

職業リハビリテーションにおける
課題分析の実務的手法の研究

2006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

職業リハビリテーションにおける
課題分析の実務的手法の研究

2006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、わ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きています。

さて、この報告書は当センターの研究部門が実施した「職業リハビリテーションにおける課題分析の実務的手法の研究」の結果を取りまとめたものです。この研究では、まず、課題分析の歴史的背景と技法を整理し、職業リハビリテーション・サービスでの活用方法を検討・提案しました。その中で、階層的課題分析（Hierarchical Task Analysis ; HTA）の分析技法を活用した研究を行いました。この技法は職業リハビリテーションでは、これまで適用した例がありませんでしたが、その活用可能性についてとりまとめを行いました。そのうえで、「職場適応環境調査・分析票」を適用しつつ事業主支援で課題分析を活用した事例について整理・検討をしました。これらを踏まえて、課題分析の活用と今後の課題について検討を加えました。

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。この研究にご参加いただいた障害者・事業所の皆様には、様々な情報のご提供等、多くのご協力を賜りました。また、病棟の看護業務の分析では、該当病院の職員の皆様・患者様、金田久江氏、中村直子氏、鎌倉やよい（愛知看護大学 教授）氏、にご協力を賜りました。そして、病棟の看護業務に関するデータ分析については、真邊一近氏（日本大学総合社会技術研究科 教授）の貴重なご意見を賜りました。課題分析のためのソフトウェアに関する資料については、ジョン・スチュアート氏（TaskArchitect 社 社長）に翻訳・掲載の許諾を賜りました。本研究にご協力くださったみなさまに、深く感謝申し上げます。

この報告書がたくさんの方々に活用され、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。

2006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 苅部 隆

執筆担当者（執筆順）

戸田ルナ（障害者職業総合センター 研究員） 概要、第2章、第3章、第4章、資料

勿田文記（障害者職業総合センター 研究員） 序、第1章、第4章、資料

謝 辞

本研究を実施するにあたり、各地域障害者職業センターの職員の皆様ならびに障害者職業総合センター職業センターの皆様から多大なご協力を賜りました。

最後に、本研究にご協力頂いた皆様に心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

目 次

概 要	1
序. 職業リハビリテーションと課題分析	5
1. 課題分析の必要性 ～職業リハビリテーションサービスにおける課題分析の意義 (職場適応に影響を及ぼす環境の機能的関係)～	5
2. 課題分析の活用可能性 ～職リハサービスにおける課題分析の活用可能性～	6
3. 本報告書の構成	7
第1章. 職業リハビリテーション支援における課題分析	8
第1節. 課題分析技法の歴史と現状	8
1. 課題分析の発展と機能	8
2. 課題分析の発展とその範囲	8
3. 職務分析と課題分析の違い	9
4. 職業リハビリテーションにおける課題分析の基本的な考え方	9
第2節. 事業主支援における課題分析	17
1. 事業主支援の流れと内容	17
2. 事業主支援における課題分析の活用	20
第2章. 事業主支援と課題分析の活用事例：その1 一チームの課題分析とは	24
第1節. チームで行う職務と業務改善 一病院における看護師チーム業務の課題分析と看護業務の改善に向けたアプローチ	25
1. 目的	25
2. 分析対象とした事業所	25
3. 研究の経過	26
第2節. 看護師チーム業務の課題分析と改善策の提案	28
1. 課題分析のための情報収集	28
2. 課題分析の結果	30
3. 課題点と改善策の提案	44
4. 改善策の導入とその効果の検証	44
第3節. まとめ	50
1. 病院機能評価と課題分析	50
2. 課題分析の活用可能性	51

第3章. 事業主支援と課題分析の活用事例：その2	56
第1節. 障害者雇用の促進のための具体策の構築	56
1. 事例1：障害者の雇用促進における課題分析の活用：職務創出と職務設計	57
2. 事例2：障害者の雇用促進における課題分析の活用：職務の情報収集と職務創出	67
第2節. 障害者の復職における職務再設計への支援	80
1. 事例3：高次脳機能障害者の復職支援での課題分析の活用：	
職務再設計の提案	81
2. 事例4：高次脳機能障害者の復職支援での課題分析の活用：	92
事業所ニーズと対象者の障害状況に即した支援の構築	92
3. 事例5：高次脳機能障害者の復職支援での課題分析の活用：	112
事業主から提案された職務を中心に行った職務再設計	112
第4章. 事業主支援における課題分析技法の活用と展望	
－目的に応じたHTAの活用可能性を検証する－	136
第1節. 活用事例からのまとめ	136
1. 「看護師チーム業務の課題分析と看護業務の改善」の事例から	136
2. 「事業主・障害者支援」の事例から	137
3. 課題分析がもたらす事業主へのメリット	139
第2節. 課題分析に関するコストと今後の展望	141
1. 情報収集にかかるコスト	141
2. 課題分析そのものにかかるコスト	142
3. 事業主支援の充実に向けた課題	144
資料	147
資料1 職場適応環境調査・分析票（様式）	
資料2 職場適応環境調査・分析票（活用マニュアル）	
資料3 An Introduction to Task Analysis using TaskArchitect	

概 要

本報告書は、平成15年度から17年度にわたって実施した「職業リハビリテーションにおける課題分析の実務的手法の研究」において調査研究した職業リハビリテーションの実務的な場面で活用可能な課題分析の技法について、その考え方や活用方法を取りまとめたものである。

本報告書では、職業リハビリテーションにおける事業主支援の方法の1つとして、課題分析技法を障害者雇用や職場適応の支援に活用することを提案し、事例に適用して検討した。また、これらの検討に基づき、事業主支援における実務的で効果的な課題分析技法について整理するとともに、課題分析技法の活用可能性を明らかにすることを目的とした。

本報告書は、序、第1章～第4章、資料、の構成となっている。

序では、職場適応に影響を及ぼす環境と人間との機能的関係を説明し、職業リハビリテーションサービスにおける課題分析の必要性を整理した。その上で、事業主支援を行う場合には、事業所の業務や職務の情報を収集し、課題分析技法を様々な目的で活用できる可能性について整理した。

第1章では職業リハビリテーション支援における課題分析について、その歴史と現状、ならびに事業主支援で必要となる課題分析の考え方を示した。そのうち第1節では、課題分析技法の歴史と現状、課題分析の発展の歴史、課題分析に求められる機能・対象範囲、職務分析と課題分析の違いを整理した。また、職業リハビリテーションでは、機能分析と共に課題分析を用いることが重要なこと、課題分析は様々な技法があること、課題分析を場面と用途に応じて使い分けて活用する必要があること、を示した。第2節では事業主支援の流れと内容を系統的に整理し、「情報収集」「啓発・研修」「職場環境の把握」「職務設計の提案・調整」「職務の決定」「制度活用等の助言」「人材のマッチング・紹介」「ジョブコーチ支援」「ナチュラルサポート」を実施する枠組みを示した。

第2章では、階層的課題分析（Hierarchical Task Analysis；以下「HTA」）によって、チームの課題分析を行った。HTAはチームで行う職務について、作業のグループ化・階層化、目的に応じた各作業の順位付けと合理化の検討、行動や作業手続きの詳細な分析・記述等を可能にする課題分析の技法である。ここでは、高度な専門性を必要とする分野の業務を把握・分析するためにHTAを活用した「チームの課題分析」を「病院の看護師チームの業務」に適用し、HTAによる課題分析の妥当性や活用可能性を確認した。

この適用例から、HTAの活用可能性を（1）業務の分析可能性、（2）問題点の発見可能性、（3）問題点の改善可能性、の3つの観点から整理した。（1）業務の分析可能性では、HTAのチーム分析に必要な情報収集は様々な方法で可能なこと、データ収集と収集データの整理・課題分析を1人で行えたこと、分析対象の当事者やその他の医療の専門家から分析結果の妥当性をえられたこと、から、業務の分析可能性があると判断された。また、HTAの実施により、既存の知識を持たない分野の業務を概ね分析することができ、職業リハビリテーションの支援場面における業務の分析可能性が高まった。（2）

問題点の発見可能性では、病院の機能評価との合致があったこと、病院の機能評価では得られなかった部分まで問題点を抽出することができたこと、から、HTA のチームの課題分析はチームで行っている業務の問題点を発見することに役立つ可能性が高いことが示唆された。また、発見された問題点は、業務運営・管理のマクロ的な視点についての課題点のみならず、顧客のニーズに近いミクロな視点での課題点発見につながれたことから、HTA は、マクロ的視点とミクロ的視点の両方を合わせ持っているという特徴が示された。更に、今回の分析は、その専門分野の知識を持たない者が分析を行い、その課題点を発見したことから、職リハの支援場面で課題となる「全く既存の知識を持たない分野の分析」を、その分野の専門家の意見を参考にしつつも「単独」で行うこと、比較的短期間で課題点を検討すること、の可能性について示すことができた。(3) 問題点の改善可能性では、課題点の改善策を提案することができ、改善策を実践した介入期では、介入による変化を一部で確認できたことから、HTA は、チームで行っている業務の課題点を発見し、改善策を提案するための情報源として機能する可能性が高いことが示唆された。

第3章では、第1章で示した「事業主支援の流れと内容」に沿って活用例をまとめた。5事例の分析に際しては、「職場適応環境調査分析票」(資料1)を使用した。

事例1は障害者雇用を促進したいというニーズがある事業所への支援で、地域センターが知的障害者の雇用に係る「職務創出のための課題分析」を行い、知的障害者の職務提案と相談をすすめ、ジョブコーチ支援を実施した事例である。「職務創出のための課題分析」では、事業所から候補としてあげられた作業場で行われていた業務・職務を把握した後に作業の組み合わせ方を検討し、知的障害者の1日の職務として作業スケジュールを提案した。

事例2は、障害者雇用を促進させていく必要があった事業所の「聴覚障害者」と「知的障害者」の雇用を支援した事例である。「聴覚障害者の雇用促進への支援」では、障害に関する知識教育(研修)を行った後に、手話・コミュニケーション方法の確立を中心としたジョブコーチ支援を行った。「知的障害者の雇用促進への支援」では、障害に関する知識教育(研修)に加えて「職務創出のための課題分析」を行った上でジョブコーチ支援を提供した。

事例3は、高次脳機能障害者に対する自動車販売会社への職場復帰支援で、職務再設計のために、従来の課題分析に加えてチームの課題分析を実施した事例である。この事例では、分析結果を元に、部署内の職務分担方法を一部整理・変更する職務再設計の提案を行った。対象者の支援では、「作業工程の課題分析」と「学習のための課題分析」を行い、事業所が要求する作業の品質を維持できるよう訓練カリキュラムを作成して訓練を行った。訓練の初期段階は、事業所外の模擬的な場面で行われ、その後、事業所内で予定された職務に取り組み、その結果をもって、最終的に対象者の職務を決定することができ、対象者は職場復帰に至った。

事例4は、高次脳機能障害者に対する食品製造・加工・流通会社への職場復帰支援で、職務再設計のために課題分析を活用した事例である。この事例では、「職務創出のための課題分析」と「作業工程の課題分析」を行い、対象者の職務再設計を提案した。対象者への支援では、「学習のための課題分析」

を行い、事業所が要求する作業に対応できるよう訓練カリキュラムを作成して訓練を行った。ジョブコーチ支援では、更に詳細な「作業工程の分析」と「学習のための課題分析」により、効果的な支援が行われた。この事例は、対象者が事業所で確実に結果を出せる職務を担当できるよう、かつ担当する職務の作業量を十分に確保できるように、訓練によってスキルを高めていく支援を行いつつも、代替可能な職務で構成した作業スケジュールを検討するなど多様性を持たせた職務再設計を行った。訓練では、支援者の学習の負担を考え、効率的な学習が実現できるよう段階的な訓練カリキュラムを作成し、一定の作業結果を維持できるよう補完方法の活用の徹底や疲労のコントロールによる能力の維持のための支援を訓練カリキュラムに組み込んだ。また、支援者を支援する資料において課題分析の結果は、各々の支援者が目の前の対象者を支援するための直接的資料となっただけではなく、それを共有することで、支援者相互の共通認識を高めることにつながった。

事例5は、高次脳機能障害者に対する水資源の開発・利用を行っている事業所への職場復帰支援の事例である。対象者は受障後に一度職場に復帰していたため、事業所担当者は復帰当時の状況から、対象者の障害特性と障害に起因する職務遂行の困難性を把握していた。そのため、復職支援の相談開始時には、事業所担当者が対象者の実施可能と思われる作業種類を概ね選択可能であり、かつ、それらの職務情報を職リハ支援者に提供可能だった。職リハ支援者は事業所担当者からの職務情報を基礎的情報として更に情報を収集し、「職務創出のための課題分析」と「作業工程の課題分析」を行った。その後、「学習のための課題分析」を行い、「ワークサンプル（幕張版）」（MWS^{注）}）を活用した訓練カリキュラムを作成・実施した。事業所担当者は訓練状況を随時見学し、対象者が職場復帰時に対応可能と思われた数種類の職務について、事業所が主体となり更に詳細な「作業工程の課題分析」を継続し、職リハ支援機関に提供することでジョブコーチ支援に備えた。最終には、事業所担当者に対象者の訓練状況を説明し、対応可能な職務の整理を行った上で、対象者にとって難易度が高いと思われた職務には、長期的に取り組むことで同意を得た。総合センターでの訓練結果は地域センターに伝達され、ジョブコーチ支援時に活用された。ジョブコーチ支援では更に詳細な「作業工程の課題分析」と「学習のための課題分析」が活用された。

第4章では、活用事例と課題分析がもたらす事業主へのメリットについてまとめ、今後の課題をとりまとめた。活用事例では、「看護師チーム業務の課題分析と看護業務の改善」の事例から、HTAは複雑な内容を検討可能な内容に整理することや、チームで行っている業務・職務を様々な視点から俯瞰することができるツールであることが明らかとなった。また、HTAによるチームの課題分析は、チームで行っている業務の課題点を発見し、改善策を提案するための情報源として機能する可能性が高いことが示唆された。さらに、HTAは情報収集から分析の結果を得るまでが比較的短期間で済む特徴があったため、分析に必要な期間を最小限に押さえられる可能性を確認した。また、障害者雇用・職場復帰にかかる支

注) MWSは、「職場適応促進のためのトータルパッケージ」で基本的な事務能力やOAスキル、実務作業の評価・訓練ツールとして使用することを目的に開発した。課題は、事務作業4課題、OA作業5課題、実務作業4課題、計13作業課題で構成されている。

援では、障害者の新規採用・職場復帰の別なく職リハ専門家と事業所が障害者の受入時に「日単位業務」の確保が重要であること、「日単位業務」が事業所内で既存の業務・組織との関連性、あるいは新規の業務・組織との関連性の形成・保持が無理なくできるよう、配慮を十分にしていること、がポイントであった。

課題分析がもたらす事業主へのメリットは以下のとおりである。課題分析はその行われる目的によって、事業主や職場環境に様々なメリットをもたらすと考えられた。「作業工程の課題分析」では、単に障害者雇用の際に役立つだけでなく、作業を学ばなければならない全ての対象者に適用できること、「職務創出・職務再設計のための課題分析」では、事業主は職場に内包されていた課題を把握し、人材を有効活用するための対策を講じることができるようになること、「(作業)学習のための課題分析」では、職務に必要な技能とその研修方法として事業主の人材育成に寄与する情報となると整理・一般化して提供可能なこと、がメリットとして考えられた。これらのメリットを事業所が享受できるようにし、複数の職務についての課題分析結果を合わせ、職務の拡大や能力の向上を図る具体的な道筋を示すことは、個々の障害者のキャリアアップという課題を持つ事業主に重要な示唆を与えることにつながると考えられた。

忘れてはならない問題として、課題分析にかかるコストの問題を指摘した。コストは、大きくわけて2つあり、1つは情報収集にかかるコスト、もう一つは、課題分析そのものにかかるコストである。情報収集にかかるコストは、効果的な課題分析を行うためにはやむを得ないものであるが、実務的には非常に大きな問題である。そこで、情報収集にかかるコストを軽減するための工夫として、①収集すべき情報をあらかじめ整理しておき効率的に情報を収集すること、②既存のデータを活用し情報を収集すること、③関係者の協力を得ながら情報を収集すること、等を指摘した。一方、課題分析そのものにかかるコストは、課題分析の分析過程に含まれるものである。このコストの改善には、PCソフトの活用等による合理的方法が解決策として考えられる。これについては、分析を支援するためのソフトウェアの導入、ならびに職務に関する課題分析のデータベース化を課題として示した。

最後に、課題分析の活用場である「事業主支援」の充実に向けた展望として、経営的視点から見て障害者雇用がポジティブに受け止められるように、また、事業主が障害者雇用の促進を積極的に受け止められるよう相談・支援する等の職リハ・コンサルタントとしての機能の充実が望まれること、職場内の改善に向けた検討に役立つような課題分析を行い、現実的で検討可能な提案を行えるよう情報の収集・分析の実行力を高めること、があげられた。

資料には、「職場適応環境評価・分析票」の様式・マニュアルと、課題分析そのものにかかるコストを低減し、分析を合理化するソフトウェア「TaskArchitect」の「An Introduction to Task Analysis using TaskArchitect (TaskArchitect を使った課題分析入門) - WHITE PAPER (白書)」を示した。

序. 職業リハビリテーションと課題分析

1. 課題分析の必要性

～職業リハビリテーションサービスにおける課題分析の意義(職場適応に影響を及ぼす環境の機能的関係)～

障害者の雇用の現状を見ると、日本の産業構造の変化等に伴い、従来多く見られた製造業での比較的簡易な単純反復作業が大きく減少し、第3次産業に属する職務が増加している。これらの業種では、障害者であっても単一の作業のみで職務を成立させることは難しく、なにがしかの対人関係を含めた様々な複数の作業を組み合わせで一職務とされていることが多い。

そのため、障害者が複雑な職務に適応できるよう職場環境や職務を的確に把握し支援することが必要となっている。

また、障害者の職場での適応/不適応について考えると、それらは様々な環境因によって生じる可能性がある。職場で働く人々は、前日の睡眠や食生活、通勤途上のちょっとした出来事、職場での上司・同僚からの一言や家族とのやりとり等、色々な場面での様々な出来事から影響を受けている。このような様々な環境因の中でも、とりわけ事業所の状況や複雑化する本人の職務内容、作業遂行の状況、職場内の人間関係等は、職場適応に直接影響する可能性の高い重要な要因である。一方で、本人の生活の場、家庭や地域、休日を共に過ごす友人との関係なども、間接的なものではあっても職場適応に影響を及ぼす要因となり得る。

これらは、対象者を中心に、各要因が相互に影響しあいながら、複合的な環境因となって行動の原因となっている。

図1に、適応/不適応行動の機能分析とそれに影響を与える環境因(事業所と家庭の出来事)を例に挙げて、対象となる障害者との相互依存的関係を模式的に示した。

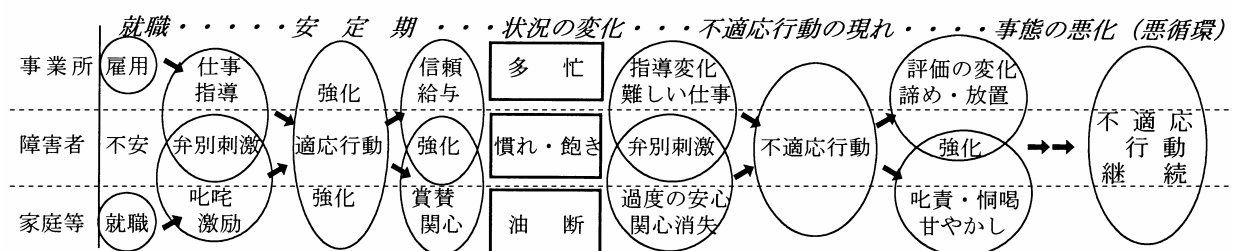


図1. 適応/不適応行動とそれに影響を与える環境因の相互依存的関係の模式図

就職時点から安定期までを、本人と事業所のそれぞれの視点から考える。①事業所から見ると、本人の不安げな様子や事前情報(弁別刺激)から、丁寧に指導したところ(行動)、ミスなく必死に働くようになった(強化)。②障害者本人にとっては、当初不安感を持っていたが、職場で仕事を教えられる

こと（弁別刺激）をきっかけに、作業を学習し一定の作業量をこなせるようになり（行動）、その結果、職場では信頼の言葉や給与を貰えるようになった（強化）。①の事業所の行動は、そのまま②の障害者の行動の機会（弁別刺激）として機能している。また一方で、②の障害者の行動は、①の事業所の結果（強化）として機能している。このように「コミュニケーション行動（この例では「適応行動」を指す）」は、職場と本人の両者にとって、相互に良い機会と結果をもたらす行動であり、なおかつ、それらはお互いが発信者であり受信者でもあるという相互依存関係にある。

以上のように、職業リハビリテーション（以下「職リハ」）の分野では、対象者本人だけでなく、相互依存関係にある事業所や家庭等に存在している関係者も含めた機能分析によって、不適応等の表れ方を把握し、対応を検討しなければならない。また、この機能分析に基づき、対策を具体化する場合には、複雑な関係性や構造を把握できるよう、課題分析技法をよりよく活用することが求められる。

2. 課題分析の活用可能性

～職リハサービスにおける課題分析の活用可能性～

職リハサービスを事業主支援として行う場合には、事業所の業務や職務について情報を収集するだけでなく、様々な目的で課題分析技法を活用することが考えられる。例えば、職務/技能/行動等を、作業や技能、行動単位に分けるといった基本的な分析に加え、職務従事者がその作業や行動（“目標とする課題”）ができるようになるための学習のステップや、指導・支援方法についての分析を行うことは障害者支援にとって欠くことができない。さらに、職リハサービスの現場で生じる、様々な問題・課題に対応するためには、障害者本人だけでなく、本人を取り巻く、物理的・人的環境を課題分析の対象とした分析が必要となる。また、障害状況に応じた職務の構築を考える場合には、事業所内の業務を把握し、新たな職務を創り出したり、複数の職務を組み直し、新たな職務として再設計するために課題分析を活用することもできる。

このように、事業主支援の充実をはかる課題分析を目的別に考えると、次のように整理することができる。

①業務の把握のための課題分析

事業所の業務・職務を、全体的な流れや組織的な関係性を含めて大きな枠組みとして捉え、個々の職務に含まれる作業を把握するために行うもの。

②職務創出・再設計のための課題分析、

把握された業務・職務をもとに、障害種別や障害特性に適した職務を、複数の職務や作業の見直し、組み替え等により創出・再設計するために行うもの。

③作業内容の整理のための課題分析、

個々の作業の工程や実施方法、結果として求められる事象について整理し、正確かつ効率的な作業遂行に求められる内容を明確化するために行うもの。

④作業学習・行動変容のための課題分析

個々の対象者毎の作業学習や行動変容等の課題に対する、指導・支援のステップを明確化し、作業学習・行動変容を効率的に実施するために行うもの。

つまり、課題分析の活用可能性については、障害者支援のあり方を分析するだけでなく、事業主支援の場面でより広い目的に即して活用することが求められている。

3. 本報告書の構成

以上のような必要性並びに活用可能性を検討するにあたり、本報告書では、第1章でまず、課題分析の歴史と現状を概観し、事業主支援における課題分析の意義をまとめた。また、第2章では、チームの課題分析についての活用事例を「階層的課題分析(Hierarchical Task Analysis;以下 HTA という ; Shepherd A. ,2001)」の実際を、第3章では職リハサービスにおける様々な課題分析の活用事例の実際を、特に事業主支援に焦点をあてて示した。第1章での課題分析の概観に続いて、さらに複雑なチームの職務の課題分析の事例から HTA の効果等については第2章に、障害者の職リハサービスにおける様々な活用事例の情報については第3章にとりまとめた。

さらに第4章では、これら事業主支援の中で活用する課題分析技法を、活用事例のまとめに続き、課題分析技法のコスト、メリットと対策を、さらにこれらを効果的に用いるための今後の課題点について整理されている。

また、資料1及び2には、事業主支援の中で課題分析を効率的に行うために開発した「職場適応環境調査分析票(2005年版)」と「職場適応環境調査分析票(マニュアル)」を、資料3には、複雑な課題分析等を実施する際にコストを削減し合理的な分析の実施に役立つPCソフト「TaskArchitect」を紹介するために、「An Introduction to Task Analysis using TaskArchitect TaskArchitect (TaskArchitectを使った課題分析入門)－WHITE PAPER(白書)」を掲載した。

第1章. 職業リハビリテーション支援における課題分析

第1節. 課題分析技法の歴史と現状

1. 課題分析の発展と機能

課題分析は、産業革命の頃からヒトの振る舞いを分析的に捉える方法として発展してきた技法である。欧米では、産業構造の大きな変化や効率的な教育・産業システムの構築が進む中で、様々な課題分析技法が開発され、それらの技法を機能や目的に応じて整理した文献も見られる。

Jonassen ら(1989)は、課題分析を教育システムの設計 (ISD;Instructional System Design) の最も重要な部分であると同時に、非常に曖昧なものであるとした上で、基本的なものを含む27の課題分析技法を対象に、それらの発展の過程や課題へのアプローチの違いを分類している。

また、Kirwan ら(1992)は、課題分析の過程や技法を整理すると共に、産業活動における課題分析の実例を挙げ解説している。彼らは、産業活動において、安全性や生産性、有効性の確立の他、ヒューマンファクターへの対応を検討するために課題分析技法を用いるという視点から、25の技法を分類している。

このように課題分析技法は非常に多様であるが、本節では、特に障害者の職リハサービスに役立つ基本的な課題分析の定義や方法について整理する。

2. 課題分析の発展とその範囲

課題分析の基本的な方法は、行動を一つ一つの手順や要素に分けていき、それを時系列的に、あるいは段階的に並べるといった分析手法である。課題分析の定義は、「複雑な行動を細かく、その行動の構成要素へと分けていく過程」(P.A.Albert.et al 1992) などのように紹介されることが多い。

しかし Jonassen ら(1989)によれば、課題分析 (Task Analysis) という用語は、より一般的な言葉として用いられることが多く、その範囲は、図2に示したような教育の設計のための3つの異なる技法、つまり、①職務/技能/行動の分析 (Job /Skill /Behavior Analysis)、②内容/主題の分析 (Subject Master /Content Analysis)、③学習の分析 (Learning Analysis) を含んでいる。また、それぞれの分析手法は、発展の過程や分析対象、方法等がそれぞれ異なると整理されている。

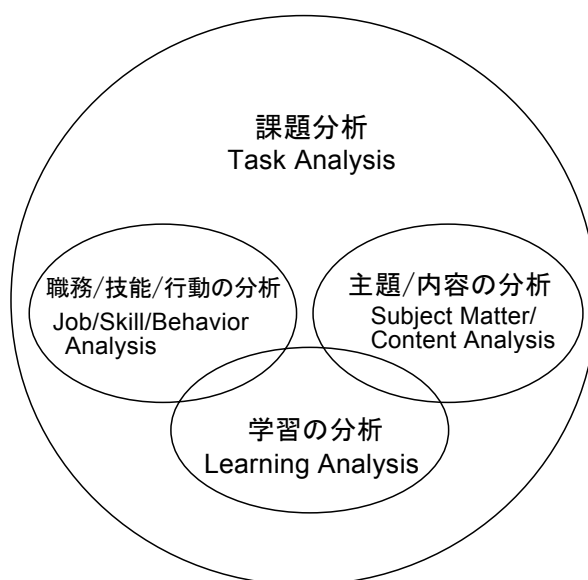


図2. 課題分析の範囲

表1に、課題分析の3つのアプローチの開発時期と内容を示した。これらの3つのアプローチはそれぞれ職業や教育、心理学といった異なる分野で発展してきており、それぞれの目的に沿った様々な課題

分析の方法が工夫されている。

このように課題分析の発展は多方面にわたり、その方法や効果も目的に応じて少しずつ異なっている。現在でも、課題分析は様々な専門分野に応じて発展し、行動分析学、教育工学、経営工学、人間工学、情報工学等で広く活用されている。

表1. 課題分析の範囲と内容

分析手法の分類	開発時期	内 容
職務/技能/行動の分析	産業革命時	一つの職務の遂行に含まれる要素行動を分析
内容/主題の分析	1950-60年代	教育課程計画時に主題の構成要素と関係性を分析
学習の分析	1960年代	学習者が課題を遂行する際の情報の処理過程をを分析

3. 職務分析と課題分析の違い

職務分析は、「人事管理上の諸活動に利用するための基礎資料となる職務情報を入手し、記述する技術、手法」であると定義され、職務の内容（「機械・装置」「道具」「材料」）や職務要件（作業遂行要件、責任の大きさ、学歴・訓練・免許・経験等、身体的・動作的要件、物理的・科学的作業環境、対人的環境等）を記述的に表す方法である。

一方、課題分析は「複雑な行動を細かく、その行動の構成要素へと分けていく過程」であり、前述のように様々な分野で、その目的に応じて発展してきている。

これらから考えると、課題分析は、概念的には職務分析を含む、より包括的な分析技法の総称である。特に、職務分析から発展した、作業分析や動作・時間分析等は、課題分析の作業に対する適用方法の一つであると考えられる。

障害者の職リハサービスにおいては、職務分析から発展してきた技法だけでなく、障害者雇用や職場適応等の支援で必要となる課題について、柔軟に課題分析技法を適用することが必要となる。

4. 職業リハビリテーションにおける課題分析の基本的な考え方

本項では、障害者に対する職リハサービスをより効果的に行うため、応用行動分析的な視点に立って、「課題分析」の基本的な考え方を整理する。また、様々な課題への具体的な対応を検討するための基本的な分析技法として、「機能分析」を紹介し、「課題分析」との関係を整理するとともに、これらの必要性について整理する。

（1）行動の基本的考え方

職業リハビリテーションの分野では、課題分析はジョブコーチによる支援を行う際に、「作業の手順について整理する」ために必須の方法として紹介されることが多い。しかし、ジョブコーチ支援においては様々な行動上の問題や職場内での人間関係の出来事等に対し支援を行わなければならないため、課題分析の技法をよりの確に活用するための基本である応用行動分析の考え方を整理しておく必要がある。

また、職業リハビリテーションの分野よりも以前から課題分析を取り入れていた、障害者教育や支援の分野においても、課題分析は心理学の1つである応用行動分析的アプローチにおける基本的な分析手法であり、障害者に対し効果的な教育や支援を行う場合に必須のものとして用いられている。

このため、課題分析の基本的な考え方を理解するため、応用行動分析における基本的な考え方について整理する。

応用行動分析では、行動を大きく2種類に分けて捉えている。一つはレスポナント行動であり、もう一つはオペラント行動である。

レスポナント行動は、刺激→反射型の行動であり、「パブロフの犬」の例などで説明される刺激→反射型の行動である。つまり、なにがしかの刺激によって反射的に生じる行動をレスポナント行動と呼んでいる。この種の行動には、ある種の刺激に対する生得的な反射的行動と、その刺激との対提示により何も効果を持たなかった刺激が反射を引き起こすようになる条件付けによる行動が含まれる。泣き、笑い等の感情も、このレスポナント行動に分類される。

オペラント行動は、行動のきっかけと結果によって統制される、学習性の行動である。人間の行動の多くはオペラント行動であり、言葉を中心としたコミュニケーション行動や作業行動は、全てオペラント行動に分類される。オペラント行動には、何か①「きっかけ」があって、それに対して②「行動」が起こる。また、その②「行動」の③「結果」によって、別の時点で同じような①「きっかけ」に対し、どう②「行動」するかが影響される。このように、オペラント行動では、単に行動のみではなく、その前後、つまり①「きっかけ」→②「行動」→③「結果」の、三つの関係性に注視して行動を捉えなければならぬ。

応用行動分析的アプローチでは、ヒトの行動の多くについて、環境と行動の関係性を重視した分析的な捉え方をしており、様々な行動上の問題についても、環境との関係の中で再学習の機会を整えることで改善可能であることを、多くの知見から明らかにしている。

(2) 機能分析

ここでは、環境と行動の関係を明らかにするための分析技法について整理する。「機能分析」は、応用行動分析的アプローチで用いられる環境と行動の関係を明らかにするための分析技法である。機能分析では、時系列的に生じる「きっかけ」「行動」「結果」の三つの項目にそって、ある行動を分析する(図3)。

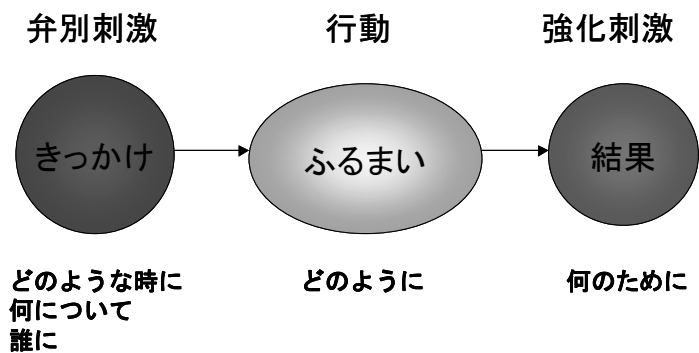


図3. 機能分析の模式図

例として、車の運転を考えてみよう。まず、信号が赤になる（①「きっかけ」）。すると運転手は、ブレーキを踏む（②「行動」）。すると、車は交差点前で停止し、横からくる車にぶつからずに済む（③「結果」）。この行動において、ヒトはもともと赤と青等の信号の意味を知っているわけではない。しかし、危険を避けるためにこのルールを学習していく。このルールの学習は教習所で言葉や体験で行われるだけでなく、実際の路上で、赤信号での停止により無事だったこと（③「結果」）体験が、赤信号（①「きっかけ」）とブレーキを踏む（②「行動」）のつながりを強化し、「赤信号の時には停止する」という行動の学習を促進・維持しているのである。

別の例として、暗い部屋で電気をつける行動を考える。初めて入る暗い部屋があり、電気のスイッチがどこにあるかわからない。そこで、右側の壁をさわると、スイッチが2つ上下に並んでいる（①「きっかけ」）。そこで、上のスイッチを押す（②「行動a」）と、電気はつかない（③「結果」）。2番目のスイッチを押す（②「行動b」）と、電気がついた（③「結果」）。

この場面では、「行動」の「きっかけ」には、2つの選択肢がある。暗い状況の中で押すことができる2つのスイッチを押す行動は、その結果により、その後を選択する確率が変化していく。つまり、上のスイッチを押すと環境は変化せず、目的が達せられないため、このスイッチを押す行動は減少する。一方、下のスイッチを押すと電気がつくという、目的にそった環境の変化がもたらされる。そのため、下のスイッチを押すという行動は、その後増加する。

職業リハビリテーションの分野では、対象者は職場に必要な行動（作業や対人態度等）を、職場にに応じて身につけていかなければならない。職場適応を促すために行動の変容を目指して支援する場合には、対象者が「どのような環境でどのような行動をとっているか」、「どのような行動をどのように学習しているのか」、「その行動にはどんな機能があるのか」等について、また新たに適切な行動の学習を促す場合には、「どの行動を学習していないのか」、「どんなことを学習させなくてはいけないのか」等について、「機能分析」を行うことが必要である。

（3）課題分析の定義

応用行動分析的アプローチにおける「課題分析」は、「機能分析」の結果から支援方法を具体化する際に必要となる分析方法である。

「課題分析」は、「機能分析」と共に頻繁に用いられる分析手法であり、次のように定義される。

定義：「一連の複雑な行動を、より細かな行動単位に分け、手順を時系列に沿って記載すること」

つまり、課題分析とは、例えばある作業について、その一連の作業の手順に沿って、一つ一つの行動を書き出していくことである。この分析は、作業に限らず、例えば「ズボンをはく」、「靴下をはく」、「お風呂を沸かす」などのように、一言で表されるような「行動連鎖」についても行うことができる。また、課題分析は、例えば四則計算の学習のように、なにごしかの学習課題について、その難易度や学習の段階に沿って分析する場合にも用いることができる。



図4. 行動連鎖や学習課題の課題分析

表2. 課題分析の例

課題	行動連鎖：「靴下をはく」	学習課題の段階：「加算」
1	靴下を手にする	数字の弁別
2	靴下をたぐる	数字と具体数の弁別
3	靴下に足先を入れる	一桁の加算
4	足先が靴下のつま先に合うまで入れる	二桁の加算
5	靴下の両側を持ち、引き上げる	繰り上がりのある加算

(4) 課題分析の目的

課題分析は、「分けること」や「時系列的に並べること」という、前述の定義は基本である。しかし、対象者の抱える問題や課題を解決するためには、単に作業等の行動連鎖を順番に分けて並べれば、課題分析ができたと考えることはできない。

例えば、作業という行動連鎖について課題分析を行うことは、分析の第一段階であり、さらに、その一連の流れの中で、対象者がつまづいているところはどのような学習段階なのか、その段階からどのように支援するのか等、学習課題としての作業について課題分析を行う必要がある。効果的な指導・支援を志す支援者は、作業等の行動連鎖の課題分析にとどまらず、対象者が、よりよく能力を発揮できるよう、具体的な支援方法や学習段階を組み立てる課題分析を行わなければならない。そのため、目標となる課題（目標課題）を定め、この目標課題ができるよう指導や支援の方法を段階的に分析し、組み立てていくという、学習段階の課題分析を行うことも支援者の重要な役割となる。

つまり、効果的な指導・支援の構築に役立つ課題分析を行うためには、「個々人の発達や能力の向上、発揮を促し、自立的な生活を送る可能性を高め、社会の中でより機能的な行動の学習を促すこと」が基本的な目的であり、その結果は、ある人がある環境の中でうまく振る舞えるよう、具体的な支援につながらなければならないのである。

(5) 「機能分析」と「課題分析」

図5に、「機能分析」と「課題分析」の関係を整理した。

「機能分析」では、ある環境の中で、どのような「きっかけ」から「行動」をするのか、そしてどのような「結果」が生じるかを分析していく。

つまり「機能分析」では、行動の機能を特定し、適切な機能の獲得・向上・変容の方向性を見いだす。

一方、「課題分析」では、課題の実施に必要な能力やその発達を促す支援方法を見極める。

つまり、「課題分析」は、「機能分析」によって明らかになった課題について、目標を定め、それに至るまでの指導・支援の方法を段階的に分析していくものなのである。

では、例として、Mさんが自動車工場に勤めた場合を例に考えよう。

まず最初は、「機能分析」である。Mさんがおかれている状況（間接的な状況）を整理すると、Mさんには組立工としての職務が与えられており、日々自動車工場に出勤している。工場の中では、流れてくる自動車部品（弁別刺激）を、次々と部品を正確に組み立てていく。また、Mさんは与えられた工程を正確に行うだけでなく、自分の作業が上手くできているかどうかを確認し、一定時間の作業を継続した後、自分の作業状況を上司に報告しなければならない（一連の行動）。この時、Mさんは自分の作業の結果として、上司からながしきのフィードバック（強化刺激）を受けることになる。これが、組立工であるMさんの一般的な「機能分析」であり、この分析に基づき、Mさんの抱える課題が明確化される。

次に、「課題分析」を考える。まず、課題分析では、作業をさらに細かく分析していく。図5で見ると、作業工程を、行動1から行動5までの一連の行動連鎖として時系列的に分析する。次に、図5の一番下の段階1を、入社当初のMさんの作業行動として見ると、行動2と行動3の部分で問題が生じていることが明らかとなった場合のことを考えてみよう。そこで、これらの問題を解決するため、支援者から指導・支援を受け改善を図る段階を課題分析する。まず、最終的な目標（目標課題）を、行動1から5までの全ての作業工程を単独で正確にこなせるようになることとする。指導・支援には、様々な方法が考えられるが、段階1では特に行動2の改善に向けて支援を行う。次に、ある程度行動2が改善されたところで、段階2に移行し、行動3に対する支援を導入する。行動2が完全に学習された段階で、段階3に移行し、行動3の改善に指導・支援を集中する。

この例のように作業上の課題であれば、「機能分析」によって明確化される課題は作業時の行動に限

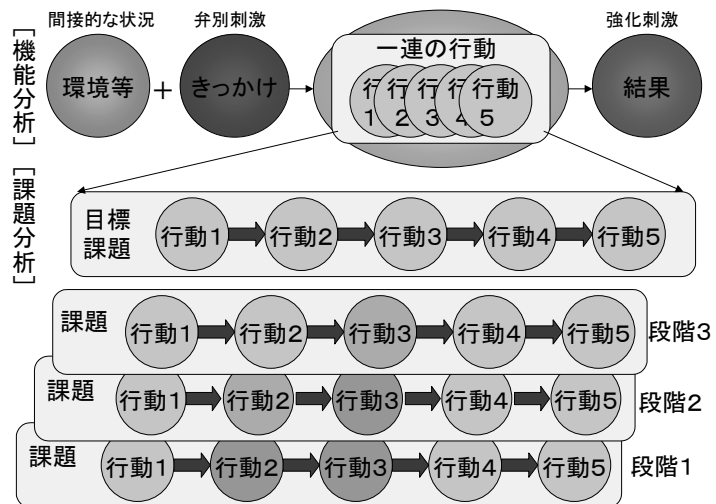


図5. 機能分析と課題分析の関係

られるが、コミュニケーション上の問題がある場合には、作業部分ではなく、行動と結果との関係など（例えば、作業の事故確認と報告、それに対する結果のフィードバック）が問題となることも考えられる。このような場合には、課題分析は聞き手である上司の行動の分析も必要となるため複雑になる可能性があるが、いずれにしても、適切な学習段階の課題分析によって、指導・支援の見通しを立て計画的な職業リハビリテーションを行うことができるようになる。

このような「機能分析」と「課題分析」の関係性は、いずれかの分析を行っている段階では、意識しにくいものであるが、効果的な支援を構築するためには、常にこれらの分析技法の関係性を念頭に、分析を行うことが望ましい。

（6）様々な「課題分析」の基本的考え方

ア）一般的な課題分析

この方法は、職務/技能/行動の分析の基本的なものである。この方法では、ある作業や行動を、その構成要素である一つ一つの行動（Step）に分け、時系列的に記述していくという方法で行われる（図6）。このような方法を用いる課題分析は、職務に含まれる課業を時系列的に要素行動に分けていく場合や、ある個人の一連の行動連鎖を個々の行動に分けていく場合などに用いられる。

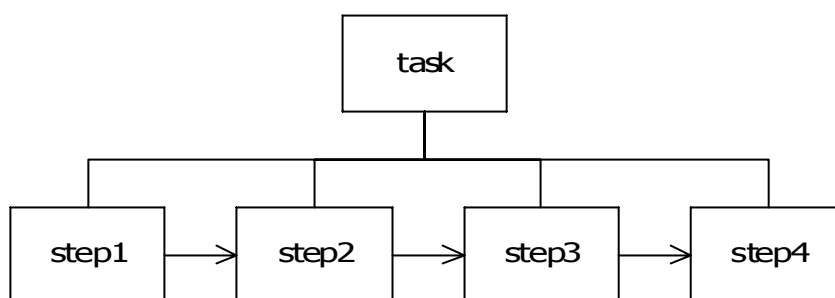


図6．一般的な課題分析

イ）課題分析の質的拡大

この方法は学習段階の課題分析の基本的な方法である。この方法では、ある作業(task A)を実施する際に、前もってできなければならない技能についての、学習段階を分析する。例えば、図7では、task Aを行うには、task BとCが、task Bを行うにはtask Dができることが、前提となる。このような分析を行うことにより、その工程で求められる能力について整理することが可能となる。また、必要な能力の難易度を整理することで、対象者がある工程で躓いたときに、どのような問題が原因となっているのか、どの段階から学習を行えば良いのか、どのような内容の補完手段が必要なのかを検討することができる。

このような分析は、ある作業や技能の学習ステップを構成する場合や学習と環境整備の選択肢とコストを検討する場合、また、整備した環境への適応を促す補完手段等の学習段階を検討する場合等に用いられる。

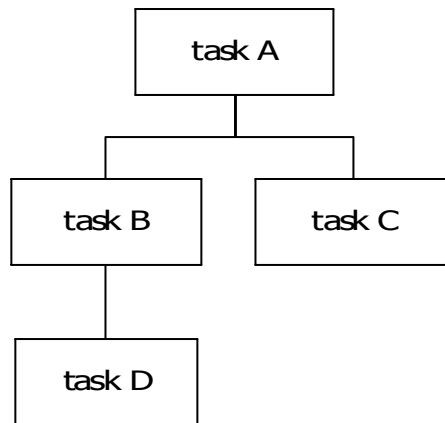


図 7. 学習段階の課題分析

ウ) 課題分析の量的拡大

この方法は、ア)の方法を量的に拡大したものである。この方法では、ある職務や活動に含まれる関連した作業や行動を含めて、その構成要素や行動毎に一つ一つの行動 (Step) に分け、時系列的に記述していくという方法で行われる。このような方法を用いる課題分析は、複雑な職務のように個人の複数の作業・行動連鎖について、その関連性等も含めて全体的かつ詳細に把握する場合に用いられる。このような複雑な課題分析を実現する方法として、HTAがある。HTAは複数の作業からなる職務や分岐を含む作業、複数人の協働による作業等について分析する際に用いられる課題分析技法であり、イ)で示した学習段階の課題分析技法を取り入れることで、さらに様々なニーズに対応できる方法であると考えられる。

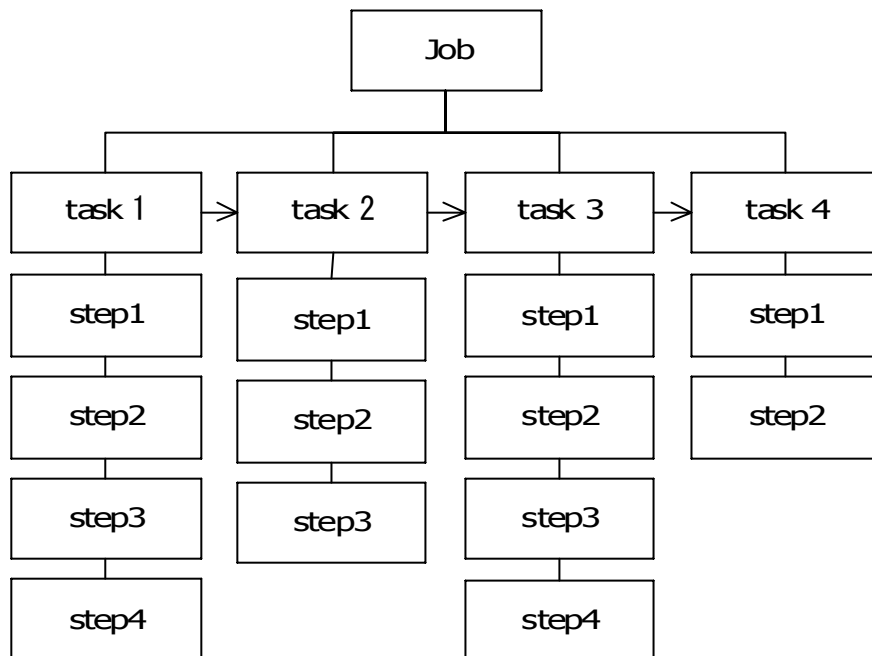


図 8. 課題分析の量的拡大

エ) 課題分析の質的・量的拡大

この分析は、ア) とイ) を組み合わせて行う方法である。つまり、この方法は職務/技能/行動の分析と学習の分析を組み合わせて行う方法であり、"Combination Analysis"と呼ばれているが、多様な分析を行いうる HTA に包含されるものと考えられる。この分析には、職務の全体的な把握だけでなく、具体的な指導・支援方法の検討が含まれる。

また、この分析を基にカリキュラムを具体化する際には、主題/内容の分析の一つである“Master Design Chart”を応用し、課題で用いられる要素と課題で学習される行動（作業内容）を表上に整理すると、カリキュラムを明確化できるだけでなく進捗状況の把握等にも役立つ。

このように複数の課題分析の方法を組み合わせることは、職務に含まれる複数の関連する作業について技能の習得を促すカリキュラムをつくる場合や、個人の複数の行動連鎖に関する学習・環境整備についての学習や環境整備の段階を整理したい場合などに用いられる。

オ) 課題分析の機能的拡大

石原・芻田（1999）は効果的な職リハサービスを行うには、障害者への指導・支援だけでなく、個々人に応じたサポートネットワークや本人と周囲の支援者等の環境の相互作用が職場定着の要となることを指摘している。

このような観点から、石原ら（1999）は「職場定着サポート」を次のように定義している。

「本人を取り巻く諸環境因により、職場で不適応行動が現れている／現れる可能性のある場合に、それらの環境因を含めた相互作用について強化随伴性を分析し、職場定着できるよう職場等の環境の調整や本人の適応力の向上を図る指導・支援を行うこと」

このような「職場定着サポート」を効果的に行うには、障害者本人とその周囲の物理的・人的環境を課題分析の対象とし、複数人の相互作用も含めた課題分析を行うことが必要となる。

機能的な拡大を効果的に行うためには、図 1（P.5 参照）に示した環境因の相互依存的関係についても十分に検討し、影響を与える要因の改善を図るため、様々な対象（障害者、家族、事業所等）に対する課題分析を行い、それを基に複合的な指導・支援を講じることが望ましい。

第2節. 事業主支援における課題分析

1. 事業主支援の流れと内容

障害者への職業リハビリテーションサービス（以下、職リハサービスという）では、様々な相談や職業能力の評価、職業前の訓練やジョブコーチによる支援、さらにサポートネットワークの構築と機能化等、個々の障害者への直接的な支援から、障害者を支える環境への支援・マネジメントまで様々な方法を効果的に組み合わせて実施されている。

特に、近年では、支援環境へのアプローチとして、ジョブコーチによる支援等をはじめとした事業主への支援が拡大・拡充されている。それらの事業主支援の中では、従来から用いられてきた「職務分析」だけでなく、「機能分析」や「課題分析」等の分析手法についても、その必要性和有効性が認められつつある。

そこで、本節では、事業主支援の流れや内容、それらの支援で用いられる「課題分析の技法」について、図9「事業主支援の流れと内容」にそって系統的に整理する。

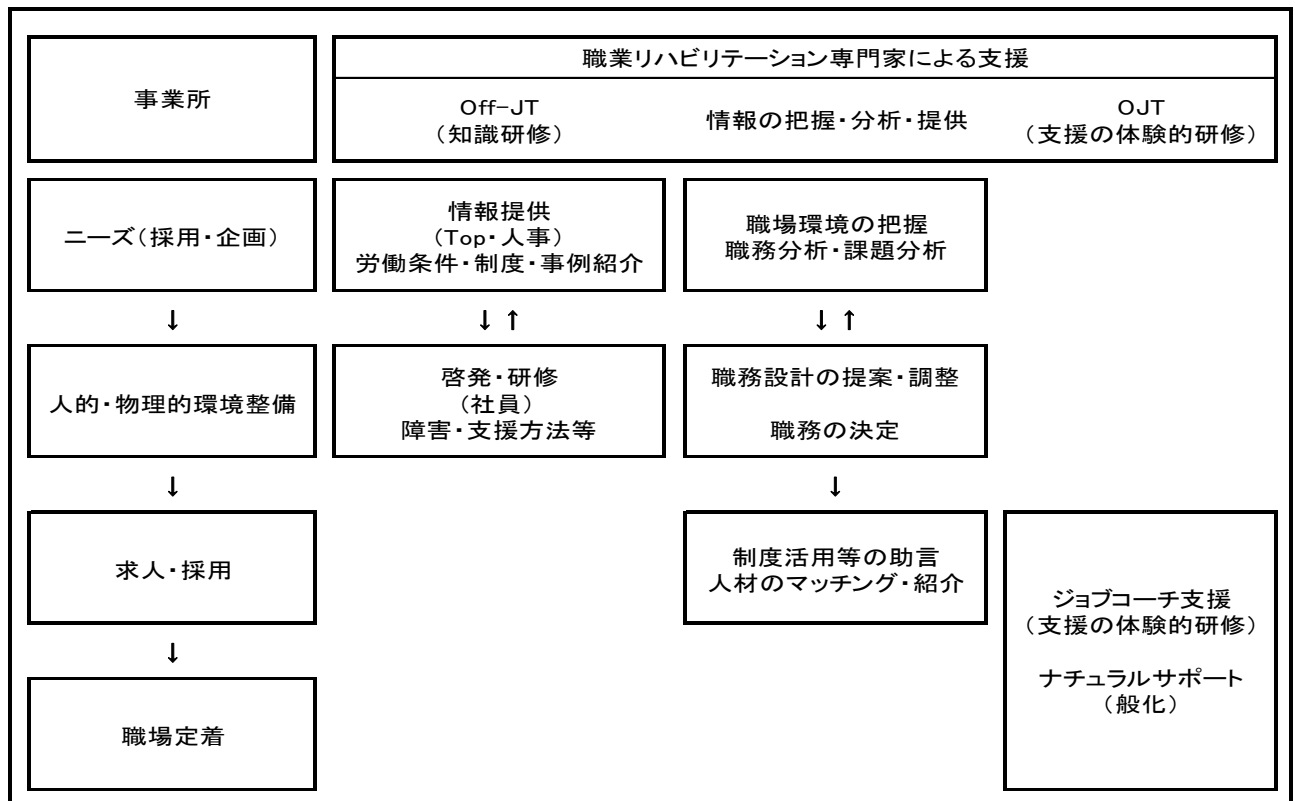


図9. 事業主支援の流れと内容

(1) 事業所における障害者雇用の流れ

事業主支援の流れを整理するために、事業所での障害者雇用に至るまでの経過を図9の縦の項目に示した。これらの項目は、あくまで一般的な流れであり、順序が入れ替わったり、複数回繰り返されたり、並行して行われる場合もある。

事業主が障害者を雇用する場合、事業所内の従業員数は業務を行う上で十分確保されているのか、その事業所にどのような業務・職務があるのか、その職務にはどのような障害者が適切と考えられるのか、その障害者をどのような形で雇用するのか等を障害者の求職状況等と合わせて検討し、事業主としての障害者雇用に向けた基本的な考え方を持つことから始められる。これらの基本的な考え方は、支援機関から見ると事業所の障害者雇用に関するニーズであると考えられるが、この事業所のニーズは、現場職員や管理者、経営者等の立場により異なる場合も考えられる。そのため、様々な立場・視点から見て実現可能性の高い障害者雇用の企画となるよう、事業所内はもちろんのこと、事業主と支援機関の間でも十分な情報の交換を行い、検討・調整していくことが望まれる。

次に、事業所では基本的な考え方にに基づき、雇用する障害者像や配置する職務等を想定し、その条件に応じた職場の環境整備について検討・準備を行うこととなる。検討・準備を行う職場環境には、例えば、車イス等での移動が可能な環境や、危険や異常の視覚的伝達環境の整備等の物理的な環境に関する内容もあれば、障害者雇用に関する全社的な理解の促進や障害状況に応じた指導監督者の育成等の人的環境に関する場合も考えられる。特に、人的環境の場合には、一般的な障害に対する偏見の払拭といった啓発的内容から、個々の障害者に対する具体的な指導・支援方法まで、その内容や準備の対象は様々である。

職場環境の検討・準備に続いて、求人・採用に係る段階に入る。事業所では、具体的な求人内容を決定し、ハローワーク等を通して求人活動を行う。この段階では、労働市場に存在する求職障害者の状況等から具体的な条件等を検討するだけでなく、採用に至るまでの事前研修の機会としてトライアル雇用やジョブコーチ支援等の諸制度を活用するかどうか、具体的な職務についての研修をどのように行うのか等についても検討することが必要となる。さらに、実際の採用段階では、個々の障害状況に応じた労働条件の整備の必要性や、個々の障害者の職業生活を支える体制の確立等も行うことが望まれる。

さらに、雇用後には、個々の障害者の職場定着を図るため、職務の習得状況や職場環境への適応状況等を個別に把握し、メンタルヘルスを含めた健康への配慮等を行うなど、各事業所において適切な雇用管理の維持・継続を図ることとなる。また、雇用が長期にわたる場合には、新たな作業の導入や配置転換等を含めたキャリアアップ、昇級・昇格等に関する検討を行うことが必要となってくる。

(2) 職リハ専門家による事業主支援の内容

次に、事業所における障害者雇用の経過の中で、職リハ専門家が実施する事業主支援の内容について整理する。まず、事業主支援の内容を、知識やノウハウの提供・支援を行う研修について、その目的と形態（方法）の違いから「Off-JT」、「OJT」に分けた。また、これらの研修をより効果的にするための情報の収集や分析、それらに基づく様々な提案と調整を行うものを「情報の把握・分析・提供」として大別した。

ア) Off-JT

まず、「Off-JT」による事業主支援について考える。

事業主が障害者雇用を計画する際には、様々な情報が必要となる。障害者雇用に関する事例やそれらの事例における職務内容や労働条件の設定、活用された制度等の具体的な内容を含め、一般的な障害に関する知識や諸制度等についての情報提供が、この事業主のニーズに応える支援と考えられる。このような情報提供を、事業主や人事担当者等に対する「研修」と捉えたと、「Off-JT」という方法で行われる事業主支援の一つと見ることができる。

また、人的・物理的環境整備の一つとして行う社員向けの啓発・研修は、「Off-JT」の一つとして講義形式で行われることが多いが、様々な障害種別に関する一般的情報に加え、個々の障害種別に応じた支援方法や職務上の配慮事項等についての内容が含まれる。

職場復帰支援の場合には、復帰対象者が明確になっていることから、事業主への情報提供や社員への啓発研修等の内容は、事例等を含めて対象者の持つ障害特性等について一般的な知識と理解を深め、偏見を予防するために行われることとなる。

これら「Off-JT」で行われる研修は、事業主等へ障害や障害者雇用に関する情報や知識を伝え、個々の対象者の状況を検討する際に、事業主等と専門家の間の共通認識を支える基本を構築するものと考えられる。

イ) 情報の把握・分析・提供

次に、「情報の把握・分析・提供」について考えてみよう。

事業主が障害者雇用を計画する場合、事業所の状況を検討し、障害者雇用の基本方針を定めることとなる。このような基本方針の立案に対し支援を行う場合には、事業主が持っている障害者雇用のニーズを把握するだけでなく、事業所の業務や職場環境についても把握することが必要となる。事業所の業務や職場環境の把握をするには、事業所の業務や組織、主な顧客等を把握すると共に、事業所内に存在している職務についても職務分析や作業の課題分析等により把握することが望ましい。

また、事業主の障害者雇用の基本方針にそって、職場環境の整備について支援を行う場合には、雇用対象と想定される障害種別に応じた職務設計の提案・調整を行うこととなる。新たな雇用に対してこのような提案を行う場合には、把握した業務・職務等の情報をもとに職務創出のための課題分析を行い、その検討結果から、雇用時の職務についての検討・決定を支援する。

職場復帰支援の場合には、復帰対象者が明確になっていることから、その対象者の障害状況に応じて現職復帰の場合には職場の構造化や再学習に関する課題分析を、職務を変更する場合には、職務再設計のための課題分析を行い、それらの結果を支援に繋げることとなる。

さらに、求人・採用活動への支援において、「情報の把握・分析・提供」を行う場合には、助成金や職場実習等の制度活用について助言を行うだけでなく、ハローワーク等と連携し、想定される職務に適した求職者についての情報を得て、人材のマッチングを図り、事業所がスムーズに人材を確保できるよ

う支援する。

これら「情報の把握・分析・提供」は、障害者雇用の専門家が、効果的な事業主支援を行うために不可欠な技術である。また、これらの過程は、障害者雇用が事業主にとってのプラスの結果に繋げるよう支援するために必要なものと考えられる。

ウ) OJT

「OJT」は、様々な職業リハビリテーションサービスの中でも、最も制度的に充実しており、事業主の求人・採用活動への具体的支援として、複数の職場実習制度が既に実施されている。例えば、ジョブコーチ支援では、個々の障害者に対する支援方法等を具体的に提示することで、事業所内の支援者に体験的な研修の機会をもたらし、ナチュラルサポートへのスムーズな移行を図っている。また、トライアル雇用では、雇用前の試用期間を設けることで事業所と障害者のマッチングを促進するだけでなく、事業所には障害の理解を、障害者には様々な仕事の理解を、体験的に促進する機会となっている。

このような「OJT」の制度を効果的に活用するためには、個々の対象者に応じた職務を設定するため「職務創出・再設計のための課題分析」を行うだけでなく、具体的な作業方法を検討するため「作業の課題分析」や、具体的な支援方法を検討するため「学習の課題分析」が必要となる。

「OJT」では、様々な課題分析技法を活用することにより、障害者に対し着実な作業学習の機会をもたらすだけでなく、事業主に対しても障害者の雇用管理や作業指導等の方法について、具体的かつ効率的に学ぶ機会をもたらすこととなる。

2. 事業主支援における課題分析の活用

事業主支援の各段階で課題分析を活用することで、それぞれの支援の目的に応じサービスの充実を図ることができる。そこで本項では、目的別に課題分析の活用方法や手順、その効果について整理する。

(1) 業務の把握（業務の把握ために必要な情報）

職業リハビリテーションの中で課題分析から具体的なサービスを展開するためには、障害者が属する事業所の全体的な概要や事業所内の組織、本人の雇用管理に関する窓口等についての情報を収集し現状を把握する。

具体的には、事業所の基本的属性（社名や所在地等）や、事業所の事業内容の概略や業務全体の流れ、生產品目・サービス内容、それらの変動性等を把握することで、景気や季節等との関連性を推測することができる。また、企業風土や雇用管理体制、組織体制、それに伴う職務内容の細分化の程度や意志決定の流れを把握することで、事業所内に存在しうる職務や障害者雇用への組織的取り組み方について推測することもできる。

また、これらの情報に合わせて、事業所内にある職種等について把握しておくことも重要である。医

療機関や教育機関はもちろん様々な事業所で、職務が高度に専門化され、単に技能が必要とされるだけでなく一定の資格が必要となることも多い。さらに、企業規模によっては、職務が複数人からなるチームによって行われる場合も多い。このような専門化された職務やチームによる職務では、複数人による連携のあり方（有資格者と無資格者、チーム内分業等）についても、課題分析の対象となる。これらの情報の把握は、職務の創出や再設計を行う場合に特に重要なものとなる。

これらの情報は、事業所で具体的な職務について課題分析を実施する前に、インターネット等の様々な媒体を使って情報収集したり、事業所訪問等によるインタビューや観察により把握し、例えば「職場適応環境調査分析票（資料1）」などのような様式にまとめ、整理する。

（2）作業工程の整理のための課題分析

個々の作業について、それぞれの作業の内容や手順、各工程で求められる能力等を精緻に把握することで、その作業を行う際に必要な能力や注意点等の推定や、課題の改善策の検討ができるようになる。

作業工程の整理を行うためには、作業工程を時系列的に記述するだけでなく、作業を行う環境や作業で用いる機器や道具、作業の対象となる原材料や対象物、最終工程における製品や成果等の作業の概要についても具体化、明確化することが重要である。このような作業の概要は、職務の創出や再設計を行う際に具体的な検討を可能にする。また、作業工程の中に、判断が必要な工程やそれに基づく分岐がある場合には、個々の場合分けについても明示する。分岐のある工程の表現方法としては、階層的課題分析（HTA）のような方法や、工程番号に子番号を設定し（1,2,3(3-1,3-2,3-3),4・・・）工程表を作成する方法などがある。

さらに、個々の作業や工程について、工夫や変更の可能性、製品としての許容範囲、後工程の有無等についても整理しておくことで改善策の検討の幅が広がる。課題分析に基づき改善策を検討する場合には、①対象者の能力の向上を図る方法（作業学習課題の設定）、②作業環境の調整・変更による方法（作業環境改善）、③職場内の支援者の職務・行動等の見直しによる方法（作業支援者の行動改善）等のどの方法による改善策なのかを分類しておくことで、作業学習等の検討や職務再設計の際に改善方法の選択・実施をスムーズに行うことができる。

（3）職務の創出・再設計のための課題分析

職務の創出・再設計とは、個々の障害者の能力を引き出し活用できるよう、その特性に合わせて仕事の諸条件や仕組みを変更することである。

ここでは、新規の障害者雇用の計画のように、障害種別等は想定されているが特に対象者が限定されていない場合を「職務の創出」とし、職場への復職支援のように対象者が限定されている場合を「職務の再設計」と考えることとする。

職務の創出・再設計では、まず事業所の業務や組織等の概要や職種、職務等についての情報を収集し整理する。次に、作業工程の課題分析でも触れたように、障害者の職務として実施可能性のある複数の

職務に含まれる作業について網羅的に情報を収集・整理する。この時、工程の詳細な分析は必ずしも必要はないものの、所要時間や作業に使用する物品、作業の結果得られる成果、結果の評価方法、単独作業やチームでの作業のような作業形態や方法、作業の危険性やコスト等についての情報を収集整理することが望ましい。

さらに、事業所のニーズや個々の作業の実施のタイミング、前後の工程等、作業の組み換えに必要な情報も合わせて収集整理する。特に、複数の作業の流れについては、作業名・所要時間・作業内容を一日の仕事の流れに沿って整理する。もし、他の作業を間に挟んで反復的に行ったり、並行して作業する必要がある場合には、それらの情報についても整理する。また、毎日行わないが時々発生する作業については、より頻度が高く、定期的に行われるものから順に、頻度・実施時期を含めて整理する。

・記述する順序：日々の作業＝時系列順→毎週定期的に行う作業→毎週不定期に行う作業→時々定期的に行う作業（数週間に1回等）→時々不定期に行う作業（数週間～数ヶ月に1回等）

特に、対象者や新たな職務が含まれる組織が明確な場合には、対象者が実施する可能性のある職務の概要を把握するが、この時、当該事業所の中での、対象者の組織的位置づけ（例；本人の属する部署の機能・役割や本人の職務の機能・役割等）についても整理することが必要である。これらの情報は、特に対象者が明確になっている場合には、職場適応に直接関与する重要な情報となるため、詳細に把握する。本人が職務に関連する他の職務や組織との関係を図示する場合には、本人と他の人物や組織とのやりとりを「報告・伝達・依頼」等の内容を矢印とともに記す等、相互の機能的関係を記載することが望ましい。これらの情報は機能分析における重要な環境因であるだけでなく、職務上必須となるコミュニケーションについて課題分析するためにも収集・整理すべきものである。

これら整理された情報から、職務の創出・再設計を行う場合には、一日の作業の内容や流れ、各作業毎に想定される所要時間を明示するだけでなく、一日の職務全体の所要時間等にも配慮し、1日あるいは1週間等の単位で十分かつ適切な作業内容・作業量を確保する。また、各作業の業務の流れの中での位置づけや作業担当者に求められる責任の程度等も明らかにしておく。さらに、職務担当者の組織的位置づけや関係のある職務、特に指示命令系統や報告・連絡先等の対人的環境についても明確化するよう心がける。

このような職務の創出・再設計を実施する場合には、常に事業所との情報交換、調整を行うことが望ましい。特に、事業所のニーズを第一に聞き取り、求職者の状況や雇用失業情勢等にも配慮をし、現実的で実現可能性のある職務の創出・再設計が必要である。

（４）作業学習のための課題分析

作業学習のための課題分析は、対象者が個々の作業を適切に実施できるようになるための学習段階を明らかにし、効率的なOJTが実施できるよう行う。この課題分析では、基本的に個々の作業工程の課題分析に基づき、各工程で必要とされる能力が対象者に備わっていない場合に、その工程を実施するスキルの獲得を段階的に習得できるよう指導・支援する方法を計画する。

また、作業学習のための課題分析は、より細かな学習ステップが必要な場合や、作業そのものだけでなく能力を補完する方法の学習を前段に行う場合など、障害者個々の職業能力によって異なるものである。そのため、作業学習のための課題分析は、できるだけ対象者が限定されることが望ましいが、対象者が限定されない場合でも、ある程度障害状況を想定し、各工程で必要な能力や改善目標や具体的な指導・支援方法、指導・支援の実施者、それらの結果の把握の仕方、指導・支援の段階の設定等について明確化することで、対象者へのスムーズな指導・支援を実現することができる。

作業学習のための課題分析を行う場合に、まず、作業工程の整理のための課題分析でも触れたように、作業の改善方法を次のように分析的に捉えておくと、作業学習の方向性や段階設定を効率的に検討することができる。

ア) 対象者の能力の向上を図る方法（作業学習課題の設定）

この方法を設定する場合には、作業の中で必要な能力レベルが獲得目標となるため、まずそれを明らかにする。次に、作業の中で必要な能力レベルまで、対象者のスキルレベルの向上を図るため、スキル学習の段階を設定する。（例：計算能力、作業能率等の向上）

イ) 作業環境の調整・変更による方法（作業環境改善）

対象者のスキルレベルの向上が困難と考えられる場合には、対象者自身による補完行動や能力を補う補完手段等の補完方法（例：Personal Computer（「以下 PC」）への数値入力による自動計算、作業手順の明示、作業工程の分割等）の導入を検討し、その使用を徹底する学習段階を設定する（例：数値入力工程の学習、作業手順書の使用、工程毎の作業遂行）。また、対象者によっては作業能力の向上のために一時的に補完方法が必要な場合もあるため、補完方法のフェードアウトの可能性についても必要に応じて検討する。

ウ) 職場内の支援者の職務・行動等の見直しによる方法（作業支援者の行動改善）

対象者の作業範囲が能力的に一定範囲に限られる場合など、対象者の職務の一部を他の作業者が行うこと（作業支援者）で、対象者の職務を一定範囲で自律できるよう見直す方法である。（例：作業工程から確認過程を削除等）作業環境や手順の簡略化により、1 職務を複数人で分掌することとなり、厳密には新たな職務を創り出すことになる。そのため、作業の受け渡しが生じる等、職務間のコミュニケーションが必要となる場合もあることから、報告・伝達等のコミュニケーション方法についての指導・支援が必要となる。

これらの作業学習の段階設定は、対象者の状況に応じて柔軟に対応することが望ましい。そのため、指導・支援の実施状況の把握に努め、必要に応じて指導・支援方法の再検討を行う。その際には、それまでの指導・支援結果と結果に対する関係者の評価を十分に考慮することが望ましい。

また、作業の正確性や作業能率の安定性、作業学習の成果の維持を図るため、異なる環境への般化の必要性の有無等について把握し、必要に応じて般化のための計画を作成することも重要である。（例：異なる監督者のもとでの作業→監督者への支援ポイントの伝達）