

日本障害者雇用促進協会会長賞

在職知的障害者に対する 事務補助訓練教材

国立職業リハビリテーションセンター 神崎 剛志

1. はじめに

リストラ、能力主義、終身雇用の崩壊等騒がれる現在、雇用情勢は依然として厳しく、障害者のうち、とりわけ知的障害者にとってその状況はますます厳しくなっている。

今日まで知的障害者の特性として、抽象的な言葉の理解や自分で判断することが苦手である反面、本人の適正に合った仕事は一生涯命行い、反復作業が向いていると言われている。過去の就労職種をみても単純繰り返し作業を行う生産現場が多い。しかし、その生産現場で働く知的障害者にとっても、既存の業務がアウトソーシングやコンピュータによる機械処理といった技術革新により、就労範囲が狭められてきている。

そのような状況のなか、知的障害者を雇用する一事業所においても、知的障害者の従事する発送業務がなくなろうとしていた。これをきっかけとして、事業所において在職する知的障害者の職域拡大を図るため、職業訓練指導員がその事業所に赴き、事務分野に焦点を当て、経理業務に関する事務補助訓練を行った

2. 教材作成の考え方

知的障害者を対象とした職業訓練の中でも、特に事務系における訓練技法・教材について体系化されたものがない。障害の種類や程度により個々の指導

法が異なり、非定型的でさまざまな判断を要する作業等は困難であるとされる。

そこで、対象者が在職者であることを鑑み、基礎学力の不足を訓練するよりも、本人が持っている学力・能力を理解・把握したうえでそれを生かせる方法を構築し、改善を重ねながら繰り返し訓練することを基本として考えた。また教材作成の目的として次のような内容をあげることとする。

人との連携や事務用品の準備・後片付け等の基本ルールを習慣づける

事業所内の経理業務でこういったフォローが必要かを洗い出す

対象者個々の能力に応じ、知的障害者同士の組み合わせ作業ができること

1つの作業工程を独力でできるようになること

3. 教材作成段階

知的障害者の職業訓練を行う場合、個人の特性を生かした工夫・配慮がより必要となる。今回の訓練は事業所と連携し、指導員が経理業務の体験や、対象者メンバーと共に発送業務の共同作業を行いながら対象者の特性把握・人間関係形成および教材作成に努めた。またカウンセラーによる事業所経理業務の業務分析を行い、作業工程を細分化した各内容に合わせて教材を作成し、「図1 職業訓練の流れ」に沿って事業所で訓練を実施した。

教材を作成するに当たって、対象者個々人の障害特性に合わせた習得しやすい教材を作成することを

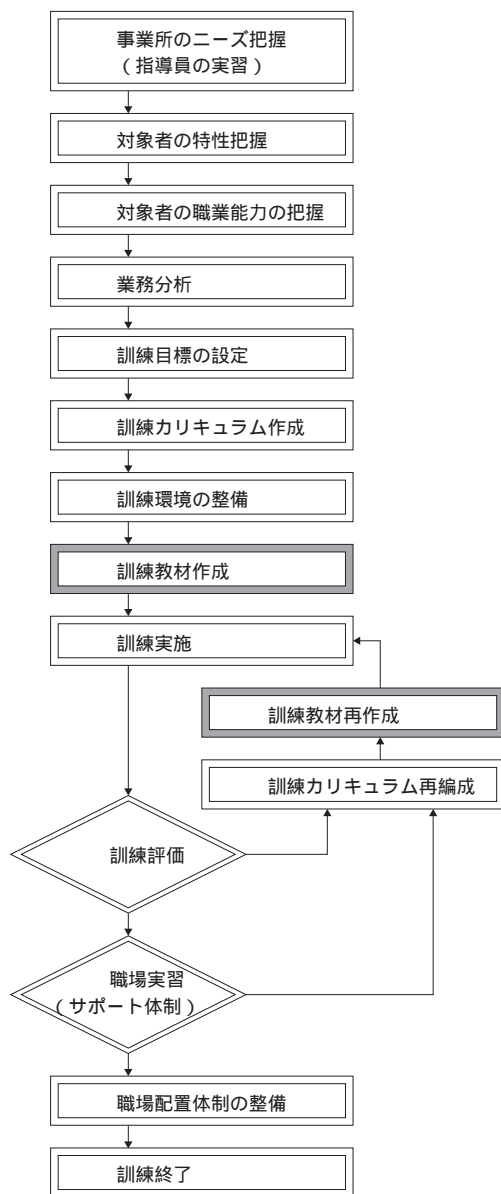


図1 職業訓練の流れ

基本とするが、作成時の留意事項をあげると次のようなものがある。

- 教材は同じ訓練内容であっても、障害特性により習得の仕方が異なることも考えられるため、視点を変えたいくつかの教材を準備する
- 教材は、小さなステップで進めるように作成し、小さい進度で学べるようにする
- 指導をしていくなかで、指導内容が理解されない場合、どこでつまづいているのか、どこが理解されないのか、何が原因なのかを指導者側が理解しにくい場合、その原因を把握する課題作りをする

例えば、

- ・使用している単語や用語が難しくないか
- ・説明の中に、いくつもの内容が盛り込まれていないか
- ・説明は簡潔なやさしいことばで表現されているか
- ・身体的な障害が原因につながっていることはないか

などについて見直してみる。

4. 教材の構成

対象者の特性として、基礎を生かした応用作業が苦手であることから、業務分析をもとに、習得可能と考えられる3つの作業（帳票処理、OAデータ入力、ファイリング）を作成した。また訓練した内容が実務作業に直結するように考慮した。

対象者が独力で業務を遂行できることを目指し、各訓練を組み合わせた業務マニュアルを使用するが、事業所内部の問題もあることから、フォローが必要な作業工程については、対象者と経理担当者との確認ができるようにしている。対象者が独力で作業できるよう身体的、学力的な面を考慮し作成している。

対象者は「文章を読み理解したうえで作業に取り組む」よりも、その教材に示された作業を「指導者がやっているところを見せる」「指導者と一緒にやる」「対象者がやる」の3段階を繰り返すことが効果的である。また指導に当たっては、次のような配慮が必要である。

抽象的なことばは避ける

簡潔な単語・ことばを使用する

対象者の理解できる単語・ことばを常に探りながら指導する

対象者に対し、「見せる時」「一緒にやる時」「やらせる時」を明確に把握させる

5. 業務分析

訓練した内容を実務に直結させるため、事業所で

行われている経理業務の基礎部分である帳票処理、OAデータ入力、ファイリングの業務分析を行った「表1 業務分析」。

業務分析では、業務内容を細分化するだけでなく、対象者が経理現場でスムーズに業務を取り組むことができるよう現場での改良点も併せて検討した。

表1 業務分析

| | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|---|---------------|---------------------------------------|---|--|
| 1. 業務名 | 交通費支払伝票のチェック | | | | | | |
| 2. 業務の概要 | 交通費支払伝票を6項目についてチェックし、伝票日付及び支払日を確認する | | | | | | |
| 3. 作業の手順 | 承認印欄の捺印を確認 項の記録 | 総計の演算 伝票確認印の押印 | 非該当事項の記入を確認 伝票日付印の記入 | 支払日の記入 | 添付書類の確認 | 添付書類記入事項の確認 確認事項 | |
| 4. 作業工程と作業遂行に必要な事項 | 作業工程 | 作業内容 | 作業遂行に必要な事項 | 使用する道具 | 使用する伝票 | 改良点(案) | |
| | 承認印欄にマネージャー印が押されているかを確認する | 見る | ?捺印者の確認は必要か | 指サック | 交通費支払伝票 | ・伝票チェックシートの用意(伝票フィードバックシートと兼用) | |
| | 総合計を電卓で演算する | 計算する | | 電卓 | 交通費支払伝票 | ・演算機能の付いた電卓の用意 | |
| | ガソリン代・深夜交通費の記入 | 見る | ガソリンの領収書把握 | | 領収書類 | | |
| 1. 業務名 | 交通費支払伝票の仮登録 | | | | | | |
| 2. 業務の概要 | 交通費支払伝票の内容を、パソコン端末を操作し登録する | | | | | | |
| 3. 作業の手順 | 専用会計システムを起動し、交通費入力画面を選択 仮登録 | | 必要事項(7項目)を選択及び入力 | 「合計」額の確認 | | 入力データの | |
| 4. 作業工程と作業遂行に必要な事項 | 作業工程 | 作業内容 | 作業遂行に必要な事項 | 使用する道具 | 使用する伝票 | 改良点(案) | |
| | 会計システムを起動する <入力項目> ・共通会計(選択) ・会社選択(選択) ・ユーザー名、パスワードを入力 ・ログイン(選択) ・らくらくエントリー(選択) ・らくらく交通費(選択) | マウスを操作する テンキーで入力する | ダブルクリック、 クリック操作の把握 | パソコン | 交通費支払伝票 | | |
| | 交通費支払伝票を入力する ・地域コード入力 ・支払予定日入力 ・伝票日付入力 ・社員No入力 ・社員名称を確認 | マウスを操作する テンキーで入力する 照合する | 地域コードの把握、社員Noを手がかりに社員とアルバイトを区別 | | 交通費支払伝票 | ・業務の実施場所は、伝票の混在を避けるための広いスペースを確保 ・交通費支払伝票に「地域コード」欄、「摘要」欄を設ける(パソコン操作前あるいは伝票チェック時点で記入) | |
| 1. 業務名 | 伝票ファイリング | | | | | | |
| 2. 業務の概要 | 立替伝票、支払伝票、振替伝票をファイリングする | | | | | | |
| 3. 作業の手順 | 作業の準備 | 伝票の仕訳 | 伝票の並替え | 各種伝票のファイル綴じ | ファイルの保管 | | |
| 4. 作業工程と作業遂行に必要な事項 | 作業工程 | 作業内容 | 作業遂行に必要な事項 | 使用する道具 | 使用する伝票 | 改良点(案) | |
| | 保管場所からファイリングする 会社の伝票の束を取り出し、作業場所へ運ぶ(クリアフォルダ単位) | 取り出す 運ぶ | 保管場所の把握 | 指サック | 立替伝票 支払伝票 振替伝票 (各仕訳チェックリスト含) | ・ファイリング実施の日程目安を会社ごとに整理し、日程順に保管すること ・クリアフォルダへの伝票を入れる向きを統一 ・十分な作業スペースの確保 ・各種伝票専用トレーの用意 | |
| | 2桁の数字(仕訳チェックリスト)を手がかりに伝票を「立替伝票」「支払伝票」「振替伝票」「その他」に仕分ける(クリアフォルダ単位) | 分類する | 「伝票番号範囲」の把握 例: 199906-400-12-0001 ~ 199906-400-12-0008 | | | 立替伝票 仕訳チェックリスト | |
| | 12「立替伝票」を、月単位で仕分ける(クリアフォルダ単位) | 分類する | : 11, 12, 13, 03 : 199906, 199905 : 300, 400 : 0001 ~ 0008 | | | 立替伝票 支払伝票 振替伝票 (各仕訳チェックリスト含) | |
| | 各種伝票を「地域コード」単位で仕分ける(クリアフォルダ単位) | 分類する | | | | | |
| | 各種伝票を小さい番号が下になるように番号順(仕訳チェックリスト)に並べる(クリアフォルダ単位) | 見る | 数字の理解 | | | | |
| | 立替伝票のファイル | | | | | 立替伝票 | |
| 1. ファイリング実施会社の保管キャビネットから立替伝票及び仕訳チェックリストのチューブファイル、領収証ボックスを取り出し、作業机へ運ぶ | 取り出す 運ぶ | キャビネット内のチューブファイル配置の把握 | | | 立替伝票 仕訳チェックリスト 領収書 | ・チューブファイルの背表紙を4色に統一する(立替、支払、振替、仕訳チェックリスト) | |
| 2. ビニール袋にマジックで会社名、日付、Noを書く | 記入する | | | マジック ビニール袋 | | ・ビニール袋のサイズを大きくする | |
| 3. クリアフォルダから仕訳チェックリストを取出し、小さい順に下から上へ並べ、パンチで穴を開け、チューブファイルの「立替伝票」の場所に綴じる | とじる | チューブファイル内の伝票(立替、支払、振替)配置の把握 数字の理解 | | パンチ | | | |

6. 到達水準

訓練対象者は3名である。事業所に従事する業務があるため、訓練は事業所内に教室を設け、期間は週3日間の8ヵ月間でOFF-JTとした。

業務分析から経理業務の到達水準を設定し、訓練生個人の特性に合わせ訓練内容・目標・訓練題目時間を設定した。

事業所から望まれるものの1つとして、各単位ごとの作業内容の習得はもとより、対象者個人が独力で1つの業務（工程）を成し遂げることがあげられる。

通常の経理業務の中でも、誤作業に対するチェック機能は有しているが、そのチェック機能を増やすのではなく、対象者が従事することにより、既存の

業務の生産性がさらに向上しなければ事業所にとって何の意味もないものである。

目標到達のために、身体的な障害が原因で訓練・作業が困難となる場合は、自助具の開発に取り組み、知的な障害が原因でコミュニケーションや業務が困難な場合には、対象者周辺の職員に対する「知的障害者特性」について講義を行ったり、業務遂行マニュアルを作成した。

業務分析から業務を細分化・明確化したうえで「表2 到達水準」のように設定し、訓練を進めていくと、実務の単純作業として使えるものや簡単な判断で処理できるものを洗い出すことができる。また各題目ごとや各人の組み合わせにより1つの業務として成り立つことも明らかとなった。

表2 到達水準

【帳票処理到達水準】

| モジュール番号 訓練項目 | 到達水準 |
|-----------------|---|
| B - 1 数 | <ul style="list-style-type: none"> ・31までの数値が読め、大小比較ができる ・数を順番に並べ替えることができる ・日付を理解し、新しい順、古い順に並べ替えることができる |
| B - 2 国語基礎 | <ul style="list-style-type: none"> ・文字を読むことができる ・漢字を書くことができる、漢字を読むことができる ・手本に従い、漢字ひらがなが記入できる |
| B - 3 帳票処理 | <ul style="list-style-type: none"> ・各種伝票の名称や色を覚えることができる ・各種伝票を基準により、所定のトレイまたはファイルに仕訳ができる ・帳票にある印鑑の有無や金額の基準によって伝票をトレイまたはファイルに分類、保管できる |
| B - 4 押印作業 | <ul style="list-style-type: none"> ・日付印を所定の場所に押すことができる ・日付印の設定ができる ・ナンバリングで、連番または固定の数値を押印することができる ・ナンバリングの設定ができる |
| B - 5 電卓 | <ul style="list-style-type: none"> ・足し算・引き算ができる ・各種桁混じりの足し算・引き算ができる ・各種帳票内の数ヵ所にわたる記載場所の足し算・検算ができる |
| B - 6 照合作業 | <ul style="list-style-type: none"> ・帳票同士の金額の照合ができる ・帳票と領収書の照合ができる ・帳票数値データとパソコン上の数値データとの照合ができる |

【OAデータ入力到達水準】

| モジュール番号 訓練項目 | 到達水準 |
|-----------------------|---|
| B - 7 キーボード 操作1 | <ul style="list-style-type: none"> ・パソコンの起動と終了ができる ・OA機器の名称を覚える ・マウス操作ができる ・ひらがな・カタカナ・漢字・数値入力ができる |
| B - 8 キーボード 操作2 | <ul style="list-style-type: none"> ・伝票データをパソコンに入力できる ・文章入力ができる |
| B - 9 パソコン | <ul style="list-style-type: none"> ・手本に従って文章入力ができる ・入力した文書を印刷できる ・会社で使用されているソフトのデータ入力および印刷ができる |

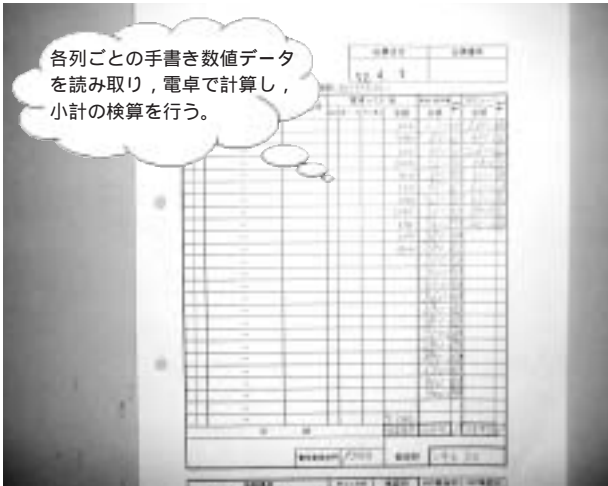
【ファイリング到達水準】

| モジュール番号 訓練項目 | 到達水準 |
|--------------------------|---|
| B - 10 パンチ・ ファイリング | <ul style="list-style-type: none"> ・各種サイズの用紙にパンチで穴をあけ、チューブファイルにファイルすることができる ・ファイルを所定の保管場所に置くことができる ・帳票を日付や番号を基準にまとめ、ファイルする |
| B - 11 かさみ・ カッター | <ul style="list-style-type: none"> ・用紙を指定サイズまたは線に沿って、切り取ることができる |
| B - 12 ホッチキス・ クリップ | <ul style="list-style-type: none"> ・資料と別紙資料をホッチキスでとめることができる ・各種資料（伝票と模擬領収書）の付け合わせ作業ができる |

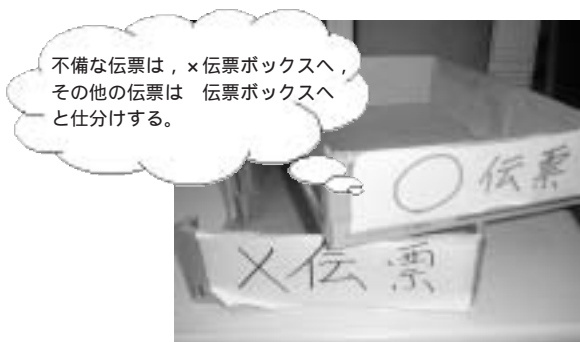
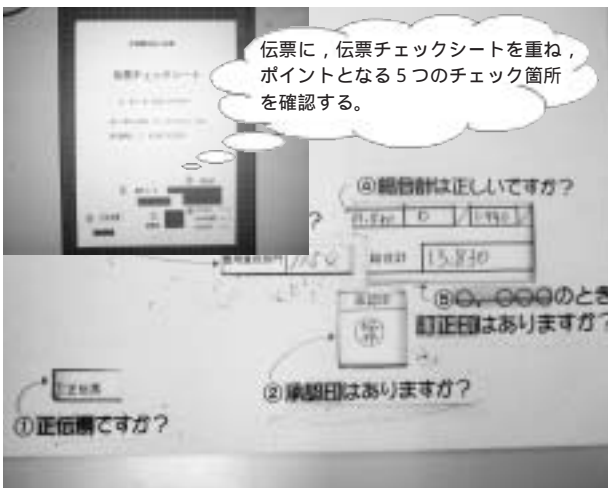
7. 教材と自助具（抜粋）

7.1 帳票処理

電卓計算

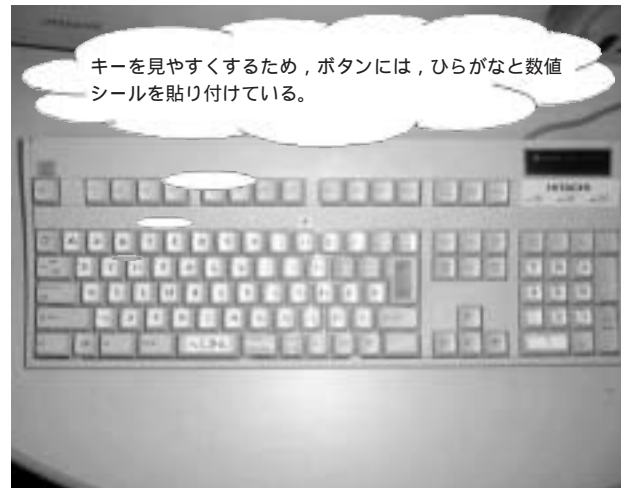


伝票チェック作業

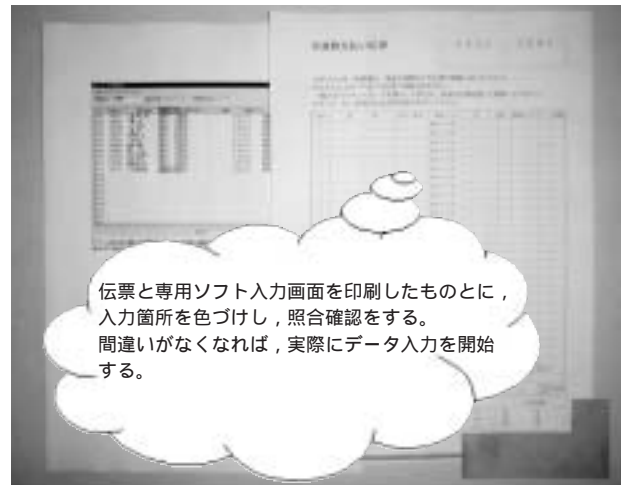


7.2 OAデータ入力

キーボード



照合



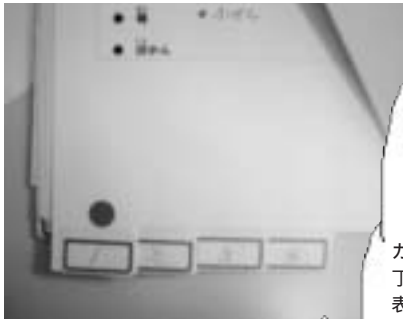
7.3 ファイリング

ファイリング

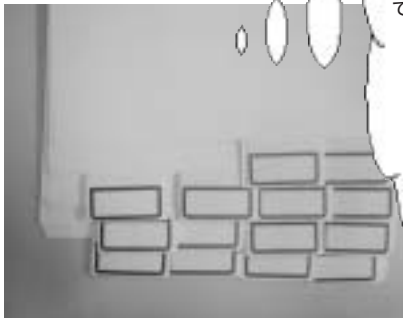


7.4 業務マニュアル

カード型



カード1枚1枚を丁寧にめくるため、表面には赤丸シールを貼り、段カットしている。



7.5 その他自助具



ナンバリング設定時の土台
伝票日付並べ替えボックス
領収書入れ



1枚にまとめたマニュアル



8. おわりに

知的障害者の職域拡大の1つとして、本稿では事務補助業務を取り上げているが、知的障害者の特性は個人により大きく異なることおよび事業所の事務処理方法が千差万別であろうことから、施設において普遍的な訓練カリキュラムおよび指導法を確立するにはもっと多くの事例を経験し、収集して検証していかなければならないであろう。

事業所内で行われる業務は、常に流動的であり仕事のやり方が変化している。その変動に知的障害者がついていけるだけの能力を、施設側はどのように訓練すればよいのか。

施設の中からは、事業所で行われている実務が見えないため、実際に必要な訓練が見落とされがちになる。その作業要素が多くの事業所に共通するであろうものならば、訓練カリキュラムに入れておきたいものである。

今後の知的障害者職業訓練を実施するためには、こうした作業要素を数多く知り、施設側が企業に赴き、実務の実態を知っておくことが大切であろう。