

障害者に対する職業能力開発

－就労に向けた事務系職場模擬実習の取り組み－

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

国立職業リハビリテーションセンター（以下「職リハセンター」という。）では、身体障害をはじめ、発達障害、高次脳機能障害、精神障害等を有する障害者を積極的に受け入れ、各種障害の症状やその程度に対応した、指導技法の開発、ノウハウの蓄積に努めるとともに、訓練生がスムーズに就職できるよう各種の訓練に取り組んでいる。

職リハセンターでは、訓練生が就職する際に、指導員やカウンセラーが事業所へ出向き、訓練生個々の能力や障害状況に応じた「職場環境の整備」、「仕事の職務分析・設計」、「指導方法等の援助」を行うことがある。また事業所においても、修了生の職場定着に向け、職場環境の改善や職務創出等、積極的に取り組まれている。

訓練生は就職することにより、訓練生を取り巻く環境が、職業訓練の環境から事業所での作業環境へと大きく変わる。そのため、職リハセンターでは、企業ニーズに合わせて企業内訓練と施設内訓練を組み合わせて、企業連携訓練の取り組みを進めている。

修了生のフォローアップなど修了後の状況の把握にも努めているが、修了生や事業所から得た情報では、就職当初、技能面、コミュニケーション、環境変化などに課題を抱えている事例が多い。

そこで、ビジネスマネジメント科では、訓練期間中の企業委託実習や修了後の新しい職場でよりス

ムースに職場環境や仕事に慣れるため、就労（即戦力）を目指した職場模擬実習に取り組んでいるので報告する。

2. ビジネスマネジメント科

ビジネスマネジメント科では、高次脳機能障害や精神障害者等さまざまな障害を有する者を多数受け入れており、訓練生個々の能力、障害特性や程度に応じて、個別の訓練目標や訓練計画等を作成し、事務に関する知識・技能の付与を行い、就職を目指している。



写真1 オフィスワークコース訓練風景

将来、事務系職種への就職を目指す訓練生は、ワープロ、表計算、プレゼンテーション等の各種アプリケーションソフトを活用したコンピュータの基礎技能を習得する。また、各コースごとに簿記、税

法、社会保険などの専門学科と専攻実技を学び、専門性を高めている。なかでも、オフィスワークコースでは、ビジネスソフトを活用した技能習得と事務作業に重点を置いた訓練内容が特徴的である。

3. 就職に向けた課題と指導

(1) 事業所から見た訓練課題と要因

訓練生は、就職を目指し、訓練期間中は訓練に励んできた。そして、希望の企業に就職できたが、センターで習得した知識・技能を新しい職場で生かすきれずに、悩む修了生がいる。

就職後、修了生のフォローアップのため事業所訪問をした際、厳しい評価を叩きつけられることがある。他の障害者訓練施設でも事業所訪問をされた際、次のような厳しい同様の指摘をいただいた経験はないだろうか。

- ・技能より職場生活面が何とかならないか。
- ・訓練でパソコンの資格を取りながら、なぜ仕事で使えない。何の訓練をやってきたのか。
- ・能力が低いので、簡易・単純作業しかさせられない。
- ・職場として、ふさわしい言葉づかいができていない。

など。

上記の指摘事項からわかる課題は、次のことが想定される。

- ・事業所が期待した仕上がり像まで、修了生が技能修得できていない。
- ・訓練生が思っていた仕事内容と違う仕事・作業をさせられた。
- ・訓練生のビジネスマナーが不足している。

など。

これらの課題に対する要因を探ると、次のようなことが考えられる。

- ・訓練期間中に、障害の種類やその程度に合わせた訓練計画が適切に準備されていなかった。
- ・採用に当たって、事業所側が訓練生の障害の程度や仕事の能力を把握しきれないまま採用した。
- ・訓練生は就職後、どんな仕事・どんな能力が求め

られるか、わからないまま就職した。

- ・訓練生の職業生活に対する甘さ。
 - ・訓練期間中に、適切な就職指導が実施されなかった。
- など。

(2) 修了生からみた課題と要因

新入社員にとって、一般に入社後1～2年間は職場に慣れるまで、戸惑いや疑問などを抱いている。そんな戸惑いや疑問には、次のようなことがあげられる。

- ・会社が何をしているのか。
- ・上司が何を言っているのかわからない。
- ・何のためにそのデータを入力するのかわからない。
- ・質問をしたいが、上司や周囲の人たちは忙しそうだし、緊張してなかなか話しかけにくい。
- ・話しかけるタイミングがわからない。

など。

上述の修了生の感想を見ると、次のような課題が想定できる。

- ・就職活動でどのような製品を取り扱っている企業であるか、どんな組織であるかなど、企業調査を十分に行っていない。
- ・仕事内容を十分把握していない。
- ・訓練期間中に習得した技能を応用した経験がない。
- ・仲間とのコミュニケーション、職場内の雰囲気慣れていない。

など。

これらの課題については、入社後の実務の経験を積み重ねることで、克服していける項目もあるが、訓練在籍中から企業実習制度等を活用し職場適応訓練を行うことも考えられる。

(3) 応用と適切な指導

各施設では、訓練生が理解しやすく、訓練効果を向上させるため、市販教材や手作りの創意工夫された教材、補助教材など、多岐にわたり活用されている。オフィスワークコースで実施しているコン

コンピュータの基礎訓練では、演習課題を通して、表作成や書類作成までの基礎技能の習得を目指している。

訓練生にとって、問題数をこなせば、各ソフトの機能は十分に覚えていくことができる。しかし、与えられた問題をひたすら解いているばかりでは、自ら作業または生産し、実戦的（応用）な能力の習得には至らない。

この基礎訓練で習得した技能だけを有して就職した場合、修了生は企業で作業を指示されたとき、「戸惑い」を生じ、訓練と実際の仕事とのギャップに気づくことが予想される。

表計算ソフトで作られたフォームに、データ入力をすることはできる。しかし、データを渡されて、そのつど指示される表作成、書類作成までできるようになるには、その従業員の能力と実務経験に委ねられる。

指導員は、アプリケーションソフトの使い方をうまく説明するのは当然であるが、何のために覚えなければいけないのか、この課題に何の意味があるのか、教科の指導に際して、場面を理解させた指導も必要である。

訓練生個々の特性に応じて課題を「いつまでに仕上げること。」「作業の追加・変更」等の期限や応用的な作業の指示を与えることである。そして、訓練生は一般的にその指示に従い作業を行い、作業終了後は、指導員に作業結果を報告してくる。その際に、指導員は、作業結果（質・量・速さ）の評価と同時に訓練生の報告・説明の仕方についても適切な評価と指導をすることが重要である。

また、修了生が社会で活躍するうえでは、今後もフォローアップを強化することで、定着率の向上が望めるとともに、修了生の職業能力の向上を支援する手段としては、能力開発セミナーの普及・充実を図ることが必要と考える。

(4) 体調への配慮と「問いかけ」

訓練生に対する体調への配慮は常に必要であるが、必要以上に体調について「問いかけ」や「声掛け」をしてしまった経験はないだろうか。過剰の

「問いかけ」となった場合、訓練生は「過剰」の問いかけを「通常」の問いかけと思い込んでしまい、他の訓練や就労時にはかなりやっかいとなる。あくまでも、訓練中には企業を想定した体調管理にとどめるべきである。

一方、訓練生の「実習への意欲」や「自信を取り戻させる」ために、筆者は、訓練中に、次のようなキーワードをよく使用している。

【やる気にさせるキーワード】

- ・ありがとう。
- ・あなたじゃないとできなかった。
- ・それ、いいですね。
- ・手伝ってください。
- ・安心して頼める。
- ・何をやらせても丁寧ですね。
- ・よく観察していますね。
- ・～さんも喜んでいましたよ。
- ・助かります。

4. 模擬職場実習の取り組み

(1) 模擬職場実習の意義

パソコン操作などの技能や簿記など専門知識を習得するだけでなく、体を動かし、共同作業をすることにより、職場での仕事を具体的にイメージするのが容易となる。

また、仕事に対する責任感や職場内での人間関係・コミュニケーションなどの重要さも訓練を通して体得できる。

さらに、就労に際しての環境変化への対応にもレディネスが得られる。さまざまな環境のもとで模擬作業を実施することで、訓練生にとってよい自信となると考える。

模擬作業の中では、作業のどの部分を見直しすればよいか、どのように的確に質問をすればよいかなど、外的課題から内的課題まで、訓練生は指導員と直接腹を割って向き合うことになる。

今回紹介する作業は、作業課題の一部である。そのほかにも、フロッピィディスクの初期化、名刺

作成、他部署へのコピー用紙、用度品の発送などがある。依頼したり・されたり、事業所の職場を想定した作業課題を実施することにより、技能面、対人関係、コミュニケーション能力などを習得することを狙っている。



写真2 物品管理・整理実習

(2) 補助具と代償手段

職場実習や事業所からの情報では、環境の変化、コミュニケーション能力の不足、障害の症状にもよるが（本人特有の）作業手順書づくり等、障害者が抱える課題は多い。修了生と事業所が一緒になって課題解決に向けて取り組み、職場改善を図ることで、障害者の活躍する職場が広がっていく。

特に、就労経験のない学卒者や在宅生活が長いまたは施設生活が長い障害者などは、仕事の体験を訓練現場でいかに体験することができるかによって、環境変化への対応では重要な要素となる。

今までの訓練生の中には、次のような理由で作業系の訓練内容そのものも避けていたことはないだろうか。

- ・障害のため、動作が鈍い。
- ・上肢がうまく使えない。
- ・うまく話すことができない。

補助具の開発や体の使い方の工夫などを考えて、行動することにより、作業領域の拡大や自信を掴む手がかりとなることが多いのではないかと。

実際、業務レベルで使えない代償手段でも、本人が納得できるよう十分時間を取り、補助具や代償方

法などを数多く経験させることは、就職後の新しい職場環境で障害を克服して作業を遂行するうえで、非常に有益となっている。

(3) 用度品管理作業

ビジネスマネジメント科オフィスコースでは、コピー用紙、プリンタートナー、ケーブル等、事業所で使用される用度品の保管管理を想定し、用度品管理および整理の訓練を実施している。

保管棚の組み立て、倉庫内のレイアウト、用度品の陳列方法など、倉庫内の管理業務全般にわたり、訓練生に運営させている。

用度品管理作業を通して、訓練生が作業能力をどれだけ発揮できるか体験することになる。訓練生が習得できる内容としては、具体的に次のようなことがあげられる。

- ・車椅子使用の訓練生であっても、自分ができる作業はどのようなことがあるか。
- ・手が届くところは床面から何cmのところまでか。
- ・棚板何cm奥まで手が届き、用度品を取り出せるか。
- ・今まで、用度品のメーカ、型番等を見たこともなかったが、カタログを見開き、どういうものなのかを本人自身で確認できる。
- ・用度品を見てメーカがわからなければ、品物と型番をインターネットで調べ探し出す。
- ・手の届かないところは、手の届く他の訓練生にお願いをする。

用度品管理の作業を通して、自分ができるありとあらゆるものを模索・体験することにより、「事務職＝パソコン」のようなイメージを打開し、「事務職＝なんでも屋」のイメージを持たせることで、就職に際しての職域の拡大にもつながる。また、単純な作業であっても、未経験の作業を行うことで事業所での「戸惑い」、「不安」、「疑問」などが軽減できる。さらに、数名の訓練生がグループで作業を行うため、コミュニケーション能力、自発性、協調性などを養うことができる。

(4) シール貼り作業

事務所内での作業には、データの作成、資料作成、会議用資料の製本、資料発送作業など、多くの作業がある。

訓練生の就職を考慮したとき、これら多くの作業のなかで、下手間業務の訓練も機能障害を有する訓練生には重要となる。

このため実習室の一角に作業コーナーを設け、「宛名シール貼り作業」や「パンフレットへの修正シール貼り作業」などの訓練を行っている。

これらのシール貼り作業では、3人一組・3組程度で行い、日々の作業を次のグループにまた次のグループに引き継ぎ、リレー方式の作業サイクルとなっている。

シール貼り作業では、丁寧に真直ぐ平行に貼り付けることができれば問題ない。しかし、上肢機能障害を有する訓練生にとって、手の震えなどにより思うように作業できないことがある。訓練生がより簡単にシールを真直ぐ貼れるように、補助具の考案や作業の段取り、そして作業手順を訓練生と一緒に考えていく。そのとき、訓練生同士で相談できる環境も用意するのが効果的となる。

作業の準備をするうえで、作業スペースの広さも障害者にとっては重要な要素となる。同じ作業場で、訓練生同士が離れすぎると声かけが難しく、近すぎると作業中の仲間の訓練生と体が触れてしまい、作業を妨げる原因ともなりかねない。障害者の作業スペースは、健常者に比べて、十分に配慮する必要がある。



写真3 シール貼り作業・包装作業

代償手段は、障害の症状に合わせて、それぞれ開発・改良する必要がある。作業の実体験を通して、訓練生は「自分でできること」や「工夫の仕方」も理解できるようになる。そして、実践的な工夫の仕方などを学ぶことにより、作業意欲と作業量の向上が期待できる。

シール貼り作業では、訓練生は単にシールを貼るだけでなく、次のような作業の流れのなかで、データを記録している。

- ① 倉庫から修正前のパンフレット、修正シール、包装用紙を作業コーナーに運び出す。
- ② 補助具を使って、パンフレットの修正箇所修正シールを真直ぐ平行に貼る。
- ③ 1時間当たりに貼り終えたシール部数を数え、その記録を取る。
- ④ 修正シールを貼ったパンフレットは、200部を一束として、包装用紙で包装する。
- ⑤ 包装したパンフレットは、倉庫に搬送し保管する。
- ⑥ 表計算ソフトを使って集計表に作業結果を入力する。
- ⑦ そして、データをグラフ化し、平均作業量を確認する。それらのデータは、報告書作成など、他の訓練にも活用される。

用度品の個数チェックから、カタログ確認、配達・集計作業、そして報告書作成等、ビジネスソフトを活用して資料を作成し、作業を完結する。この作業の流れを体験することにより、訓練生は技能の習得と就業への自信を育てることになる。

この作業は、各グループが日々の作業を次のグループに引き継ぎを行っている。同僚や次のグループのことも考え、事前準備や整理整頓など丁寧さを身に付けることができる。ただ単に、指導員から丁寧さや整理整頓等を口頭で指示されただけでは効果がなく、訓練生同士のチェック事項や申し送り事項など報告し合うことにより、訓練生はお互いに刺激を受け、より丁寧な作業を心がける結果となる。

(5) 作業場間の連携

用度品管理倉庫と修正シール貼り作業コーナーと

の間では、訓練用の電話を活用して、随時、作業進行に係る連絡を取り合うようにしている。

パンフレット200部を一束として、包装用紙で包装する。包装用紙、未修正パンフレットは倉庫に保管してある。

修正シール貼りを担当する訓練生は、包装用紙や未修正パンフレットの配達依頼を訓練用の電話で連絡する。

一方、倉庫管理を担当する訓練生は、倉庫内での棚卸作業等作業状況を見計らい、訓練用の電話でシール貼り作業の進捗状況を確認し、事前に包装用紙等を必要数量準備する。

この連携では、シール貼り作業グループとこれをサポートする用度品管理グループが、それぞれ自分たちに与えられた仕事（使命）を果たすことに努めている。

訓練生にとって、お互いに刺激を受け、よりよい職場（訓練）環境・人間関係づくりとなっている。

6. おわりに

床や保管棚にあるコピー用紙の箱、パンフレット

の数を数えることが困難であり、個、本、箱、冊等の単位も不明瞭な訓練生も多い。

ごく簡単なことができなかったことや経験不足などから、職場で卑劣ないじめを受け、自信をなくし、対人関係、コミュニケーションについて苦手意識を持つ者も少なくない。そのため職場では、自分の能力を十分に発揮できない修了生もいる。

しかし、彼らは「就職に向けて技術・技能を学びたい。」「一般常識的なことを学びたい。」「パソコン操作を覚えたい。」「ビジネスマナーを学びたい。」などを切に願っている。過去に経験したことがない新しい職場環境への変化や仕事への不安、他の従業員との人間関係、障害への理解、といった不安をこの模擬実習の中で共に共有し、対策を考え実行することにより、訓練生が自信をつけることができると考える。また、今回紹介した用度品管理、パンフレットへのシール貼り作業のほか、ファイリングや押印、仕分け作業等のような小さな規模の訓練でも訓練生自身の体験を通して自信を育てられると結論づけたい。