

49. 障害者の就労支援事業所における事務作業の 訓練プログラムに関する研究

角光 裕美（地域活動支援センターぷろぼの）

I. 研究目的

地域活動支援センターぷろぼのでは、平成 21 年度より継続して、地域福祉で活用できる就労支援プログラムの開発に取り組んできた。障害者が IT 技術を活用して事務職等の職種に就職する機会も増える中、効果的な事務作業の訓練の検討が必要となっている。本研究では、障害者職業総合センターの開発した『ワークサンプル幕張版』を試行的に実施し、今後の効果的な訓練及び就労支援プログラムの開発に活かすことを目的とする。

II. 方法

1. 対象者

地域活動支援センターぷろぼのでは、就労支援を基礎訓練・応用訓練と分け、基礎訓練で社会人としての基礎力を育成することを目指している。基礎訓練中には、作業体験を通じて得意なこと・苦手なことを整理する訓練である『チャレンジプログラム』や、基本的な IT 技術（Word、Excel の基本操作）を学ぶ『IT 基礎訓練』、ビジネスマナー訓練に参加することとなっている。本研究では、就労支援事業所に通う利用者の内、基礎的な訓練を終え、具体的な仕事の訓練に入る時期の人を対象とした。

2. 職業適性検査の実施

基礎訓練期の『チャレンジプログラム』では、得意なこと・苦手なことに関して、体験を通じて整理する。その結果として、入力作業や手作業の正確性・スピードやコミュニケーション能力の客観的評価・自己評価は行っている。しかし、事務職または作業職かを判断する材料として、一般化されている職業適性検査の活用を検討することが必要と感じた。

本研究では、基礎訓練を終えた人を対象に「厚生労働省編一般職業適性検査」を実施し、職業適性を考慮した上で事務作業訓練に参加してもらった。その際、基礎訓練期の評価訓練でもある『チャレンジプログラム』の結果も、判断の材料とし、職業適性検査の有効性ととも、検査実施時期を基礎訓練終了後に実施するほうが良いか、あるいは基礎訓練の最初にするほうが良いかどうかについても検討することとした。

3. 事務作業訓練の検討

事務作業訓練として、「ワークサンプル幕張版事務作業用品」を購入し、その材料を活用した事務訓練を試行的に実施した。ワークサンプル幕張版の事務作業には、物品請求書作成、数値チェック、作業日報の集計がある。

ワークサンプル幕張版事務作業用品を使った事務訓練を実施した後、参加者に訓練を受けた感想・評価・他に足りない訓練内容を聞き取り、その結果をもとに訓練案を構成し直すことにした。

III. 結果と考察

1. 職業適性検査

全事業所の利用者の内、基礎訓練を終了した人を対象に「厚生労働省編一般職業適性検査」を実施した。職業適性検査では、検査用紙及び器具を使って客観的に判定し、そのうち事務職に必要な次の能力を重点的に比較した。

知的能力	説明・教示や諸原理・諸概念を理解したり、推理し、判断したりする能力。一般的な学習力。
言語能力	言語相互の関係および文章や句の意味を理解し、それを有効に使いこなす能力。
数理能力	計算を正確に速く行うとともに、応用問題を解き、推論する能力。
書記的知覚	文字や数字を直感的に見分け、違いを見つけ、校正する能力。文字や数字に限らず、対象をすばやく知覚する能力。
空間判断力	立体形を理解したり、平面図から立体を想像したり、考えたりする能力。物体間の位置関係とその変化を正しく理解する能力。
形態知覚	物体あるいは図形を見比べて、その形や陰影、線の太さや長さなど細かい差異を正確に見分ける能力。
運動共応	データ入力等、眼で見ながら、手で迅速な運動を正しくコントロールする能力。
指先の器用さ	組立作業などに必要な指先の器用さ。小さいものを巧みに取り扱う能力。
手腕の器用さ	ハンドルやレバーを巧みに操作するなど、物を取り上げたり、定められた位置関係で正確にすばやく持ち替えたりするなどの、手腕や手首を巧みに動かす能力。

上記の能力の内、事務職では「知的能力」「言語能力」「書記的知覚」「運動共応」といった幅広い能力が必要となる。また、事務作業には封入・発送作業といった簡素な手作業も伴う場合も多いため、他の指先・手指の器用さなども考慮した。これらについては、「一般職業適性検査手引」を基に集計・評価した。職業適性検査及び『チャレンジプログラム』で事務職に適性があると認められた人の内 3 名を事務訓練対象とし、比較対象として事務

職は希望しているが手作業職に適性が認められる3名にも参加してもらった。



[厚生労働省一般職業適性検査]

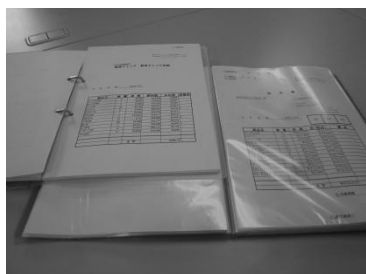
2. 事務訓練

(1) ワークサンプル幕張版の活用

ワークサンプル幕張版の事務作業には、「物品請求書作成」、「数値チェック」、「作業日報集計」がある。

物品請求書作成	指示された条件に従って、物品カタログを見ながら物品請求書を作成する作業
数値チェック	納品書に沿って、請求書の誤りをチェックし、訂正する作業
作業日報集計	指示された日時・人に関する作業日報を集計する作業

それぞれの作業には実施マニュアル及び評価基準が定められており、エラー内容を精査し、改善の提案を行うことができた。



[数値チェック]



[作業日報集計]

参加後の振り返りとして、参加者からは次のような意見が出た。

<良かった点>

- ・具体的に自分がどのような部分を注意する必要があるのか、明確になった。
- ・何度も繰り返して、自分がどこでミスが出やすいのか分かった。
- ・日報の集計や商品の発注準備など、事務の作業が体験出来てよかった。
- ・事務職経験はないが、事務の仕事が出来そうと思った。
- ・体験してみて、自分には事務作業が向いていないことが分かった。

<改善点>

- ・実際の仕事は、このような作業ばかりではないので、練習したことを活用できるか不安である。

- ・入力作業や発送作業など、他の事務作業もしてみたい。

以上から、ワークサンプル幕張版を活用することで、①事務作業の一部を体験することで、仕事のイメージを作る助けとなる、②事務職の作業を通じて得意・苦手を整理することで、事務職への適性及び作業上の注意点が明確になることである。改善点としては、作業が限定的であるため、事務職の訓練としては不十分であることが挙げられ、事務職の作業の幅を広く準備し、継続的な訓練として活用できるようにすることであった。

(2) 改良版事務訓練

ワークサンプル幕張版の試行的実施を通じて明らかになったことをもとに、事務作業訓練を改良することにした。改良点として、「物品請求書作成」、「数値チェック」、「作業日報集計」の他に、一般的な事務職でよくある仕事内容として、「文書作成」、「書類の封入・発送作業」、「お茶くみ・お茶出し」、「入力作業」、「備品在庫チェック」を追加した。

文書作成	イベントの案内を Word で作成する。日時・場所・内容は指定。
書類の封入・発送作業	指示した書類内容・部数に沿って、パンフレットや書類を組み、封筒に入れる。表綿には宛名シールを貼る。
お茶出し	昼食時間及び休憩時間に、他の利用者のお茶・お菓子を準備する。使用後の急須・コップを洗う。来客のあるときには、お客様にお茶を入れて出す。
入力作業	名刺データを基に、団体・住所録を作成する。
備品在庫チェック	事業所内の指定された備品の在庫をチェックし、足りない分については発送準備を行う。

それぞれの作業について、実施マニュアル及び評価基準を定めた。



[事務作業訓練の様子]

改良版事務作業訓練への参加後に、改めて振り返りを行い、次のような意見が上がった。

<良かった点>

- ・色々な作業をさせてもらって、事務職のイメージがついた。
- ・事務の仕事と作業の仕事を経験して、自分が向いている仕事が整理できた。
- ・パソコンを使った作業やお茶出し・備品在庫チェックなど、事業所に関わる具体的な作業が体験出来てよかった。実際にお客様や他の利用者に関わる作業なので、何のために作業しているかが分かりやすかった。

- ・作業に優先順位を考えなければならず、それが実際の仕事に活かせそうだった。
- ・だんだんと作業に慣れることで、自分で工夫をすることが多くなった。

<改善点>

- ・電話応対や会計など、事務職に必要なことをもっと練習したい。
- ・練習の課題が多いが、実際の作業の機会がもっと多いとよい。

以上から、改良版事務作業訓練は、①幅広い作業を設定したことにより、事務職の経験ができるようになった、②作業の種類が増えることで、優先順位を考えることが出てきた、③事業所に関係する実際の作業を担当することで、自分で考えることが増えたという点で効果的な事務作業訓練と言える。しかし、事務職で電話応対が含まれることは多く、練習の機会をどう確保するかは課題である。また、練習課題と実際の作業へのモチベーションの差も見られ、訓練へのモチベーションをどのように持ってもらうかも課題と言える。

3. 報告会

平成 24 年 10 月 13 日の法人全体の研修会で、事務作業訓練の開発研究を報告した。現時点では改善すべきこともあるため、関係機関を対象とした報告会ではなく、訓練内容を法人内の 4 つの就労支援事業所で共有し、意見交換を行うことにした。そのため今回、関係機関は呼ばず報告書は印刷していない。平成 25 年 5 月に、外部関係者も招いて報告会を開催する際に、事務作業訓練の開発研究について報告を行う予定である。

IV. まとめ

「厚生労働省編一般職業適性検査」について、7 か月間の個人作業・3 か月間の共同作業を行う中期的な『チャレンジプログラム』との組み合わせは有効である。ただし、チャレンジプログラム開始前に実施すると、早期からの見通しを持った支援へと活用できると考えられる。また、検査の実施は、本人にとっても客観的な職業適性の評価を受けることで、自分の職業適性に納得しやすいことが分かった。

事務作業は、事務作業を希望する人の体験の場として、今後も活用できる。また、作業適性の自己理解ができていない人を対象とした体験を通じた適性の整理や、繰り返し参加することによる仕事のリズム作りとしても重要となりうるだろう。

【経費使途詳細】

ワークサンプル幕張版（事務作業用）	99,225 円
事務作業訓練の材料費（封筒、ボールペン、のり他）	32,625 円
作業検査（厚生労働省編一般職業適性検査器具・作業部品）	153,390 円
検査用紙・マニュアル（厚生労働省編一般職業適性検査）	15,710 円
合計	300,950 円