の工事概要欄をシステムの備考欄に入力する	
	6 次のデータに移る	

図 6 1 対象者用の作業工程及び具体的な対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「目印」とは、記憶保持が不完全な対象者の作業遂行を確実にしていくため、切り替えキーにシールを貼ったり、月報に記載されている必要事項に蛍光マーカーをつけ、識別の意識付けを強化するための具体的な対応処置である。また、「セルフインストラクション」とは、該当の工事台帳を開けないことがあるため、声に出して確認することを意味する。

(4) 製品の品だし

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：40代
- ・障害種別：身体障害（視覚障害）
- ・職務：販売職
- ・具体的な職名：百貨店販売員

イ 事業所の概要

- ・業種：卸売小売業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：101人～300人

ウ 通常の作業工程

1	2	3	4	5	6	7	8	エラーの可能性は？	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置	
乳製品(ヨーグルト)の品だし作業													
1	台車で品だしする商品を棚まで運搬する							なし					
2	商品を棚から探す							なし					
3	品だしする商品の日付を確認する							あり	やり飛ばし(やり忘れ)	機能面	低い	5Sの徹底	
4	品だしする商品を日付の新しいものが奥になるように入れる							あり	やり間違い	機能面	低い	5Sの徹底	
5	商品名が正面になるように並べる(そろえる)							なし					

図62 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

1	2	3	4	5	6	7	8	具体的な対応処置	
乳製品(ヨーグルト)の品だし作業									
1	台車で品だしする商品を棚まで運搬する								
2	商品を棚から探す								
3	既に棚に陳列している商品を一旦棚から出す							手順書	
4	品だしする商品の日付を確認する							手順書	
	4.1 ふた日付								
	4.2 容器の日付								
	4.3 シールの日付								
5	品だしする商品を棚に入れる							手順書	
6	一旦棚から出した商品を日付を確認しながら棚に入れる							手順書	
7	商品名が正面になるように並べる								

図63 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

5Sの整理整頓を確実にを行うため、具体的対応処置として、その方法を明記した「手順書」を作成することとした。

(5) 社内郵便のデリバリー作業

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：20代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：社内郵便の仕分け、配達

イ 事業所の概要

- ・業種：教育・学習支援業
- ・企業規模：56～100人
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

1 2 3 4 5 6 7 8 > <		エラー の可能	エラーの結果	エラーの原因	エラーの 重大性	対応処置
社内郵便のデリバリー作業						
1	フロアデリバリー 配達の準備	なし				
	1.1 台車を準備する					
	1.2 デリバリーケースにお知らせカードを入れる					
	1.3 デリバリーケースに荷物をセットする					
	1.4 デリバリーケースをデリバリーボックスに入れる					
2	フォロアデリバリー 配達（移動）	あり	タイミングの悪さ	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
3	フォロアデリバリー 配達	なし				
	3.1 IDカードを通して解錠し、ドアを開ける					
	3.2 IN BOXを確認して持って入る					
	3.3 デリバリーケースのお知らせカードをIN BOXのカードケースに入れる					
	3.4 デリバリーケースを外し、各事業部のIN BOXに間違わないように入れる					
	3.5 OUT BOXから荷物を取り出し、デリバリーボックスに入れる					
	3.6 《○回目の配達・集荷は終了いたしました》の表示を変える					
	3.7 IDカードを通し、解錠する					

図6-4 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

本ケースにおける「タイミングの悪さ」とは、人、壁、エレベーターのドアにぶつかったり、角を曲がりきれない等台車の操作の不完全さを意味する。

エ 対象者用の作業工程

社内郵便のデリバリー作業		具体的な対応処置
1	フロアデリバリー 配達準備	
1.1	台車を準備する	
1.2	デリバリーケースにお知らせカードを入れる	
1.3	デリバリーケースに荷物をセットする	
1.4	デリバリーケースをデリバリーボックスに入れる	
1.5	「デリバリーへ行ってきます」と言う	
2	フロアデリバリー 配達(移動)	モデリング
2.1	エレベータへ向かう	
2.2	ボタンを押し、エレベータが来るのを待つ	
2.3	エレベータに乗り、階数(行き先)を伝える	
2.4	エレベータを降りる	
3	フロアデリバリー 配達	
3.1	配達部署の入口に台車を止める	
3.2	IDカードを通して解錠し、ドアを開ける	
3.3	「失礼します」と言う	
3.4	IN BOXを確認して持って入る	
3.5	ドアを閉める	
3.6	デリバリーケースのお知らせカードをIN BOXのカードケースに入れる	
3.7	デリバリーケースを外し、各事業部のIN BOXに間違わないように入れる	
3.8	デリバリーボックスに配達物が残っていないことを確認する	
3.9	OUT BOXから荷物を取り出し、デリバリーボックスに入れる	
3.10	OUT BOXに荷物が残っていないことを確認する	
3.11	《○回目の配達・集荷は終了いたしました》の表示を変える	
3.12	OUT BOXの外に落ちていないことを確認する	
3.13	IDカードを通し、解錠する	
3.14	「失礼します」と言って退室する	
3.15	ドアを閉める	

図 6 5 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「モデリング」とは、台車操作の課題を改善するため、支援者が実際に操作の見本を示すことである。

(6) 食器洗浄

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：30代
- ・障害種別：精神障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：厨房内補助作業

イ 事業所の概要

- ・業種：飲食・宿泊業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

1 2 3 4 5 6 7 8 >	エラーの可能性は？	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
食器洗浄					
1 シンクに水をためる	なし				
2 洗浄する食器を持ってくる	なし				
3 優先する食器を判断	あり	順序違い	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
4 食器を濯ぎ、専用かごへ並べる	なし				
5 かごがいっぱいになったら食器洗浄機	なし				
6 残りの食器を濯ぎ、かごへ並べる	あり	タイミングの悪さ	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
7 食器洗浄機から食器の入ったかごを取	なし				
8 次の食器を入れたかごを食器洗浄機へ	なし				
9 洗浄済みの食器を収納する	なし				
10 3～9を繰り返す	あり	順序違い、タイミングの悪さ	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導

図66 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

本ケースにおける「タイミングの悪さ」とは、食器類がかごいっぱいになる前の状態で洗浄機にかけることによる非効率性を意味する。

エ 対象者用の作業工程

ファイル 編集 表示 課題 プロパティ プラン レポート ツール ウィンドウ ヘルプ [Icons]	
1 2 3 4 5 6 7 8 > < ↘	具体的な対応処置
食器洗浄	
1 シンクに水をためる	
2 洗浄する食器を持ってくる	
3 優先する食器を判断	
3.1 ライスボール→お椀→カツ皿→サラダボール→湯のみ茶碗→つけ物皿	手順書
4 食器	
4.1 食器を濯ぎ、専用かごへ並べる	
4.2 かごがいっぱいになったら食器洗浄機へ入れる	
4.3 残りの食器を濯ぎ、かごへ並べる	
4.3.1 いっぱいになったら、4.4の後で食器洗浄器へ入れる	
4.3.2 いっぱいにならない場合は、次の優先すべき食器に移る	手順書
4.4 食器洗浄機から食器のかごを取り出す	
4.5 洗浄済みの食器を収納する	
4.6 3.1の順番で繰り返す	

図67 対象者用の作業工程及び具体的な対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「具体的な対応処置」として、食器類をかごに入れる際の職場のルールを「手順書」に記し、作業の効率化を図ることとした。

(7) 商品の袋むき

ア 対象者の概要

- ・性別：女
- ・年代：30代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：サービス職
- ・具体的な職名：販売補助員

イ 事業所の概要

- ・業種：その他サービス業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程



	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
商品の袋むき					
1 段ボール箱をあける	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
2 袋の入っている商品を取り出す	あり	余計なこと	取り違い	低い	識別の意識付け
3 色別に商品を分ける	あり	やり間違い	取り違い	低い	識別の意識付け
4 サイズの大きいものから順に並べる	なし				
5 商品を袋から出す	あり	余計なこと	知識不足	低い	質問の習慣付け
6 段ボール箱の底に商品が入っていた袋を1枚引く	なし				
7 袋から出した商品をサイズの大きいものから段ボール箱に入れる	なし				

図68 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「エラーの結果」における「余計なこと」とは、出す必要のない商品を取り出してしまふことを意味する。また、「エラーの原因」における「技量不足」とは、はさみの使用が不慣れなことを意味し、「知識不足」とは、商品知識の不足を意味する。

エ 対象者用の作業工程

具体的な対応処置	
商品の袋むぎ	手順書
1 作業スペースを確保する	
2 段ボール箱をあける	モデリング
3 袋の入っている商品を取り出す	
4 色別に商品を分ける	目印
4.1 色の見分けがつきにくい商品は、タグで確認する	
5 サイズの大きいものから順に並べる	
6 商品を袋から出す	質問の促し
6.1 白色の商品は袋かが出すかどうか確認する	
7 段ボール箱の底に商品が入っていた袋を1枚引く	
8 袋から出した商品をサイズの大きいものから段ボール箱に入れる	

図6-9 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

作業工程全体の「手順書」を作成した上で、各作業工程において必要な具体的対応処置を講じた。はさみの使用が必要な段ボール箱の開封は支援者の「モデリング」を、色の識別はタグを「目印」に、商品知識に関しては上司への「質問」を習慣づけることとした。

(8) 一日の職務（事務）

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：不明
- ・障害種別：精神障害（高次脳機能障害）
- ・職務：事務職
- ・具体的な職名：事務職

イ 事業所の概要

- ・業種：卸売小売業
- ・企業規模：不明
- ・事業所規模：不明

ウ 通常の作業工程

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
一日の職務															
1	お弁当発注(FAX)									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
2	ブルーフ (A4ファイル) を青ファイルにとじる									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
3	預入金確認														
3.1	経理日報と預入金を確認									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
3.2	経理日報とギフト券を照合									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
3.3	釣り銭金額チェック									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
3.4	現金過不足チェック									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
4	金庫内釣り銭チェック									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
5	金庫内保管台帳記入 各フロア分サイン確認									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
6	預入金バックと各フロア台帳を休憩室の台に置く									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
7	伝票の整理									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
8	クレジットの照合									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
9	伝票のチェック														
9.1	支払い明細書と経理日報と照合									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
9.2	両替レシートと経理日報と照合									なし					
9.3	⑤番伝票 (残金) 増減明細 (1) と照合									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
9.4	①番伝票 (売掛) 増減明細 (1) と照合									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
10	返品・取り消しのチェック									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表	
11	通達を読む									なし					

図 7 0 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	具体的な対応処置
一日の職務											
1	お弁当発注(FAX)										チェック表
2	ブルーフ (A4ファイル) を青ファイルにとじる										チェック表
3	預入金確認										チェック表
3.1	経理日報と預入金を確認										
3.2	経理日報とギフト券を照合										
3.3	釣り銭金額チェック										
3.4	現金過不足チェック										
4	金庫内釣り銭チェック										チェック表
5	金庫内保管台帳記入 各フロア分サイン確認										チェック表
6	預入金バックと各フロア台帳を休憩室の台に置く										チェック表
7	伝票の整理										チェック表
8	クレジットの照合										チェック表
9	伝票のチェック										チェック表
9.1	支払い明細書と経理日報と照合										
9.2	両替レシートと経理日報と照合										
9.3	⑤番伝票 (残金) 増減明細 (1) と照合										
9.4	①番伝票 (売掛) 増減明細 (1) と照合										
10	返品・取り消しのチェック										チェック表
11	通達を読む										

図 7 1 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

通常の作業工程では対応処置として、スケジュール表が明示されているが、対象者は高次脳機能障害による記憶障害があり、作業手順が不安定になりやすい。そのため、スケジュール表に沿って、各作業工程をチェックする具体的対応処置が望ましいと考え、本ケースでは「チェック表」を選択することとした。

(9) 脱衣所の清掃

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：40代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：清掃員

イ 事業所の概要

- ・業種：製造業
- ・企業規模：301～500人
- ・事業所規模：不明

ウ 通常の作業工程

1	2	3	4	5	6	7	8	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置	
脱衣所の清掃													
1	足ふきマットのほこりを外ではたき、重ねて置く							なし					
2	洗面台2カ所							あり	やり間違い	取り違い	低い	識別の意識付け	
3	脱衣かこの拭き掃除							あり	順序違い	技量不足	低い	手順の細分化	
4	椅子、体重計を拭く							なし					
5	床掃除							あり	やり飛ばし(やり忘れ), 余計なこと	取り違い	低い	識別の意識付け	
	5.1 掃除機をかける												
	5.2 雑巾で拭く												
6	足ふきマットを元の位置に並べる							あり	やり間違い	取り違い	低い	識別の意識付け	

図72 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「エラーの結果」における「余計なこと」とは、同じ場所を何度も拭いたり、掃除機をかけたりするといった非効率な作業であることを意味する。また、「エラーの原因」における「技量不足」とは、棚に収められた脱衣かごを順番に効率よく拭けないことを意味する。

エ 対象者用の作業工程

作業工程	具体的な対応処置
1 足ふきマットのほこりを外ではたき、重ねて置く	
2 洗面台2カ所	
2.1 鏡を拭く	目印
2.2 スポンジで洗面台を磨く	
2.3 洗面台を拭き上げる	
2.4 蛇口を拭く	
3 脱衣かごの拭き掃除	手順書
3.1 脱衣かごを拭き、重ねて置く	目印
3.2 棚を拭く	
3.3 脱衣かごを元に戻す	
4 椅子、体重計を拭く	
5 床掃除	目印
5.1 掃除機をかける	
5.2 雑巾で拭く	
6 足ふきマットを元の位置に並べる	目印

図 7 3 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

鏡や脱衣かごを拭く工程では、工程によって使用する雑巾の選択を円滑にできるよう、「目印」として、雑巾を色分けすることとした。また、床掃除と足ふきマットを元の位置に並べる工程では、「目印」として、床板の枚数や家具の位置で分けしたり、テープを貼ることとした。

(10) 容器洗浄

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：10代
- ・障害種別：精神障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：検査容器の洗浄

イ 事業所の概要

- ・業種：1～15以外の業種（その他の保健衛生）
- ・企業規模：101～300人
- ・事業所規模：56～100人

ウ 通常の作業工程

	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
容器洗浄					
1 作業準備					
1.1 コンテナとトレーを準備する	なし				
1.2 湯沸かしの湯をコンテナにためる	なし				
1.3 純水を準備する	なし				
1.4 乾燥機のスイッチを入れる	なし				
2 検査器具の洗浄					
2.1 器具を洗浄する	あり	余計なこと	思い込み	高い	明瞭性を高める
2.2 ゆすぎと純水置換を行う	あり	余計なこと	知識不足	高い	マニュアル
2.3 2.2が終わった器具をかごへ入れる	なし				
2.4 かごが8分目になったら、乾燥機へ入れる	あり	余計なこと	知識不足	高い	マニュアル
3 ポリ容器の洗浄					
3.1 洗浄液をくむ	なし				
3.2 洗浄液をブラシにつけて洗浄する	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
3.3 純水置換を行う	あり	余計なこと	知識不足	高い	マニュアル
3.4 かごを下向きに置く	なし				
4 洗浄液交換（月曜、火曜）					
4.1 吸い上げポンプでベールの洗浄液を捨てる	なし				
4.2 ベールをブラシで洗浄し、ゆすぐ	なし				
4.3 ベールに水をくむ	なし				
4.4 洗浄用の粉を投入する	なし				

図74 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「エラーの結果」における「余計なこと」とは、手に持てる分量を超えて器具を持ったり、ゆすぎ等を必要以上に何度も行ったり、かごに器具を詰め込みすぎることの意味する。

エ 対象者用の作業工程

容器洗浄業務		具体的な対応処置
1	作業準備	
1.1	コンテナとトレーを準備する	
1.2	湯沸かしの湯をコンテナにためる	
1.3	純水を準備する	
1.4	乾燥機のスイッチを入れる	
2	検査器具の洗浄	
2.1	手にもてる量の器具を洗浄する	モデリング
2.2	ゆすぎと純水置換を5回ずつ行う	手順書
2.3	2.2が終わった器具をかごへ入れる	
2.4	かごが8分目になったら、乾燥機へ入れる	手順書
3	ポリ容器の洗浄	
3.1	洗浄液をくむ	
3.2	洗浄液をブラシにつけて洗浄する	手順書
3.2.1	内側1周、底2周、外側1周	
3.3	5回純水置換を行う	手順書
3.4	かごを下向きに置く	
4	洗浄液交換（月曜、火曜）	
4.1	吸い上げポンプでベールの洗浄液を捨てる	
4.2	ベールをブラシで洗浄し、ゆすぐ	
4.3	ベールに水をくむ	
4.4	洗浄用の粉を投入する	

図75 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

対象者は自己の経験則によって洗浄作業を実施しようとする傾向があるため、支援者の「モデリング」によって、一度に手に持てる量を例示することとした。

(11) 一日の職務（雑役）

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：10代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：自動車整備工場内の雑役

イ 事業所の概要

- ・業種：製造業
- ・企業規模：55人以下
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
一日の職務					
1 環境整備					
1.1 作業場内の拭き掃除（毎日）	あり	タイミングの悪さ	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
1.2 駐車場のゴミ取り（毎日）	あり	タイミングの悪さ	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
1.3 可燃物のゴミ回収（毎日）	あり	タイミングの悪さ	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
1.4 2階と階段の拭き掃除（隔日）	あり	タイミングの悪さ	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
1.5 段ボールつぶし（状況により）	あり	タイミングの悪さ	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
1.6 包布の裁断作業（状況により）	あり	タイミングの悪さ	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
1.7 鉄くず清掃（毎日）	あり	タイミングの悪さ	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
1.8 ゴムの処理（状況により）	あり	タイミングの悪さ	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
1.9 塗装室の部品拭き（状況により）	あり	タイミングの悪さ	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
2 車両整備					
2.1 塗装作業補助					
2.1.1 自動車の部品外し	あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル
2.1.2 塗装前の部品のゴミ取り	あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル
2.1.3 自動車枠のペーパーがけ	あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル
2.1.4 塗装前の新聞張り（マスキング）	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
2.1.5 塗装	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
2.1.6 塗装後の新聞はがし	なし				
2.1.7 部品取り付け	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
2.1.8 車内の掃除機かけ	あり	やり間違い	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
2.2 タイヤ外し					
2.3 タイヤ空気入れ					

図76 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「エラーの結果」における「タイミングの悪さ」とは、環境整備の作業が、毎日かあるいは隔日、もしくは状況に応じて発生するため、どの作業をいつ行えばよいかタイミングを見計らうことが難しいことを意味する。

エ 対象者用の作業工程

1 環境整備		具体的な対応処置
1.1 作業場内の拭き掃除（毎日）		スケジュール
1.2 駐車場のゴミ取り（毎日）		スケジュール
1.3 可燃物のゴミ回収（毎日）		スケジュール
1.4 2階と階段の拭き掃除（隔日）		スケジュール
1.5 段ボールつぶし（状況に応じて）		スケジュール
1.6 包布の裁断作業（状況に応じて）		目印、スケジュール
1.7 鉄くず清掃（毎日）		スケジュール
1.8 ゴムの処理（状況に応じて）		スケジュール
1.9 塗装室の部品拭き（状況に応じて）		スケジュール
2 車両整備		
2.1 塗装作業補助		
2.1.1 自動車の部品外し		手順書
2.1.2 塗装前の部品のゴミ取り		手順書
2.1.3 自動車枠のペーパーがけ		手順書
2.1.4 塗装後の新聞はがし		
2.1.5 部品取り付け		モデリング
2.1.6 車内の掃除機かけ		質問の促し
2.2 タイヤ外し		
2.3 タイヤ空気入れ		

図 7 7 対象者用の作業工程及び具体的な対応処置を示したリストビュー

エ 対象者用の作業工程

居室棟の各居室洗面台清掃		具体的な対応処置
1 手順書の確認		スケジュール
2 洗面台のゴミ取り		スケジュール
2.1 洗面台の上の網を取る		
2.2 ゴミをとる		
2.3 ゴミ袋に捨てる		
3 排水溝のゴミ取り		モデリング
3.1 歯ブラシを準備する		
3.2 排水溝のふたを取る		
3.3 ゴミ受けを取り出す		
3.4 排水溝にたまっているゴミを歯ブラシで掻き出す		
3.5 ゴミをゴミ袋に捨てる		
3.6 ゴミ受けのゴミを手または歯ブラシで取る		
3.7 ゴミをゴミ袋に捨てる		
3.8 ゴミ受けの内側を歯ブラシでこする		
3.9 ゴミ受けの外側を歯ブラシでこする		
3.10 ゴミ受けを水ですすぐ		
3.11 ゴミ受けを元の位置に戻す		
3.12 排水溝のふたをする		
4 歯磨き用コップ		モデリング
4.1 スポンジに洗剤をつけて泡立てる		
4.2 声に出しながら(5回数えて)、コップの内側をこする		
4.3 声に出しながら(5回数えて)、コップの外側をこする		
4.4 水ですすぐ		
4.5 乾いたタオルで拭く		
4.6 元の位置に戻す		
5 雑巾で鏡を拭く		スケジュール
5.1 鏡の上にガラスマイベットの2回噴射する		
5.2 濡れた雑巾で上から下に拭く(右から始める)		
5.3 乾いた雑巾で上から下に拭く(右から始める)		
6 洗面台の内側をスポンジで洗う		
7 雑巾で洗面台を拭く		
8 排水溝の上に新しい網を置く		

図79 対象者用の作業工程及び具体的な対応処置を示したリストビュー

(13) 業務用マットの仕分け・たたみ作業

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：40代
- ・障害種別：その他（発達障害：アスペルガー症候群）
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：他に分類されない労務作業者

イ 事業所の概要

- ・業種：その他サービス業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
業務用マットの仕分け・たたみ作業					
1 マットを仕分ける					
1.1 ベルトコンベアから流れてきたマットをつかむ	あり	やり間違い	取り違い	高い	物理的な識別
1.2 種類（色・大きさ・形）ごとに分けて、後ろの台に種類ごとに置く	あり	やり間違い	取り違い	高い	物理的な識別
2 マットを3つ折りにする					
2.1 後ろの台の方に体の向きを変える	なし				
2.2 マットの両端をつまむ	なし				
2.3 左手を固定して右手を2/3の位置に持ってくる	あり	やり間違い	技量不足	高い	QJT, Off-JT
2.4 左手を折り目の位置に持ってくる	なし				
2.5 3つ折りしたマットを横のスペースに重ねて置く	あり	やり間違い	技量不足	高い	QJT, Off-JT
3 マットを台車に積み込む					
3.1 たたんだマットを台車に乗せる	あり	やり間違い	技量不足	高い	QJT, Off-JT

図80 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

	具体的な対応処置
業務用マットの仕分け・たたみ作業	
1 マットを仕分ける	
1.1 所定の位置に立つ	目印
1.2 マットの種類を写真カードで確認する	写真
1.3 ベルトコンベアから流れてきたマットをつかむ	
1.4 種類（色・大きさ・形）ごとに分けて、後ろの台に種類ごとに置く	
2 マットを3つ折りにする	
2.1 後ろの台の方に体の向きを変える	
2.2 マットをたたむ	
2.2.1 マットの両端をつまむ	
2.2.2 左手を固定して右手を2/3の位置に持ってくる	モデリング
2.2.3 左手を折り目の位置に持ってくる	
2.3 3つ折りしたマットを交互になるよう横のスペースに重ねて置く	モデリング
3 マットを台車に積み込む	
3.1 たたんだマットを台車に乗せる	
3.2 コンテナの安全バーまで積みあがったら、2歩下がって台車に乗せる	モデリング

図81 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

(14) 出勤簿の管理

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：30代
- ・障害種別：精神障害
- ・職務：事務職
- ・具体的な職名：人事課人事係職員

イ 事業所の概要

- ・業種：医療・福祉業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
出勤簿の管理					
1 必要なものを準備する	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	作業準備段階の失念	低い	チェック表
1.1 出勤簿					
1.2 欠勤等届					
1.3 出張・公用外出伺いき					
1.4 休日指定表					
1.5 ハンコ					
2 出勤簿の対象者のページを開く	なし				
3 届類に記載された日に、所定のハンコを押す	あり	やり間違い	ベテランの違反	高い	監督者との相談
4 処理済み欄にチェックする	なし				
5 1.2について2~4を繰り返す	なし				
6 1.3について2~4を繰り返す	なし				
7 1.4について2~4を繰り返す	なし				
8 月初めは各人の前月の出勤日数を計算し、所定の位置に記入する	あり	やり間違い	取り違い	高い	物理的な識別
9 使ったものを片付ける	なし				

図82 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「エラーの原因」における「ベテランの違反」とは、対象者が同様の職務に長年従事していたことから、作業処理の経験値がすでに蓄積されており、当該事業所で求められている処理方法を受け入れられていないことを意味する。そのため、監督者との相談に基づき、当該事業所で定められている作業処理の方法に対する理解を促していくこととした。

エ 対象者用の作業工程

1 2 3 4 5 6 7 8 > < >		具体的な対応処置
出勤簿の管理		
1 必要なものを準備する		
1.1 必要物品のチェックリストを準備する		チェック表
1.2 必要物品を準備する		チェック表
1.3 ①出勤簿、②欠勤等届、③出張・公用外出伺い書、④休日指定表、		チェック表
2 欠勤等届の処理		
2.1 欠勤等届を手元に置く		
2.2 出勤簿の対象者のページを開く		
2.3 欠勤等の内容を確認する		
2.4 ハンコを確認する		
2.5 日付を確認する		
2.6 ハンコを押す		質問の促し
2.7 処理済み欄にチェックする		
3 1.3③及び④について、2.1～2.7を繰り返す		
4 月初めは各人の前月の出勤日数を計算し、所定の位置に記入する		
4.1 出勤簿を準備する		
4.2 出勤日数を数える(声に出して2回行う)		セルフインストラクション
4.3 所定の位置に記入する		
5 使ったものを片付ける		

図 8 3 対象者用の作業工程及び具体的な対応処置を示したリストビュー

(15) 名刺入力・印刷作業

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：20代
- ・障害種別：身体障害
- ・職務：事務職
- ・具体的な職名：名刺作成

イ 事業所の概要

- ・業種：金融・保険業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

作業工程	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
名刺入力・印刷作業					
1 名刺印刷《再監者に渡すまで》					
1.1 名刺印刷機（デジカ）の準備	なし				
1.2 名刺（名刺の台紙）チェック	なし				
1.3 依頼書の発信者と受付書を照合し、同じ物の所に作成者印を押す	なし				
1.4 パソコン画面から「OST」フォルダを開く	なし				
1.5 「名刺業務」のフォルダを開く	なし				
1.6 「ソフト本体」のフォルダを開く	なし				
1.7 「PowerMATE CB」を選びダブルクリックする	なし				
1.8 「PowerMATE2.0」または3.0を開く	なし				
1.9 ツールバーから「個人情報」をクリックし「データベース」を開く	なし				
1.10 「依頼書」の部署名と同じ部署名の物を開く	なし				
1.11 ツールバー「個人情報」内「個人情報読み込み検索」を開く	なし				
1.12 検索画面が表示される	なし				
1.13 名前欄に「依頼書」にある名前を入力して検索する	なし				
1.14 〈名刺印刷用〉用紙を持ち、全体の埃をとばし、印刷ミスなどを点検する	なし				
1.15 名刺印刷機（デジカ）に用紙をセットする	なし				
1.16 画面から「編集データ印刷」を選択する	なし				
1.17 1枚に設定し、試し刷りする	なし				
1.18 試し刷りした名刺と「依頼書」の内容を照合する	なし				
1.19 試し刷りした名刺に定規を当て、幅の点検を行う	あり	やり間違い	機能面	高い	職務再設計
1.20 試し刷りした名刺に「初捺印」を押し、再監者に精査依頼する	なし				
2 名刺印刷《本刷り及び発送準備》					
2.1 印刷を開始する（依頼枚数が100枚の場合は110枚印刷）	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
2.2 封筒に依頼者の宛名を明記する	なし				
3 名刺印刷《確認》					
3.1 印刷した物を点検する	あり	やり間違い	機能面	高い	職務再設計
3.2 サンプルを1枚取り、依頼枚数を記入し、作成者印を押す	なし				
3.3 再監してもらった試し刷りと一緒にサンプルを再々送してもらう	なし				

図84 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「エラーの原因」における「機能面」とは、手指の麻痺による巧緻性及び敏速性の制限を意味する。

エ 対象者用の作業工程

2ファイル 編集 表示 課題 2Dパティ プラン レポート ツール ウインドウ ヘルプ		具体的な対応処置
1 2 3 4 5 6 7 8 > <		
名刺入力・印刷作業		
1 名刺印刷機（デジカ）の準備		
2 名刺（名刺の台紙）チェック		
2.1 不良品が混ざってないかチェックする		
2.2 不良品があった場合は担当者に報告する		
2.3 使用できるものをまとめておく		
3 名刺印刷《再監者に渡すまで》		
3.1 依頼箱から「依頼書」を取る		
3.2 依頼書の発信者と受付書を照合し、同じ物の所に作成者印を押す		
3.3 「依頼書」を持って自分の席に戻る		
3.4 パソコン画面から「O S T」フォルダを開く		
3.5 「名刺業務」のフォルダを開く		
3.6 「ソフト本体」のフォルダを開く		
3.7 「PowerMATE CB」を選びダブルクリックする		
3.8 「PowerMATE2.0」または3.0を開く		
3.9 ツールバーから「個人情報」をクリックし「データベース」を開く		
3.10 「依頼書」の部署名と同じ部署名の物を開く		
3.11 ツールバー「個人情報」内「個人情報読み込み検索」を開く		
3.12 検索画面が表示される		
3.13 名前欄に「依頼書」にある名前を入力して検索する		
3.14 画面を見て登録したデータを再点検する		
3.15 （名刺印刷用）用紙を持ち、全体の埃をとばし、印刷ミスなどを点検する		
3.16 名刺印刷機（デジカ）に用紙をセットする		
3.17 画面から「編集データ印刷」を選択する		
3.18 1枚に設定し、試し刷りする		
3.19 試し刷りした名刺と「依頼書」の内容を照合する		
3.20 試し刷りした名刺に定規を当て、幅の点検を行う		自助具
3.21 問題がなければ試し刷りした名刺に「初監印」を押し、再監者に精査依頼する		
4 印刷・発送準備		
4.1 問題がなかった場合は印刷を開始する		モデリング
4.2 印刷の間に発送用の封筒を取りに行く		
4.3 封筒に依頼者の宛名を明記する		
4.4 名刺を入れる箱を準備する		
4.5 印刷した物を点検する		自助具
4.6 サンプルを1枚取り、依頼枚数を記入し、作成者印を押す		
4.7 再監してもらった試し刷りと一緒にサンプルを再々監してもらう		

図 8 5 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

点検時に使用する「自助具」とは、印刷後のミスを減らすために名刺を揃えて置く台のことである。

(16) 一日の職務 (清掃)

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：20代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：サービス職
- ・具体的な職名：清掃業務

イ 事業所の概要

- ・業種：その他サービス業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：101～300人

ウ 通常の作業工程

	エラーの 可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの 重大性	対応処置
一日の職務					
1 廊下清掃					
1.1 掃き掃除	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	技量不足	高い	QJT, Off-JT
1.2 モップかけ	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	技量不足	高い	QJT, Off-JT
1.3 手すりとドアノブ拭き	なし				
2 ゴミ収集					
2.1 各所をまわり回収	なし				
2.2 集積所で分別	あり	やり間違い	取り違い	高い	物理的な識別
3 トイレ清掃					
3.1 便器の掃除	あり	やり間違い	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
3.2 洗面台の掃除	あり	やり間違い	取り違い	高い	物理的な識別
4 浴室清掃					
4.1 着替え室 (床・洗面台) の掃除	なし				
4.2 浴室内の掃除	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	技量不足	低い	手順の細分化
4.3 洗い場の掃除	なし				

図 8 6 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

作業工程	具体的な対応処置
一日の職務	
1 廊下清掃	
1.1 道具の準備	
1.2 掃き掃除	モデリング
1.3 モップがけ	モデリング
1.4 手すりとドアノブ拭き	
1.5 道具の片付け	
2 ゴミ収集	
2.1 道具の準備	
2.2 各所をまわり回収	
2.3 集積所で分別	目印
2.4 道具の片付け	
3 トイレ清掃	
3.1 便器の掃除	スケジュール
3.1.1 便器に洗剤を吹き付ける	
3.1.2 汚れ部分をきれいになるまでこする	
3.1.3 全体をこする	
3.1.4 水を流す	
3.2 洗面台の掃除	目印
3.2.1 ボール部分に洗剤を吹き付ける	
3.2.2 汚れ部分をきれいになるまでこする	
3.2.3 全体をこする	
3.2.4 水を流す	
3.2.5 水道蛇口を雑巾で拭く	
3.2.6 手すりを雑巾で拭く	
3.2.7 鏡を雑巾で拭く	
3.3 床拭き	
4 浴室清掃	
4.1 着替え室の掃除	
4.1.1 洗面台の掃除	
4.1.2 床拭き	
4.2 浴室の掃除	
4.2.1 排水溝のごみ取り	
4.2.2 浴槽	セルフインストラクション
4.2.2.1 浴槽内の5面をスポンジで各10回こする	
4.2.3 洗い場	
4.2.3.1 水をまく	
4.2.3.2 洗剤をまく	
4.2.3.3 デッキブラシでこする	
4.2.3.4 全体に水をまく	

図 8 7 対象者用の作業工程及び具体的な対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

洗面台の掃除の作業工程では、工程によって使用する雑巾を円滑に選択できるように、「目印」として雑巾を色分けすることとした。

(17) ペットボトルプレス機の手動操作

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：20代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：ペットボトル等の仕分け作業

イ 事業所の概要

- ・業種：1～15以外の業種（産業廃棄物処理業）
- ・企業規模：55人以下
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
ペットボトルプレス機の手動操作					
1 つまみを「排出手動」に切り替える	あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル
2 投入コンベアを運転にする	なし				
3 正しく動いているか操作盤をチェックする	あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル
4 つまみを「圧縮手動」に切り替える	あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル
5 油圧ポンプボタンを押す	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
6 圧縮加工ボタンを押す	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
7 圧縮上昇ボタンを押す	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
8 排出手動に切り替える	あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル
9 圧縮上昇ボタンをランプが付くまで押し続ける	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
10 ゲート（開）を押す	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
11 排出（前進）ボタンを押す	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
12 結束ボタンを押す	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
13 排出（後退）ボタンを押す	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
14 ゲート（閉）ボタンを押す	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
15 つまみを圧縮手動に切り替える	あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル
16 圧縮上昇ボタンを押す	あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
17 つまみを「断」に切り替える	あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル

図88 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

具体的な対応処置	
1 つまみを「排出手動」に切り替える	目印
2 投入コンベアを運転にする	
3 正しく動いているか操作盤をチェックする	絵カード
4 つまみを「圧縮手動」に切り替える	目印
5 油圧ポンプボタンを押す	手順書、目印
6 圧縮加工ボタンを押す	手順書、目印
7 圧縮上昇ボタンを押す	手順書、目印
8 排出手動に切り替える	目印
9 圧縮上昇ボタンをランプが付くまで押し続ける	手順書、目印
10 ゲート（開）を押す	手順書、目印
11 排出（前進）ボタンを押す	手順書、目印
12 結束ボタンを押す	手順書、目印
13 排出（後退）ボタンを押す	手順書、目印
14 ゲート（閉）ボタンを押す	手順書、目印
15 つまみを圧縮手動に切り替える	目印
16 圧縮上昇ボタンを押す	手順書、目印
17 つまみを「断」に切り替える	目印

図89 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

対象者は漢字の読み取りに苦手意識が強い。機械操作を円滑に進めていくための具体的対応処置として、3つの方法を採用した。①「絵カード」とは、操作盤の見取り図のことである。②「手順書、目印」とは、手順書と操作ボタンそれぞれに番号をつけたものである。③つまみを適切な位置に合わせるための「目印」をつけた。

(18) 共用部分の清掃

ア 対象者の概要

- ・性別：女
- ・年代：50代以上
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：清掃員

イ 事業所の概要

- ・業種：医療・福祉業
- ・企業規模：56～100人
- ・事業所規模：56～100人

ウ 通常の作業工程

	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
共用部分の清掃					
1 新館ホールの掃き掃除	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	取り違い	高い	物理的な識別
2 水モップの準備	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
3 新館ホールの水モップ拭き	あり	やり間違い	取り違い	高い	物理的な識別
4 談話室(2カ所)の清掃	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
5 椅子拭き	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	取り違い	高い	物理的な識別
6 ダストボックス拭き	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	取り違い	高い	物理的な識別
7 灰皿拭き	なし				
8 手すりの消毒	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	取り違い	高い	物理的な識別
9 オーディオ・TVハンドモップ掃除	なし				
10 廊下壁面下のガード版拭き	なし				
11 窓ふき	なし				
12 下膳手伝い(食器片付け)	なし				

図90 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

ファイル 編集 表示 課題 プロパティ プラン レポート ツール ウィンドウ ヘルプ	
1 2 3 4 5 6 7 8 > < << >>	
共用部分の清掃	具体的な対応処置
1 新館ホールの掃き掃除	目印
2 新館ホールの水モップ準備	
2.1 スクイザーに水を入れる	
2.2 スクイザーにモップをつける	
2.3 スクイザーで5回絞る	セルフインストラクション
2.4 浴室前マットで3回叩いて水分を取る	セルフインストラクション
3 新館ホールの水モップ拭き	
3.1 スタート位置を確認する	目印
3.2 水モップで拭く	
4 使い捨て手袋の準備、装着	写真
5 ぬれ雑巾の用意	
5.1 雑巾を10枚数える	
5.2 雑巾をバケツに入れる	
6 談話室（2カ所）の清掃	手順書、写真
7 椅子拭き	
7.1 コースにしたがって拭く	手順書、写真
8 ダストボックス拭き	
8.1 コースにしたがって拭く	手順書、写真
9 灰皿拭き	
9.1 コースにしたがって拭く	手順書、写真
10 手すりの消毒	
10.1 コースにしたがって拭く	手順書、写真
11 オーディオ・TVハンドモップ掃除	
12 廊下壁面下のガード版拭き	
13 窓ふき	
14 下膳手伝い（食器片付け）	

図9 1 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

ホールの掃き掃除はやり忘れを防ぐため、「目印」をつけて注意を喚起することとした。また、談話室の清掃の作業工程における「手順書と写真」は談話室に常時設置することとした。椅子拭きから手すりの消毒までの作業工程に用いている「手順書」は、清掃のコースを固定して、作業手順を決め、さらに作業のやり忘れを防ぐために「写真」を提示することとした。

(19) 1日の作業（清掃）

ア 対象者の概要

- ・性別：女
- ・年代：20代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：清掃員

イ 事業所の概要

- ・業種：卸売小売業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：1001人以上

ウ 通常の作業工程



1 2 3 4 5 6 7 8 > <	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
一日の作業					
1 トイレ掃除、トイレチェック	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	未来記憶の失念	高い	スケジュール表
2 正面出入り口掃除	なし				
3 駐車場掃除	なし				
4 店内巡回掃除	あり	余計なこと	思い込み	高い	明瞭性を高める
5 商品棚ほこり落とし	なし				
6 バックルーム掃除	なし				
7 店内ダスター掛け	なし				
8 レジ周りのゴミ回収、カゴの整理整頓	なし				

図92 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「エラーの結果」における「余計なこと」とは、必要以上に時間をかけて丁寧に清掃しようとすることを意味する。

エ 対象者用の作業工程

1 2 3 4 5 6 7 8 > < <>		具体的な対応処置
一日の作業		
1	出勤	
1.1	身だしなみチェック	
2	トイレ掃除、トイレチェック	スケジュール
2.1	モップがけ	
2.2	便器、洗面台拭き	
2.3	トイレトペーパー補充	
3	正面出入り口掃除	
3.1	掃く	
3.2	ドア拭き	
4	駐車場掃除	
4.1	ゴミ拾い	
5	店内巡回掃除	
5.1	道具の準備	
5.2	売り場に移動	
5.3	掃く	モデリング
5.3.1	ほうきでゴミや砂をまとめる	
5.3.2	ちりとりにごみや砂を入れる	
5.3.3	ちりとりにごみがたまったらゴミ箱に捨てに行く	
5.4	棚拭き	モデリング
5.4.1	棚の汚れを確認する	
5.4.2	汚れているところを雑巾で拭く	
5.4.3	雑巾が汚れてきたら洗うに行く	
5.5	道具の片付け	
6	商品棚ほこり落とし	
6.1	はたきかけ	
7	バックルーム掃除	
7.1	掃く	
8	店内ダスタークロス	
8.1	ダスターかけ	
9	レジ周りのゴミ回収、カゴの整理整頓	
9.1	掃く	
9.2	カゴを入口に運ぶ	
9.3	カゴをきちんと並べる	

図9.3 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

(20) ワゴンの洗淨

ア 対象者の概要

- ・性別：女
- ・年代：30代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：その他の労務（洗淨）

イ 事業所の概要

- ・業種：製造業
- ・企業規模：501～1000人
- ・事業所規模：301～500人

ウ 通常の作業工程

	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
ワゴンの洗淨					
1 洗い	あり	順序違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
2 水かけ	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
3 拭き	あり	順序違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT

図94 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

ワゴンの洗浄	
1 洗い	手順書, 絵カード, モデリング
1.1 向きを確認	
1.2 たな	
1.3 ボール	
1.4 反対側に回す	
1.5 たな→ボール	
1.6 横側	
2 水かけ	手順書, 絵カード, モデリング
2.1 たな→ボール	
2.2 反対側に回す	
2.3 たな→ボール	
2.4 横側	
2.5 確認	
3 拭き	手順書, 絵カード, モデリング
3.1 向きを確認	
3.2 たな	
3.3 ボール	
3.4 反対側に回す	
3.5 たな→ボール	
3.6 横側	

図 9 5 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

(21) 荷物の仕分け

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：30代
- ・障害種別：精神障害
- ・職務：運輸通信職
- ・具体的な職名：仕分け作業

イ 事業所の概要

- ・業種：運輸業
- ・企業規模：1001人以上
- ・事業所規模：1001人以上

ウ 通常の作業工程

1 2 3 4 5 6 7 8 >	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
荷物の仕分け					
1 仕分け準備作業					
1.1 ダンボール補修作業設置	あり	タイミングの悪さ	初心者の違反	低い	注意喚起
1.2 仕分け用ダンボール箱の準備	あり	やり間違い	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
1.3 ゴミ箱、テープ準備	なし				
1.4 ダンボール箱の補修					
1.4.1 箱の補修	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
1.4.2 箱に記入されている数字、文字を消す	なし				
2 仕分け欄の設置					
2.1 仕分け欄の設置	あり	やり間違い	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
2.2 欄に仕分け用ダンボール箱の設置	あり	やり間違い	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
2.3 全国の営業所番号を記入	あり	やり間違い	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
2.4 営業所番号を仕分けダンボール箱に貼る	なし				
2.5 仕分けダンボール箱の営業所番号を記入	なし				
2.6 各ブロックの住所表をダンボール箱にとめる	なし				
3 荷物の仕分け					
3.1 置いてある荷物の仕分け	あり	やり飛ばし(やり忘れ)	初心者の違反	高い	職場のルールに関する指導
3.2 ベースにある荷物を運んできて仕分け	なし				
4 清掃、後片づけ	なし				

図96 通常の作業工程のリストビュー

プロパティ定義の留意事項

「エラーの結果」における「タイミングの悪さ」とは、段ボール補修を行う作業場所が日によって異なるため、いつ、どの場所で行えばよいかタイミングを見計らうことが難しいことを意味する。

エ 対象者用の作業工程

具体的な対応処置	
荷物の仕分け	
1 仕分け準備作業	
1.1 ダンボール補修作業設置	目印
1.2 仕分け用ダンボール箱の準備	手順書
1.2.1 ダンボール置き場に取りに行く	
1.2.2 ベースに取りに行く	
1.2.3 新ダンボール箱を組み立てる	
1.3 ゴミ箱、テープ準備	
1.4 ダンボール箱の補修	手順書
1.4.1 ダンボールの底にメール便が残っていないか確認	
1.4.2 箱の補修	
1.4.3 箱に記入されている数字、文字を赤ペンで消す	
2 仕分け棚の設置	
2.1 仕分け棚の設置	絵カード
2.2 棚に仕分け用ダンボール箱の設置	絵カード
2.3 全国の営業所番号を記入	チェック表
2.4 営業所番号を仕分けダンボール箱に貼る	
2.5 仕分けダンボール箱の営業所番号を記入	
2.6 各ブロックの住所表をダンボール箱にとめる	
3 荷物の仕分け	
3.1 置いてある荷物の仕分け	
3.1.1 住所不明の荷物があれば、所定の場所に置く	目印
3.2 ベースにある荷物を運んできて仕分け	
4 清掃、後片づけ	

図97 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

具体的対応処置の「絵カード」とは、棚やダンボール箱の設置場所を示した配置図のことである。

(22) 成型機作業 (ボタンの製造)

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：20代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：製造

イ 事業所の概要

- ・業種：製造業
- ・企業規模：101～300人
- ・事業所規模：56～100人

ウ 通常の作業工程

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
成型機作業(ボタンの製造)															
1	成型機金型(上下)を温度計を使用して計り、作業日報に記入									あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル	
2	成形予定表を見て材料を持ってくる									あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル	
3	加工現品表を見て、作業日報にカラーNOを記入する									あり	やり飛ばし(やり忘れ)	知識不足	高い	マニュアル	
4	規定表を確認し、一回で加工する材料の重さを作業日報に記入する									あり	やり間違い	知識不足	高い	マニュアル	
5	コテを使用して材料をカットする(一回分の大きさに)									あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT	
6	カットした材料を金型の中心にセットする									あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT	
7	成型機のボタンを押す									なし					
8	機械が動いている間に材料をカットする									あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT	
9	機械が止まったら、金型からはみ出した材料を手で取る									あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT	
10	エアージェットで金型の上下についた製品を吹き飛ばす									あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT	
11	10kg加工した時点から機械を動かしながら加工したボタンのふるいも同時に行う									あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT	

図98 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	具体的な対応処置
成型機作業(ボタンの製造)											
1	成型機金型(上下)を温度計を使用して計り、作業日報に記入										モデリング
2	成形予定表を見て材料を持ってくる										モデリング
3	加工現品表を見て、作業日報にカラーNOを記入する										モデリング
4	規定表を確認し、一回で加工する材料の重さを作業日報に記入する										目印
5	コテを使用して材料をカットする(一回分の大きさに)										モデリング
6	カットした材料を金型の中心にセットする										目印
7	成型機のボタンを押す										
8	機械が動いている間に材料をカットする										モデリング
9	機械が止まったら、金型からはみ出した材料を手で取る										モデリング
10	エアージェットで金型の上下についた製品を吹き飛ばす										モデリング
11	10kg加工した時点から機械を動かしながら加工したボタンのふるいも同時に行う										モデリング

図99 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー

プロパティ定義の留意事項

対応処置には「マニュアル」と明記されているが、支援対象者の障害特性により、マニュアル(工程表)と併せて、支援者による例示(「モデリング」)を行うこととした。

(23) 1日の作業（清掃）

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：10代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：生産労務職
- ・具体的な職名：クリーンスタッフ

イ 事業所の概要

- ・業種：その他サービス業
- ・企業規模：501～1000人
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
一日の作業															
1 駐車場のゴミ拾い・落ち葉掃き															
1.1 道具の準備											なし				
1.2 ゴミ拾い											あり	やり飛ばし(やり忘れ)	取り違い	低い	識別の意識付け
1.3 落ち葉掃き											あり	やり飛ばし(やり忘れ)	取り違い	低い	識別の意識付け
1.4 道具の片付け											なし				
2 トイレ清掃															
2.1 道具の準備											なし				
2.2 床拭き											なし				
2.3 小便器の掃除											あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
2.4 和式便器の掃除											あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
2.5 洋式便器の掃除											あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
2.6 洗面台の掃除											あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
2.7 床拭き											なし				
2.8 トイレレットペーパーの確認・補充											なし				
2.9 ペーパータオルの確認・補充											なし				
2.10 道具をきれいにする											あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
2.11 道具を持って次の階のトイレへ移動											なし				
3 玄関(脇玄関)掃除															
3.1 道具の準備											なし				
3.2 玄関マットに掃除機をかける											なし				
3.3 床拭き											あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
3.4 ガラス拭き											なし				
3.5 カートの掃除・整理											あり	順序違い	知識不足	高い	マニュアル
3.6 道具の片付け											なし				

図100 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

ファイル 編集 表示 課題 プロパティ プラン レポート ツール ウィンドウ ヘルプ	具体的な対応処置
1 2 3 4 5 6 7 8 > < 一日の作業	
1 駐車場のゴミ拾い・落ち葉掃き 1.1 道具の準備 1.2 ゴミ拾い 1.3 落ち葉掃き 1.4 道具の片付け	手順書 手順書
2 トイレ清掃 2.1 道具の準備 2.2 床拭き	手順書
2.3 小便器の掃除 2.3.1 便器にマジックリンを吹き付ける 2.3.2 汚れ部分をきれいになるまでこする 2.3.3 全体をこする 2.3.4 水を流す	手順書
2.4 和式便器の掃除 2.4.1 便器にマジックリンを吹き付ける 2.4.2 汚れ部分をきれいになるまでこする 2.4.3 全体をこする 2.4.4 水を流す	手順書
2.5 洋式便器の掃除 2.5.1 便器にマジックリンを吹き付ける 2.5.2 汚れ部分をきれいになるまでこする 2.5.3 全体をこする 2.5.4 水を流す	手順書
2.6 洗面台の掃除 2.6.1 ボール部分にマジックリンを吹き付ける 2.6.2 汚れ部分をきれいになるまでこする 2.6.3 全体をこする 2.6.4 水を流す 2.6.5 水道蛇口をぬれタオルで拭く 2.6.6 手すりをぬれタオルで拭く 2.6.7 鏡をぬれタオルで拭く 2.7 床拭き 2.8 トイレットペーパーの確認・補充 2.9 ペーパータオルの確認・補充	手順書
2.10 道具をきれいにする 2.10.1 バケツに水を汲む 2.10.2 バケツの水でモップ(2回目拭き用)を洗う 2.10.3 バケツの水でモップ(1回目拭き用)を洗う 2.10.4 バケツの水を捨てる 2.10.5 スポンジを道具入れの中の水道で洗う 2.10.6 タオルを道具入れの中の水道で洗う 2.11 道具を持って次の階のトイレへ移動	手順書
3 玄関(脇玄関)掃除 3.1 道具の準備 3.2 玄関マットに掃除機をかける	手順書
3.3 床拭き 3.3.1 濡れたモップでビーターイルを拭く 3.3.2 乾いたモップでビーターイルを拭く 3.4 ガラス拭き	
3.5 カートの掃除・整理 3.5.1 カートの手すり部分を拭く 3.5.2 乗用カートの手すり部分を拭く 3.5.3 乗用カートの乗る部分(青い部分)を拭く 3.5.4 カートを2列ずつ並べる 3.6 道具の片付け	手順書

図 101 対象者用の作業工程及び具体的な対応処置を示したリストビュー

(24) Yシャツのたたみ作業

ア 対象者の概要

- ・性別：男
- ・年代：10代
- ・障害種別：知的障害
- ・職務：サービス職
- ・具体的な職名：クリーニング工

イ 事業所の概要

- ・業種：その他サービス業
- ・企業規模：55人以下
- ・事業所規模：55人以下

ウ 通常の作業工程



	エラーの可能性	エラーの結果	エラーの原因	エラーの重大性	対応処置
Yシャツのたたみ作業					
1 電源ON	なし				
2 ボタンを留める	あり	タイミングの悪さ	技量不足	高い	OJT, Off-JT
3 機械を使ってたたむ	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
4 形を整える	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
5 カラーホルダーを差し込む	あり	タイミングの悪さ	技量不足	高い	OJT, Off-JT
6 形を整える	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
7 台に並べる	あり	やり間違い	技量不足	高い	OJT, Off-JT
8 電源OFF	なし				

図102 通常の作業工程のリストビュー

エ 対象者用の作業工程

『Task Architect』では、写真等の画像を使って作業工程の理解促進を図った場合、使用した画像をプロパティの中に保存し、管理することができる。ここでは、これまでの事例と同様、具体的な対応処置に加え、新たに画像保存を行う方法を紹介する。

①対象者用の作業工程を作り、具体的な対応処置を入力する

Yシャツのたたみ作業		具体的な対応処置
3 機械を使ってたたむ		
3.16	上から下にかけて細くなるようにすそを揃える	目印
3.17	机から指2本分あけて上に向かって谷折りする	
3.18	左手を真ん中に添えて右手で首まで谷折りする	
3.19	左ペダルを押す（離さない）→浮き上がる	
3.20	形を崩さないように機械から引っ張り抜く	
3.21	左ペダルを離す	
3.22	たたみ機の袖バーを左右に開いておく	
4	形を整える	
4.1	台に置き、たたんだシャツの形を整える	写真
5	カラーホルダーを差し込む	
5.1	袖のタイプにあったカラーホルダーを選ぶ	
5.2	リボン下の部分を襟の下に差し込む	モデリング
5.3	リボン上の部分を首の内側に折り込む	
6	形を整える	
6.1	全体の形を整える	写真
7	台に並べる	
7.1	向かいの作業台にきれいに並べる	写真
8	電源をOFFにする（最後だナ）	

図103 対象者用の作業工程及び具体的な対応処置を示したリストビュー

②「プロパティ」を選択する

③「プロパティの定義」を選択する

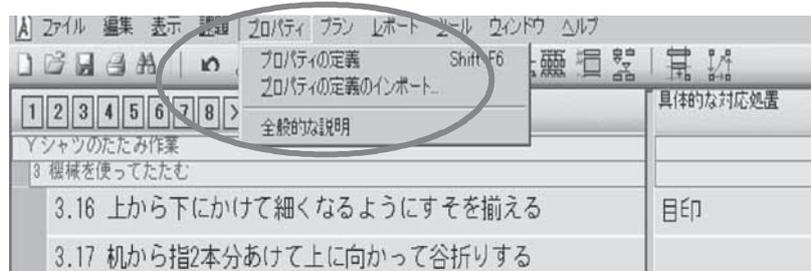


図104 プロパティ画面

④ 「追加」を選択する



図 105 プロパティの定義画面

⑤ 「プロパティの追加」に新しいプロパティの名前を入力し、「OK」を押す



図 106 プロパティの追加画面

⑥ 「プロパティ」の新しく入力した名前が反転していることを確認し、「プロパティタイプ」のプルダウンメニューから「画像」を選び、「閉じる」を押す

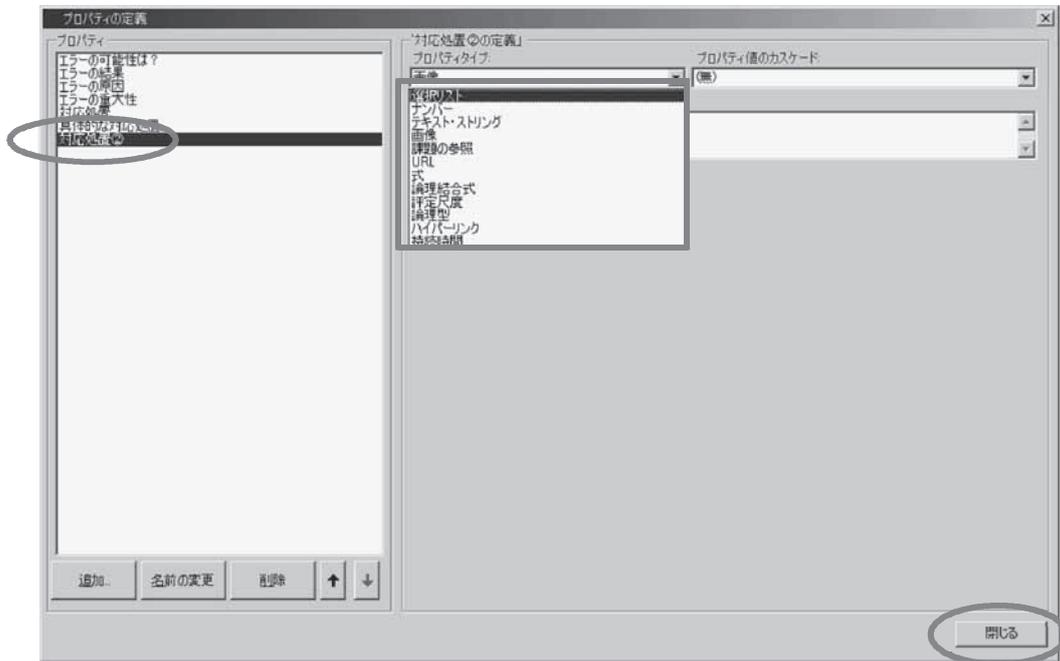


図 107 プロパティタイプの選択画面

⑦ 「表示」の「データカラムに表示するプロパティ値」を開き、リストビューに表示したいプロパティを選択し、「OK」を押す

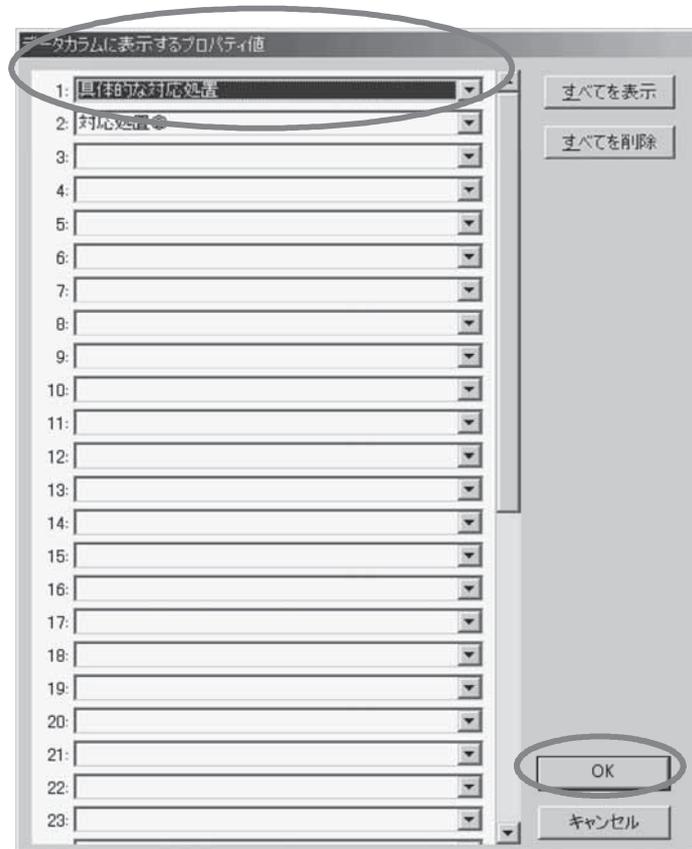


図 108 データカラムに表示するプロパティ値画面

⑧画像を使用した作業工程の行で、画像保存を示す部分（対応処置②）を選択し、右端に表示される... を押す。

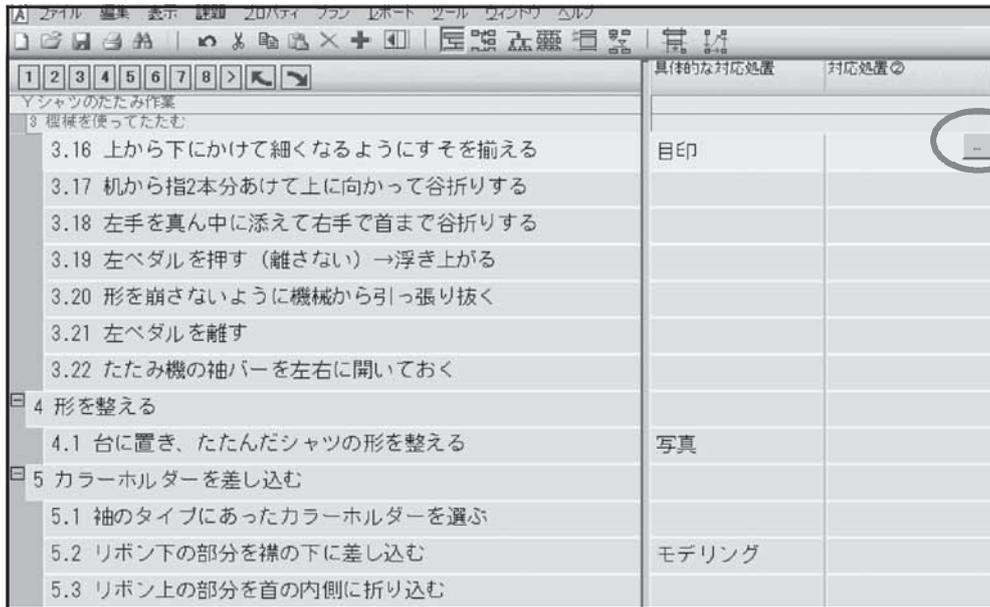


図 1 0 9 プロパティを表示したリストビュー

⑨「保存先は」を押すと、ファイル選択画面（図 1 1 1）が表示されるので、該当するファイルを選択し、「開く」を押す。



図 1 1 0 画像プロパティの編集画面

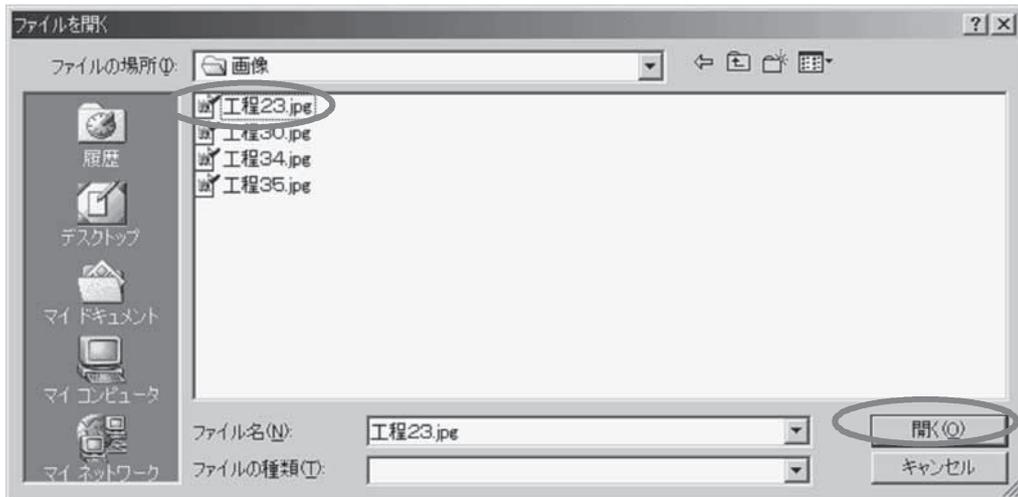


図 1 1 1 ファイル選択画面

⑩画像プロパティの編集（図 1 1 0）に該当する画像が表示されたら、「OK」を押す



図 1 1 2 画像が現れた画像プロパティの編集画面

⑪リストビューの該当欄にファイル名と画像が表示される

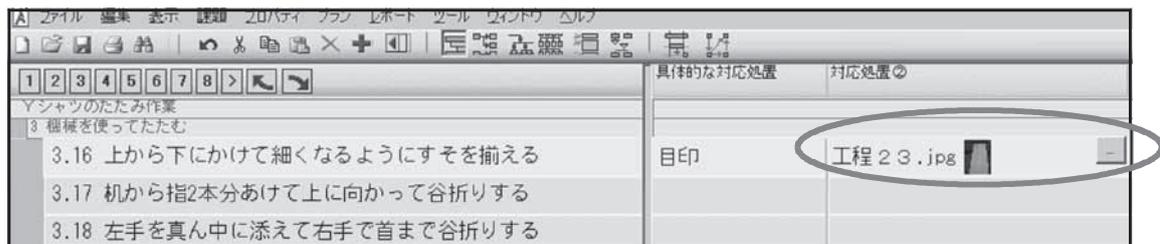
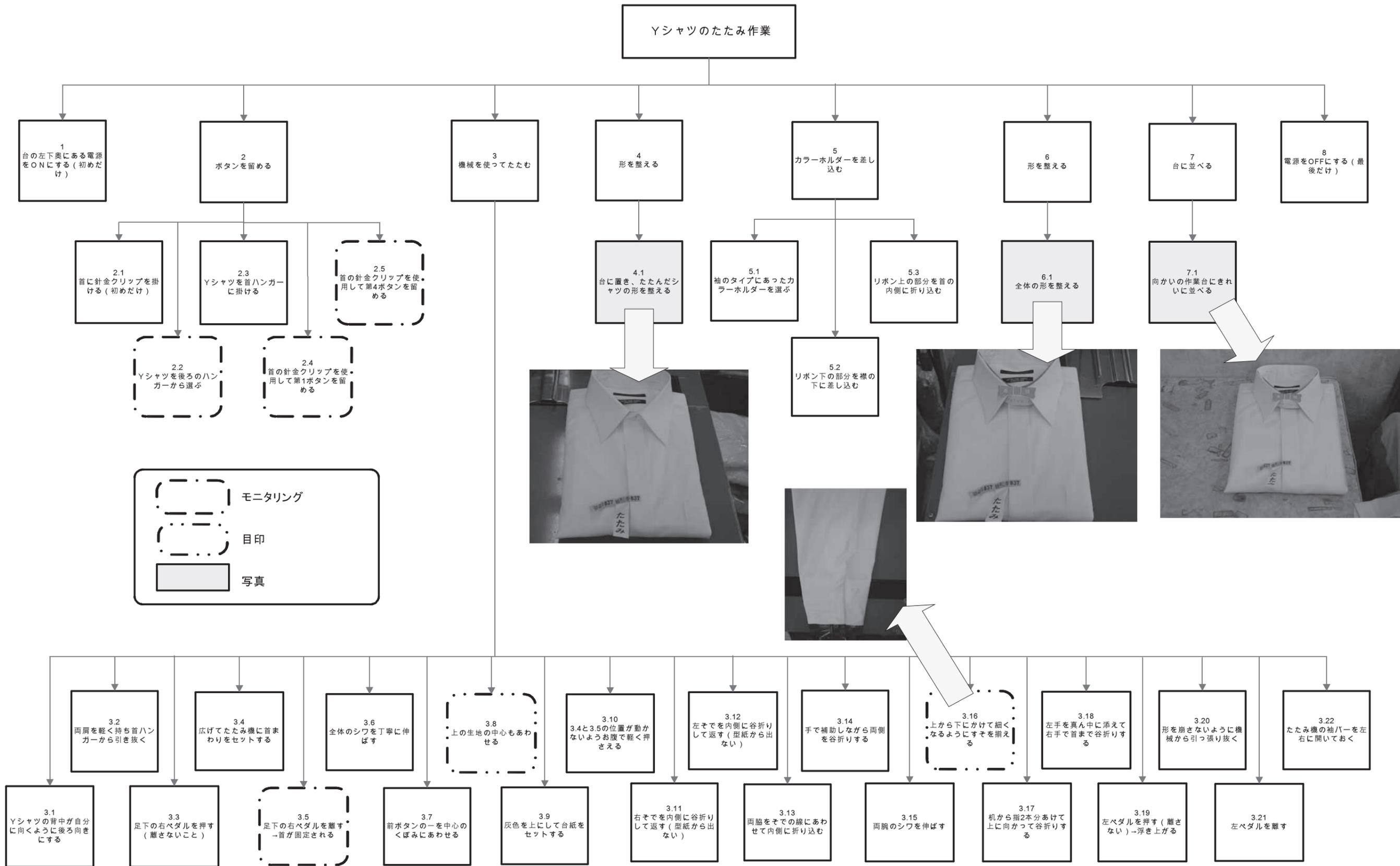


図 1 1 3 ファイル名と画像が表示されたリストビュー

本ケースで使用した全てのデータを記載したリストビューが図114である。

A ファイル 編集 表示 課題 プロパティ プラン レポート ツール ウィンドウ ヘルプ		具体的な対応処置	対応処置②
Yシャツのたたみ作業			
1	1 台の左下奥にある電源をONにする (初めだけ)		
2	2 ボタンを留める		
2.1	2.1 首に針金クリップを掛ける (初めだけ)		
2.2	2.2 Yシャツを後ろのハンガーから選ぶ	モデリング	
2.3	2.3 Yシャツを首ハンガーに掛ける		
2.4	2.4 首の針金クリップを使用して第1ボタンを留める	モデリング	
2.5	2.5 首の針金クリップを使用して第4ボタンを留める	モデリング	
3	3 機械を使ってたたむ		
3.1	3.1 Yシャツの背中が自分に向くように後ろ向きにする		
3.2	3.2 両肩を軽く持ち首ハンガーから引き抜く		
3.3	3.3 足下の右ペダルを押す (離さないこと)		
3.4	3.4 広げてたたみ機に首まわりをセットする		
3.5	3.5 足下の右ペダルを離す→首が固定される	モデリング	
3.6	3.6 全体のシワを丁寧に伸ばす		
3.7	3.7 前ボタンの一を中心のくぼみにあわせる		
3.8	3.8 上の生地を中心もあわせる	目印	
3.9	3.9 灰色を上にして台紙をセットする		
3.10	3.10 3.4と3.5の位置が動かないようお腹で軽く押さえ		
3.11	3.11 右そでを内側に谷折りして返す (型紙から出ない)		
3.12	3.12 左そでを内側に谷折りして返す (型紙から出ない)		
3.13	3.13 両脇をそでの線にあわせて内側に折り込む		
3.14	3.14 手で補助しながら両側を谷折りする		
3.15	3.15 両腕のシワを伸ばす		
3.16	3.16 上から下にかけて細くなるようにすそを揃える	目印	工程23.jpg 
3.17	3.17 机から指2本分あけて上に向かって谷折りする		
3.18	3.18 左手を真ん中に添えて右手で首まで谷折りする		
3.19	3.19 左ペダルを押す (離さない) →浮き上がる		
3.20	3.20 形を崩さないように機械から引っ張り抜く		
3.21	3.21 左ペダルを離す		
3.22	3.22 たたみ機の袖バーを左右に開いておく		
4	4 形を整える		
4.1	4.1 台に置き、たたんだシャツの形を整える	写真	工程30.jpg 
5	5 カラーホルダーを差し込む		
5.1	5.1 袖のタイプにあったカラーホルダーを選ぶ		
5.2	5.2 リボン下の部分を襟の下に差し込む	モデリング	
5.3	5.3 リボン上の部分を首の内側に折り込む		
6	6 形を整える		
6.1	6.1 全体の形を整える	写真	工程34.jpg 
7	7 台に並べる		
7.1	7.1 向かいの作業台にきれいに並べる	写真	工程35.jpg 
8	8 電源をOFFにする (最後だけ)		

図114 対象者用の作業工程及び具体的対応処置を示したリストビュー



以上、作業内容の整理のための課題分析として改変した『Human error assessment template_JP』を使用した。

これらの事例は、何らかの作業遂行上の課題を抱えており、そうした課題の原因と対処方法まで整理する必要があった。そこで、原因や対処方法までを整理しやすくするように改変した『Human error assessment template_JP』を活用することによって、様々な情報を一元的に整理することができ、支援対象者の障害特性に応じた新たな作業工程を考える一助となりえた。