

第2節．障害者の復職における職務再設計への支援

近年の医療の進歩は、脳外傷・脳血管障害から健康を回復し、後遺症に悩みながらも職場復帰を目標とする高次脳機能障害者の増加や、うつ病を抱えながら職場に復帰を希望する対象者の増加と、結びつく結果となってきている。このような状況の中、障害者職業総合センター（以下「総合センター」という）で始められた「高次脳機能障害の職場復帰支援事業」は、1999年（平成11年度）に開始された。

職場復帰は、前の職場に同じ職務で復帰する形だけではなく、異なる職務に復帰する形でも検討されている。また、本人の希望により職場へ復帰を希望する形や、事業所側が本人に職場へ復帰するよう依頼する形も増加してきている。また、これらの対象となる障害種別は、従来から訓練や支援制度・方法が充実している身体障害に加えて、高次脳機能障害や精神科領域の障害が増加してきた。障害によっては表から見えにくいことや認知障害への対処が必要とされる、あるいは、ストレス・疲労への支援策が必要であり、受障前と同じ元の職場にそのままの形で復帰可能な対象者が少ないため、職務再設計という支援が重要となってくることから、これらの障害者に対する就労支援に向けての取り組みの必要性も高まってきている。

一般的に、事業所内の既存の職務の形を崩さずに職務設計を行うのは、対象者の障害状況に即した職務設計がしにくいいため、困難を伴う。そのため、職務設計の検討をすすめていくためには、障害の状況を踏まえて職務を選択し職務設計を行うことが必要となり、そのような支援を職リハ専門支援機関が担う必要がある。

以下、高次脳機能障害の職場復帰の支援について、3事例を紹介する。

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

高次脳機能障害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。

（1）対象者・対象事業所

対象者 C さんは、24歳の男性である。頭部外傷事故による脳挫傷により軽度片側上下肢マヒ、認知面の障害（注意障害、記憶障害、見当識障害と失語症）を有していた。

事業所は、自動車販売と整備を行う系列店の車検専門部門 C 事業所である。

（2）支援のニーズ

受傷後の C さんは、軽度マヒの影響や軽度な認知面の障害が残っていたことから、医師により以前のように自動車整備士の職務全般を担当するのは困難と判断されていた。しかし、何らかの形で職場復帰を目指すことについての C さん及び C 事業所の意見は統一されていた。そのため、C さんの、職場復帰後の職務を詳細に検討すること、復帰に向けて作業等の訓練を行うことを目的に、職場復帰支援プログラム（以下「復帰プロ」という）*を利用することになった。

（3）支援経過の概要

図31に C 事業所への支援経過の概要を示す。

C さんは地域センターでの相談により総合センターの復帰プロの利用を決め、具体的に訓練を開始した。訓練の最初の段階では C さんの障害状況を具体的に把握して、（図31「①」）その情報を事業所に提供した結果、今後の職務について調整を行うこととなった。そのため、事業所内の業務・職務の情報収集を行い C さんの職務を検討することとなり（図31「②」）、C 事業所で「職務創出のための課題分析」と「作業工程の分析」を行った。また、C さんに対する訓練カリキュラム作成のための「学習の課題分析」により、復帰プロの訓練カリキュラムを作成した。

これまでの課題分析の結果と、訓練カリキュラムに沿って行った訓練結果を参考にして、（図31「③」）

* 障害者職業総合センター職業センター（以下「総合センター」という）では、休職している高次脳機能障害者等が円滑に職場復帰できるよう、障害者及び事業主に対して必要な支援を提供することにより障害者の職場復帰を促進すること、障害者の離職の防止、並びに、雇用の安定に資することを目的とした「職場復帰支援プログラム」を実施している（2006年3月末現在）。

総合センターが C さんの 1 日のスケジュールを提案した。提案したスケジュールが事業所に受け入れられたため C さんの担当職務を復帰プロの「模擬講習」で訓練した後に、事業所内で数日間の作業体験を行った。この体験を踏まえて、（図 3 1 「④」）C さんが担当する職務を最終的に決定した。A 事業所は JC 支援の活用を助言され（図 3 1 「⑤」）、C さんは（図 3 1 「⑥」）JC 支援を経て職場復帰した。

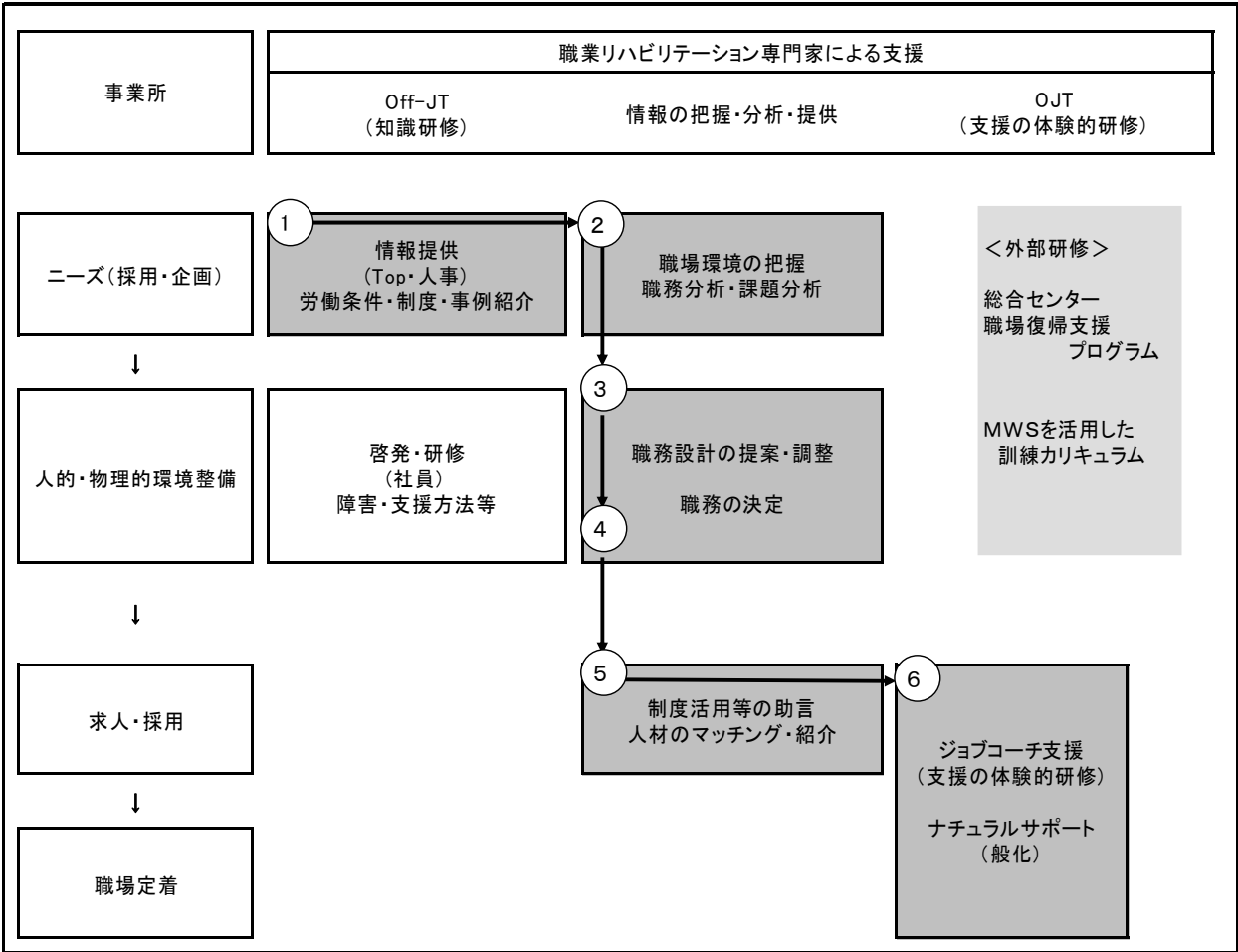


図 3 1. C 事業所への支援経過の概要

（４）職務創出のための課題分析（図 3 1 「②」）

ア）事業所との相談・見学等による情報収集「職務創出のための課題分析」

表 2 7 と図 3 2 に自動車整備士チームの情報伝達や意思決定の流れ、組織・人員体制を確認し、「職務創出の課題分析」の基礎的な情報として整理したものを示す。この分析により、整備士の間では、経験年数による職務指導・職務分担指示があるものの、基本的には、リーダーの指示で整備士は職務を進めていた。

表27. C 事業所;自動車整備士チームの目的と組織体制の課題分析

No.	分析項目	分析結果
1	チームの目的	正確、安全、確実な車検実行
2	チームの職位(図6)	リーダー1名(班長が交互に担当)、整備士4名
3	各職位の役割	リーダー;最終点検のみ担当、繁忙期は整備士と同様の職務を担当、整備士;全て担当
4	指揮・命令系統	点検・確認の時には、リーダーの指示で動く
5	報告・連絡・相談系統	整備士同士の連絡、班長への報告

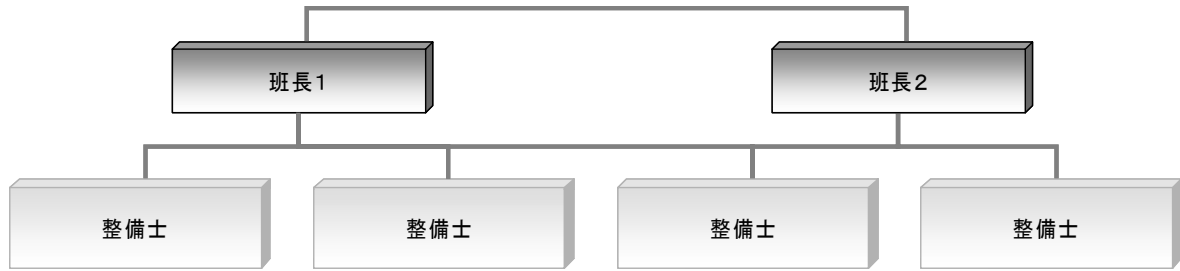


図32. C 事業所の自動車整備士チームの組織

次に、Cさんが所属する予定の自動車整備士チームの一連の作業と、自動車整備士チームの状況を「チームの課題分析」の項目に沿って整理した。その結果を表28に示す。表28では、自動車整備士チームの職務内容について、作業内容と目的、量・頻度、分担・責任者、難易度、作業体制、他の職務との関連性を示したもので、難易度の高さから職務を順位付けてNo.1～7の順に整理した。表28によれば、自動車整備士の専門技能を必要とせず、現時点ではチームの職員が車検作業の合間に行っている作業が、「部品調達」「データ入力」「納車準備」「洗車」であることを確認した。表28の内容をより詳細に各々の職務の関連性を整理したHTA図を図33と図34に示す。図33の「5.整備士打ち合せ」の内容を確認すると、職務の割り振りはリーダーの裁量にほぼ任されていることから、職務分担の調整が可能であると考えられた。

表28の整備士チームの職務のうち、「データ入力」「洗車」「納車」は図33と図34によれば、最終的な工程に位置していること、図34の自動車整備の職務は、この図に詳細には示していない、「点検」「修理」までを含めれば、多様で複雑な職務であることがわかった。

表28. C 事業所;自動車整備士チームの職務内容とチーム内における各職務の課題分析

No.	職 務	作 業	目 的	量・頻度	分担・責任者	難易度	作業体制	他の職務との関連性、他
1	車検	法定整備	車検の実施	毎日	全員	高	複数	自動車整備士の専門技能を要し、体力も必要
2	車両引き取り	運転による搬送	車検車両搬入			低		2人一組、時間がかかる
3	納車	運転による搬送	車体搬送、書類確認					
4	部品調達	部品受け取り等3種	車検用部品調達					
5	データ入力	車検に係る入力5種	車検車両データ入力					
6	納車準備	納車前の仕上げ	車内清掃、書類準備			単独	作業の合間に行う	
7	洗車		車体洗浄			単・複		

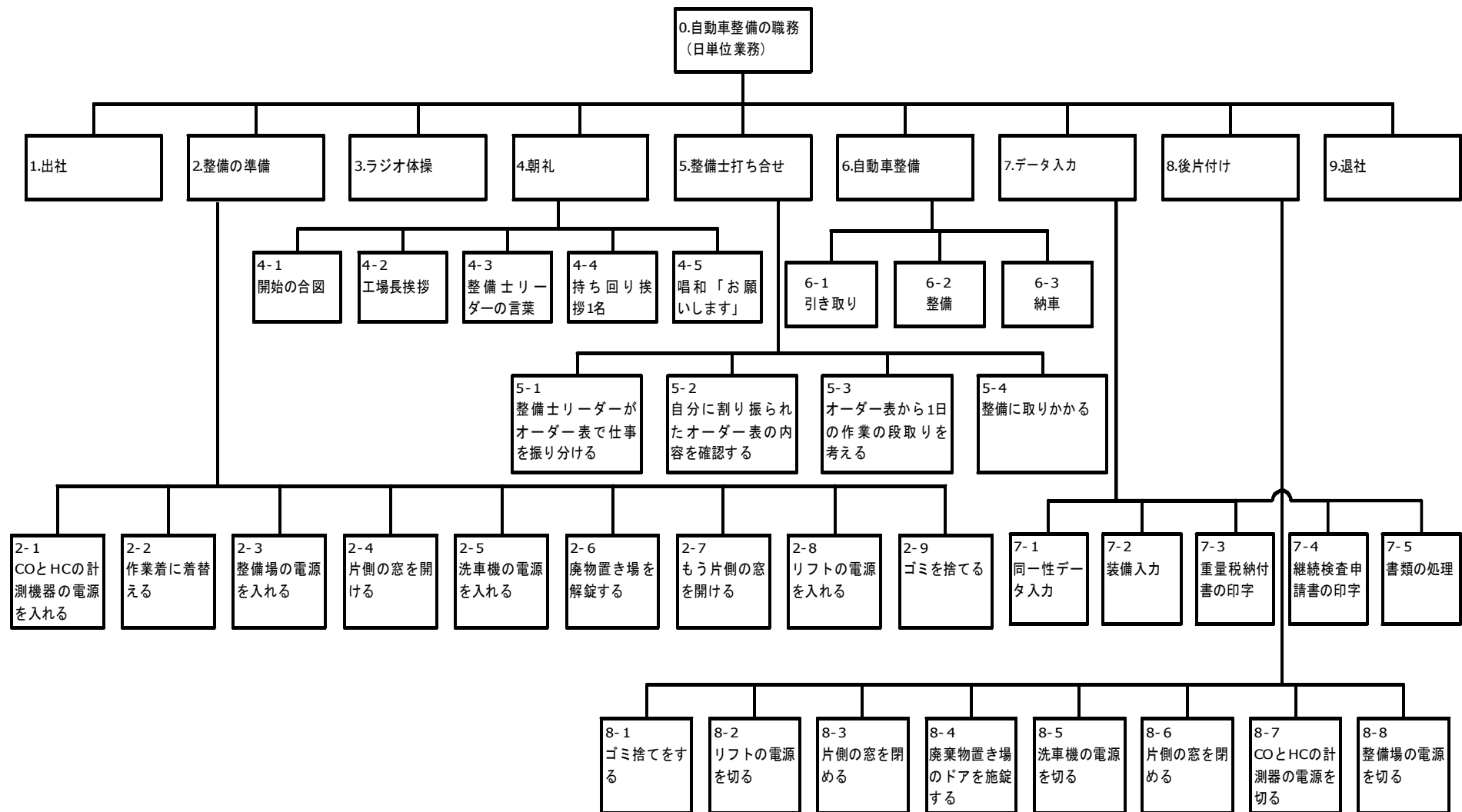


図 3 3 . C 事業所の自動車整備士チームの職務

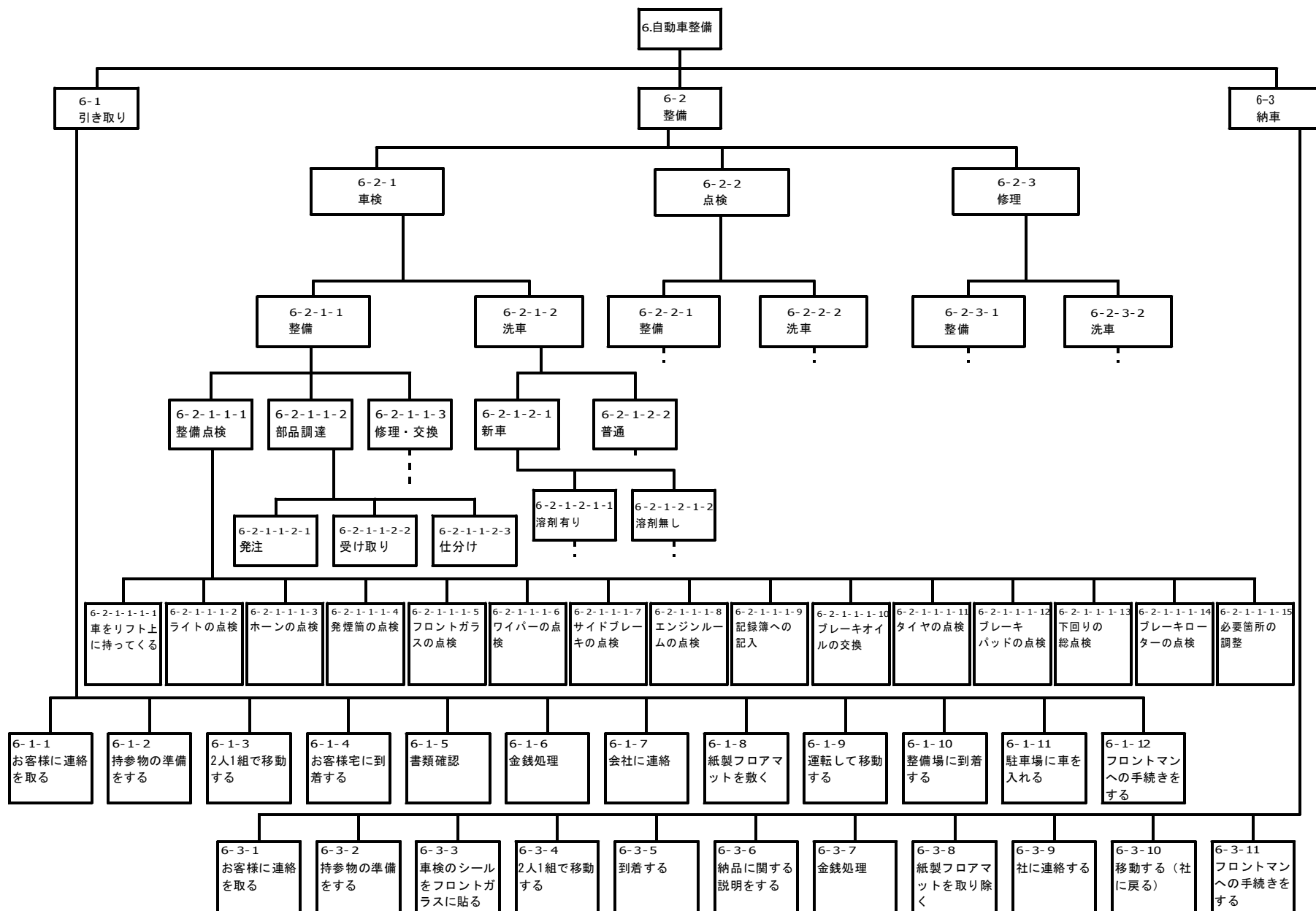


図 3 4. “図 3 3” の「6.自動車整備」の職務

イ) C さんからの情報収集による「作業工程の課題分析」

C さんが経験のある作業及び説明可能な作業を「職場適応環境調査・分析票（資料 1）」の「3. 本人の職務に関する課題分析」の様式を使用し、個々の作業毎に「作業工程の課題分析」としてまとめた。まとめる時には、C さんへの数日間に渡る詳細なインタビューを中心とし、事業所担当者から提供された情報・事業所のインターネットの web サイトの情報・C さんが持っていた業務マニュアルの参照により補足した。

その結果、C さんは、かつて自分が担当していた職務を説明する時に、作業工程を飛ばす、あるいは日によって特定の作業工程の説明内容が変化する等、正確で一貫性のある説明ができなかった。特に、図 3 4 の「自動車整備の職務」は多様で複雑なため、その傾向が強く表れた。また、「自動車整備の職務」の作業工程の中には、身体のマヒにより実施が困難な部分もあることが明らかとなった。一方で、C さんは、「納車準備」と「洗車」は、ほぼ正確に作業手続きを説明することができ、身体的な制限が少なく、C さんが対応することは十分に可能と思われた。一方で、「データ入力」「部品調達」は PC 作業であり手続きが一定であることから、C さんが説明できない工程は、事業所での情報収集を追加することで、詳細な作業工程を整理できた。

総合センターでの訓練カリキュラムを構成するにあたり、C さんが PC の操作を伴う作業を担当するのに向けて、これまで行った「作業工程の課題分析」に、各々の作業工程に要求される PC 操作を整理した展開表を作成した。作成した展開表の中から、表 2 9 に「データ入力：同一性データ入力」、表 3 0 に「部品調達：自社部品の発注」を示す。両方の作業ともに、各作業工程の内容が定型化されており、同じことを繰り返すために、C さんが取り組みやすい職務であると思われた。

表 2 9. 「データ入力：同一性データ入力作業」における「作業工程」と「PC 操作」の展開表

「データ入力：同一性データ入力」の作業工程			各作業工程のPC操作						
No.	作業工程	データの呼び出し	データ入力項目検索	数字照合	数字入力	文字照合	文字入力	データ登録	作業指示書の使用
7-1 - 1	帳票を準備する								
- 1	専用ボックスからクリップでひとまとめにしてある帳票一式を取り出す								○
- 2	5つの書類が入っているかを確認する ①自動車検査証 ②自動車損害賠償責任保険証明書(新旧の2枚) ③自動車納税証明書 ④継続検査申請書								○
2	システムを起動する								
3	メニューを選択する								
4	データを入力する								
- 1	メニューの「同一入力」を選択する								
- 2	新規入力を選択し、テンキーで1を入力する			○	○				
- 3	入力方法を選択する			○	○				
- 4	「車両登録番号」項目を入力する			○	○	○	○		○
- 5	「初年度登録」を入力する			○	○	○			○
- 6	「自家用／事業用」を入力する			○	○	○			○
- 7	「用途」を入力する			○	○	○			○
- 8	「記録簿の種類」を入力する			○	○	○			○
- 9	「検査の種類」を入力する			○	○	○			○
- 10	「型式指定・類別区分番号」を入力する			○	○	○			○
- 11	「依頼者氏名」を入力する			○	○	○	○		○
- 12	「依頼者住所コード」を入力する	○	○	○	○	○			○
- 13	「依頼者住所」を入力する			○	○	○	○		○
- 14	「使用者氏名」を入力する			○	○	○	○		○
- 15	「使用者住所コード」を入力する	○	○	○	○	○			○
- 16	「受付年月日」を照合する			○		○			○
- 17	「完成予定日」を照合する			○		○			○
- 18	これまで入力した項目について、訂正を必要とする項目の入力画面が表示されるので、指示に従ってデータを再入力する		○	○	○	○	○		○
- 19	「走行距離」を照合する			○		○			○
- 20	「作業指示パターン」を照合する			○		○			○
- 21	「顧客管理」を入力する	○	○	○	○	○			○
- 22	これまで入力した項目について訂正を必要とする項目の入力画面が表示されるので、指示に従ってデータを再入力する		○	○	○	○	○		○
5	全てのデータ入力したことを確認する			○		○			○

表30. 「部品調達（自社部品の発注）作業」における「作業工程」と「PC操作」の展開表

「部品調達：自社部品の発注」の作業工程		各作業工程のPC作業に関する技能							
No.	作業工程	データの呼び出し	データ入力 項目検索	数字 照合	数字 入力	文字 照合	文字 入力	データ 登録	作業指示 書の使用
6-1-2-2-1-1	自社部品の調達								
- 1	調達部品の関係帳票を用意する								
- 2	システムを起動する								
- 1	IDを入力する			○	○	○	○		
- 2	パスワードを入力する			○	○	○	○		
- 3	メニューを選択する								
- 3	お客様と車種のデータを呼び出す	○							
- 1	オーダー番号を選ぶ			○		○			○
- 2	該当データと選択メニューが表示される								
- 3	「追加」を選択する								
- 4	部品の情報を入力する		○	○	○	○	○		○
- 5	表示されたお客様の情報、車番号、車両形式を 帳票の内容を照合する			○		○			○
- 6	「決定」をクリックする							○	
- 4	部品の情報を入力する								
- 1	車の部品箇所を選択する			○		○			○
- 2	品番を入力する		○	○	○	○	○		○
- 3	部品名を入力する		○	○	○	○	○		○
- 4	個数を入力する		○	○	○				○
- 5	オーダーに部品が加わっていることを画面で確 認し、オーダー番号を控える			○	○	○	○		
- 5	在庫確認をする								
- 1	「在庫確認」のメニューを選択する								
- 2	「工場在庫」か「その他の在庫」かを選択する								
- 3	金額、部品の届く日程、時間を確認する					○	○		
- 4	確認した、金額・部品の届く日程・時間を営業に 連絡する					○	○		
- 6	お客様に部品の在庫状況を連絡し、了解を得る								
- 1	営業からお客様に連絡をする								
- 2	部品の金額・部品の届く日程・時間を伝える								
- 3	お客様から了解を得る								
- 7	発注をする								
- 1	お客様から了解を得たことについて、連絡を受け る								
- 2	メニューから「発注」を選択する								
- 3	オーダー番号を入力する	○	○	○	○				○
- 4	営業の担当者名を入力する		○	○	○	○	○		○
- 5	お客様名を入力する					○			○
- 6	営業とお客様名から合成されたオーダー用の名 前を確認する		○			○	○		○
- 7	部品が到着する日を入力する		○	○	○				○
- 8	「決定」をクリックする							○	
- 8	発注データの印刷								
- 1	PCが発注データを部品センターに通信連絡する								
- 2	通信連絡が終了すると、自動的に発注データが 印刷される								
- 3	印刷が終了したことを確認する								
- 9	部品の調達の終了報告								
- 1	部品の調達が完了したことを営業に連絡する								
- 2	営業に発注した部品の資料を渡す								
- 2	部品の受け取り								
- 1	トラック便で物品が到着する								
- 2	コンテナが部品庫に搬入される								
- 3	サインをしてコンテナを受領する								
- 3	部品の仕分け								
- 1	コンテナから納品書を取り出す								
- 2	点検をする								
- 1	品番をチェックする								
- 2	個数をチェックする								
- 3	お客様名をチェックする								
- 3	ラベルで区別して整理・収納する								
-	「在庫」ラベルは、在庫棚へ収納する								
-	「営業担当者」ラベルは、各担当者毎の棚へ収 納する								

（５）職務の検討

「チームの課題分析」の結果から、整備士が自動車整備の合間に行っていた職務の数々は、作業量としてＣさんが１日担当するだけの量が充分にあり、「作業工程の課題分析」と、それらの展開表からも、Ｃさんが担当することが作業の質的にも可能であることがわかった。しかも、図３３と図３４の職務の関連図によれば、それらの職務が自動車整備の職務全体の流れから見て最終的な工程に位置していることからＣさん個人の作業ペースを守れる可能性が高いこと、そもそもは全員が分担していた職務であることからＣさんの作業遂行ペースが安定するまでは、周囲のフォローを得やすいと考えられた。

そのため、総合センターからＣ事業所に対し、自動車整備の合間に整備士が行っていた職務のうち、特に「７.データ入力」と「６-３.納車」の主たる担当者をＣさんとする事と、自動車整備は「車検補助業務」の数種に絞り、それらの職務を併せて表３１のとおり提案し、事業所から承諾を得た。

表３１．Ｃ事業所におけるＣさんの職務内容

No.	職 務	作 業	作業体制
1	納車準備	納車前の仕上げ	単 独
2	部品調達 (3種)	照合作業	
3		仕分け・部品庫への収納	
4		注文車両への搬入	
5	データ入力 (5種)	同一性データ入力	
6		装備入力	
7		重量税納付書の印字	
8		継続検査申請書の印字	
9		書類の処理	
10	洗車	納車前の仕上げ	単独または複数
11	車両引き取り	運転による搬送	複 数
12	納車		
13	車検業務補助 (3種)	オイル交換補助	
14		ブレーキオイル交換補助	
15		タイヤ運搬補助	

注) データ入力は自社端末を使用する

（６）学習カリキュラムの作成のための「学習のための課題分析」

表３１の職務のうち、Ｃさんが経験したことがほとんど無い事務的職務を中心に、復帰プロにおける模擬講習の訓練カリキュラムを組み立てるために「学習のための課題分析」を行った。この訓練カリキュラムでは、トータルパッケージ*の場面を利用してワークサンプル（幕張版）（以下、「MWS」という。）の課題を継続的に行うこととした。

MWSは、表２９と表３０に示した「作業工程の課題分析」を参考に、Ｃさんの担当職務「部品調達」「データ入力」に共通している基本的な「PC操作」に対応するMWS各課題の技能を分析し、表３２に展開表として整理した。この表を元に、「データ入力」と同様のPC操作段階を必要とするMWS課題を選択して、訓練カリキュラムを構成することとした。具体的には、事務課題の「数値チェック」「物

* 「職場適応促進のためのトータルパッケージ」は、精神障害者や高次脳機能障害を有する者の、職業能力を評価するだけでなく、作業を行う上で必要となるスキルや職務遂行を可能とする環境（補完手段や補完行動、他者からの支援等を含む）を明らかにすることを目的とする。ワークサンプル（幕張版）は評価・訓練ツールとして使用することを目的に開発し、トータルパッケージで使用している。詳しくは、参考文献：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（2004）. 調査研究報告書No.57.精神障害者等を中心とする職業リハビリテーション技法に関する総合的研究（最終報告書）を参照のこと。

品請求書作成」「作業日報集計」、OA 課題の「数値入力」「文書入力」「検索修正」、実務課題の「ピッキング」を選択した。特に、予定されていた「データ入力」と作業工程が類似していた OA 課題の「検索修正」を繰り返し実施するよう計画することとした。

表32. 「PC 作業」の操作に対応する MWS 課題の展開表

PC操作	「PC操作」習得に必要なワークサンプル(幕張版)						
	事務課題			OA課題			実務課題
	数値 チェック	物品請求書 作成	作業日報 集計	数値入力	文書入力	検索修正	ピッキング
データの呼び出し	-	-	○	-	-	○	-
データ入力項目検索	-	-	○	-	-	○	-
数字照合	○	○	○	○	○	○	○
数字入力	-	-	-	○	○	○	-
文字照合	-	○	○	-	○	○	○
文字入力	-	-	-	-	○	○	-
データ登録	-	-	-	-	-	○	-
作業指示書の使用	-	○	○	-	-	○	-

(7) 模擬講習とトータルパッケージの実施

MWS（訓練版）は、表 3 2 に示した MWS の課題の中から、対応する技能が少ない課題から段階的に技能の多い課題に取り組むように、訓練カリキュラムを作成して進めた。

新しい課題に取り組む時には、現在取り組んでいる作業状態がほぼ安定したことを確認し、PC 操作を確実に習得していることを目標にした。

また、C さんが職場復帰後に担当する作業の説明とそれらを担当する意味について、C さんがこれらの作業を完全にやり遂げることで、チーム全体の作業の質や量が向上する可能性が高いことを重ねて説明・相談した。

(8) C さんの職務提案（図 3 1 「③～⑥」）

C さんは、（図 3 1 「③」）実地講習直前の模擬講習を実施していた時期に、断続的な数日間で表 3 1 の職務を全て事業所で体験した結果、（図 3 1 「④」）実地講習及び職場復帰の際には、C さんの担当職務のうち表 3 1 に示した No.13～15 の「車検業務補助」を除いた「部品調達」「データ入力」「洗車」「納車」「車両引き取り」を担当することとなった。その理由は、これまでチームの職員が車検作業の合間にやっていた職務を全て C さんが担当した日には、自動車整備士は自動車の整備作業を中断せずに進められるようになったことから、C さんには表 3 1 の「車検補助業務」以外の職務に専念してもらう方がチームとしてのメリットが大きいと、チーム全体が強く感じたことにある。

C さんとは、想定していた C さんの担当職務が減る理由について説明と相談を十分に行った。C さん

は予定していた担当職務が減る理由を十分に理解した後、実際の職場で実地講習を行った。結果として C さんは（図 3 1 「⑥」）地域センターの JC 支援を受けて職場復帰をした。

なお、C さんの職場復帰前まで未決定だった「自動車修理（板金等）」の職務が、C さんの職場復帰と同時にチームの職務として追加された。その結果、チーム全体の作業量が増加したにもかかわらず、新たに自動車整備士を増員せずに、チーム全体の職務が良好に進められた。

（9）考察

ア）職リハに必要な課題分析

従来の課題分析に追加する形で、資料 1「職場適応環境調査・分析票」の項目・内容を、より高度に、かつ詳細に分析する「チームの課題分析」を事例に適用した結果、障害を持つ本人の職務の創出及びチーム全体の各職員が満足する職務分担の提案につながった。このことから、職リハの支援場面では「職務のための学習や環境整備の課題分析」を補強する「チームの課題分析」を行う有効性が示唆された。

また、「作業工程の課題分析」を行った結果を参考にして、「学習の課題分析」を行うことにより、対象者の障害特性の応じた緻密な訓練カリキュラムを作成することが可能となると考えられた。

イ）課題分析の情報蓄積

本事例では、C さんの PC 操作に関する職務が、社内の独自システムを使用していたため、今回は詳細な課題分析を行った。しかし、各作業工程で必要とされる技能に特殊なものは今回は見られなかったことや、「データ登録」の作業では、「データを呼び出して必要な内容を入力・照合・確認・修正し登録する」という大枠の手続きは他の事業所や MWS「検索修正課題」と同様であったために、社内の独自システムとはいえ PC を操作することの共通性により、課題分析は困難な作業ではなかった。

このことから、既存の障害者の雇用情報に関する課題分析の結果を、作業毎にモジュール化し、作業が持つ要素に分解・蓄積し、これらを基礎情報として課題分析を行うことで課題分析にかかるコストの低下が実現すると思われる。特に、現代の IT 化社会での就労支援を想定した場合、PC 使用による作業の課題分析の蓄積は必要性が高いと考えられ、分析結果を編集することで、基本的な課題分析の「スケルトン」ともいうべき情報を予め整理したうえで、事業所での課題分析に取り組めると思われた。

また、これらの情報の蓄積により、訓練カリキュラムの作成で必要となる、訓練で実施すべき作業の基礎情報を提供することが可能になると考えられる。

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：

事業所ニーズと対象者の障害状況に即した支援の構築

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。JC 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。

(1) 対象者・対象事業所

対象者 d さんは、45 歳の男性である。D 社在職中にもやもや病による脳出血を発症した。後遺障害として軽度右上下肢マヒを呈し、短下肢装具と左杖を使用していた。認知面の障害を有しており、主症状として失語、記憶障害や右側空間無視があった。失語の具体的な状況は、ひらがなと漢字のごく簡単なものの読み書きと、3 桁程度の四則計算が可能だった。また、物の名前や表現したい単語が想起できないことが多かったながらも、簡単な会話なら可能だった。医療リハビリテーションでは、利き手交換のリハビリを受けており、左手で書字は可能だった。

事業所は、食品製造・加工・流通を担う D 社関連会社の冷凍食品流通部門である。

(2) 支援のニーズ

受障後の d さんは、以前に担当していた営業職と営業の職務管理を担当していたが、医師による障害状況の判断からは、同職務の遂行は困難とされていた。しかし、何らかの形で職場復帰を目指すことについては、d さんと事業所の意見は統一されていた。そのため、d さんの職場復帰後の職務を詳細に検討すること、復帰に向けて作業能力の向上を目指しての訓練を行うことを目的に、地域センターによる相談・JC 支援と総合センターの復帰プロを利用することになった。

(3) 支援経過の概要

d さんへの支援の概要を図 3 5 に示す。

D 社は、地域センターで d さんの職場復帰について相談をした。D 社は、地域センターからのアドバイスもあり（図 3 5 「①」）、d さんを冷凍食品の流通を担う P 県事業所へ職務を変更し復帰させることを目標とすることとした。

次の段階（図 3 5 「②」）では、地域センター担当者が事業所内の「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。この情報に基づき、総合センターでは学習カリキュラム作成のための「学習のための課題分析」を行った。この課題分析にそって、MWS（訓練版）を活用した復帰プロの訓練カリキュラムを作成し実施した。

この訓練と並行して、D 社の P 県事業所とほぼ同じ職務を行っている Q 県の事業所を総合センターの

担当者が複数名で訪問・観察し（図35「③」）、「職務創出のための課題分析」を行い、地域センターが収集した情報を補足した。

予定した訓練がほぼ終わった段階で、訓練で得られた結果を踏まえてdさんが担当可能な職務の詳細とその支援方法の案、1日のスケジュール案を総合センターで作成し、D社本部に提案した（図35「④」）。職務提案の内容について本部での了解を得てから、再度、職場復帰先のP県事業所に職務提案を行った（図35「⑤」）。

その結果、P県事業所は、地域センターからdさんの職場復帰に向けた各種制度の紹介を受けつつ（図35「⑥」）、同所でJC支援（図35「⑦」）を実施し、dさんの職場復帰が実現された。

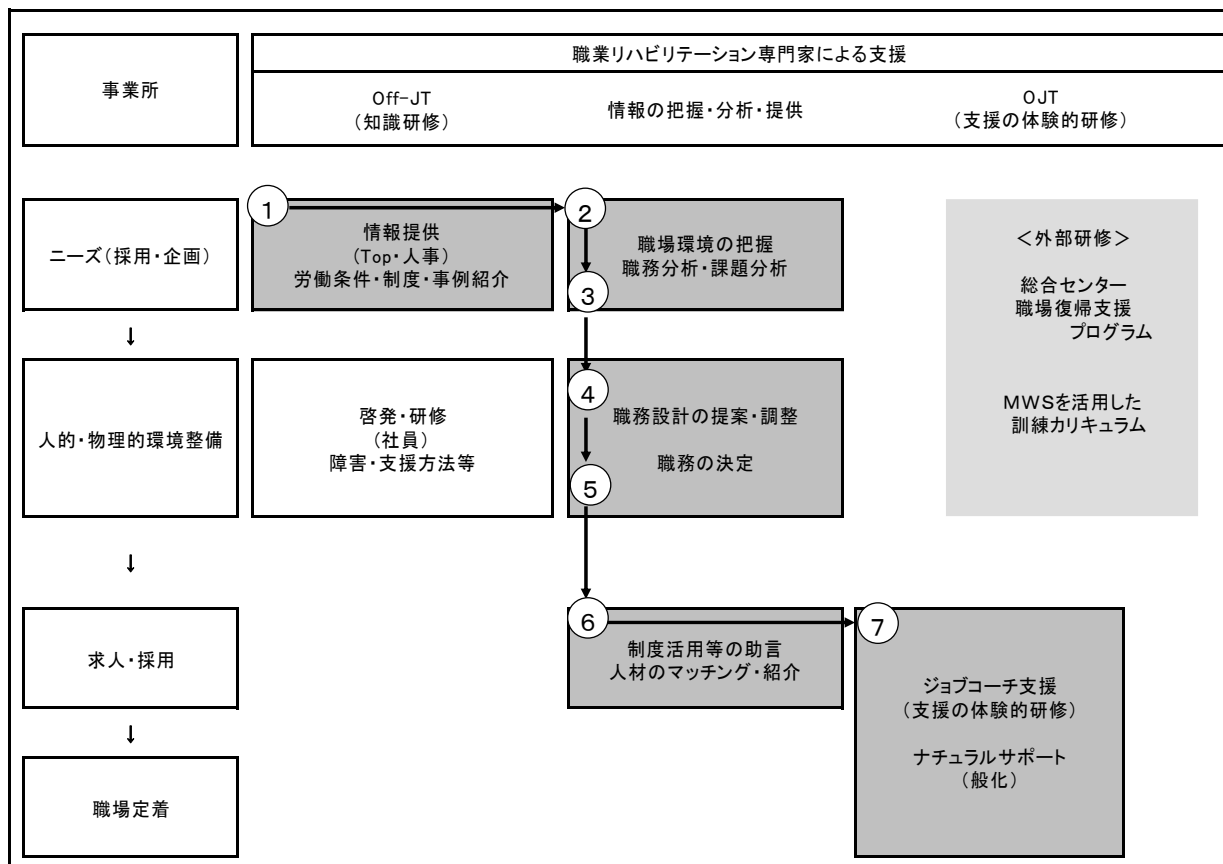


図35 「D社」への支援経過の概要

（4）P県事業所の職務把握と訓練カリキュラム作成（図35「②」）

地域センターは、総合センターの復帰プロの利用をD社に促すと同時に、復帰後の職務を検討するために、P県事業所の業務・職務を把握し「職務創出のための課題分析」を行った。創出したdさんの職務の一部の作業について「職場適応環境調査・分析票（資料1）」を用いて「作業工程の課題分析」を行った。これらの課題分析の結果をもとに、「学習のための課題分析」により、dさんの訓練カリキュラムを作成・実施した。

ア) 事業所の職務の概要把握

図 3 6 に事業所の概要を調査した「職場適応環境調査・分析票（資料 1）」の 1 ページ目「1. 事業所の概要」の項目の抜粋資料を示す。また、図 3 7 に、P 県事業所の組織図を示す。

図 3 6 では、様式に定められた項目の他は、「職場の物理的構造と気温・湿度」「繁忙期の業務状況」「d さんとその事業所とのこれまでの職務上の関係性」「d さんと P 県事業所の社員・従業員との関係性」の情報が収集された。事業所の概要に関する情報収集を行っている中で、事業所側は d さんに「経理・総務部」の職務を担当してもらいたいと考えていることが明らかとなった。

1. 事業所の概要

(1) 名称	D シャ P ケンジギョウシヨ	従業員	男 (● ●) 名 (うちパート 名)
事業所名	D 社 P 県事業所	構成	女 (● ●) 名 (うちパート 名)
(2) 〒	〒 ● ● ● ● ● ●	Tel	(0 ● ●) ● ● ● - ● ● ● 5 (代)
所在地	A 県 ● ● 市 ● ● ● 丁目	Fax	(0 ● ●) ● ● ● - ● ● ● 6
(3)			
事業内容	食品の保管 (倉庫)		
(4) 生産/取扱い品目	http://www.*****.ne.jp/~*****1/annai.htm を参照のこと。		
(5)	職名 (● ● 部長)	(6)	職名 (● ● 係長)
代表者名	氏名 (● ● ● ● さん)	担当者	氏名 (● ● ● ● さん)
(7) 組織図 (事業所組織を示す図による代替可)	(8) 組織概要の説明		
別紙のとおり。	営業部：営業担当 経理総務部：入庫、出庫等に係る 事務、庶務、経理等 冷蔵部：倉庫における食品等の入庫、 出庫作業等で、大半は、 フォークリフトによる運搬		

「職場の物理的構造と気温・湿度」
倉庫はフォークリフトが多数稼働しており、倉庫温度は10～15度、冷凍庫はマイナス25度

「繁忙期の業務状況」
8月の盆前と、年末が忙しい

「dさんとその事業所とのこれまでの職務上の関係性」
dさんは、P県事業所をよく知っている。

「dさんとA県事業所の社員・従業員との関係性」
社長は、dさんの上司として一緒に勤務したことがある。

図 3 6. 「職場適応環境調査・分析票」：P 県事業所の「事業所の概要」

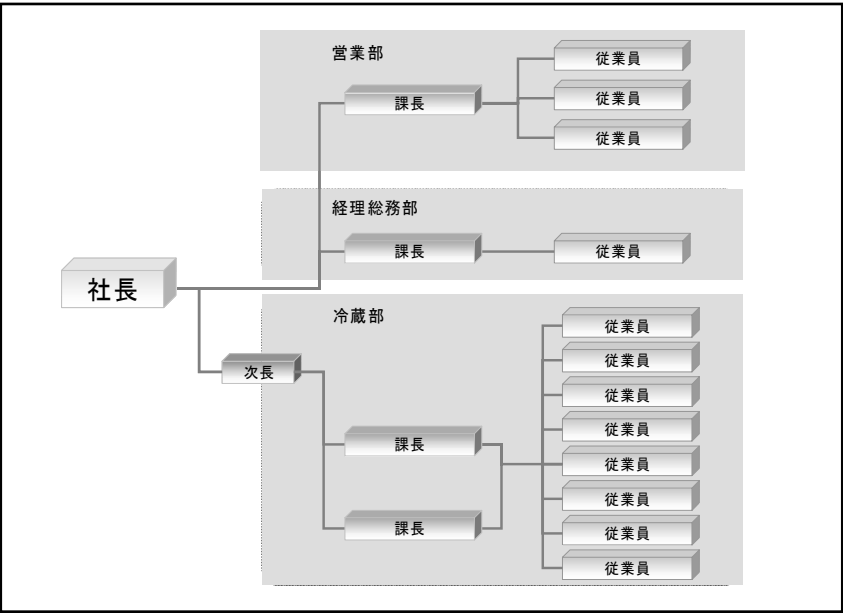


図 3 7. P 県事業所の組織

イ) dさんの担当を予定している職務概要

表33に、P県事業所が職場復帰後にdさんに従事してもらいたいと検討している職務と部署について調査した結果を示す。この時の事業所へのインタビューにより、dさんには、表33のNo.1「入庫手続き」、No.2「出庫手続き」、No.3「名義変更手続き」のPC作業を主たる職務として担当してもらうことを事業所が検討しており、このうち、「入庫手続き」「出庫手続き」は毎日発生する作業であることを確認した。

この時、地域センターはP県事業所担当者から、No.1「入庫手続き」、No.2「出庫手続き」、No.3「名義変更手続き」のこれら3つの職務がP県事業所でもっともニーズが高く作業量を確保できる職務であり、これを中心に担当してもらいたいこと、総合センターの訓練では、「データ入力」を確実に行えるように訓練して欲しいこと、他の職務は状況に応じて付加的に従事してもらいたいと考えていること、も確認した。

表33. P県事業所がdさんに今後従事してもらう予定の職務内容

No.	職務名	内 容
1	入庫手続き	納品書に従い、データ登録をする
2	出庫手続き	注文を受け付け、出庫データを登録する
3	名義変更手続き	入庫した商品の荷主変更登録を行う
4	帳票管理	各種帳票を整理してファイリングする
5	経理事務	請求書の作成と発送を行う
6	入庫出庫運搬	フォークリフトなどを使用する
7	ピッキング	冷蔵倉庫内にある多数の商品から、伝票通りに商品を集める

職務は、事業所がdさんに実施してもらいたいと考えている要請度が高いものから順に標記した。

ウ) 「作業工程の課題分析」

地域センターは、dさんの主たる職務になる可能性が高く、PCスキルが必要とされた「データ入力」の3つの職務「入庫手続き」「出庫手続き」「名義変更手続き」について「作業工程の課題分析」を行った。総合センターでは、地域センターの課題分析に加えて、各々の作業工程に必要なPC操作を整理し展開表にまとめた。表34に「入庫手続き」、表35に「出庫手続き」、表36に「名義変更手続き」の展開表を示す。

この「作業工程の課題分析」により、dさんは総合センターの訓練で、基礎的なPCスキルとデータベースへの登録手続きを身につける必要があることが明らかとなった。dさんは、受障前までPC作業をほとんど経験したことが無かったことから、重点的に訓練を行うこととした。

また、「入庫手続き」「出庫手続き」「名義変更手続き」の作業工程では、様々な様式や記号が記入された帳票や、印字されたデータ一覧表を参照しながら作業を行う部分もあることから、認知面の障害と失語症のあるdさんには、何らかの補完方法を実践してもらう必要があることが予測された。

表 3 4. データ入力：「入庫手続き」における「作業工程」と「PC 操作」の展開表

No.	「入庫手続き」の作業工程				「データ入力作業」のPC操作							
	作業段階	PC画面種別	内容	エラー時の対処・備考	データの呼び出し	データ入力項目検索	数字照合	数字入力	文字照合	文字入力	データ登録	作業指示書の使用
1	入庫依頼伝票受付		入庫の伝票を受け付ける	4種類の伝票がある								○
2	データ入力		パソコンの電源を入れる									
— 2			システム総合メニューを起動する									
— 3		画面1	新規入庫処理をマウスでクリックする			○						
— 4		画面2	入庫処理画面に商品データを入力する		○	○	○	○	○	○		
— 5			伝票の仕訳を見て、通常であれば、画面右上の「一般」を選択する		○	○	○		○			
— 6			受領証の寄託者の（ ）内になる会社 に割り振られた数字を、画面の寄託者CDに入力する				○	○				
— 7		画面B	入庫日を入力する。伝票の入庫年月日を入力する				○	○				
— 8		画面E	冷凍区分の選択をする						○			
— 9			品名CDに、伝票の品名コードを入力する				○	○				
— 10			画面に品名が出るので伝票と一致しているか確認する	一致していない場合は、正しい品名コードを入力し直す			○		○			
— 11			画面の「単量」に伝票の「単量」を入力する				○	○				
— 12			画面の「荷姿」から、伝票の「荷姿コード」と同じものを選択する				○		○			
— 13			画面上に「荷印・荷姿」に名称がでてくるので、伝票と見比べ、正しいか確認をする				○		○			
— 14			データ登録をする									○
3	伝票印刷		入力した入庫伝票（システム）を印刷する		○							
4	照合作業		伝票と、印刷した入力伝票を見比べ、入力ミスがないか、確認をする				○		○			○
— 2			入力ミスがあった場合は、最初からやり直す	入力ミスがなければ、伝票処理へ進む	○	○	○	○	○	○		
5	伝票の収納		印刷した伝票と入庫依頼伝票を一緒にして所定の場所に持って行く									○
— 2			伝票を仕分けてしまっておく									○

表 3 5. データ入力：「出庫手続き」における「作業工程」と「PC 操作」の展開表

No.	「出庫手続き」の作業工程				「データ入力作業」のPC操作							
	作業段階	PC画面種別	内容	エラー時の対処・備考	データの呼び出し	データ入力項目検索	数字照合	数字入力	文字照合	文字入力	データ登録	作業指示書の使用
1	入庫依頼伝票受付		出庫の伝票を受け付ける	4種類の伝票がある								○
2	データ入力		パソコンの電源を入れる									
—			システム総合メニューを起動する									
—		画面1	一般出庫処理をマウスでクリックする			○						
—		画面A	「仕訳」欄に、伝票の出庫日を入力する			○	○	○				
—			「出庫日」欄に、伝票の出庫日を入力する			○	○	○				
—			「連絡」欄に、該当する方法を選択する			○	○	○	○	○		
—			「引取」に、引き取る方法を入力する			○	○	○	○	○		
—		画面B	寄託者に、伝票の記号を入力する			○	○	○				
—			在庫No. に、伝票の入庫No. を入力する			○	○	○				
—			入庫日を必要に応じて修正する			○	○	○				
—			入庫数に、伝票の出庫数を入力する			○	○	○				
—			品名に、伝票の品番を入力する			○	○	○	○	○		
—			全て入力したら、画面と伝票を照合して、入力ミスがないか見直す。	ミスがあったら、最初に戻って入力し直す			○		○		○	
3	伝票印刷		入力した入庫伝票（システム）を印刷する		○							
4	照合作業		伝票と、印刷した入力伝票を見比べ、入力ミスがないか、確認をする				○		○			○
—			入力ミスがあった場合は、最初からやり直す	入力ミスがなければ、伝票処理へ進む	○	○	○	○	○	○		
5	伝票の収納		印刷した伝票と入庫依頼伝票を一緒にして所定の場所に持って行く									○
—			伝票を仕分けてしまっておく									○

表 3 6. データ入力：「名義変更手続き」における「作業工程」と「PC 操作」の展開表

No.		「名義変更手続き」の作業工程				「データ入力作業」のPC操作							
		作業段階	PC画面種別	内容	エラー時の対処・備考	データの呼び出し	データ入力項目検索	数字照合	数字入力	文字照合	文字入力	データ登録	作業指示書の使用
1		入庫依頼伝票受付		出庫の伝票を受け付ける									○
2	1	データ入力		パソコンの電源を入れる									
—	2			システム総合メニューを起動する									
—	3		画面1	「名義変更処理」をマウスでクリックする			○						
—	4		画面C	名義変更依頼伝票の譲渡人 No. を入力する。入力後、横に表示される会社名が正しいか、確認する	違う場合には、文字入力で検索する		○	○	○	○	○		
—	5			名義変更日を入力する			○	○	○				
—	6			負担日を入力する			○	○	○				
—	7			保管料を入力する			○	○	○				
—	8			在庫No. を入力する			○	○	○	○	○		
—	9			その他、必要なデータを入力する	不確定要素あり		○	○	○	○	○		
—	10			全て入力したら、画面と伝票を照合して、入力ミスがないか見直す。	ミスがあったら、最初に戻って入力し直す			○		○		○	
3		伝票印刷		入力した入庫伝票（システム）を印刷する		○							
4	1	照合作業		伝票と、印刷した入力伝票を見比べ、入力ミスがないか、確認をする				○		○			○
—	2			入力ミスがあった場合は、最初からやり直す	入力ミスがなければ、伝票処理へ進む	○	○	○	○	○	○		
5	1	FAX送信		システム上の操作をして、お客様（譲渡人、譲受人）に、FAX送信する									○
—	2			送信終了を示す印刷物でFAXの終了を確認する									○

エ)「学習のための課題分析」による訓練カリキュラムの作成

a. 訓練カリキュラムの作成

作業工程の課題分析から、表37に示したように訓練カリキュラムを検討する基礎資料として、MWSの各作業課題に必要なPC操作を展開表として作成して「学習のための課題分析」を行った。OA課題の「文書入力」は、PCの経験が無く、かつ失語症の症状があるdさんには負担が高いこと、職務に必要な文字入力が単語・固有名詞のレベルであることから、選択しなかった。

表37を参考に、MWSの各課題に含まれる技能が少ないものから段階的に課題を実施する訓練カリキュラムを作成した。dさんは、失語症があったため、MWSの「検索修正」「ピッキング作業」でのレベル毎の詳細な実施状況を確認し、入力可能な文字種や一度に入力可能な作業量の単位を整理しておくこととした。また、これと同時に、「データ入力」のPC操作を確実に維持するための補完方法を習得していくこと、総合センターの訓練を終了する段階で、作業日報・検索修正等の数種の作業をdさん自身が計画・実行できるようになることを、目標とすることとした。

表37. P県事業所の「PC作業」の操作に対応するMWS課題の展開表

PC操作	「PC操作」習得に必要なワークサンプル(幕張版)						
	事務課題			OA課題			実務課題
	数値 チェック	物品請求書 作成	作業日報 集計	数値入力	検索修正	ファイル 整理	ピッキング
データの呼び出し	-	-	○	-	○	-	-
データ入力項目検索	-	-	○	-	○	-	-
数字照合	○	○	○	○	○	-	○
数字入力	-	-	-	○	○	-	-
文字照合	ひらがな	○	○	-	○	○	レベル1～3
	カタカナ	○	-	-	レベル3	○	○
	アルファベット大文字	○	-	-	レベル5	-	○
	アルファベット小文字	○	-	-	レベル5	-	○
	漢字	○	○	-	○	○	レベル1～3
文字入力	ひらがな	-	-	-	○	-	-
	カタカナ	-	-	-	レベル3	-	-
	アルファベット大文字	-	-	-	レベル5	-	-
	アルファベット小文字	-	-	-	レベル5	-	-
	漢字	-	-	-	○	-	-
データ登録	-	-	-	-	○	-	-
作業指示書の使用	-	○	○	-	○	○	-

b. 訓練開始後2週間までの訓練結果

dさんは総合センターの復帰プロの基礎評価～集中訓練終了までの約2ヶ月間(35日間)で、MWSの課題を中心に構成された訓練カリキュラムを受講した。開始してから2週間に取り組んだMWSの課題は、事務課題の「数値チェック」「物品請求書」「作業日報作成(レベル1のみ)」、OA課題「検索修正(レベル1)」実務課題の「ピッキング」であった。

事務課題の「数値チェック」では、自分の作業を見直して、ミスを自己修正できるようになった。「物品請求書作成」では、文房具等の物品名が読めなくとも文字の意味をくみ取って該当物品を検索したり、物品名以外の色・数等の情報から物品を特定することができた。実務課題の「ピッキング」では、ミス

を防ぐために、今、自分が検索している物品を特定できるよう、注文書に付箋を貼って自ら注意を促す工夫をしてミスをなくすことができた。

しかし、作業手続きが他の課題と比べて複雑で途中の計算に注意を要する事務課題の「作業日報」や、入力・照合・検索・修正の手続きを繰り返すOA課題の「検索修正」では、作業遂行そのものを習得する負担が高い様子が観察された。また、これらの二つの課題実施時には、疲労が蓄積しやすい様子が見られた。

このため、dさんにとってわかりやすい作業手順書として、視覚的に確認しやすい作業指示書を整理することとした。また、疲労のコントロール方法を早期に身につける必要があると思われたため、疲労のセルフマネジメント訓練を行っていくこととした。

オ) 課題分析を追加実施する必要性

訓練カリキュラムにそってdさんの訓練は進められていたが、dさんの認知面の障害によりP県事業所の職務要求水準を安定してこなせない可能性が生じることが予測された。そこで職務再設計前に職場復帰後の担当職務に幅を持たせる準備を行い、対応策を予め検討しておく必要があると考えられた。

そのため、dさんの訓練結果に応じて複数の職務再設計（案）を提示できるよう、再度、事業所から情報収集、作業を実施するときに要求される詳細な内容について課題分析を行い、より精緻に職務内容を確認することとした。

(5) Q県事業所での業務・職務把握と作業で要求される詳細な内容についての課題分析(図3-5「③」)

P県事業所は総合センターから遠方に位置していたため、総合センター担当者は、総合センターの隣でP県事業所とほぼ同様の職務を行っているQ県事業所の職務を代替的な分析対象とし、訪問による情報収集と課題分析を実施した。

ア) 「職務に関連した組織と職務の把握」

Q県事業所では、P県事業所とほぼ同様の組織体制で職務を行っていた。Q県事業所からは、「各作業に要する時間・頻度」「部署全体の職務分担の状況」「部署全体の職務の流れ」「dさんの担当職務の前後に位置する職務」に関する情報を中心に確認・補足した。

表38. Q県事業所の職務内容

No.	職務	作業	目的	量	頻度	分担・責任者	難易度	作業体制	作業環境の特徴	他の職務との関連性、他
1	データ入力	入庫手続き	納品書に従い、データ登録をする	多い	毎日	経理・総務部	普通～高い	単独作業を複数人で実施	事務所	商品が搬入され、伝票が発生すると実施する。
		出庫手続き	注文を受け付け、出庫データを登録する							注文があると、発生する。登録データは、出庫作業を行っている担当者に連絡される
		名義変更手続	入庫した商品の荷主変更登録を行う	少ない						荷主からの連絡があった時に行う。
2	帳票管理	ファイリング	システムに登録済みの各種帳票を整理してファイリングする	多い			低い			業務終了時まで、当日システムに登録した伝票・各種帳票綴る
3	経理事務	請求書の作成	他社への請求書を作成する	半日	1回/1ヶ月			単独		月初めに先月分の請求書が印刷されるので、郵送事務を行う
		請求書の封かん	請求書を取引会社ごとにまとめ、封かんする							
		ポスティング	請求書を郵送する	—					ポストへ	
4	入庫出庫運搬	品物の搬入・搬出	フォークリフトなどを使用して、トラックと倉庫との品物の運搬を行う	多い	毎日	冷蔵部	普通～高い	単独作業を複数人で実施	倉庫(冷蔵庫)の中へ入る。段差が多い。フォークリフトを運転できる必要がある。	作業に伴って発生した伝票・帳票を、データ入力の手続きに回す
5	ピッキング	搬入前の商品取りそろえ	冷蔵倉庫内にある多数の商品から、伝票通りに商品を集める							出庫手続きで指示があると、搬出の商品を準備する

図38. Q県事業所の課題分析から想定したP県事業所における「データ入力」作業の流れ図

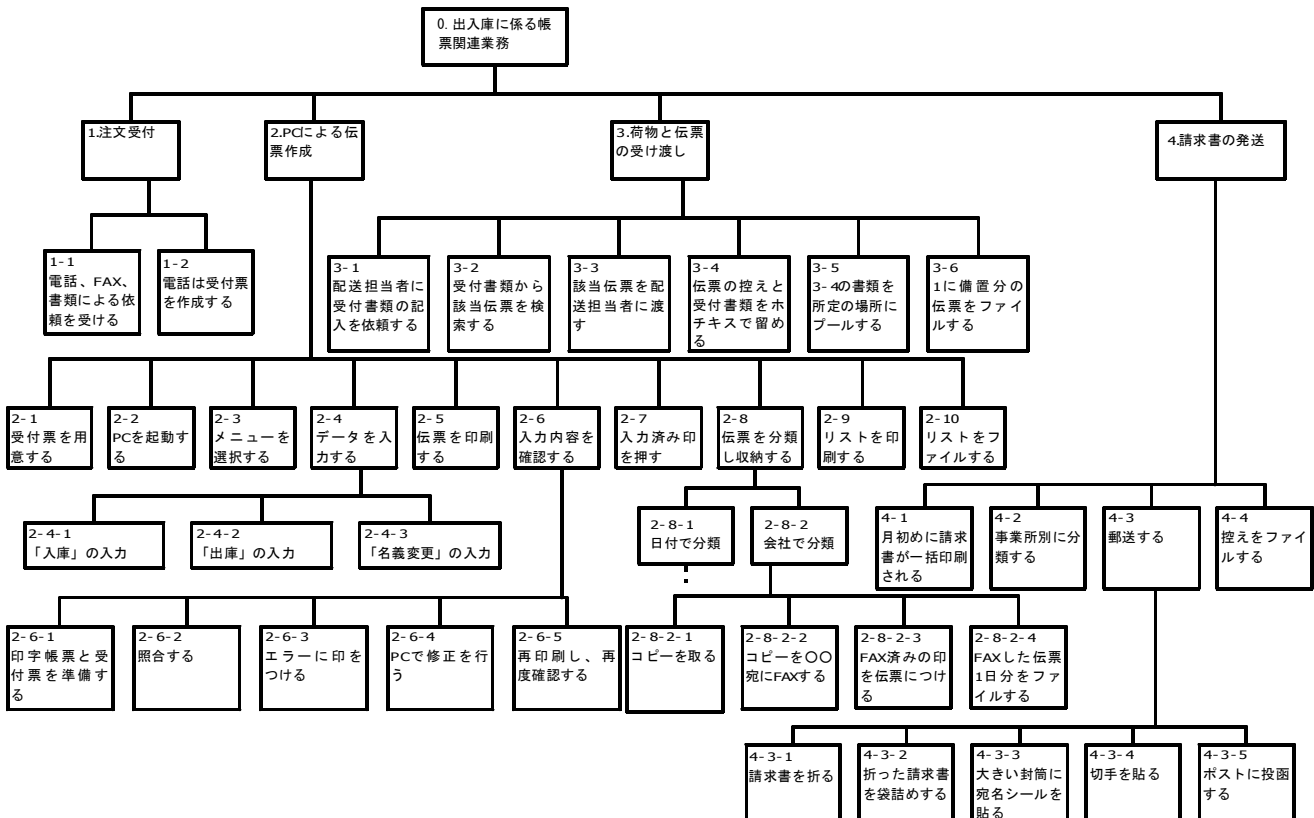


表38にdさんが担当予定の職務の詳細を整理した表、図38に部署全体の職務の流れを整理した図を示す。表38と図38によれば、表38のNo.4「帳票管理」とNo.5「経理事務」の職務は、dさんが担当する予定の「データ入力」の作業に伴って発生する職務であることや、書類・伝票などの「ファイリング」が分量的に多く存在すること、「ファイリング」は現在はそれぞれの担当者が空き時間に行っているが、コンスタントに整理されず、書類が累積してしまいがちであることが明らかとなった。更に、Q県事業所担当者からは、様々な帳票の「ファイリング」はQ県事業所内の全部署で必ず行っていたこと、P県事業所でも状況は基本的に変わらないこと、が確認できた。これらの情報から、「データ入力」が困難な場合の代替職務として「ファイリング」を提案すること、訓練カリキュラムに追加することが必要と考えられた。

イ) 「作業工程の課題分析」

Q県事業所での「データ入力」の3つの職務の詳細な手順の確認を結果と併せて、P県事業所での課題分析結果と、必要となるPC操作を整理した。

その結果、PCへの入力時に参照する伝票には、多彩な会社特有の略語が手書きで書き加えられていることや、走り書きの手書き伝票も含まれていることが明らかとなった。また、入力元表となるデータには、数字・アルファベットによる品番に加えて、漢字仮名交じりの品名等を照合・入力する場面が多いことや、商品の取り扱い数量の計数単位に、様々なパターンがあることが明らかとなった。

ウ) dさんの担当職務の拡大

総合センター担当者はD社担当者に対し、P県事業所でdさんの担当業務に実施可能性の高い「ファイリング」を加えるとして、事業所全体のパフォーマンス向上に繋がる可能性があること、PC操作技能の習得には、JC支援による段階的指導が必要であることを伝えた。D社担当者からは、実施可能性の高い職務をdさんの担当職務に付加することについて賛同を得ることができた。そのため、後のdさんの職務再設計では「ファイリング」の職務を付加することとした。

エ) 「学習のための課題分析」による訓練カリキュラムの追加と訓練結果

α. 実施する訓練課題の追加

「ファイリング」の職務は、dさんの主たる職務の一つとなったことから、「日本版マイクロタワー」の「ファイリング」を訓練カリキュラムに導入することとし、その訓練結果を後の職務設計の参考とすることとした。また、「データ入力」の3つの職務ではマウス操作を必要とする作業工程が多いことが明らかとなったため、訓練カリキュラムにMWS「コピー&ペースト」を追加することとした。

dさんの「失語」の状況では、漢字の照合・入力の不安定さが課題となることが予想された。また、MWS「検索修正」課題のレベル4～5を確実に実施できるよう、補完方法習得を含めて、慎重に訓練をすすめることとした。

b. 総合センターでの訓練結果

新たな職域への対応を含めて MWS の課題を中心に再構成された訓練カリキュラムを、約 20 日間に渡り実施した。MWS の課題から、事務課題の「物品請求書」「作業日報作成」、OA 課題の「数値入力」「検索修正」「ファイル整理」「コピー&ペースト」、実務課題の「ピッキング」を実施し、どの課題も最終段階のレベルに達して終了することができた。

d さんはこれらの課題を実施する中で、エラーが生じないようにするための補完方法として「読み上げ」「見直し」「付箋メモの作成」を獲得した。また、1 時間以上継続して入力作業を行うとエラーが誘発されやすいことを自覚し、自分の集中力の程度を確認しながら休憩を取れるようになった。また、作業に必要な物品の準備や作業手順の確認、一日の予定・行動管理を M-メモリーノートを活用して単独で行えるようになった。さらに、エラーを防止する補完方法を用いても周囲が騒々しい時にはエラーが生じやすいことが認識できた。一方で、PC 作業では文字入力に IME パッドを使用することで、より正確な作業が可能となったが、非常に時間を要すること、疲労が激しいことから、長期的な課題として JC 支援時にも支援する必要性があると考えられた。

また、「日本版マイクロタワー」の「ファイリング」を実施することで、ルールに従って用紙を並べることが可能となった。さらに、「ファイリング」で使用する文房具と大量の用紙を準備し、冊子の金具を綴じる動作や、紐結びを左手のみでできるように練習をした。

d さんは、課題分析で得られた情報を元に作成された訓練カリキュラムを順当にこなし、職場復帰後に必要とされる作業のスキル・疲労のマネジメント・セルフマネジメントのノウハウを概ね獲得し、職場での自己管理の見通しを立てられるようになった。

オ) 「データ入力」指導案の作成

d さんは、事業所が要求するデータ入力の職務（「入庫手続き」「出庫手続き」「名義変更手続き」）に対応可能となるよう、総合センターで訓練を行ったが、実際の JC 支援場面でも引き続き支援を行う必要があると考えられた。そこで、図 3 9 に示した指導案を作成した。この指導案は、P 県事業所内でこれまで使用した伝票などを教材として活用し課題を作成することを前提としていたため、職務再設計の提案時、あるいは JC 支援時に提案し、事業所担当者にデータ入力の追加訓練の必要性について判断していただくこととした。

PC入力作業までの段階的取り組み(案)

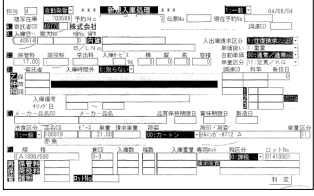
1. 予め、確認する必要がある事項

- ・ JCによる長期的な指導が必要になると思われる。
- ・ おそらく、PCは、入力速度の問題等から考えて、本人が占有してしまう可能性が高いので、PC入力を想定する場合には、本人用の端末が用意できることが望ましい。
- ・ 入庫業務から行う。
 寄託者CD → 番号入力で可能か？
 単量 → どのくらいイレギュラーがあるか？
 イレギュラーの分は、他の方に担当していただくのが良さそう。

2. 印刷したPC画面に「書く」ことでの練習 (3ヶ月～半年)

(1) 用意するもの

- ① PC入力画面用紙
 PC画面で、入力をする必要のある欄が全て「白」の状態であるものを用意する。



- ② 元帳票 (任意、100枚以上)
- ③ 元帳票に対応したPC画面のコピー
 または、必要なデータ内容がわかるリスト

(2) 手順

- ① 元帳票を見て、正しくPC入力画面用紙に必要事項を記入する
- ② 見直しをする
- ③ 答え合わせをする

手助けが無くとも、99%は正答できるようになり、
 かつ、自力できるようになるまで、繰り返す。

3. 段階的な導入 (数ヶ月)

- ・ 1日数枚ずつ、指導者がいる場で、入力を行う。
- ・ 指導者は、JCでも可能だと思われる。
- ・ 入力後の照合作業も行う

図39. P県事業所に対する「データ入力」練習の課題作成と指導案

(6) 職務設計の提案・調整 (図35「④、⑤」)

ア) 職務再設計(案)の作成

P県事業所がdさんに従事してもらいたいと考えていた職務全てを網羅するような職務再設計は理想的ではあるが、「入庫出庫運搬」「ピッキング」への対応は当面、困難と判断された。また、文字入力の困難さが生じやすいと思われた「名義変更手続き」については、当面実施を見送ることとし、職務再設計案は、「ファイリング」「データ入力」「(補助的な)経理事務」を組み合わせることとした。具体的には、「データ入力」のうち「入庫手続き」「出庫手続き」を中心職務とし、漢字仮名交じりの文字の照合・入力が多く発生する「名義変更」の職務は段階的に実施することとした。dさんが確実に実施できる「数字・アルファベットの照合・入力」のみで対応可能な「データ入力」の職務から、段階的に漢字交じりの入力が必要な作業への移行が可能かについては、P県事業所における各々の詳細な作業量は不明だったため、後日、P県事業所での打ち合せ時に確認・調整する必要があると思われた。

図39と図40に職務再設計(案)を示す。図40の案はdさんが「データ入力」に対応しきれなかった場合を想定して図39の訓練を行う内容となっており、図41の案は「ファイリング」の職務に要する時間が減少するような時期には図39に示した「データ入力」の訓練を終えて、実際の「データ入力」を実施する段階へ移行している状況を想定して作成した。事業所での打ち合せでは、図40の案から図41の案へと支援を段階的に移行する方法を提案することとした。

月初めは、請求書の発送業務を行う

時刻	作業種別	作業のスケジュール	備考
8:20 8:30	ファイリング	前日のチェック済み打ち出し伝票	片マヒがあることから、作業時間にはゆとりを持たせよう方が良さそう。
9:00		↓	
9:30		前日のチェック済み手書きの票	
10:00		↓	
10:30		前日分のリスト(A4 前日夕方打ち出し)	ファイル名と帳票とを確実にマッチングさせて作業を進めるためには、最初は時間が必要だと思われる。
11:00	ファイリング2	冷蔵部の書類のファイリングを行う	
11:30		↓	
12:00		↓	
12:30		昼休み	冷蔵部で行っているファイリング業務を手伝う。
13:00	ファイリング2	冷蔵部の書類のファイリングを行う	
13:30		↓	
14:00	庶務	切手貼り: 月初め請求書発送に向けて	
14:30	PC	入力模擬練習	練習の合間で手伝う ○打ち出し伝票の切り出し ○打ち出し伝票と入力元伝票のセット作業(確認前作業)
15:00			
15:30			
16:00			
16:30	整理	明日の伝票が入ったホルダーの帳票整理 ・同じ会社の伝票をクリップ止め	上司との連絡にも必要
17:00	記入	M-メモリーノートに反省を記録する	
17:00	修了		

図40. dさんの日単位職務のスケジュール案：入力の模擬練習の実施

月初めは、請求書の発送業務を行う

時刻	作業種別	作業のスケジュール	備考
8:20 8:30	ファイリング	前日のチェック済み打ち出し伝票	
9:00		↓	
9:30		前日のチェック済み手書きの票	
10:00		↓	
10:30	ファイリング2	前日分のリスト(A4 前日夕方打ち出し)	冷蔵部の書類のファイリングを行う
11:00		↓	
11:30		↓	
12:00		↓	
12:30		昼休み	
13:00	庶務	切手貼り: 月初め請求書発送に向けて	
13:30	PC	データ入力	
14:00			
14:30			作業の合間で手伝う ○打ち出し伝票の切り出し ○打ち出し伝票と入力元伝票のセット作業(確認前作業) ○FAX
15:00			
15:30			
16:00			
16:30	整理	明日の伝票が入ったホルダーの帳票整理 ・同じ会社の伝票をクリップ止め	上司との連絡にも必要
17:00	記入	M-メモリーノートに反省を記録する	
17:00	修了		

図41. dさんの日単位職務のスケジュール案：「データ入力」開始

イ) 職務の提案・調整、決定

d さんに対する支援は、総合センターでの復帰プロを終了した後、地域障害者職業センターの協力を得て JC 支援に移行した。d さんのような機関連携による職場復帰支援をスムーズに行うため、総合センターは「職場復帰に向けて」の冊子を作成し、対象者・事業所・地域障害者職業センターへ様々な情報を掲載、提供した。その冊子の内容をはじめとして、職務の調整と決定について以下に示す。

α. 冊子「職場復帰に向けて」の作成と D 社本部への提示（図 3 5 「④」）

表 3 9 に冊子「職場復帰に向けて」の内容を示す。この冊子には、①具体的な訓練結果を多く活用した資料、③課題分析で検討を重ねた具体的な作業スケジュール案、が盛り込まれた。

この冊子は、D 社に提示する前に d さんとその家族に全ての内容について確認をしてもらい、これらの提案について同意を得た。次に、d さんが総合センターの訓練を終了する直前で、この冊子を D 社本部に提示し、内容の確認・不明点等の調整を行った。D 社本部からは、P 県事業所の状況を確認する必要はあるとしたものの、職務再設計（案）の基本的な方向性については賛同を得られた。

表 3 9. P 県事業所に提示した冊子「職場復帰に向けて」の内容

No.	項 目	資料名	資料の内容
①	対象者の障害特性や補完手段、疲労やストレスの現れ方及び対処方法等についての解説	総合センターでの訓練カリキュラムの記録 (35日分)	訓練で行ったMWS課題名と実施レベル 各作業に要した時間 ミスの状況 疲労の現れ方とセルフマネジメントの実施状況 作業のスケジュールリングのトレーニング結果
		実施したMWS各課題の実施状況	日付、レベル、正答率、エラー、行動観察、作業結果のグラフ
		MWS各課題の紹介資料	課題の概要、レベル
②	職場の方等への障害理解の促進に役立つオリエンテーション資料	高次脳機能検査結果	各種神経心理学検査の結果一覧
③	対象者の職務に関するガイドやマニュアル	1日のスケジュール(案)	作業量、事業所の仕事の流れ、職務の拡大方法を踏まえて、複数提示
		事業所内で行う模擬的訓練の提案	これまで使用した伝票や入力結果を用いて課題を作成・指導することを想定して、提案
④	作業実施時に必要となるチェックシートや各種補完手段等の情報	M-メモリーノートの使用状況	dさんの失語症の状況に対応した使い方を、訓練カリキュラム実施中に使用したノートを実際に使って、写真等で示した資料
		補完手段を使ったMWSの課題の実施例	dさんの失語症の状況に対応した作業指示の出し方を、訓練カリキュラム実施中に撮影した写真等により示した資料

b. P 県事業所への提示（図 3 5 「⑤」）

P 県事業所で、d さんとその家族、D 社本部担当者、P 県事業所担当者、地域センター、総合センター、により d さんの職場復帰にかかる打ち合せ表 3 9 で示した冊子に基づき行った。

まず、総合センターから P 県事業所の担当者に表 3 9 の「①対象者の障害特性や補完手段、疲労やストレスの現れ方および対処方法等についての解説」や「④作業実施時に必要となるチェックシートや各種補完手段等の情報」を提示し、詳細を説明した。

その後、d さんの 1 日のスケジュール（案）として図 4 0 と図 4 1 を示し、d さんが「ファイリング」を担当することで、P 県事業所内の全体のパフォーマンスが向上する可能性があること、「ファイリング」に慣れて作業スピードが向上した時には空き時間が増加すると考えられるので、段階的に「データ入力」の作業量・難易度を調整し、最終的には d さんの主たる職務を「データ入力」とする提案を行った。また、「データ入力」の練習方法として、図 3 9 を提案した。

この提案に対し、P 県事業所の担当者から、「データ入力」の作業の中に、アルファベットと数字のみの入力・照合で可能な「冷凍食品」に関するものが含まれていること、その分量は日によって 1 日の作業量の 1/3 程度になること、この作業は d さんが安定して取り組めるものと考えられることが指摘できた。この結果、図 3 9 のような模擬的訓練は改めて行わず、図 4 1 に示したようなスケジュールで進めるのが適当であるとした。そのため、今後の J C 支援は、図 4 1 のスケジュールを土台として、検討していくこととなった。

また、J C 支援が開始されると、事業所への通勤が発生すると同時に、環境の変化による影響から疲労が生じやすいことが予想されたため、短時間の勤務から開始し、フルタイム勤務を目指していくこととした。

（7）J C 支援（図 3 5 「⑥、⑦」）

J C 支援は、約 2 ヶ月間実施された。その経過を以下に示す。

ア) 集中支援期

a. 日単位スケジュールの調整

図 4 1 に示した日単位職務のスケジュールは、Q 県事業所の作業の流れを参考にして、前日に処理を終わらせた伝票を翌日の午前中に「ファイリング」をし、午後に「データ入力」を行う計画となっていた。しかし、P 県事業所では、「データ入力」をした伝票は入力をしたその日中に「ファイリング」することとなっていたため、午前中に「データ入力」、その終了後に「ファイリング」を行うこととした。J C 支援では開始時のスケジュールに変更はあったものの、事前に決められた d さんの担当職務はそのまま維持された。

b. J C 支援期間の支援の概要

図 4 2 に d さんに行った支援の内容と J C 支援期間中の勤務時間の遷移、を示した。d さんの J C 支

援は約2ヶ月間実施された。図4-2には、各々の支援内容の項目について、行われた時期とその支援内容を簡易に示した。勤務時間は、dさんが公共交通機関による通勤を行っていたことから、通勤による疲労を勘案して、1～2週目が3時間、3～7週目が5時間、8～10週目が8時間というように段階的に調整して疲労の軽減が図られた。

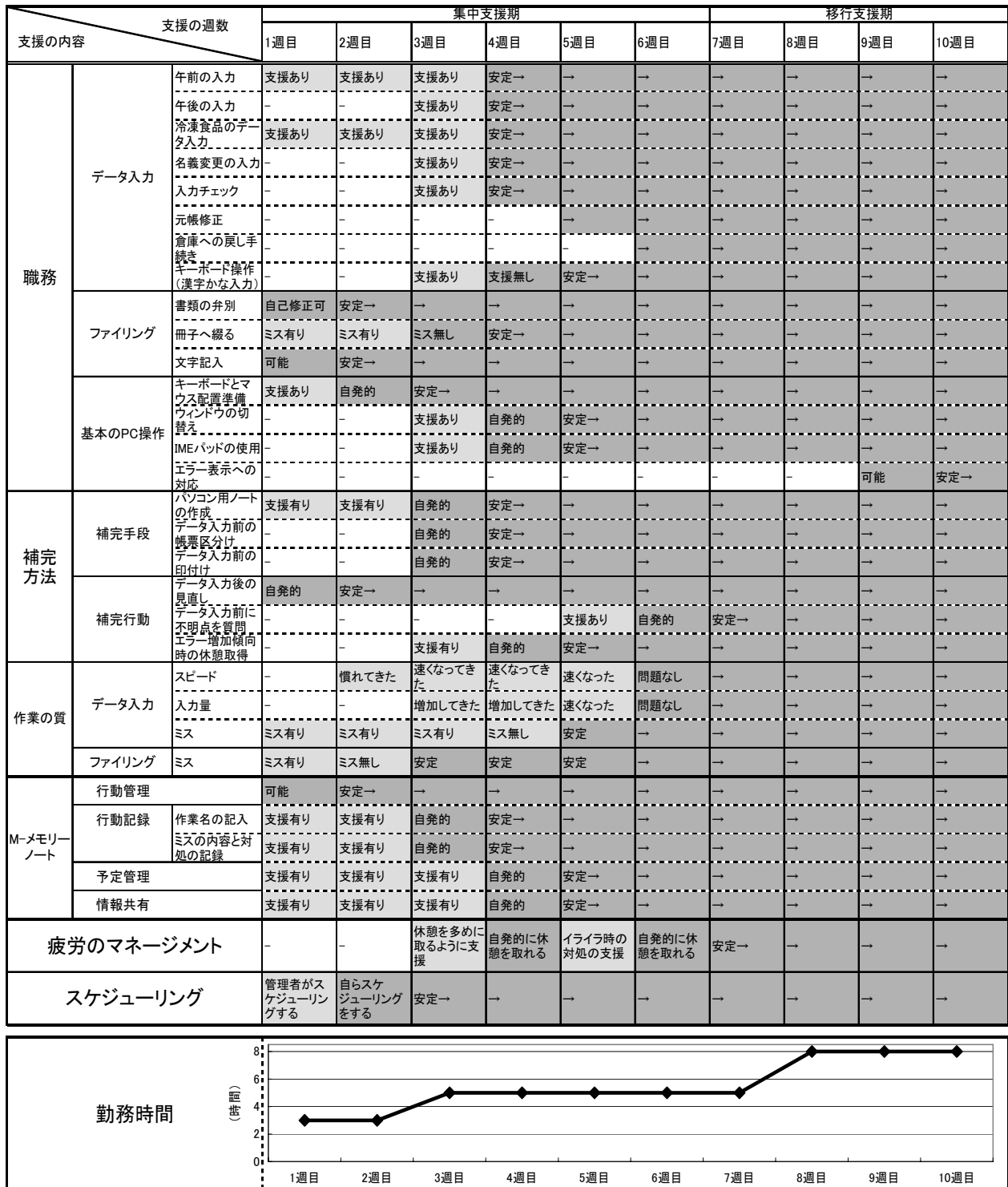


図4-2. dさんのJC支援の状況

c. 「データ入力」の支援

P 県事業所担当者が総合センターで行った d さんの訓練結果を参考にして、各々の「データ入力」に必要な内容を整理して段階分けし、週毎に d さんの作業結果を確認して段階を調整した。d さんは、支援開始から第 2 週までは「冷凍食品」の「データ入力」により基礎的な「データ入力」手続きを身につけ、第 3 週から漢字仮名交じり文の「データ入力」を行うようになり、第 5 週からは「入力データのチェック」をこなすまでになった。

「データ入力」は、対応可能な作業種類が週を追うごとに増加し、第 6 週目からは d さん単独で安定した作業遂行が可能となった。「データ入力」作業の量的な増大は、支援記録によれば第 3 週目から行われ、第 6 週目からは、他の従業員と大きな差が見られない程度まで実施可能となった。

d. 「パソコン入力用手順書」の作成と使用

表 39 の「職場復帰に向けて」の冊子には、総合センターの訓練で d さんが、M-メモリーノートに作業手順書を綴じ込み、それを参照して自立的に作業を行っている様子が示されていた。d さんの作業手順書は、支援者が「失語」に配慮して作成したもので、作業の準備物を絵や写真で示す、あるいは作業手順をイメージしやすいキーワード化する等の工夫がされていた。

これにヒントを得て JC 支援では、市販の大学ノートに入力画面展開と同じ順序で PC 画面のコピーを貼りつけ、作業のポイントを書き込める「パソコン入力用手順書」を準備し、作業手順を作成する段階を JC や事業所担当者が支援することとした。支援を開始した当時の d さんは、この手順書を参照しながら「データ入力」作業を行い、自分で気がついた作業のポイントを追加記入していた。

支援開始後第 4 週目頃から、d さんは事業所担当者から新規作業の PC 画面コピーや作業指示のメモを自分が直接受け取ってコピーを手順書に添付する、あるいは、作業内容の説明を自分で聞き取って作業のポイントを手順書に記入できるようになり、自らノートを作成することが可能となった。

e. 「疲労のセルフマネジメント」の支援

d さんは、総合センターの訓練で、作業の種別による自分の疲労の違いを理解し、疲労のサインをチェックしながら休憩を取り、疲労から生じるエラーを防止する等のコントロールが可能となっていた。JC 支援中も、疲労のサインをとらえて休憩を早め取ることは、最初から概ね可能だったものの、第 5 週目から漢字仮名交じりの文字入力をするようになると、「イライラ感」が生じるようになり、それをおさめるために休憩のタイミングを増やす等の工夫を、JC の支援を受けながら行った。その結果、6 週目からは、またセルフコントロールが可能となった。

イ) 移行支援期

第 6 週目以降は、体調管理に気をつけながらミスの無い作業の維持を心がけるよう支援した。JC による支援記録や P 県事業所担当者によると、第 6 週目からは、エラーが発生しても自己修正が可能とな

ったこと、作業量やスピードがP県事業所の要求していたレベルにほぼ近づいてきていたことが確認できた。

dさんは、第9週目あたりから、完全に自分で自分の作業を自己管理できるようになった。

（8）考察

ア）障害特性に配慮した段階的な職務再設計

dさんの訓練経過や「失語」の障害特性に配慮して、PC作業以外に対応可能な職務範囲を広げたり、dさんの訓練カリキュラムを更に詳細で段階的なものにするために、最初に行った課題分析に加えて課題分析を追加実施した。

このように障害特性によって、訓練効果の見通しが立たず、その作業の訓練をすすめていくことが妥当かどうか判断するのが難しい場面が生じることもある。対象者が将来的に絶対にその作業ができないということは無いとしても、限られた期間内で事業所のニーズに応える効果をあげることも必要となる。また、対象者には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、支援者は配慮をしなければならない。

そのため、本事例の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うことは重要である。

また、対象者の対応可能な作業レベルに応じて職務再設計に変更を加えたり、作業学習を段階的にすることで、対象者の作業学習や事業所の雇用管理計画の負担を軽減できるよう職務案を示し、対象者や支援者が選択できるよう準備するのも、支援者の責任であるといえるだろう。

イ）緻密な訓練カリキュラムを作成するために

課題分析により職務遂行に必要な要件が明らかになった場合には、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常に意識して構築する責任が支援者にはある。

また、各々の職務に必要な技能を身につける一方で、一定の作業結果を維持できるように、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でおく必要がある。

この時の訓練結果により、必要な休憩時間や、1つの作業に集中できる作業時間を割り出し、職務設計の際に重要な情報として活用することで、対象者の安定した職務遂行を実現する計画案ができる。また、段階的な訓練カリキュラムは、対象者への負荷のかかり方を段階的に調整するプログラムであるため、どの段階から疲労やエラーが生じやすいか、どの程度であればその方法で補完できるのかを、確かめることが可能である。この訓練結果は、対象者の職務遂行を安定させるための雇用管理の提案に繋がるため、段階的な訓練カリキュラムを作成・実施することは重要である。

ウ）支援者を支援する資料作成での課題分析の貢献

総合センターが行った Q 県事業所の課題分析の結果と、職務再設計案資料、並びに訓練結果や対象者の支援方法等は、地域センターでの JC 支援にそのまま活用された。

また、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。

さらに、本事例の課題分析結果は、同様の障害状況を持つ対象者の支援の際に参考となったり、同様の職務の分析時に参考となる可能性もある。つまり、これら課題分析を含めた個々の資料は、支援計画を実現することだけでなく、支援者間の共通認識を高めるコミュニケーションツールであり、支援者を支援する資料としての活用価値があると考えられる。また、本事例のような冊子を作成することは、情報の蓄積方法としても有効と考えられる。

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：

事業主から提案された職務を中心に行った職務再設計

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な形で即提供可能だった。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、「MWS」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をすることでJC支援に備えた。

最終的な職務提案は、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への取り組みは、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、JC支援時に活用された。JC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」が活用された支援が行われた。

(1) 対象者・対象事業所

対象者 e さんは、35 歳の男性である。28 歳当時に発症した髄膜炎により記憶や注意の認知障害と感情脱抑制（感情のコントロールがうまくできない）の問題を有し、てんかん発作と抑うつ症状に対して服薬治療を行っていた。

事業所は、水資源の開発と利用のための施設の建設・管理を行う E 事業所である。

(2) 支援のニーズ

受障後の e さんは、以前に担当していた経理の職務全般を担当するのが困難となり、限られた職務をこなしていたが、e さんに任せられる職務がみつからないことから、他の事務所へ異動した。e さんは、新たな事務所に異動した後も前事務所とほぼ同様の職務を担当したものの、記憶や注意の認知障害と感情脱抑制の問題が残り職務を安定してこなせない状態が続いていた。また、これまで取り組んできた事務系の職務は E 事業所内での IT システム化が計られるようになり、極端に減少してきていた。

その折、e さんが交通事故により休職することになったため、E 事業所はこれを機に休職期間を利用して e さんの職場適応を高めるための準備をすることとし、地域センターに相談を開始した。相談の結果、e さんの職務を再検討してから、それらの職務を遂行するための訓練を行い、職場復帰時には安定して職務をこなせるようになるよう支援することを目標とした。そのため、地域センターによる相談・JC支援と総合センターの復帰プロを活用した。

（３）支援経過の概要

e さんへの支援の概要を図 4 3 に示す。

E 事業所は、地域センターで、e さんの職場復帰について相談をした。E 事業所には当初、訓練により e さんを受障前の職務遂行レベルまでに戻し、職責に合った職務遂行を可能にさせたいという要望があった。しかし、（図 4 3 「①」）地域センターの情報提供やアドバイスにより、e さんが職務を安定してこなせるように、職場内の職務を広く見直して、e さんが担当可能な職務を再整理し、それを遂行できるような訓練を行った上で職場復帰をすすめていくことを当面の目標とした。

図 4 3 「②：職場環境の把握」では、E 事業所の担当者が事務所内の職務を把握・整理した情報を基に地域センターと総合センターの担当者が「職務創出のための課題分析・作業工程の課題分析」を行った。このうち「作業工程の課題分析」は事業所から継続的に追加情報を得て蓄積し、JC 支援に備えた。

総合センターでは、これらの課題分析と MWS 等の結果を参考にして「学習のための課題分析」を行い、MWS を活用した復帰プロの訓練カリキュラムを作成・実施した。訓練の状況は、E 事業所担当者が随時見学・確認した。予定した訓練がほぼ終わった段階で、訓練で得られた結果を踏まえて、（図 4 3 「③」）e さんが担当可能と思われる職務による 1 日のスケジュールを総合センターで作成し、E 事業所に提案した。

e さんは（図 4 3 「④」）地域センターの JC 支援を受け、E 社への職場復帰を実現した。

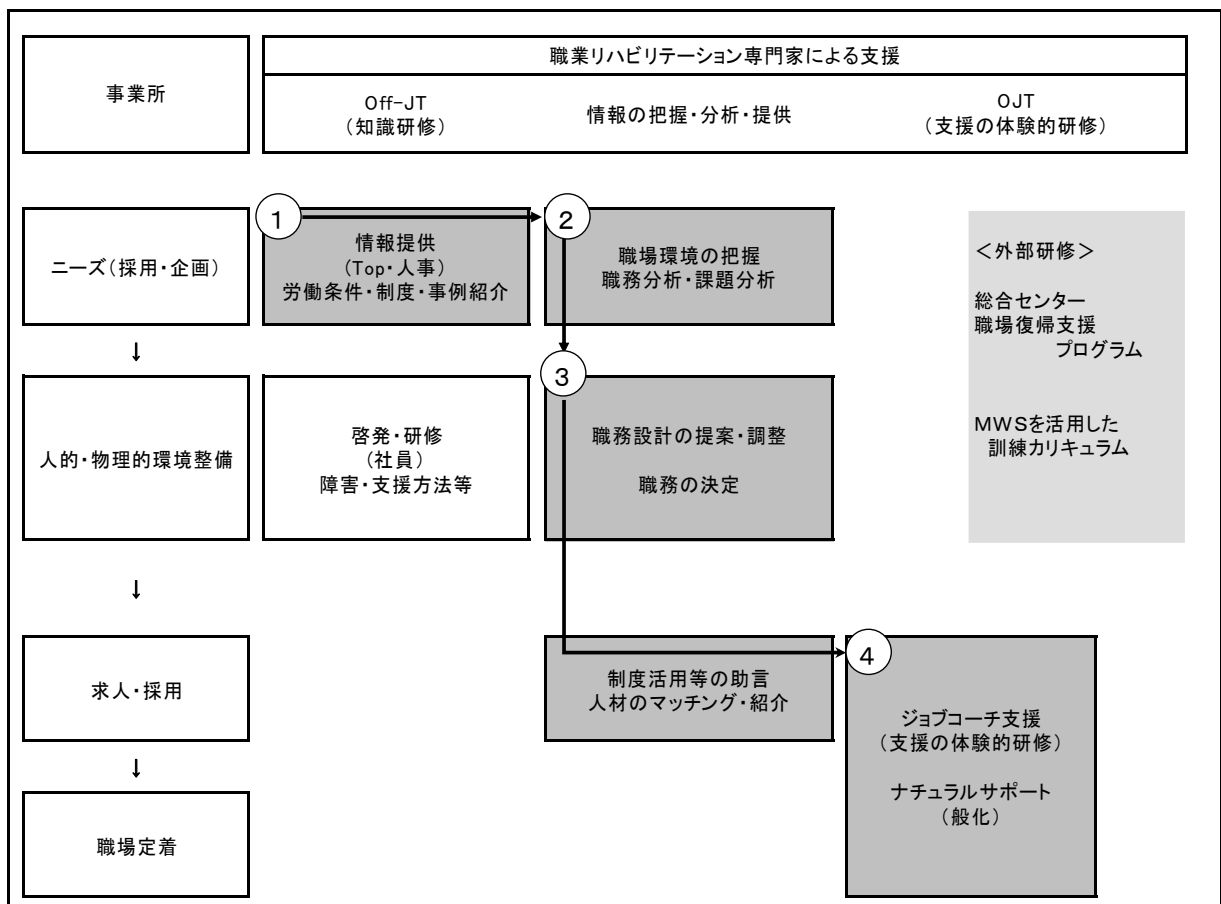


図 4 3. e さんへの支援経過の概要

（４）E事業所の職務環境の把握と職務分析・課題分析（図４３「②」）

E事業所は地域センターへの相談を開始した当初段階では、「元のような職務が担当できるように訓練して欲しい」「職責にふさわしい仕事ができるのが望ましい」という要望があった。しかし、地域センターの相談・支援を受けるうちにE事業所のeさんに対する障害理解が進み、eさんを補助的職務の担当者として位置づけ、eさんが実施可能な職務を検討しながら当面の支援を進めることに同意した。

そこで、地域センター担当者と総合センターの担当者とがE事業所に出向き、事業所内の組織や職務とそれらの属性に関する課題分析と「作業工程の課題分析」に関して、E事業所から提供された資料、E事業所の各担当者へのインタビュー、事業所の見学により情報を収集し、「職場適応環境調査・分析票（資料１）」に整理した。

ア）「職務創出のための課題分析」

α．事業所内の組織の把握

E事業所の組織体制を図４４に示す。この組織では、フラットな組織体制が導入されており、また、大きく分けて、「総務・経理」部門と「技術」部門とに分けられていた。同時に、総務・経理を担当していた職員を順次、技術職へ職種転換するための「研修」を実施し、段階的に職種転換が進められていた。技術職は職務の特性から、車の運転、高所・危険な箇所への立入、屋外作業が多く、研修を受けた後は、それらを全て実践していくことが望まれた。

また、eさんが受障した頃の総務・経理の職務と現時点の職務とでは、IT化により職員１人あたりの担当職務の範囲が拡大していたこと、PC操作が必須であること、補助的な職務を遂行する庶務担当者を総務・経理担当者が管理・指導する必要があること、に違いがあった。

これらの理由から、eさんの健康状態を考慮し、復帰は従来担当していた部署である「総務・経理」部門で進めていくこととした。また、本来ならば、経理を単独で担当しなくてはならなかったが、事業所から経理の補助的な職務を一部庶務に並ぶ形で担当する許可を得ることができた。そのため、eさんが担当する職務は、経理の補助的業務を中核として、総務・庶務の職務を導入して１人分の職務として設計していくこととした。

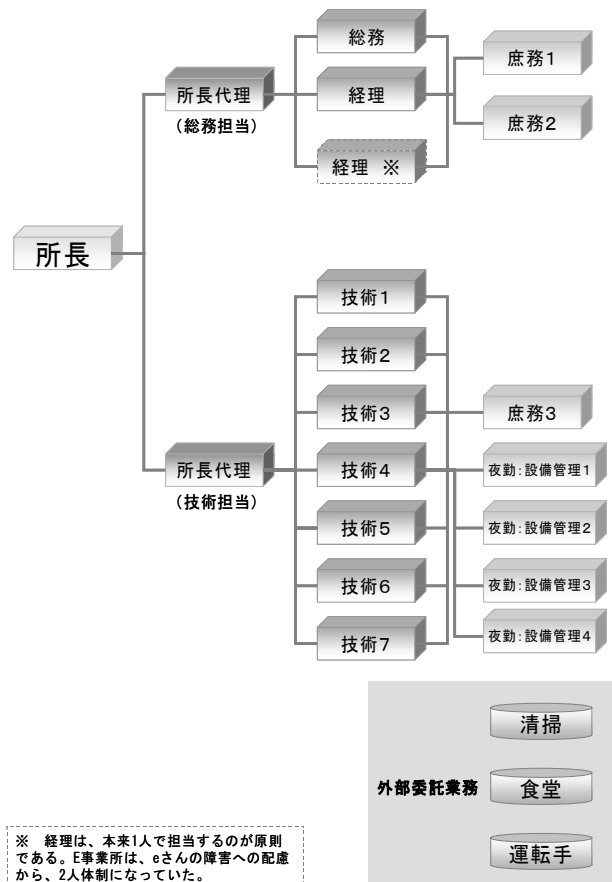


図４４．E事業所の組織体制

b. 事業所内の職務の把握

「総務・経理」の職務の内容・頻度・重要性・これらの職務の分担状況は、E 事業所から提供のあった資料とインタビューで確認した。表 4 0 に総務の職務、表 4 1 に経理の職務を整理した。

表 4 0. E 事業所「総務」の職務

作業分類	連番 (No.)	作業内容	頻度	主たる実施者	社内 システム	備 考	
文書	1	文書システムへの登録	毎日	総務	○		
	2	代表メールアドレスによる受信と所内へのメール配布	随時				
	3	起案文書等の審査					
	4	公印押印と発信					
	5	書庫の整理					
	6	情報開示への対応					
旅費	7	旅費システムによる申請とチェック	毎日	各自	○	各自が申請する	
	8	依頼出張の処理	随時	総務			
	9	旅費の精算					
サービス・給与	10	人事システムへの勤務時間登録	毎日	各自	○	各自で毎日行う	
	11	サービス規程の照会対応	随時	総務			
会議	12	外部機関との会議支払い処理	随時	総務	○		
	13	会議の会場設営、資料準備					
	14	地元関連の書類と全社掲示板の作成					
広報	15	各種行事とイベントへの対応	随時	交代			
情報化	16	HP代表メールアドレスによる受信(と対応)	毎日	総務	○		
	17	社内システム(LAN,WAN)の管理					
業務委託	18	委託業務の入札・発注と監督	1回/年	総務			
	19	委託業務の監督	随時				
事務所運営	20	電話応対	毎日	総務・庶務	○	閉館日は無し	
	21	郵便の收受		庶務			
	22	新聞の整理					
	23	別館(資料館)への連絡	1回/月	総務・庶務			
	24	光熱水道料の支払い					
	25	防災食の管理		総務			
	26	来客対応	随時	所長代理			
	27	職場環境整備:部屋点検					
	28	職場環境整備:(観葉)植物の管理					
庁務	29	庁舎・宿舍の維持管理	毎日	総務			
	30	防火・防犯					
	31	分室運営					
	32	敷地内レクリエーション道路の看板管理	随時	総務・所長代理等			
車両管理	33	公用車の日報チェックと整理	毎日	総務			
	34	公用車の配車管理		庶務			
	35	公用車の清掃、日常点検		交代			
	36	タクシーチケットの管理	随時	総務			
社会保険	37	転入、転出者の手続き	随時	総務			
	38	離職票の手続き					
福利厚生	39	厚生会の手続き	随時	総務			
	40	健康保険組合の手続き					
人事	41	(管理職が対応)	随時	所長・所長代理			

表 4 1. E 事業所「経理」の職務

作業分類	連番 (No.)	作業内容	頻度	主たる実施者	社内 システム	備 考
予算	1	次年度の予算を要求する	1回/年	経理		
	2	予算をもらい受ける	1回/年	経理	○	
	3	予算の支出計画を立てる	4回/年	経理		
契約	4	金額の大きな契約(工事など)の入札	随時	経理	○	
	5	軽微な契約(物品など)	毎日	庶務		
支払い	6	契約内容の審査と支払いの手続き(システム登録)	毎日	庶務	○	件数は約月90件
入金確認	7	申請した金額が銀行に振り込まれているか、電話での確認	随時			
報告書の作成	8	資金収支見込報告	毎月	経理	○	
	9	資金収支実績報告		庶務		
	10	現預金残高報告		経理		
	11	資金送付依頼書		庶務		
	12	月次報告書	随時	経理		
	13	本社支払依頼書				
	14	会計検査院に提出する報告書類				
	15	支払資金見込額報告書				
書類編纂	16	支払い処理で生じた書類をまとめる	随時	経理		
年度末の書類作成	17	決算報告書	随時	経理		
	18	幹事調書				
その他の経理処理	19	資産管理	随時	経理		
	20	残存物件管理				
	21	税金の処理				
物品伝票の作成	22	消耗品の伝票	随時	庶務		エクセル処理あり
	23	準備品の伝票				エクセル処理あり
	24	修理の伝票				エクセル処理あり
	25	処分の伝票				エクセル処理あり
グリーン法対応	26	グリーン法に対応する物品を購入リストに記入	随時	庶務		
備品の管理	27	備品シールの作成・添付		経理・庶務		
コピー・FAXの管理	28	使用メーターを記入してFAX	1回/月	経理・庶務		
	29	請求書の支払い				
作業服の貸与	30	作業服の注文	1回/年	経理・庶務		
	31	被服貸与簿の管理				
物品の貸与	32	作業服等を一括して管理・配布(貸与)	1回/年	経理・庶務		
図書	33	年間購入する定期刊行物の起案と購入	1回/年	経理		
	34	定期刊行物の受付・保存	随時	庶務		
	35	定期刊行物以外の図書を購入した場合、台帳に記入				

表 4 0 の「総務」の作業分類のうち「文書」と「旅費」に関する職務の他は、時期的なタイミングや他の職務量との兼ね合いにより庶務と分担して行っている職務も含まれていた。また、庁舎管理を行う「庁務」、事務所運営の「No.27、28 職場環境整備」の一部は、管理職が随時対応していた。

表 4 1 の経理の職務の主たる位置を占めるのは、「予算」「契約」「支払い」に関するものであり、多くは PC の社内システムを使用する必要があった。また、表 4 1 の「支払い」に関するシステムへの登録は、庶務担当者が行うことも多かった。

E 事業所では、経理を担当する職員が入社後に手がける最初の職務と庶務が担当している職務は同様であることと、そこを始めとして、最終的に予算の立案が可能となれば、経理担当として全ての職務を任されるようになるとのことだった。e さんが受障前・休職前に担当した職務は経理だったこと、受障

後の e さんは、庶務も担当するような初歩的な職務も完全にこなせない状態だったことから、E 事業所は復帰後の e さんにこれらの職務を確実にこなせるようになることを要望していた。

そのため、これらの職務を HTA で整理し、各々の職務の前後の関連性を確認した（図 4 5）。

その結果、図 4 5 の「3.支払い→3.2 システムへの登録」の職務は、毎日一定量以上の作業量が発生すること、作業工程が一定していたこと、前後の職務との関連性が単純なこと、他者とのコミュニケーションが最小限に抑えられることから、e さんの主たる職務として位置づけやすいと考えられた。

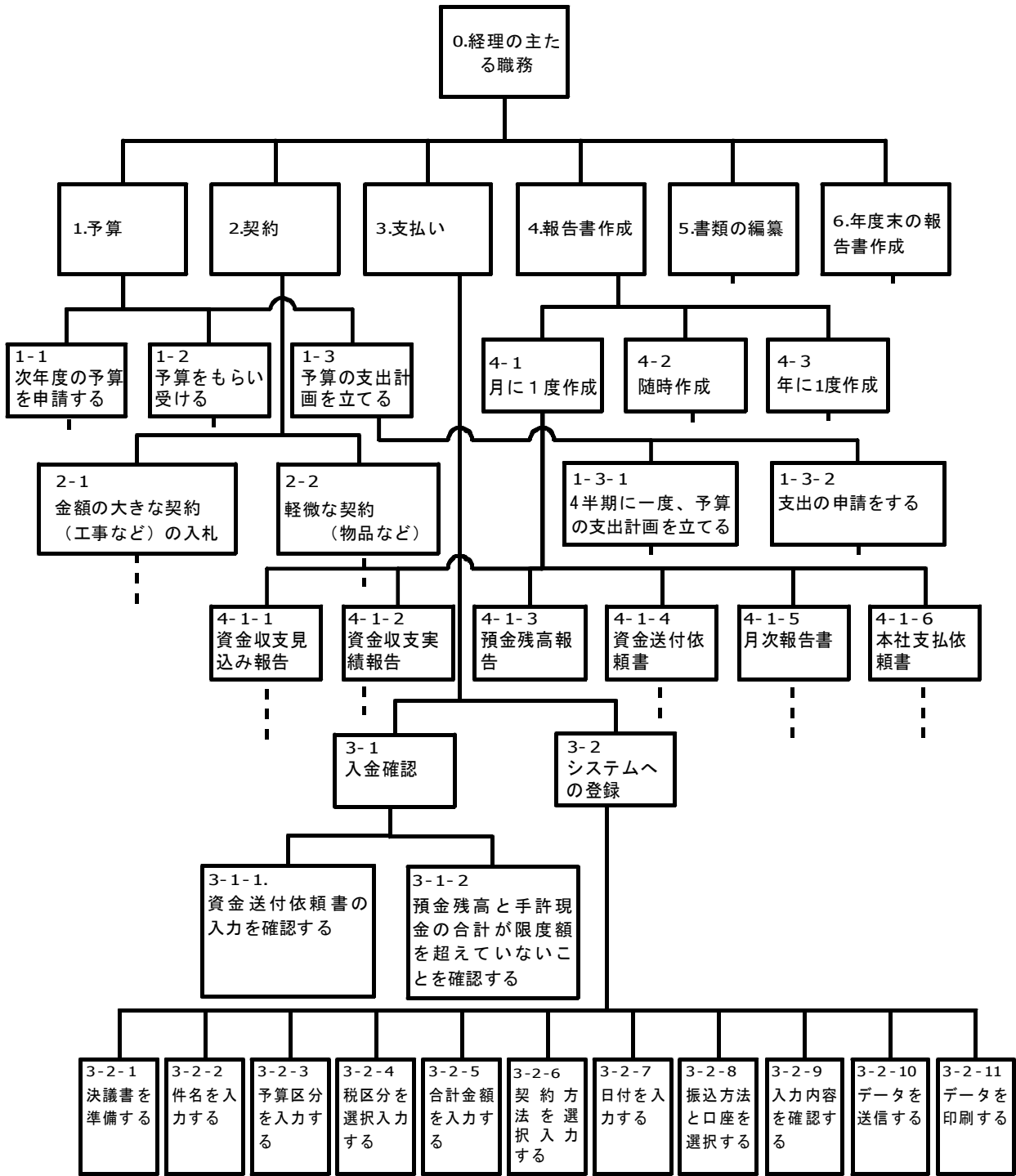


図 4 5. E 事業所「新入職員や庶務が担当する『経理の職務』」の HTA

c. eさんの担当職務の検討

総合センターの訓練や JC 支援を経た後でも、e さんに経理の職務が困難であったり、PC 入力のみでは疲労が激しくなることも予想されたため、担当職務は当初の計画どおりに「総務」の職務も含めて検討することとした。

表 40 の総務の職務のうち、e さんが必ず担当する必要があるのは、No.7「旅費の手続き」と No.10「人事システムへの勤務時間登録」だった。最初は、表 40 の No.10「人事システムへの勤務時間登録」を、e さんが一番最初に身につける必要がある職務として位置づけた。理由は、E 事業所では、その職務が「タイムカード」の役割をしていたことから職員全員が必ず行っていることと、これに付随して、全職員が朝と夕方に自分宛のメールをチェックすることと、スケジュールをチェックすること、そして、掲示板を閲覧することが義務づけられていたためである。一方、No.7 の職務は月に何度も発生しないことから練習が行いにくいと、現段階では e さんの担当職務としないこととした。

次に、図 45 で確認した経理の職務のうち、E 事業所は e さんに「システム登録」を担当してもらうことを要望していたので、表 41 の No.6 の「システム登録」を早期に習得する必要がある職務とし、システム登録の習得具合を判断しながら、No.22~25 の支払いに関する「物品の購入・処分に関する伝票作成の作業」の職務を付加することとした。

表 40 の No.10「人事システムへの勤務時間登録」に付随した作業で、e さんが自分のメールをチェック可能となれば、表 40 の No.16「ホームページ（以下「HP」）代表メールアドレス」の受信への対応が可能であると考えられたため、e さんの職務として提案することとした。

ほか、表 40 で管理職が担当している職務に注目し、その中でも事務所内の作業で、定型化しやすい場所が固定されているものとして、表 40 の No.27、28 の職場環境整備のための「巡視」を e さんの担当職務とした。同じく、総務の職務のうち、作業手続きが複雑ではないものとして e さんが担当可能と思われた職務は、表 40 の No.31 の分室運営で必要な「別館との連絡業務」と、No.32「敷地内レクリエーション道路の看板管理」があった。これらについては、実際の JC 支援場面で必要に応じて課題分析を行うこととした。

E 事業所の担当者からは、表 40 の No.35 の公用車の清掃・点検の職務が、普段から遅れがちでできないことも多いとのことで e さんにやって欲しいという提案があった。運転を禁止されている e さんには不適切な部分も含まれると考えられたことや、時間的な制約からスケジュールに組み込みにくいことが予測されたため、職務設計時に実施する必要性が生じた段階で、再検討することとなった。

e さんの「職務創出の課題分析」の結果を図 46 に示す。

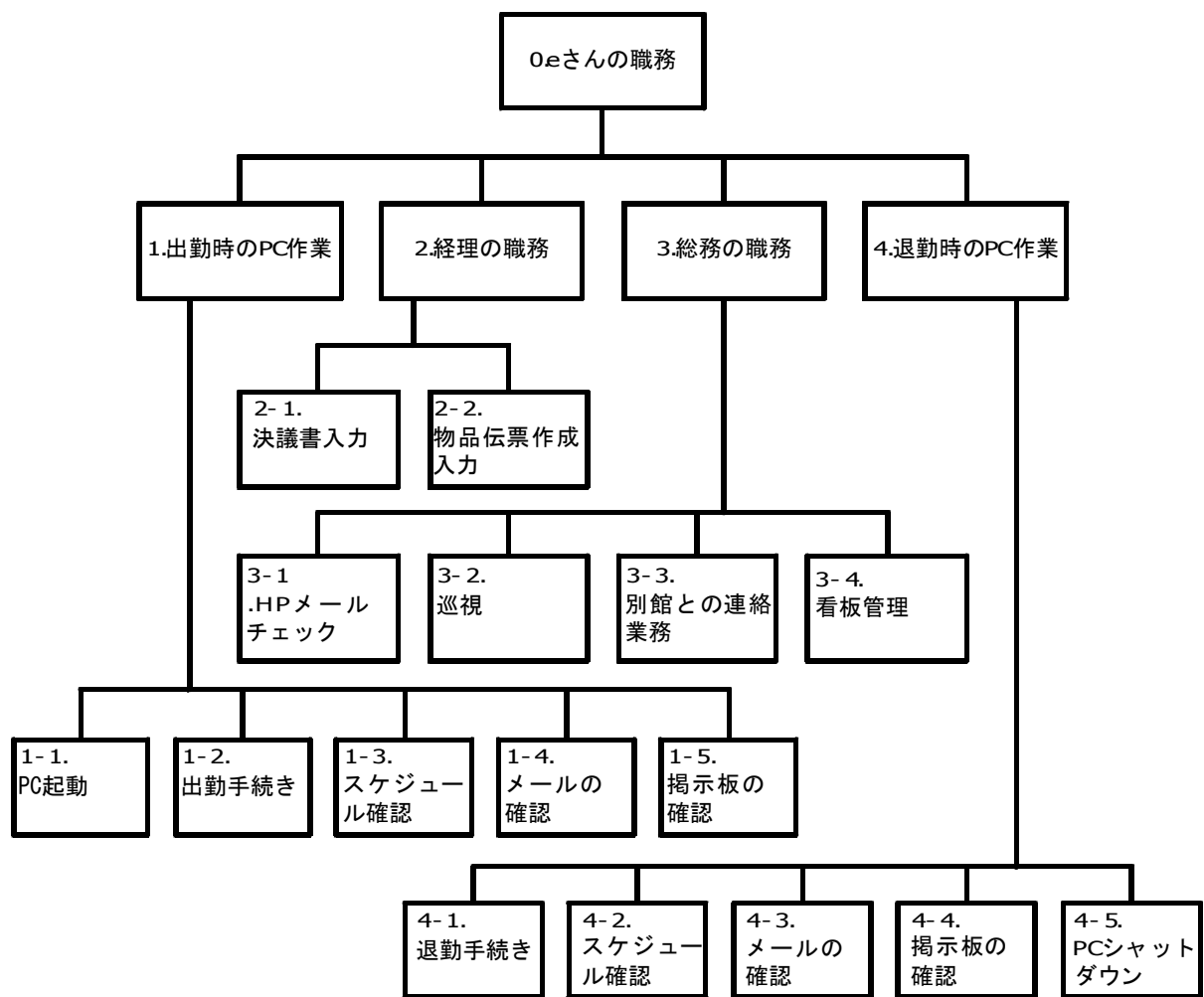


図 4 6 . e さんの職務

イ) e さんの担当予定職務の「作業工程の課題分析」

e さんの担当予定職務の「作業工程の課題分析」を行い、作業の難易度や必要なスキルをチェックし、「学習のための課題分析」と JC 支援の基礎資料とした。

α. 出勤・退勤時の PC 作業

HTA により、出勤時の PC 作業の「作業工程の課題分析」を行った（図 4 7）。

休職前の e さんは、毎日行う図 4 7 の手続きが覚えられず、周囲の職員に繰り返し聞いていたことが多かったとのことであった。

図 4 7 の課題分析では、ソフトウェアの詳細な手続きまでは確認しなかったが、各職務の手続きは定型化されており、入力作業がほとんど無いので、作業手順を書き記した手順書を参照しながら作業を行うことで、単独での作業遂行が可能になると考えられた。また、予定している「HP のメールチェック」も、ほぼ同様の補完方法を活用して行えると考えられた。

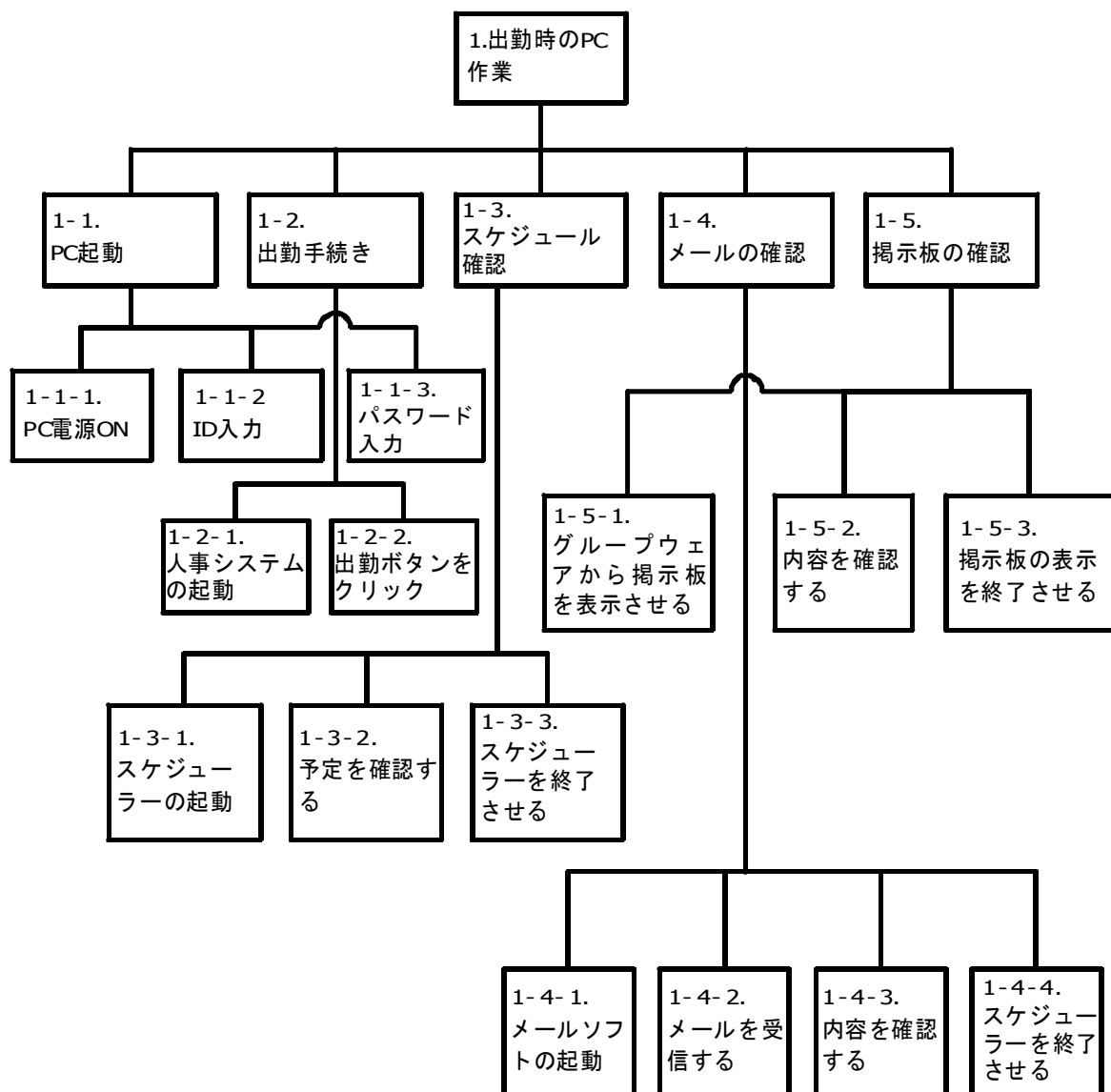


図 4 7. 「出勤時の PC 作業」の HTA

b. 経理の職務

経理の職務で中心となる「決議書の入力」の「作業工程の課題分析」を HTA により行った（図 4 8）。決議書の入力は、全て PC 操作が伴うことと、項目を選択入力する時に判断要素が多いことから、定型作業ではあるものの、エラーを生じないような工夫が必要だと思われた。また、休職前の e さんは、目の前で行っている作業の手続きが急に解らなくなる、あるいは、同じ作業を繰り返し行っても作業の手続きを覚えられない等の認知障害が現れやすいため、手順書を活用して作業手順の確認をしながら入力をする形が望ましいと思われた。

同じく、支払いに関するデータ入力作業である「物品伝票作成入力」は、「決議書の入力」より入力項目が少ないため、「決議書の入力」より難易度が低く、簡易であることが予測された。しかし、現時点で庶務が担当している職務だったことから、必要に応じて JC 支援時に課題分析を行うこととした。

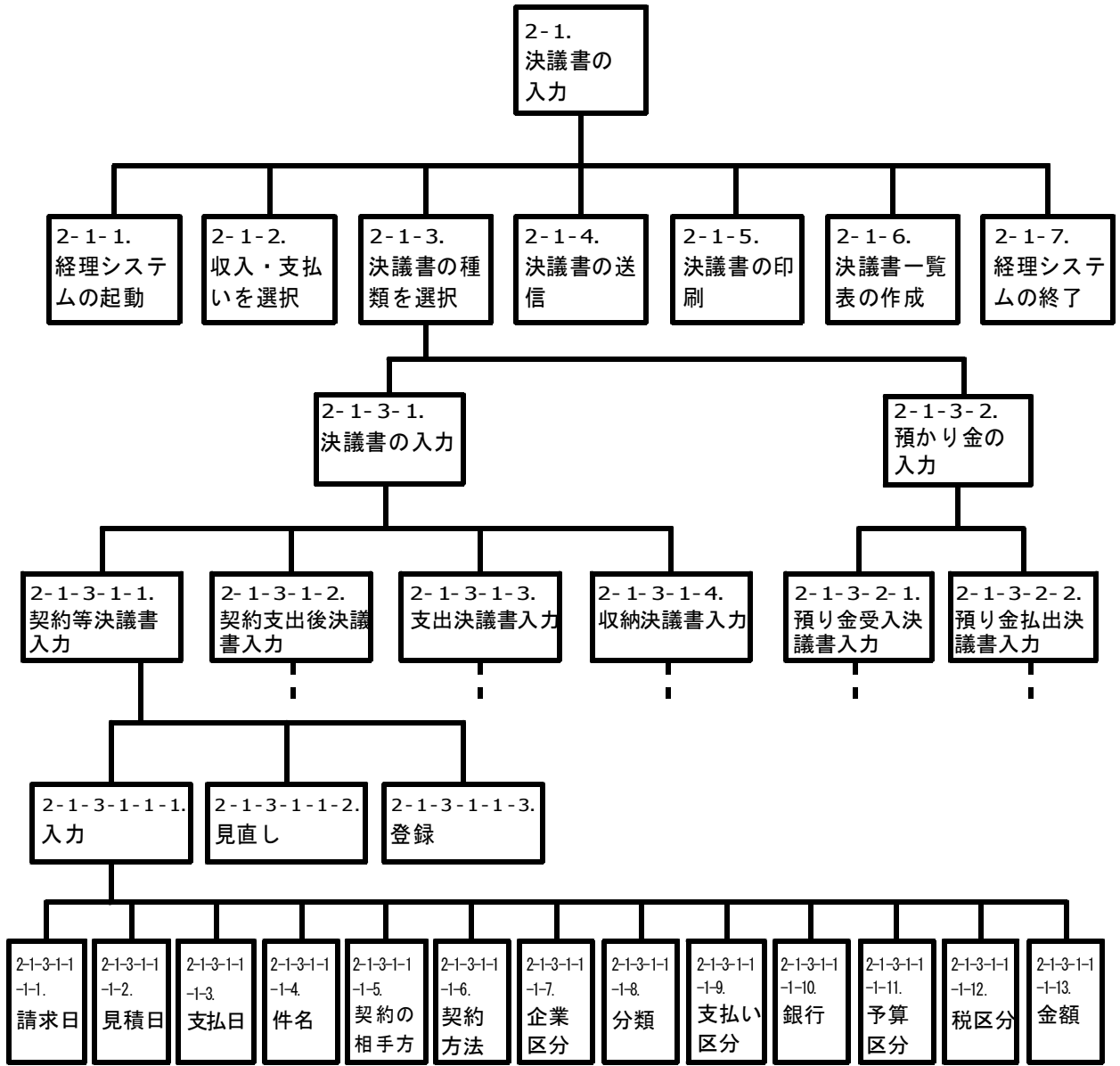


図 4 8. 「決議書の入力」の HTA

C. 総務の職務

総務の職務「HP のメールチェック」「巡視」「別館との連絡業務」「看板管理」のうち、「巡視」について「作業工程の課題分析」を行った（図49）。図49によれば、「巡視」は、各巡視箇所でのチェックの手続きが単純でありながらも、巡視のチェックポイントが多様なため、もれなく確実に行うためには、工夫が必要だと思われた。

E 事業所では通常、巡視時に設備を定型的にチェックしていないとのことだったが、e さんの職務とする場合は、チェックのポイントと巡回順序を定型化する必要があると思われたため、事業所に巡回順序とチェックポイントを一覧にした様式を作成してもらい手順に組み込むこととした。

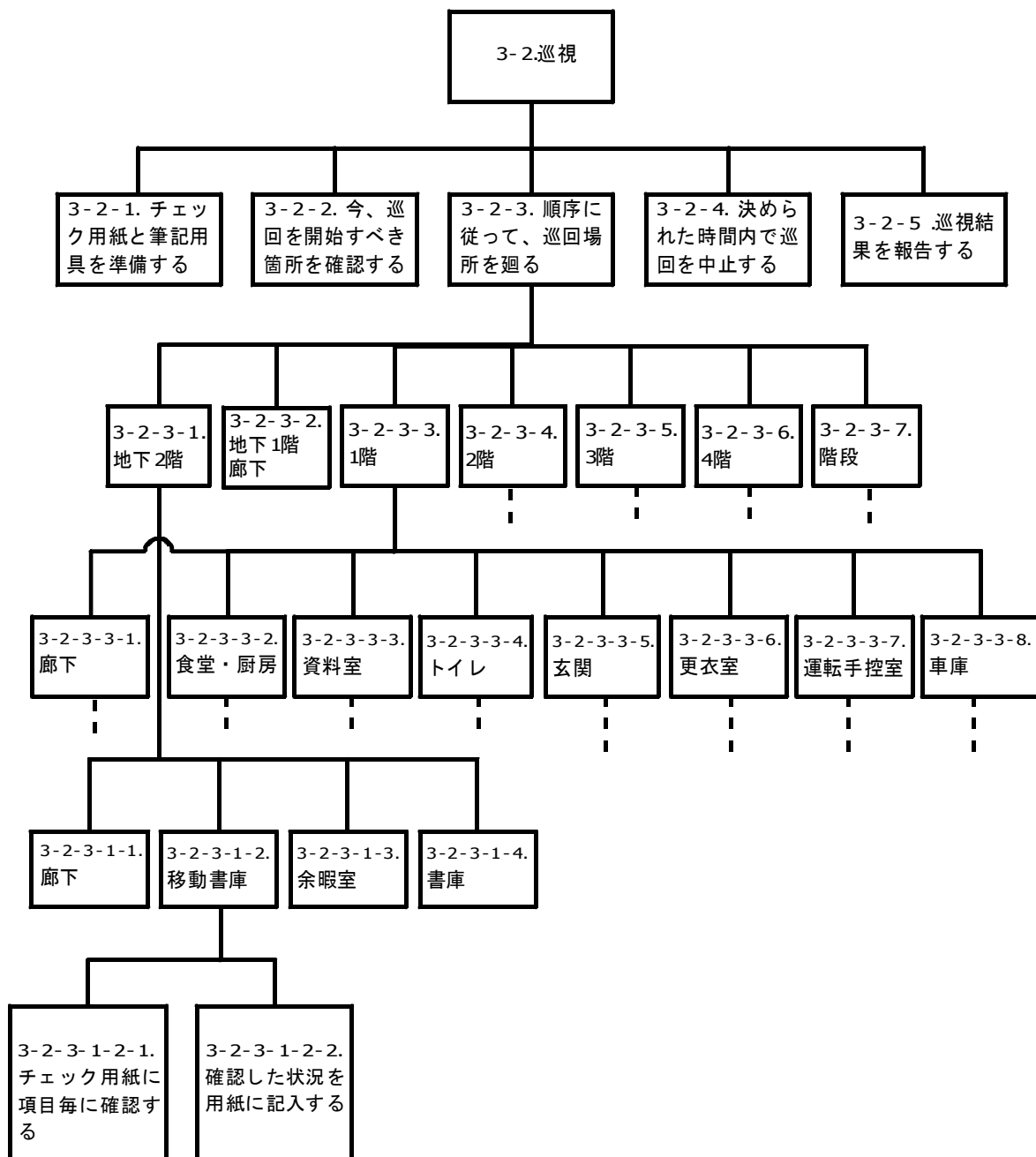


図49. 「巡視」の HTA

ウ)「学習のための課題分析」による訓練カリキュラムの作成

e さんの職務では、「巡視」「別館との連絡業務」「看板管理」のような実務を除き、多くの職務で PC 操作が必要だった。e さんは基本的な PC 操作は可能だったものの、認知障害により手順に沿った正確な作業を継続することが困難だったため、PC 操作を中心に学ぶカリキュラムを構成する必要があった。

e さんが担当する予定の職務では、「決議書の入力」の作業手続きが最も複雑であり、かつ、PC 操作を行いつつ、帳票との照合を頻繁に行う必要があったことから、「決議書の入力」の「学習のための課題分析」を行い、この結果を参考にして e さんの訓練カリキュラムを作成することとした。

a. 「決議書の入力」に必要なスキル

「決議書の入力」の各作業工程に必要な PC 操作の課題分析を行い、表 4 2 の展開表にまとめた。作業工程は、図 4 8 「決議書の入力」の HTA から引用した。

この課題分析により、「決議書の入力」では、文字入力と照合、数字入力と照合の技能が要求され、常に「作業指示書」に該当する「決議書」を参照して入力を行う技能が必要とされていた。また、「決議書の入力」の作業工程の特徴として、No.2-1-3-1-1-1-6「契約方法を選択する」から No.2-1-3-1-1-1-12「税区分を選択する」までの作業工程では、項目の選択入力時に選択肢の分岐が 5 回繰り返された後に出てくる選択肢をプルダウンメニューから選択する工程があることがわかった。

「決議書の入力」に必要な技能を訓練可能なカリキュラムを作成するために、表 4 3 に MWS 課題の展開表を整理し、表 4 2 の展開表に示した「PC 操作」に対応させた。その結果、表 4 3 に示した各課題を実施することで「プルダウンメニューの選択」の「PC 操作」を除き、全て訓練カリキュラムに取り入れることが可能であることがわかった。

訓練カリキュラムでは、表 4 3 の課題を、含まれる技能が少ない課題から多い課題へと進めること、最終的には、事務課題と OA 課題を組み合わせ、e さんが自分の作業計画を立案し、それにそって課題を進めることや、疲労のセルフマネジメントの訓練も取り入れて行うこととし、プルダウンの選択項目の訓練は、JC 支援時に対応することとした。

b. 補完方法の確立

E 事業所の担当者によれば、受障後・休職前の e さんは、「周囲の人に同じ質問を繰り返す」「どこまで作業工程を進めたのか急にわからなくなる」「エラーが頻発する」といった状況が多く観察されており、完全に遂行できる作業がほとんど無いとのことだった。そのため、MWS の課題を実施する時には、作業を確実に自立して行えるように補完方法を確立することを目標とした。特に、作業手順を遵守して正確に作業を遂行することが必須だったため、M-メモリーノートの「作業内容記録表」を活用し、各課題の準備や作業手順の確認を自律的に行えるように訓練を行うこととした。

また、エラーが頻発する原因として、「疲労」が影響していることが予測されたため、疲労のセルフマネジメントの訓練も並行して実施することとした。

表４２．「決議書の入力」における「作業工程」と「PC 操作」の展開表

No.					作業内容				データ入力作業の PC 操作									
									データの呼び出し	データ入力項目検索	マウスでのメニュー選択	プルダウンメニューの選択	数字照合	数字入力	文字照合	文字入力	データ登録	作業指示書の使用
2	1	1			経理システムの起動													
		2			収納・支払いを選択						○							
		3			決議書の種類を選択						○							
			1		決議書の入力						○							
				1	契約等決議書入力													
						入力												
				1	請求日を入力する								○	○				○
				2	見積日を入力する								○	○				○
				3	支払日を入力する								○	○				○
				4	件名を入力する								○	○	○	○		○
				5	契約の相手方を入力する								○	○	○	○		○
				6	契約方法を選択する							○			○	○		○
				7	企業区分を選択する							○			○	○		○
				8	分類を選択する							○			○	○		○
				9	支払い区分を選択する							○			○	○		○
				10	銀行を選択する							○			○	○		○
				11	予算区分を選択する							○			○	○		○
				12	税区分を選択する							○						○
				13	金額を入力する								○	○				○
				2		見直し					○		○	○	○	○		○
				3		登録					○						○	
				2	契約支出後決議書入力		・・・											
				3	支出決議書入力		・・・											
				4	収納決議書入力		・・・											
			2		預り金の入力		・・・				○							
		4			決議書の送信													
			1		入力が終わったのを確認する													
			2		決議書送信を選択する						○							
			3		実行をクリックする						○							
			4		「はい」をクリックする						○							
		5			決議書の印刷													
			1		送信が終わったのを確認する													
			2		決議書印刷を選択する						○							
			3		印刷する決議書を選択する							○	○	○	○			○
			4		「作表」をクリックする						○							
		6			決議書一覧表の作成						○							
			1		印刷が終わったのを確認する													
			2		作成した決議書を選ぶ							○	○	○	○			
			3		決議書の入力契約番号を入力する								○	○	○	○		○
			4		プレビュー画面で内容を確認する							○	○	○	○			○
			5		決議書一覧表を印刷する							○						
			6		企業区分を手書きで加筆する								○	○	○	○		
			7		決議書に添付しておく													
		7			経理システムの終了													

表 4 3. E 事業所の「決議書の入力」の PC 操作に対応する MWS 課題の展開表

データ入力作業の PC 操作		PC 操作に必要なワークサンプル(幕張版)						
		事務課題			OA 課題			
		数値 チェック	物品請求 書作成	作業日報 集計	数値入力	ファイル 整理	文書入力	検索修正
データの呼び出し		-	-	○	-	-	-	○
データ入力項目検索		-	-	○	-	-	-	○
マウスでのメニュー選択		-	-	-	○	○	○	○
プルダウンメニューの選択		-	-	-	(○)	(○)	(○)	(○)
数字照合		○	○	○	○	-	○	○
数字入力		-	-	-	○	-	○	○
文字照合	ひらがな	-	○	○	-	○	○	○
	カタカナ	-	○	-	-	○	○	レベル3
	アルファベット大文字	-	○	-	-	-	レベル3	レベル5
	アルファベット小文字	-	○	-	-	-	レベル3	レベル5
	漢字	-	○	○	-	○	○	○
文字入力	ひらがな	-	-	-	-	-	○	○
	カタカナ	-	-	-	-	-	○	レベル3
	アルファベット大文字	-	-	-	-	-	レベル3	レベル5
	アルファベット小文字	-	-	-	-	-	レベル3	レベル5
	漢字	-	-	-	-	-	○	○
データ登録		-	-	-	-	-	○	○
作業指示書の使用		-	○	○	-	-	○	○

(○) : 課題の手続きには含まれていないが、設定画面で実施している

(5) 職務設計の提案・調整 (図 4 3 「③」)

ア) 職務設計の立案

a. 総合センターでの訓練結果

訓練を開始するにあたり e さんには、職場復帰後に主として担当する予定の職務が経理であることを説明し、データ入力を確実にに行えるようにするためには、これから行う課題を確実に実施できるようになることが必要なこと、確実にを行うための補完方法を導入する必要があること、疲労をコントロールする必要があることを説明した。

e さんは、総合センターの復帰プロで、基礎評価～集中訓練終了までの約 2 ヶ月間 (合計 38 日間) で、MWS の課題を中心に構成された訓練カリキュラムを実施した。MWS の課題は、当初予定した訓練カリキュラムよりも多くの課題に取り組むことができた。事務課題は数値チェック・物品請求書・作業日報作成・ラベル作成、OA 課題は数値入力・文書入力・検索修正・ファイル整理・コピー&ペースト、実務課題はピッキング・重さ計測・プラグタップ組立を実施した。

e さんはこれらの課題を実施する中で、エラーが生じないようにするための補完方法である「読み上げ」「見直し」「作業内容記録表の参照」を習得した。作業の準備も、「作業内容記録表の参照」をすることで単独で行えるようになった。

疲労については、疲労のセルフマネジメントの訓練を行う中で、作業を 1 時間継続すると首の痛みや目の疲れがあらわれてエラーを生じやすくなること、早めに休憩を取ると疲労の回復が早くエラーを防止できることを e さんは自覚し、休憩時間をタイミング良く取られるようになった。

総合センターでの訓練期間中は、MWS のように作業手続きが明確で達成基準が明確な課題を実施している時や、朝に計画したとおりのスケジュールをこなしている場合には、感情脱抑制が作業遂行上の妨げになるような場面が観察されず、感情脱抑制の状態が出現しにくかった。

b. e さんの状況を踏まえた職務再設計案の作成

図 5 0 に、「決議書の入力」の職務を中心にして、図 4 6 に示した「e さんの職務」を網羅するような作業スケジュール（案）を作成した。ただし、何度も各職務の作業手続きを経験するまで、e さんの作業スピードが伸び悩むことが予想されたため、表 4 4 の段階的な支援計画を前提に、図 5 0 にも示したように、午後の作業種類を段階的に増やす案とした。また、「決議書の入力」は、選択項目の階層が複雑な部分が含まれていたことや、エラーが絶対に許されない作業だったため、一番最初の段階では、JC 支援を受けられる時には実際の登録作業を行うこととし、JC 支援が受けられない場面では、入力練習を行うことも提案することとした。

e さんは、PC 操作を行うと疲労が蓄積しやすくなるため、「巡視」の職務で疲れやすい目を休め、体を動かす作業を行うスケジュールを設定した。実際の支援場面では、「決議書の入力」と「巡視」の職務の切り替わりについていけないことも生じる可能性があると考えられたため、e さんの作業ぶりにより途中でスケジュールを再考する必要性についても提案することとした。

感情脱抑制については、総合センターの訓練実施時に、作業手続きが明確で達成基準が明確な課題を遂行している時や、計画通りのスケジュールをこなしている場合に、感情脱抑制の状態が出現しにくかったことから、早期に作業手順書を作り作業手続きを明確にすることと、作業スケジュールを遵守することを支援の基本とすることとした。その日の都合によって生じる職務の実施では、予定を早めに伝えてスケジュール化し、M-メモリーノートに記入して参照すること等の支援が必要だと思われた。

表 4 4. e さんの段階的な支援計画

期 支援内容		支援時	J C 支援 集中支援期	J C 支援 移行支援期	J C 支援終了後の フォローアップ
早期に自律する必要のある職務の自律	人事システムへの勤務時間登録		△→○	○	◎
	メール、スケジュール、掲示板チェック		△→○	○	◎
主たる職務の自律	「システム登録」（決議書の入力）		△	△→○	○
対応可能と思われる日々の職務の自律	HP メールチェック		△→○	○	◎
	巡視		△→○	○	◎
時々実施する職務の自律	別館との連絡業務		—	△	△→○
	看板管理		—	△	△→○
後々付加する職務の自律	物品の購入・処分の伝票作成		—	△	△→○
M-メモリーノートの活用			△→○	○	◎
休憩のセルフマネジメント			△	△→○	○
作業スケジュールの遵守			△	△→○	○

達成目標：◎完全に自律 ○ほぼ自律 △他者の支援で自律 （一実施しない）

時刻	職務	支援時期		
		JC支援 集中支援期	JC支援 移行支援期	フォローアップ
8:45	出勤時のPC作業	パソコン起動 → 出勤ボタン 今日の予定表確認 → スケジューラー確認 メール確認 掲示版確認 ホームページメールチェック 打合せ		
	総務			
9:30	休憩 文書参照	回覧文書チェック		
10:00	経理	決議書入力 ★入力内容が簡易なものから難しいものまでレベル分けし、 簡易なものから練習する。		
10:30		★作業手順書をもとに、すでに入力が完成しているもので、 練習を行う → 完成しているものと答えあわせし、練習を繰 り返す。また、作業手順を本人用にカスタマイズし直す		
11:00	休憩 総務	巡視 B2 → 4階で順序よく		
11:30				
12:00	昼休憩	終了後、〇〇さんへ報告		
12:30				
13:00	文書参照	回覧文書チェック		
13:30	経理・総務	決議書入力 作業手順書を作成、その後すでに完成しているもので、練習 を行う → 完成しているものと答えあわせし、練習を繰り返 す。また、作業手順を本人用にカスタマイズし直す	決議書入力 + 物品伝票入力作成	決議書入力 + 物品伝票入力作成 + 新しい作業を追加
14:00	休憩 総務	巡視 B2 → 4階で順序よく		
14:30		終了後、〇〇さんへ報告		
15:00	休憩～15:15			
15:30	経理・総務	決議書入力	決議書入力 + 物品伝票入力作成	決議書入力 + 物品伝票入力作成 + 新しい作業を追加
16:00	文書参照 退勤時のPC作業	回覧文書チェック メールの確認 掲示版の確認 明日の予定確認 → スケジューラー確認		
16:30				
17:00	小休憩	一日のふりかえり、メモリーノートに反省記入など		

図50. eさんのスケジュール案：JC支援時から職場適応後までの段階的な案

イ) 職務の提案・調整、決定

e さんの支援では、総合センターでの基礎評価～集中訓練を終了した後、地域センターの協力を得て JC 支援に移行した。機関連携による職場復帰支援をスムーズに行うため、「職場復帰に向けて」という冊子を作成し、対象者・事業所・地域障害者職業センターへ様々な情報を掲載、提供した。

α. 冊子「職場復帰に向けて」の作成

表 4 5 に「職場復帰に向けて」の冊子の内容を示す。この冊子では、①具体的な訓練結果の資料、②障害の基礎的資料と e さんに具体的に表れる障害とその対処方法の例、③課題分析で検討を重ねた複数の具体的な作業スケジュール案、④M-メモリーノートの使用例、が示された。

この冊子は E 事業所に提示する前に、e さんとその家族に全ての内容について確認をしてもらい、これらの提案で進めることについて同意を得た。

表 4 5. E 事業所に提示した冊子「職場復帰に向けて」の内容

No.	項 目	資料名	資料の内容
①	対象者の障害特性や補完手段、疲労やストレスの現れ方及び対処方法等についての解説	総合センターでの訓練カリキュラムの記録 (延べ38日分)	訓練で行ったMWS課題名と実施レベル 各作業に要した時間 ミスの状況 疲労の現れ方とセルフマネジメントの実施状況 作業のスケジュールリングのトレーニング結果
		実施したMWS各課題の実施状況	日付、レベル、正答率、エラー、行動観察、作業結果のグラフ
		MWS各課題の紹介資料	課題の概要、レベル
②	職場の方等への障害理解の促進に役立つオリエンテーション資料	高次脳機能検査結果	各種神経心理学検査の結果一覧
		高次脳機能障害について	eさんの高次脳機能障害を説明する簡易な医学的資料
		eさんに表れる障害と、その対処方法の機能分析資料	eさんの高次脳機能障害が表れる具体的場面を想定し、その対処方法を示した資料 (MWS実施中、疲労のセルフマネジメント訓練を行ってきた時のエピソードを使用して作成)
③	対象者の職務に関するガイドやマニュアル	1日のスケジュール(案)	作業量、事業所の仕事の流れ、職務の拡大方法を踏まえて、複数提示
④	作業実施時に必要となるチェックシートや各種補完手段等の情報	M-メモリーノートの概要	M-メモリーノートの機能を紹介した資料
		M-メモリーノートの使用状況	eさんの障害に対応した使い方について、eさんが訓練カリキュラム実施中に実際に使用したM-メモリーノートの写真「スケジュール」「重要メモ」「作業内容記録表」により示した資料

b. 地域センターへの伝達

総合センターでの訓練結果は、表 4 5 の冊子により地域センターの支援者（カウンセラー、JC）に伝達された。この時には、特に e さんの障害が作業場面や日常生活場面で現れる様子と、それらについての対処方法を具体的に伝達し、これにより E 事業所が指摘していた「周囲の人に同じ質問を繰り返す」「どこまで作業工程を進めたのか急にわからなくなる」「エラーが頻発する」といった問題への対応を計った。最後に、総合センターが立案した「e さんの 1 日の作業スケジュール案（図 5 0）」を示した。

c. E 事業所への提案

E 事業所で e さんの職場復帰にかかる打ち合せを、表 4 5 に示した冊子に基づき行った。打ち合せは、E 事業所担当者、地域センターのカウンセラーと JC、総合センター担当者で行った。

総合センターからは、冊子により e さんの総合センターでの訓練結果や障害への対処方法の説明をした。その後、E 事業所の担当者に対し、表 4 5 の冊子により e さんの 1 日のスケジュール（案）として図 5 0 を提示し、E 事業所の要望通りに C さんの担当予定の職務が全て含まれていることを確認した。また、今回提示した e さんの 1 日のスケジュールは基本的な案であり、JC 支援では状況によりこのスケジュールを適宜変更して支援を行って欲しいと伝達した。

E 事業所は、提案を受け入れ、e さんの職場復帰に向けて JC 支援を開始することに同意した。

（6）JC 支援（図 4 3 「④」）

JC 支援は、約 2 ヶ月間実施された。JC 支援の重点的な目標は 2 点定められた。1 つは「作業スケジュールの定着にかかる支援」、もう一つは「円滑な職務遂行に係る支援」である。これらのポイントを中心に、JC 支援の経過を以下に示す。

ア) 作業スケジュールの定着にかかる支援

集中支援期では、当初、総合センターの立案したスケジュール（図 5 0）で支援を進めた。しかし、午後の PC 入力「決議書の入力」から休憩をかねて「巡視」の職務に移行すると、再度「決議書の入力」を実施する時に、集中力を欠いたりエラーを増発する傾向が観察された。そのため、2 週目の半ばから午後は「決議書の入力」を継続して行うよう、スケジュールに変更を加えた（図 5 1）。この時に、E 事業所の旗揚げ・旗降ろしも e さんの職務として固定化した。

ほか、その都度依頼される雑用的な職務が 3 週目頃から増加した。これらの職務は指示を受けても e さんが M-メモリーノートに記入しなかったため、実施できない場合も生じた。そのため、指示された時には随時 M-メモリーノートに記入することと、記入の支援は事業所の指導者にも意識して行ってもらうように依頼した。

移行支援期に入ってから、各々の作業が安定してこなせるようになってきたと同時に JC の支援時間が減少した時期から、e さんは 1 つの職務に集中するあまりに休憩を取らなかったり、1 つの職務のみを実施するような傾向も見られるようになった。その結果、休憩を取らないためにエラーが増えたり、予定していた職務をこなせないことも生じるようになった。そのため、JC から「担当職務をこなしながらも、十分に休憩を取るためには、計画したとおりにスケジュールをこなすことが重要である」と指導をした。その結果、支援の後半では、ほぼスケジュールに沿った行動を取られるようになってきた。

時刻	職務	内容	備考
8:45	出勤時のPC作業	①パソコン起動 → 出勤システム(出勤ボタン) ②今日の予定確認 → 部署内共有 → 週間予定表	
9:00		③スケジューラー確認 ④グループウェア → メール確認 → 掲示板確認 ⑤ホームページメールチェック → 上司に報告 回覧文書のチェック	ホームページのアクセス件数を毎月末に集計する
9:30	文書参照 旗揚げ 休憩15分	(必ず休憩を申し出る)	操作室か休養室で休憩
10:00	経理	決議書入力	
10:30		決議書、決議書明細一覧を印刷して提出	
11:00	休憩10分 総務	(必ず休憩を申し出る) 庁舎内巡視(点検表 まとめ) B2 → 4階で順序よく	巡視に行くことを、周囲の職員に伝える
11:30			
12:00	昼休憩	終了後、〇〇さんへ報告	
12:30	昼食		
13:00	文書参照 経理	回覧文書チェック 決議書入力	休憩を挟み、2時間続けて行う
13:30		決議書、決議書明細一覧を印刷して提出	
14:00	休憩10分 経理	(必ず休憩を申し出る) 決議書入力	入力の手続きの区切りの良いところで休憩を取る
14:30		決議書、決議書明細一覧を印刷して提出	
15:00	休憩15分 総務	(必ず休憩を申し出る) 庁舎外巡視(点検表 まとめ)	巡視に行くことを、周囲の職員に伝える
15:30			天候の影響がある場合には、決議書入力等を行う
16:00	文書参照 退勤時のPC作業	回覧文書チェック ①グループウェア → メールの確認 → 掲示板的確認 ②明日の予定確認 (部署内の週間予定、スケジューラー)	
16:30			
	旗降ろし		
17:00		メモリーノートに反省記入など	
17:15	終了	退勤ボタン → パソコン終了	

決議書入力を継続して実施する

決議書入力が終わってから、巡視をする。

図5-1. eさんのスケジュール案：JC支援開始後に行った午後のスケジュールの組替え

eさんの午後の作業スケジュールは、当初、「決議書入力」→「巡視」→「決議書入力」という流れだったが、決議書入力を途中で止めると、作業手順がわからなくなりやすく、作業そのものも終了しにくいと、休憩をはさみながら「決議書入力」を継続し、それが終了したころに「巡視」の職務を行うというように、作業順序を組み替えた。

イ) 円滑な職務遂行に係る支援

集中訓練期では、最初に「出勤時のPC作業」「決議書の入力」「退勤時のPC作業」らについて、各々の職務の手続きをM-メモリーノートの「作業内容記録表」に手書きで整理・記述した。整理は、eさんとJCとで共同で行い、2週目以降は、随時、それらをPCで清書して見易く整理した。整理した後

に、エラーをしやすい箇所については、強調した表示で編集し直して使用するという工夫をした。

これらの支援の結果、eさんは、M-メモリーノートのスケジュールにそって職務を遂行し、「作業内容記録表」を参照しながら各々の職務をこなすようにした結果、それらを参照すれば、1人で職務をほぼこなせるようになっていった。ただし、「決議書の入力」では、プルダウンメニューが5層の深い階層になっているところがあり、選択ミスが減らず、集中的な訓練を必要とした。

6週目から移行支援期に入り、JCが支援をする日数が減ってきた頃から、eさんは各々の職務にも慣れ、「もう覚えた」「メモをしなくてもスケジュールは覚えていられる」と発言をするようになり、第7週目にはM-メモリーノートへの記入量が減少し始め、スケジュールや「作業内容記録表」を参照せずに職務をこなす場面が増加した結果、遂行モレの職務や、エラーの増加が観察されるようになった。

そのため、第10週目からは、M-メモリーノートのスケジュール欄への記入と参照や、「作業内容記録表」の参照を徹底して行いながら職務を遂行するよう支援を行った。その結果、自律したミスのない職務遂行が可能となり、JC支援終了間際には、新たな種類の「決議書の入力」を行えるようになった。

ウ) 感情脱抑制に係る支援

職務再設計案を検討した当時に予測したように、作業手続きが明確に整理され、作業手順書を参照しながら行う「決議書の入力」といった作業を終日行っている場合には、ほとんど感情脱抑制の問題は観察されなかった。その反面、朝の準備が整わず遅刻をした日や、事業所の季節的な業務の区切りで、通常実施していた定型的な職務が無く、eさんが経験をしたことのない職務を行う必要が生じた場合に、感情脱抑制の問題が観察された。

感情脱抑制の問題を回避する方法として、JCからは、通常とは異なるスケジュール・作業を実施する場合には、事前にスケジュールや作業の内容確認を行ったり、作業の報告回数を増やして管理・指導を受ける場面を増加させる等の職場環境を調整する支援を行うよう事業所に依頼した。また、eさんには、通常と異なるスケジュールの場合には、上司との相談を行ってから作業にとりかかることと、休憩のタイミングは、通常と同様にする、あるいは少々増やすようにして、新しい作業場面での疲労蓄積をしないように注意し、感情脱抑制が起きないように注意するよう、支援をした。

エ) JC 支援の終了

JC 支援終了後は、「決議書の入力」に関する職務は単独で安定して行えるようになり、ほかの職務も遂行は安定している。

(7) 考察

ア) 提供された資料の有効活用

本事例では、地域センターや総合センターの提案や依頼に応じて詳細な資料を事業所が用意し、提供していただけたことから、課題分析の情報源を豊富に得られ、詳細な分析が早期に可能となった。また、

予め復帰後の職務に関する詳細な資料を得られたことから、地域センターの JC はそれらの資料を活用して、教材を準備する余裕を得ることが出来た。

事業所の資料は、公的に公表されているインターネットの web サイトの情報で得られる情報もあれば、その事務所内だけで活用している資料もあり、情報源は多様である。また、ペーパー資料としてまとめられた、あるいは電子化された資料を対象事業所から提供いただける場合には、課題分析を効率化することができ、相互の大きな利益になる。

事業所の負担にならない範囲で、かつ、プライバシーに配慮した情報交換を行うことで、課題分析の情報源を効率よく収集できる可能性が広まる。

イ) 職位・職責の調整

近年、組織体制をフラット化・グループ化して管理者を減らす一方で、各担当者が多く広く職務を担当する方法を採用する組織が増えてきている。この方法は、各個人の責任は重くなるが、それぞれの職務を誰もがこなせるために、組織的に業務・職務の効率化を図りやすいメリットもある。また、これと並行して、事務領域の職務の IT 化はめざましく、かつて「経理・庶務」と言われていた職務は IT 化により合理化・自動化が図られ、それらの手続きに要するコストが低減された結果、担当する人員が極端に減らされ、担当する職員は経理事務や庶務全般を広く理解し、受け持つ能力を必要とされている。本事例は、まさにこれらの状況に合致した事業所での職場復帰であった。

本事例では、当初、訓練後に対象者が元の職位に戻って他の職員が遂行している職務レベルを担当することを事業所は希望した。しかし、現時点での医療的判断や現在の職リハの支援技術では、そこまでの要望を満たす支援を行えない見通しがあったため、現在の障害状況に見合った職務設定をするにあたり、組織内での職位・職責の調整を行った。

職位・職責の調整は、どの事業所でも可能とは言い切れないが、調整方法としては、給与・待遇も含めて、家族や対象者、事業所の人事担当者、直属の上司も含めて、納得のできる話し合いを経て定める必要があり、慎重に行うべき調整であることに間違いない。

ウ) 支援者を支援する資料としての課題分析の活用

支援者を支援する資料として、本事例でも、課題分析の資料は、有効に活用された。また、課題分析により作成された訓練カリキュラムと実施結果を参照することで、JC は、対象者が習得が困難だったスキルや課題、有効な補完方法、疲労のマネジメント方法を知ることができ、総合センターが提案した 1 日のスケジュールが構築されている背景となった要因を、それらの資料で確認できた。それは例えば、JC が 1 日のスケジュールを変更した支援に示されている。

JC は、支援者支援の資料により、e さんが休憩を効果的に取るタイミングを考慮してスケジュールが構成されている点を理解できていた。このため JC は、JC 支援のスケジュール変更時から、職務内容の入れ替えを行った後も休憩のタイミングを変更せず強固に守るよう、e さんを支援した。課題分析によ

って得られた職務の内容や、それによって構成された訓練カリキュラムの内容とその結果は、その後の事業所で行われる JC 支援で有効に活用されたのである。

<引用・参考文献>

青野香代子 勿田文記 吉光清 那須利久 鷹居勝美 (2001). 障害者職業総合センターにおける高次脳機能障害者に対する職場復帰支援プログラム (2) . 第 29 回職業リハビリテーション学会発表論文集

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 (2004a). 調査研究報告書 No.57 精神障害者等を中心とする職業リハビリテーション技法に関する総合的研究 (最終報告書)

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 (2004b). 調査研究報告書 No.64 精神障害者等を中心とする職業リハビリテーション技法に関する総合的研究 (活用編)

勿田文記 石原一人 (1999). 職場定着サポートにおける応用行動分析的アプローチ (2) - 職場定着サポートにおける機能分析と専門家の役割 -. 第 7 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, 162-165

勿田文記 (2001). 障害者のための『職場適応環境調査・分析票』の作成と試行. 第 9 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, 215-218

勿田文記 青野香代子 吉光清 那須利久 鷹居勝美 (2001). 障害者職業総合センターにおける高次脳機能障害者に対する職場復帰支援プログラム (1) . 第 29 回職業リハビリテーション学会発表論文集,

勿田文記 青野香代子 吉光清 鷹居勝美 生川奈津美 那須利久 土井徳子 (2001). 高次脳機能障害者に対する職場復帰支援プログラムの取り組みについて～課題分析に基づく対象者への支援の実際～, 第 9 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, 65-68

勿田文記 青野香代子 (2002). 職業リハビリテーションサービスにおける課題分析. 日本行動分析学会第 20 回年次大会発表論文集, P-22

勿田文記 岩佐美樹 須田香織 齋藤友美枝 戸田ルナ 八木繁美 望月葉子 谷 素子 (2003). 高次脳機能障害者に対する職場復帰支援プログラムにおける事業主支援～「職場復帰に向けた情報提供と職務再設計」～ . 第 11 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, 153-156

勿田文記 戸田ルナ (2004) . 様々な課題分析と職業リハビリテーション分野における展望. 日本行動分析学会第 22 回年次大会発表論文集, 72

石原一人 勿田文記 (1999). 職場定着サポートにおける応用行動分析的アプローチ (1) . 第 7 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, 158-161

Jonassen, D.H. Hannum, W.H. Tessmer, M. (1989). *Handbook of Task Analysis Procedure*. London. Praeger.

- Kirwan,B. Ainsworth,L.K..(1992). *A Guide To Task Analysis*. London. Taylor & Francis.
- 日本障害者雇用促進協会障害者職業総合センター (2003). 調査研究報告書No.55.多様な発達障害を有する者への職場適応及び就業支援技法に関する研究.
- 松下博宣 (1994). 看護経営学—看護部門改造計画のすすめ— 日本看護協会出版会
- 松下博宣 (1997). 続・看護経営学—「超」実践編— 日本看護協会出版会
- NPO 株主オンブズマン (2001). 日本航空障害者雇用株主代表訴訟の和解成立 (2006.1.31 アクセス)
<http://www1.newweb.ne.jp/wa/kabuombu/010525.htm>
- NPO 株主オンブズマン (2003). 従業員規模 1000 人以上の企業の障害者法定雇用率の達成状況について (2004.12.11 アクセス). <http://www1.newweb.ne.jp/wa/kabuombu/030922-1.htm>
- 大山智子 山科正寿 刎田文記 石原一人 (1999). 職場定着サポートにおける応用行動分析的アプローチ (4) —職場適応指導における課題整理と改善方法に関する一事例—. 第 7 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集,170-173
- 大山正 藤永保 吉田正昭 (1978). 心理学小辞典 有斐閣
- P.A.アルバート/A.C.トルートマン(1992).はじめての応用行動分析. 二瓶社
- Patrick J. (1992). *Training Research and practice*, Academic Press.
- Patrick.J., Gregov.A, Halliday.P. (2000). *Analyzing and training task analysis*. Instructional Science, 28 (1), 51-79.
- 労働福祉事業団関西労災病院看護部 (2001) 固定チーム継続受持ち制活用マニュアル 日総研出版
- 最新看護用語辞典編集委員会 (2003). 最新看護用語辞典第 7 版 メヂカルフレンド社
- 産労総合研究所 (2003). 病院機能評価受診領域別ハンドブック 経営書院
- Sebillotte, S (1988). *Hierarchical planning as method for task analysis: the example of office task analysis*. Behaviour and Information Technology, 7 (3), 275-293
- Shepherd A. (2001). *Hierarchical Task Analysis*, Taylor&Francis.
- 須田香織 岩佐美樹 刎田文記 戸田ルナ 齋藤友美枝 八木繁美 堀井まき子 鈴木義男 (2003). 高次脳機能障害者に対する職場復帰支援プログラムにおけるトータルパッケージの実践的活用方法について —要素トレーニングとしての効果とグループワークの効果について—. 第 11 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集,31-34
- 杉浦忠 山田佳明 (1999). 続 QC サークルのための QC ストーリー入門 日科技連
- 杉山尚子 島宗理 佐藤方哉 リチャード・W・マロット マリア・E・マロット(1998). 行動分析学入門. 産業図書
- 鷹居勝美 生川奈津美 那須利久 土井徳子 刎田文記 青野香代子 吉光清 (2001). 高次脳機能障害者に対する職場復帰支援プログラムの取り組みについて～事業主支援の実際～、第 9 回職業リハ研究発表会,69-72
- 鷹居勝美 岩佐美樹 刎田文記 青野香代子 竹内映子 鈴木義雄 堀井まき子 安宅直子 吉田雅

- 弥 (2002). 高次脳機能障害者に対する職場復帰支援プログラムにおける事業主支援の実際
～「復職における職務再設計」～、第 10 回職リハ研究発表会,162-165
- 戸田ルナ 芻田文記 (1997). 条件性弁別を用いた職業前の個別指導 (Ⅱ ; 応用編) .第 5 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集,24-27
- 戸田ルナ 芻田文記 岩佐美樹 須田香織 (2003). 職業リハビリテーションにおける課題分析技法の整理と活用. 第 11 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集,233-236
- 戸田ルナ 芻田文記 (2003a). 就労場面における課題分析の実務的手法. 日本行動分析学会第 21 回年次大会発表論文集,54
- 戸田ルナ 芻田文記 (2003b). 職業リハビリテーションにおける課題分析技法の整理と活用. 第 11 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集,233-236
- 戸田ルナ 芻田文記 (2004). チームの課題分析の実践と活用ー病棟の看護業務の課題分析を通してー. 第 12 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集,213-216
- 戸田ルナ 芻田文記 鎌倉やよい 中村直子 金田久江 (2004). 病院における看護業務の効率化に関する課題分析の活用. 日本行動分析学会第 22 回年次大会発表論文集,73
- 戸田ルナ 芻田文記 (2005). 病院における看護業務の効率化に関する課題分析の活用-その 2. 日本行動分析学会第 23 回年次大会発表論文集,91
- 渡部匡隆 上松武 小林重雄 (1993). 自閉症生徒へのコミュニティスキル訓練ー自己記録法を含むバス乗車指導技法の検討ー. 特殊教育学研究,31 (3) ,27-35
- 山内豊明 (1999) . JCAHO 医療における質改善入門 医学書院
- 財団法人日本医療機能評価機構 (2004). 財団法人日本医療機能評価機構 (2004.8.11 アクセス) .
<http://jcqhc.or.jp/html/about.htm>