

テーマ「障害者に対する職業能力開発」

休職中の高次脳機能障害者に対する職場復帰支援の取り組みについて

－職場復帰訓練の実際－

所 属：国立職業リハビリテーションセンター 職業訓練部

執筆者：櫻田 修久（サクラダ ノブヒサ）

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、昭和54年に設立以来、身体障害者を中心とした多種多様な障害に対応した職業訓練を実施してきた。近年は、職業訓練ニーズの変化に伴い、高次脳機能障害・精神障害・発達障害等、認知機能に障害を有する方への職業訓練に注力しており、その中で必要となる支援技法は、訓練対象者や、それを取り巻く環境ごとに細やかな配慮が求められる。当初、高齢・障害者雇用支援機構における職業訓練の対象者は「職業訓練の措置を受けることによって就職が見込まれる者（求職者）」とされていたが、平成17年度に「職場復帰のため短期課程の普通職業訓練を受講することが適当であると判断された休職者も当該職業訓練の対象者に含まれるものとする」と改められた。これを受け、職リハセンター職域開発科（以下、職域開発科という。）では、休職中の高次脳機能障害者の職場復帰を目的とした短期課程の普通職業訓練（以下、「職場復帰訓練」という。）「代償手段獲得コース」を設け、平成18年度来、多数の休職者を職場復帰へ繋げてきたところである。職場復帰訓練は、求職者の職業訓練と比較し、独自に配慮すべき点が数多く存在し、実施にあたっては限られた期間の中で、効果的かつ効率的な支援が求められ、事業主との調整も含め、きめ細やかな配慮が必要となる。

今回は職場復帰支援の流れについて紹介し、入所に係る調整、職場復帰訓練計画の策定と実施、就労現場での調整・フォローアップ等において、重要と考えられる事項を交えながら、具体的な支援および訓練の手法について論じてゆく。

2. 職場復帰支援の全体像と地域センターとの連携について

「職場復帰支援」と「職場復帰訓練」は同義として扱われやすいが、「職場復帰支援」は、支援ニーズの発生から職場復帰が成されるまでの期間として捉え、職場復帰訓練を受講することが適切と判断された者（以下、「訓練対象者」という。）が職リハセンターに入所してから修了するまでの期間を「職場復帰訓練」と定義する。

職場復帰支援の大まかな流れを説明すると次のようになる（図1参照）。①訓練対象者および事業主は、各都道府県の地域障害者職業センター（以下、「地域センター」という。）を経由し、職リハセンターへ訓練要請がなされ、②職リハセンター職業評価課が、要請者に対し、施設見学・職場復帰支援に関しての説明を行った後、訓練受講の意思が確認されると、③訓練受講申請、④職リハセンターでの職業評価、⑤入所決定会議、⑥職業リハビリテーション計画の策定を経て、⑦職域開発科での職場復帰訓練実施となる。また、訓練対象者の職場復帰後は、⑧職場定着の為のフォローアップも継続して行われる。この流れを円滑に執り行い、支援および訓練を適切に実施するためには、関係する支援者間での意思疎通が重要であることはいうまでもないが、とりわけ職場復帰支援に関しては、地域センターとの連携が重要となる。特に、訓練対象者の居住地および事業主が職リハセンターから遠隔地にある場合、当該地の地域センターが果たす役割は非常に大きい。この場合の地域センターは、当該地域事情の把握状況の面、支援に向かう距離の面からも、訓練対象者および事業主にとっては、職リハセンターよりも身近な支援機関であり、地域センターが支援することで、訓練対象者および事業主に対して与える安心感も大きいと思われる。このようなことから、よりきめ細やかな支援を求められる職場復帰支援においては、訓練要請前の訓練対象

者との相談、事業主との事前調整、また訓練終了後のフォローアップにおいて、地域センターの協力を仰ぐことが多い。そのため、訓練対象者・事業主を中心とし、地域センターと職リハセンターが、より密接に連携し支援に携わる必要があるといえる。

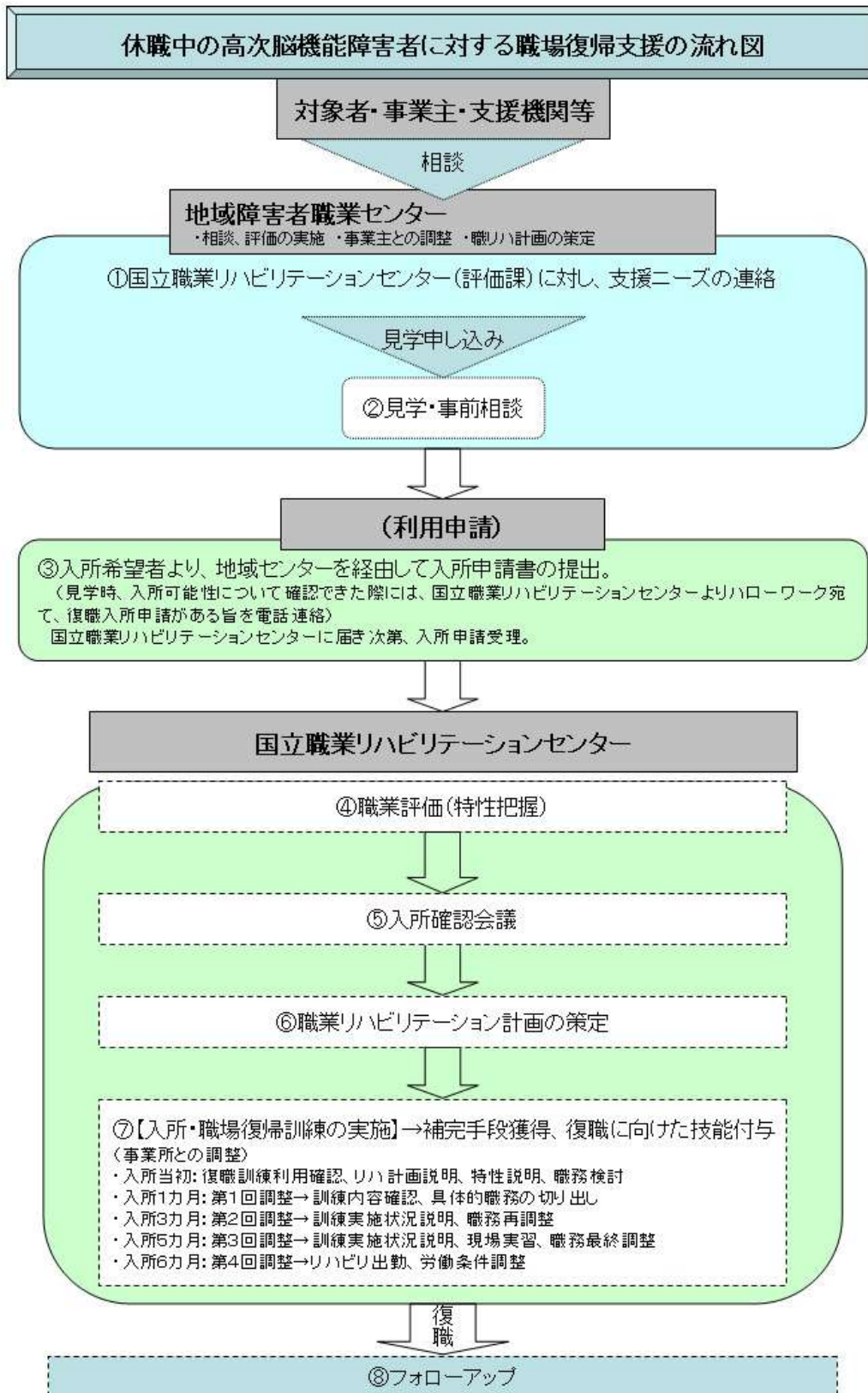


図1 休職中の高次脳機能障害者に対する職場復帰支援の流れ図

3. 訓練対象者の入所に際する留意点

職リハセンターが職場復帰訓練の要請を受けるまでの経緯は、訓練対象者によって多様であるが、その如何を問わず、当該要請がされた時点では、訓練対象者と事業主がそれぞれに持つ「職場復帰に対する考え」に差異があることが多い。訓練対象者は、当然ながら受障前と同様の職位・職務へ復帰することを希望し、また障害の程度に関係なく、それが可能であると考え、ともすれば、職場復帰を確約されたものとして捉える傾向がある。

一方で事業主は、あくまで訓練対象者が職務に耐えうるかどうかを確認した上で、職場復帰の可否を決するという姿勢であることが一般的である。この場合、事業主が、高次脳機能障害者の障害特性等を十分理解したうえで訓練対象者の職場復帰を想定するケースは、必ずしも多いとは言い難い。逆に、訓練対象者が受障前の状況と大差ない程度まで回復するものと断定している場合が多いように思われる。

このような両者間のギャップを解消しないままに職場復帰訓練へ移行した場合、訓練対象者の障害特性に起因すると思われる職務上の課題が次第に明確になるにつれ、職場復帰の可能性が低下するという状況に陥りかねない。また職場復帰の是非自体が、訓練対象者の業績や貢献度などにより左右される実情もあり、訓練者対象者によっては「職場復帰できる」という思いとは裏腹に、事業主から、自己の障害状況に対する見解と合わせて、非常に厳しい評価を受けることもあり得る。

職リハセンターにおける職場復帰訓練は、「疾病・事故等により休職中であるが、職場復帰を目指している訓練対象者に対し、職場復帰に必要な知識及び技能を障害特性に応じた補完方法と併せて付与するとともに、訓練対象者を雇用している事業主に対して、職務設計、職場環境の整備等の受け入れ準備に係る助言・支援を実施することにより円滑な職場復帰を促進し、離職の防止と雇用の安定に資することを目的としているもの」としている。

また、訓練対象者に係る事項として、「雇用する事業主が職場復帰訓練の受講希望者を職場復帰させる意思を有しており、かつ職リハセンターの専門的支援を必要としていること」としている。故に、職場復帰訓練の実施にあたっては、事前に事業主に対し訓練の目的および高次脳機能障害についての説明を十分に行い、理解を得ることはもちろんのこと、事業主の職場復帰に向けての考え方や見通し等を十分に確認し、それに対して訓練対象者、支援者が共通認識を持つことが不可欠であると考えられる。

このような理由から、訓練対象者の入所にあっては、職場復帰に際する両者間のトラブルを未然に防ぐ上でも、訓練対象者を雇用している事業主からの職場復帰に向けての意見書を取得することとしている。

4. 職場復帰訓練について

冒頭でも述べたが、職場復帰訓練は、職場復帰を目的とした訓練期間6ヶ月の短期課程の普通職業訓練である。求職者に対する訓練と比較し、半年間という短期間であるため、事業主との定期的な調整も念頭に置きながら、職場復帰計画の策定および進捗管理を行わなくてはならない。また、職場復帰計画が進行していく過程で、訓練対象者と事業主の、障害に起因する職業能力に関する相互理解を徐々に深めるとともに、両者の関係性を強化していくことが大切である（図2参照）。

ここからは、職場復帰訓練の各過程に的を絞って説明していく。

職場復帰訓練のイメージ

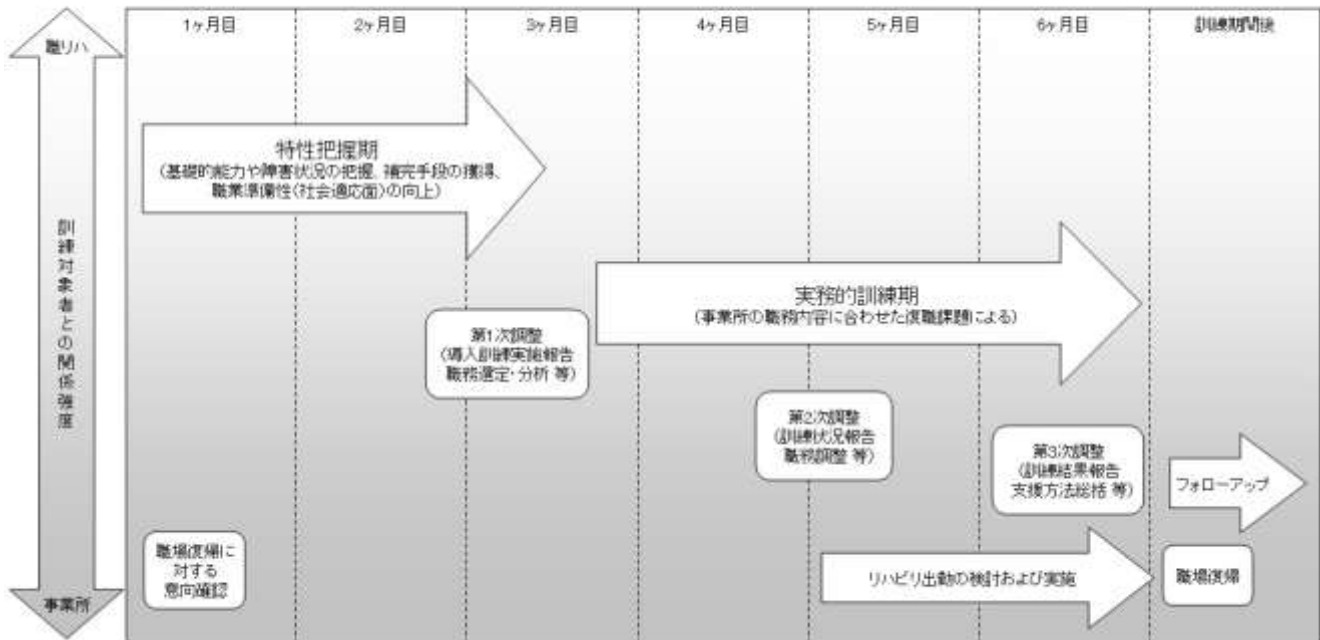


図2 職場復帰訓練のイメージ

(1) 障害特性の把握について

職リハセンターにおける求職者に対する職業訓練は、導入訓練を伴う普通職業訓練とされている。導入訓練は、トータルパッケージ¹を用いることにより、①訓練対象者の環境への対応、②個々の障害特性の把握、③訓練対象者本人の障害に対する理解の促進、④障害を補完する方法（補完方法²）を習得することを主な目的としている。特に高次脳機能障害者にとっては、記憶力・注意力・作業遂行能力等、職務を担う上で必要とされる能力の残存度や障害により低下した能力等が明らかになり、そのつきつけられた現実と本人が向き合うための重要な期間である。

職場復帰訓練においては、訓練期間の序盤を「特性把握期」とし、導入訓練の手法を用いて、職場復帰を目指す訓練対象者が、自己の障害を認識し、補完方法の必要性を実感、またそれを身につけられるようにしている。しかしながら、自己の障害特性が浮き彫りになり、それを認め且つ受け入れ、対策を考え実践するという過程で、訓練対象者にとって大きな葛藤が生まれることは想像に難くない。ともすれば、納得の行かぬまま訓練が進行し、十分に自己の障害に対する理解が得られない状態で特性把

¹ 対象者が自らの障害状況を的確に把握し、障害状況に応じたセルフマネジメントスキルの獲得と、作業遂行能力を高めていけるよう支援していくための職業リハビリテーション技法。ワークサンプル幕張版（MWS）、ウィスコンシン・カード・ソーティング・テスト（WCST）、メモリーノート幕張版（M-メモリーノート）、幕張ストレス疲労アセスメントシート（MSFAS）の各ツールおよびグループワークで構成される。

² 「補完方法」は、障害を補うための対象者の行動（補完行動）および、障害を補うために道具等を活用する手段（補完手段）からなる。

握期を終える場合もあり得る。職場復帰を目指す訓練対象者が見据えているものは、往々にして、如何に受障前の職位・職務へ復帰できるかということであり、その為の方法手段を拙速に切望しがちである。その要因としては、職場復帰の是非が確定的でないことに対する不安感や、半年という期限付きの訓練期間からくる切迫感などが考えられる。これらを考慮しても、特性把握期の開始時は、職場復帰訓練の趣旨説明の段階で、職場復帰までの見通しを明示し、その前段として自己の障害特性の把握を行うことの意義および必要性を説明しなければならない。

また特性把握期中においても、ワークサンプル³等の反復訓練によって定着が図られる訓練対象者への注意喚起や確認行動が、実際の業務ではどのように反映されるかを、訓練対象者自身がイメージできるように、支援者は助言や配慮を加えることが重要であると考える。

（２）職務選定および職務分析について

図2の特性把握期が終了するタイミングで実施されるのが、職場復帰訓練における最初の事業主との調整（第1次調整）である。ここでは、特性把握期に確認された訓練対象者の障害特性を事業主に対して説明するとともに、訓練対象者が職場復帰後に携わる職務の具体化が目的となる。職場復帰訓練の実施に際し、「事業主の意見書」の中で、想定される職場復帰後の業務に関してはヒアリングを行っているところであるが、この段階までは、あくまで想定の域を出ず、具体的な職務にまで落とし込むには、訓練対象者が自己の職務として担った場合、どのような方策をとれば、円滑に職務が遂行できるかを検討する必要がある。しかし、事業主の職務に対する要求水準と訓練対象者の能力に大きな隔たりがある場合は、当初想定された職務の部分的関与や、訓練対象者が担当可能な職務の切り出しを、支援者側から願い出る場合もありうる。

いずれの場合にせよ、この時点で今一度、事業主に対し高次脳機能障害についての説明を行い、改めて理解を得た上で訓練対象者の継続的雇用を見据えた職務選定をすることが非常に重要である。

職務の選定がおおよそ決まった後は、職務分析を行うこととなる。この職務分析で得られた情報をもとに、職リハセンターでの実務的訓練が展開されることとなるため、職務分析は、職場復帰訓練の中でも重要度の高いプロセスといえよう。高次脳機能障害者はその特性上、作業に当たっては明確化された手順が必要となることが多い。また、汎用的な訓練で得られた技能や補完方法を応用して、事業所専属の作業を臨機応変に遂行（般化）することは一概にできると言い難い。よって、実務的訓練は実際の職務に極めて近い形で実施されることが望まれる。そのためには、実際の職務で用いられる帳票類の様式から、社内PCシステム、社内用語、物理的な作業環境に至るまで、模倣できる限りはそれを行うという意識が大切であると考えられる。

職務分析を重点的に行える機会は、事業主への負担も考慮すると、職場復帰訓練期間中において、頻繁に設けられるとは言い難い。また、事業主によっては社内の情報を開示するのに消極的である場合も考えられる。故に、職務分析の目的・趣旨に関し

³ 対象者の作業特性の評価、また作業遂行力の向上を目的とした訓練の為に、実際の職場における作業を構成する、様々な環境条件を模擬的に再現したもの。ここでは、高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センターにて開発されたMWS（ワークサンプル幕張版）を指す。

ても、事前に事業主へ十分な説明を行っておき、職リハセンターでの職場を想定した実務的訓練のための社内様式の取得や、作業環境の撮影等、職務に係る情報を、最少の機会ですべて収集できるように、承諾を得ておくことが肝要である。

実務的訓練の実施環境が想定できた後には、訓練で扱われる作業の手順を考案する。繰り返しになるが、高次脳機能障害者は個々の程度はあれ、記憶力、注意力、作業遂行力が低下している場合が多いため、作業に当たってはその手順が明確に理解できるよう、支援者が配慮する必要がある。具体的には、工程数が多い作業において手順を飛ばしたり、手順が逆になってしまうミスが発生する場合は、作業を構成する要素ごとに細分化し、それぞれの作業要素ごとに作業手順を再構成したり（作業の単純化）、作業上ある条件分岐でミスが無くならない場合は、判断を伴わない作業に変更する（作業のシーケンシャル化）、といった作業改変である（図3参照）。これらを意識し、特性把握期までにおいて明らかにされた訓練対象者の障害状況を加味しながら作業手順を構成していく。ここでの目的は、作業の単純化やシーケンシャル化によって作成した作業手順を用いることにより、訓練対象者が、常に安定してミスなく効率的に作業できることである。訓練対象者によっては、このように作成した作業手順に対して回りくどさを感じる場合もあるが、作業の実施状況を見ると、作業改変した場合とそうでない場合の作業時間に大差はなく、また作業改変した場合にミスの発生はほぼ無くなるという検証がなされたこともある⁴。したがって、この場合の訓練対象者には、作業改変した手順の必要性を説明し納得を得た上で、作成した手順に沿った作業を促すことが大切である。

（3）実務的訓練について

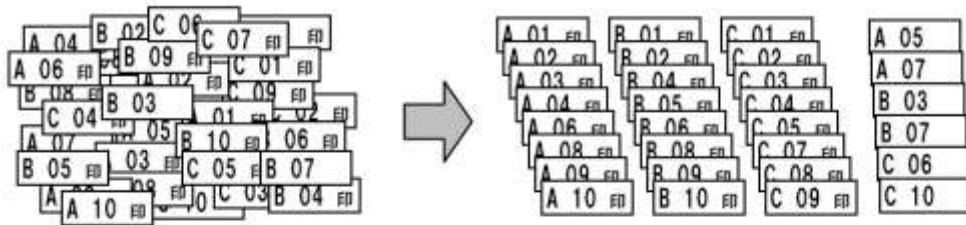
職リハセンターでの実務的訓練は、職務分析で得られた情報をもとに構築される実際業務の模擬環境にて実施される（実務的訓練期）。無論、模擬環境の構築には相応のコストがかかる。特に時間面的コストに関しては、肥大すると訓練実施期間そのものを圧迫することになるため、それを如何に抑えるかが鍵となる。模擬環境を構成する要素は、①商品・伝票・帳票・データといった処理対象物と、②棚・コンテナ・トレイ・チェック表・作業用PCなどの備品等に大別される。①については、単にワンパターンな作業の繰り返しにならないよう、実際に業務上想定されるパターンの種類・分岐を把握し、それに見合う量を準備することが大切である（図4参照）。

処理対象物が帳票等の紙媒体の場合は、まずPCにて様式を作成した後に生成したデータを流し込む、といった手法で量産が可能であるが、商品等の物的要素が強いものである場合は、廃材を利用する等の工夫が必要となってくる。②については、職リハセンター内の備品で極力賄える手立てをとるが、状況によっては必要最低限の物品を購入する場合もありえる。いずれにせよ物理的な準備は、職務分析の時点で見通しを立てておくべきである。また、実際の業務の工程内に、PCでの処理が存在する場合は、当然のことながら、ある程度の再現したものの作成が必要となる。PCでの処理が、単に、ワープロ・表計算等の汎用アプリケーションでの入力作業であれば、入力フォー

⁴ 『職業的重度障害者に対する職業訓練・指導技法等実践報告（Ⅰ）高次脳機能障害者編』独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 職業リハビリテーション部、2004年、64ページ

作業手順の構成について（伝票の仕分け作業を例とした場合）

作業内容：混在する3種類の伝票（様式A、B、C）をそれぞれの様式ごとに、伝票番号順に仕分ける。但し、検印がない伝票は外して纏める。



作業手順：変更前



作業手順：変更後

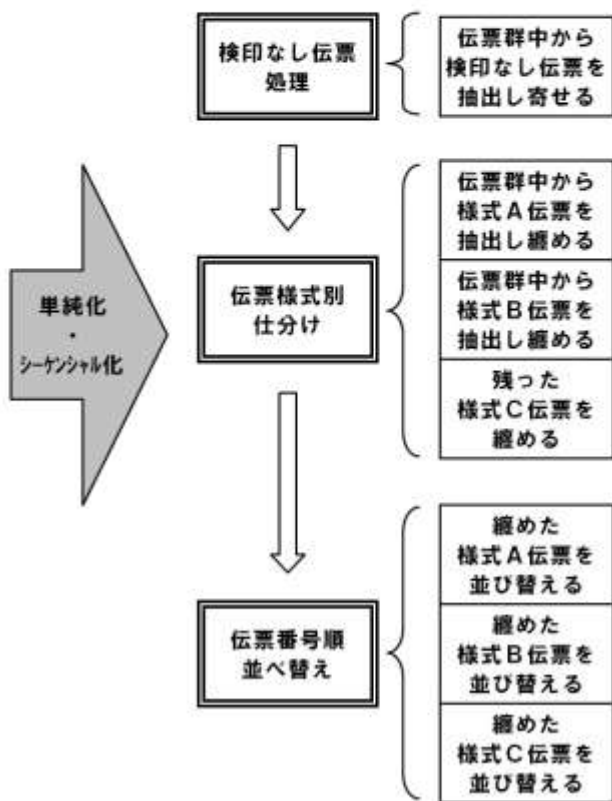


図3 作業手順の構成について

ムを作成するだけであるが、社内業務に特化した専用システム（以下、「社内専用システム」という。）を使用するような場合は、訓練対象者が触れる機能に限定し、その画面構成や画面が遷移していく様子をデータベースソフト等で再現することが有効であると考えられる。実際に、社内専用システムの模擬システム（以下、「模擬システム」という。）を作成するに当たっては、職務分析時、社内専用システムがどのように稼働するのかを、極力、画像情報として取得できるように心掛けています。そして持ち帰った情報をもとに、入力画面の様式や、帳票等の出力様式、画面上のボタンをクリックした時の動作等を、データベースソフトにて再現する。無論、この過程に係るコストは大きい。しかしながら、このような模擬システムまでを作り上げたうえで訓練を実施で

模擬環境における処理対象物の考え方（伝票入力作業を例とした場合）

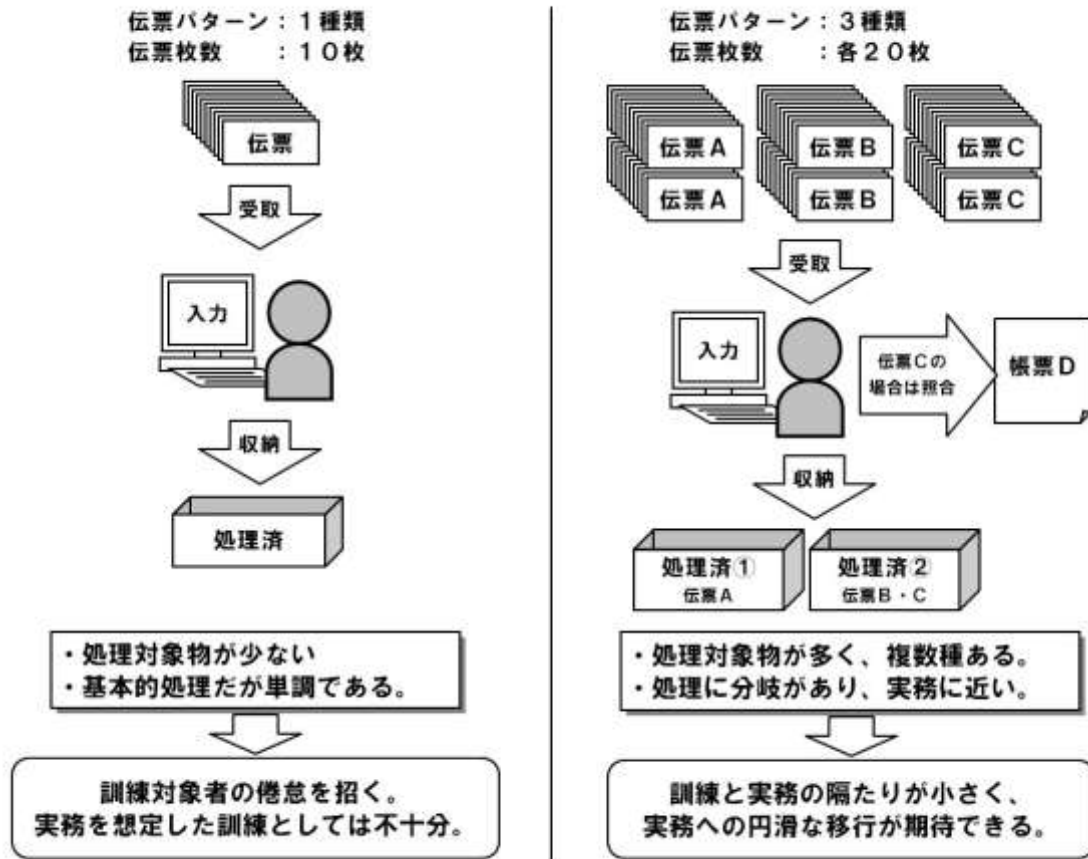


図4 模擬環境における処理対象物の考え方

きることは、職リハセンターが職業訓練校としての技能を有する故であり、むしろ他にはない、職リハセンターならではの専門性を具現化する過程として、係るコストを肯定的に捉える必要があると考える。

模擬環境が構築されると、職務分析時に考案した作業手順、および作業遂行に必要なとなりうる補完方法の具現化を行う。特に補完方法については、それまでに明らかになっている訓練対象者の障害特性、およびそれに起因した作業遂行上予見される問題点に対し、支援者が有効であると考えられるツールを用意することになる。具体的には、作業補助具、手順書、チェックリストの類である。訓練対象者は、特性把握期における成功体験（支援者から補完方法を提案され、実践し、それにより安定した作業ができた、という経験）から、実践的訓練用に用意された補完方法に対しても肯定的であることが多い。しかしながら、特性把握期で実施されたワークサンプルと比較し、受障前に携わっていた職務と関連した要素がある模擬環境での訓練では、訓練対象者が過去職務を遂行できていたという記憶から、補完方法自体が不要であるという姿勢に立つこともある。その場合は、初期における作業遂行の程度を把握するために、就労場面で想定される一般的な口答指示のみで作業を開始する。その結果により、補完方法の内容を調整した上で、再度提案を行い、必要な補完方法は取り入れた上で訓練を進行する。その後は、作業遂行の程度に合わせて補完方法の見直し、改善を図ってい

く。また、この場合の補完方法は、最終的には事業主が主体となり、訓練対象者の職場復帰後の状況に合わせて改変していくものであると捉えられるべきものでもある。そのため、実践的訓練で使用される補完方法は、当初より職場復帰に特化し、事業主の理解を得られやすいものであるべきと言える。

(4) 訓練終盤について

職場復帰訓練が終盤に入ると、これまでの訓練の実施結果の報告と、訓練終了後の職場復帰に向けた取り組みに関する最終的な打ち合わせを行うこととなる。この打ち合わせには、訓練対象者とその家族、事業主、職リハセンター職員のほか、地域センターにおける担当カウンセラーおよびジョブコーチも同席することになる。また、事業主側からは人事担当者のみならず、復帰先部署の担当者にも同席してもらうことが望ましい。最終打ち合わせは、職リハセンターでの支援を、職場復帰後においても継続する必要があることに対して事業主に理解を得る場でもある。故に、事業主から提示された職務に対し、模擬環境では、どのような補完方法を用いて、どの程度作業遂行できたのか、また、実際の職務の場では、補完方法をどのように改変・活用すれば、期待される効果を導けるのか、ということ、今後の支援者の納得を得られるよう、見える形で提示しなければならない。このような視点に立つと、訓練実施結果の報告は単に口頭と資料だけによるものではなく、訓練の様子を事業主にわかりやすく記録した映像も用いることが有効であると考えられる。最終打ち合わせにおいて、職場復帰が確定されるとは限らないが、少なくとも最終打ち合わせの参加者全員が、訓練対象者の職場復帰を肯定的に捉えられるよう、事前にしっかりと準備しておくべきである。

(5) 訓練実施後について

職場復帰に向けた取り組みに関する最終的な打ち合わせの後には、リハビリ出勤等を経て、問題がなければ晴れて職場復帰がなされることとなる。職リハセンターからのフォローアップは、それまでの訓練生に対する支援から、事業主またジョブコーチが訓練生に対して行う支援をサポートするという立場で行われる。時間の経過とともに、緩やかに支援を次の支援者に引き継いで行くことはフォローアップを進めていく上で留意する点であるが、職場復帰訓練の場合もそれを念頭に、職リハセンターによる支援から、地域の支援へ移行していくことが望まれる。

5. 事例紹介

ここからは職場復帰訓練の事例を紹介する。特に、地域センターとの連携および、これまでに記した支援のポイントが意識された好事例である。

(1) 訓練対象者：A氏

53歳男性。高次脳機能障害。身体障害者手帳4級を所持（クモ膜下出血による言語障害）。受障前は、Y社（事業内容：半導体製造装置およびプレス金型等の開発・設計・製造・販売）生産管理部 部長代理 兼 購買担当マネージャーに従事。平成20年12月に受障。記憶障害、遂行機能障害、失語症が認められた。

(2) 支援の経緯

I. 地域センターにおける支援

- ・平成21年8月、N障害者職業センター（以下、「Nセンター」という。）に初回相談。A氏は現職への復帰を希望していた。
- ・同年9月、模擬的就労場面による職業評価実施。そのフィードバックにて、担当カウンセラーからA氏へ、職リハセンターでの訓練受講を打診するが、本人は消極的であり、また年明けには職場復帰したい意向を示された。反面、障害特性による作業場面での課題が認められた。特に記憶障害の影響が大きく、このままでの職場復帰は困難であると思われたため、Nセンターとしては本人の意向を尊重しつつ、会社との調整を行うこととなった。
- ・同年10月、A氏夫妻・事業主・Nセンターとの三者にて調整会議を実施。Nセンターから事業主へ本人の状況を説明。事業主からは平成23年9月までの休職を発令、社外機関で職場復帰に向けたリハビリを行った上で、社内リハビリを行っていきたいとの意向。A氏も会社の意向を受けてリハビリを行うことに同意、Nセンターでの職業準備支援を受講することに決定した。
- ・同年11～12月、職業準備支援実施。数値チェック・ピッキング作業等、幕張ワークサンプル（以下、「MWS」という。）による訓練・メモリーノート訓練を実施し、本人の障害および補完方法の必要性に関する認識の促進が認められた。
- ・平成22年1月、A氏夫妻同席の上、事業主へ職業準備支援の実施結果報告。事業主からは、会社での終日作業に耐えうる体力と、短時間で作業が切り替わる環境への適応力が重要との意向が示された。結果、事業主の要望を踏まえた訓練カリキュラムで、職業準備支援を延長することに決定。終盤には実際の職場内における作業体験も実施されることとなった。
- ・同年2月、職業準備支援延長期間。MWSピッキング作業において、事業所で用いられる製品番号を用いたところ、従来の作業と比較し精度・速度ともに向上することを確認、事業所へ伝達。その後、事業所において復職判定会議が実施される。また、この件に関してNセンターから職リハセンターへ情報提供される。
- ・同年3月、事業主よりA氏夫妻およびNセンターへ復職判定会議の結果伝達。事業主の見解は、A氏の状況に関して、退院時と比較し回復は認められるが、休職前の職務遂行力との開きはまだまだ大きく、残りの休職期間、職リハセンターでの訓練受講が望ましい、とのこと。これを受け、A氏の職リハセンターでの訓練受講意志が確定。Nセンターから職リハセンターへ訓練要請がなされる。その後、A氏夫妻職リハセンター来所、見学および訓練に関する説明を実施。

II. 職リハセンターにおける支援

- 平成22年8月～9月、A氏の入所に係る諸手続、職業評価および入所決定会議を経て、9/27入所。

- 同年10月、障害特性把握のための訓練実施。トータルパッケージにより、本人の障害認識と補完方法獲得の程度を拡充。また支援者側において、A氏の障害状況を改めて確認。

同月下旬、職務調整および職務分析のため、Nセンター同席のもと事業所を訪問。職場復帰訓練の目的およびA氏の状況報告を行った後、生産管理部門を視察。A氏の復職後の業務としては、同部門における装置部品の仕分け作業を想定しているとのこと。具体的には、仕分け用のコンテナが社屋内の複数箇所に多数配列されている環境下において、装置部品を製番およびその下位レベルのユニット番号ごとにグルーピングし該当コンテナに収める、というものであった。A氏が、職業準備支援における作業体験にて同作業を行った際は、コンテナの位置関係が把握できず、作業完了までかなりの時間を要したとのことであり、この点に関する補完を重点的に考案することとなった。また、この職務分析時には、事業主の承諾を得て、ビデオカメラによる情報収集を行った（図5参照）。



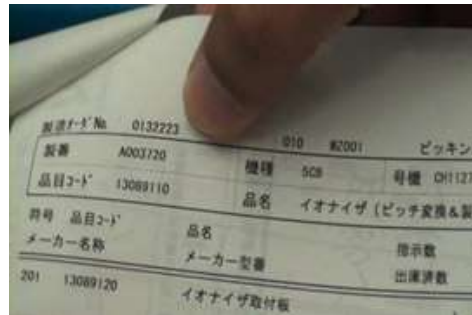
仕分け用コンテナの状況



コンテナ内部の様子①



コンテナ内部の様子②



出庫票、製番位置



出庫票、ユニット番号位置



納品受付票

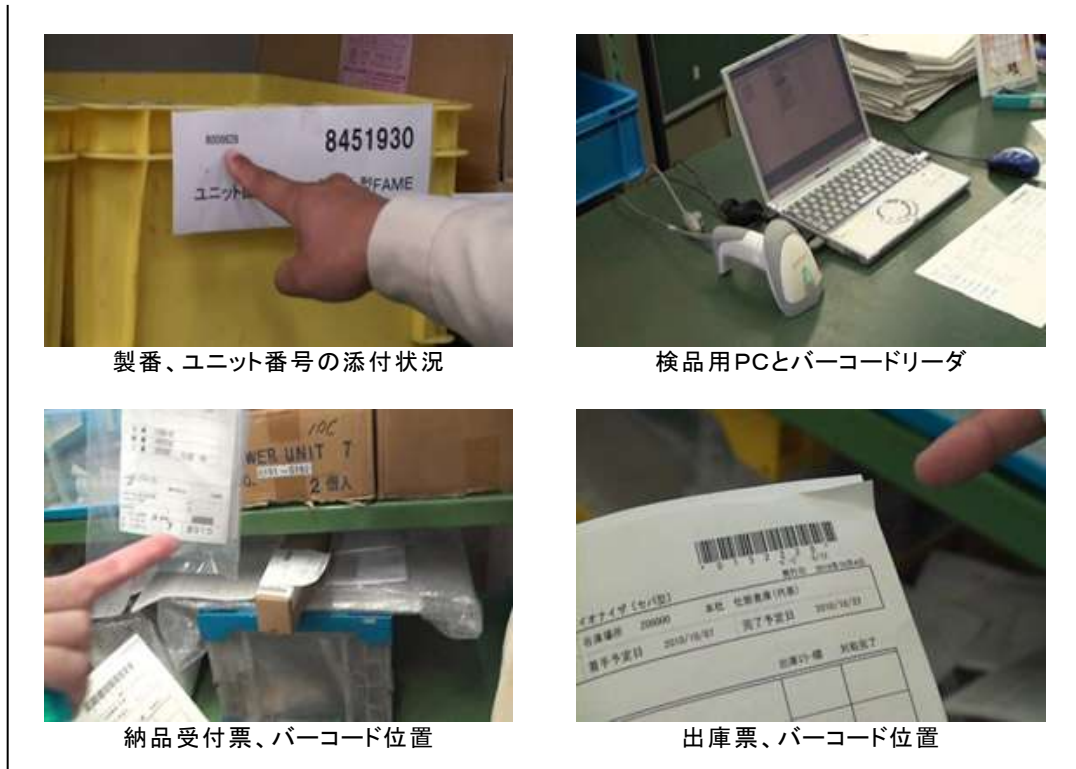


図5 職務分析で得られた事業所の様子（抜粋）

- ・ 同年11月～H23年1月、実務的訓練に向けた模擬環境の構築。
 - ①仕分け用コンテナ等の購入、
 - ②出庫表・納品伝票等、社内様式の作成、
 - ③検品作業用模擬データベースの作成（MS Accessによる）、
 - ④作業に必要な処理対象物及び備品整備（棚、出庫表・納品伝票・ダミー商品）、
 - ⑤有効な補完方法の検討と準備（コンテナ配置レイアウト図、作業手順書等）、
 - ⑥訓練プログラムの検討（スモールステップを意識した段階的なレベル設定）
 環境構築中は事務系の汎用的訓練、特に郵便物の仕分け等、照合要素の強い訓練課題を実施。

- ・ 同年1月中旬～2月、実務的訓練の実施。訓練における作業は①レイアウトの記入、②仕分け作業、③検品作業で手順を構成した。実務環境を踏まえ、コンテナの設置箇所を複数設け、製番およびユニット番号が記載されたコンテナの配置状況を毎回変化させ、仕分け作業開始前に、レイアウト図へその状況を記入し、各コンテナの位置を把握することの定着を図った。また、訓練を実施するなかで、処理済み／未処理のコンテナの区別が曖昧になるという問題が発生したため、付箋による注意喚起や、レイアウト図へのチェックリスト要素付加など、補完方法の改善も実施し、作業の精度および効率向上を図った（図6参照）。



図4 模擬環境における処理対



図3 作業手順の構成に



レイアウト図記入の様子



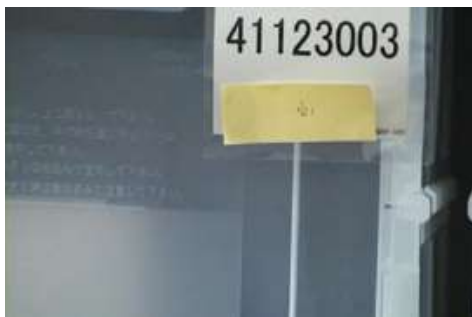
仕分け作業の様子①



仕分け作業の様子②



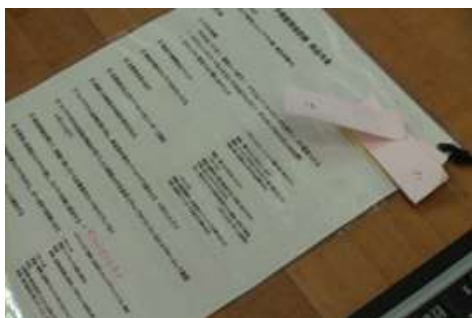
仕分け済み商品のコンテナ投入



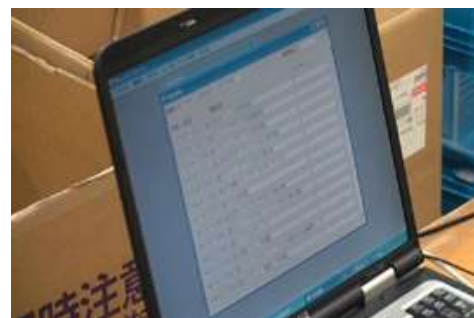
付箋による処理済みコンテナの把握



検品作業の様子



作業手順書



検品用データベース画面の様子

図6 実務的訓練の様子

- ・同年3月上旬、職場復帰訓練の実施結果報告と今後の職場復帰に向けた取り組みについての打ち合わせ（拡大ケース会議）の実施。Y社に於いて、事業主側は人事担当2名、復帰先部署担当4名、保健士1名、Nセンターから担当カウンセラー2名、ジョブコーチ3名、職リハセンターから2名およびA氏夫妻の総勢16名が参加。模擬環境における実務的訓練の状況を映像にて提示するとともに、資料に基づき作業遂行状況の推移、当該作業に関する補完方法の有効性、配慮を要する点等を説明。事業主からは一定の理解を得られる。同月末、A氏の職場復帰訓練修了。以降、Nセンターに支援を継続要請。
- ・同年4月、Nセンターの支援のもと、リハビリ出勤開始（期間3ヶ月）。業務への適応状況は、微細なミスが発生する時もあるが、作業遂行のレベルは事業主の許容範囲内にあり、概ね良好とのこと。
- ・同年7月、Y社にて再度、復職判定委員会の実施。待遇面でのレベルダウンはあったものの、正規職員としての雇用を継続する形で職場復帰が決定された。A氏本人および家族も十分に納得できた上での円満な結果となった。

6. 考察

改めて、職場復帰支援におけるポイントをまとめると以下ようになる。

（1）地域センターとの連携

職場復帰訓練の実施前における、訓練対象者および事業主との調整等については、地域センターによるところが大きく、そこで実施された支援内容・結果を、職リハセンターにて十分に把握し引き継げることが、当該訓練を円滑に実施するための布石となる。また、職場復帰訓練終了後のフォローアップにおいて、地域センターへ支援を移管するにあたっては、訓練の実施状況の説明、有効な補完方法の伝達等を充分に行い、支援者が同一認識による支援を継続することが、訓練対象者の雇用の安定に繋がることとなる。

（2）事業主との意思疎通

職場復帰訓練の実施にあたっては、事前に、事業主へ高次脳機能障害および職場復帰訓練について十分な説明を行う。また、事業主が訓練対象者に対して求める生産性を明らかにし、どのような過程を経てどこまで能力が到達できれば職場復帰が現実的に捉えられるのかを聞き取る。職場復帰訓練は、事業主の求めるところまで訓練対象者の能力を引き上げることを第一目標とするが、訓練対象者の訓練状況によっては、事業主へ一層の理解を求め、要求水準を下げてもらおうよう支援者側から願い出ることもある。その場合は迅速かつ具体的な根拠を持って臨み、事業主との意思疎通が十分図れた上で実践的訓練を継続していく必要がある。最終的に、事業主が希望する訓練内容と職場復帰訓練の実施内容との齟齬が生じぬよう、職場復帰訓練期間を通して配慮することが非常に大切である。

(3) 綿密な情報収集と迅速かつ的確な環境構築

訓練対象者の職場復帰を想定している業務の職務分析では、事業所での実務環境を複製可能なレベルでの情報を取得することが重要となる。そのためには、職務分析の重要性を事業主に対して説明するとともに、実際に実務で使用されている様式の支援者側への提供や、実務環境の撮影等に関して、承諾を得られることが望ましい。

また、間を開けず職リハセンターでの実務的訓練を実施すべく、職務分析時から模擬環境構築の流れを想定しておき、必要となる物品等が滞らず揃えられるようにする。

さらに、実務的訓練の後、訓練対象者が円滑に実務へ移行できるように、模擬環境は極力、実務環境に近い形で構築することがポイントとなる。

(4) 有効な補完方法の定着と支援方法の共有

実務的訓練において次第に明らかになる、訓練対象者の障害特性による作業上の問題に対しては、その後の事業所での実務を見据えた形で補完方法を考案し、その定着を図る。また、その必要性や使用の仕方に関して、訓練対象者の支援に携わる者が共通の認識を持ち、またそれを伝達していくことにより、人が変わっても変わらない支援を継続することが大切である。

7. おわりに

記してきたように職場復帰支援は、支援者が訓練対象者と事業主、両者の間に立って相互の理解を図りながら、双方の要求をいかに両立した形で実現できるかを、常に念頭に置きながら推し進められる。双方の要求実現のためには、職業訓練指導員の持ち得る最大限の技能を職場復帰訓練へ注ぐ必要がある。無論それには多大な労力を要する。

しかしながら、事業主が労働力として認められる訓練対象者の実務能力の程度を的確に捉え、訓練対象者が自己の障害と向き合いながら、事業主が労働力として認めるまでの実務能力を身につけるためには、決して惜しむべきでない労力である。提示された職務を分析し、模擬環境を構築し、対象者に障害を補完する術を示しながら模擬作業を反復させ、実際の職務が円滑に遂行できるようにすることは、まさに障害者職業訓練の本質であり、また、職業訓練の他にこのような取り組みをしているものはないであろう。

職場復帰支援には、様々な立場の支援者が連携しながら関わっている。その中で、職業訓練に携わる者として、今後も職場復帰支援のニーズに対しては、訓練対象者および事業主の要望に誠心誠意応えていく、という使命感をもって取り組んでいきたい。

8. 謝辞

本論の執筆にあたり、事例の掲載を快諾いただきましたA氏およびY社様、および、お世話をお掛けしましたN障害者職業センター様に、心より御礼申し上げます。

参考資料

- 1) 「高次脳機能障害者に対する職業訓練の実践研究報告書」
編著：独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 高次脳機能障害者に対する職業
訓練の実践研究会 2010.3

- 2) 「ワークサンプル幕張版 MWS の活用のために」
編著：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 2010.3

- 3) 「職業的重度障害者に対する職業訓練・指導技法等実践報告（Ⅰ）高次脳機能障害
者編」編著：独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 職業リハビリテーション
部 2004.3

<資料編：本論中で紹介した事例における作成物>
資料1 実務的訓練での補完方法①：レイアウト図

年 月 日

①組立作業室(前)

製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ
ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分
	検品		検品		検品		検品

製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ
ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分
	検品		検品		検品		検品

製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ
ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分
	検品		検品		検品		検品

②組立作業室(後)

製番	グループ	製番	グループ
ユニット	仕分	ユニット	仕分
	検品		検品

③実習場控室

製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ
ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分
	検品		検品		検品		検品

製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ
ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分
	検品		検品		検品		検品

製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ	製番	グループ
ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分	ユニット	仕分
	検品		検品		検品		検品

注) 仕分チェックは、そのコンテナに全ての品が入った時点、
検品チェックは、そのコンテナ内の品が全て揃った時点で
し点する。

組立作業室

実習場控室

資料2 実務的訓練での補完方法②：作業手順書

模擬環境訓練 検品作業

●準備するもの

仕分けで使用したレイアウト図、検品作業PC

●手順

① PCの準備

PCを出してくる→ 電源コード差す→ マウスとバーコードリーダーを差す→ PC電源入れる
→ ログイン(パスワードを入れないでOKをクリック)→ デスクトップのAYS.mdbを開く
→ セキュリティ警告では「開く」をクリック

② 検品作業開始をクリック

③ 検品対象のコンテナをおろしてくる

④ 出庫表を取り出す

⑤ 出庫表を右上のバーコードをリーダーで読む

⑥ 画面に出庫表の内容が表示される

⑦ コンテナから品物を取り出し、納品受付表のバーコードで読みとる 《ポイント①》

⑧ コンテナ中の全品物の検品が完了したら画面上の全品目にチェックがついているかスクロールして確認 《ポイント②》

⑨ 検品画面を閉じて、画面に残っている出庫表のコードをクリアしておく

⑩ 出庫表と品物をコンテナに戻し、コンテナを棚に返却する→「完了」の付せんを外す

⑪ 次の検品対象コンテナをおろし、④～⑩まで同様に行う

⑫ 全コンテナの検品が完了したら報告する

《ポイント①》 バーコード読み取り時のエラー

現象:「既にチェックされています」
原因: バーコードの当て方が甘く二重に読み込んだ。
対処: 特に支障ないのでOKを押すのみ

現象:「見つかりませんでした」
パターンA:
原因: 画面中に該当品目がない状態(仕分けミス)
対処: 正しいコンテナに入れる
(もし、他のコンテナの紛失品目だった場合、改めて検品
→ポイント②パターンB参照)

パターンB:
原因: 検品画面で、出庫表のバーコードを読み込んだ
対処: 品物のバーコードを改めて読み込む

《ポイント②》 現象:全品目にチェックがついていない場合

パターンA
原因: バーコードの読み飛ばし
対処:
再度、品物を画面と照合して未チェック品目を見つける

パターンB
原因: 実際に品物がコンテナ内になかった(仕分けミス)
対処:
出庫表の紛失品目に付せんを貼りその出庫表を寄せておく。
後程、紛失品目が見つかったら、あらためて検品処理する

模擬環境訓練 仕分け作業

●準備するもの

付せん(完了と書いて貼る為)、白紙のレイアウト図

●手順

① レイアウト図の記入

② 場所ごとに箱を用意

- I. 組立作業室(前)
- II. 組立作業室(奥)
- III. 実習場控室

③ 袋物(小物)の仕分け

製番ごと⇒ユニットごと

④ 場所の箱に投入

⑤ 場所の箱を移動し該当コンテナに投入

【Point】コンテナはユニット別のものと製番のみ掲示されているものがある

⑥ 箱物を同様に仕分ける

⑦ コンテナに全ての品物が入ったら、完了付せんを貼る

⑧ 作業完了報告をする

●注意事項

コンテナに投入する時に、製番とユニット番号を指定し声出し確認をして照合する

納品受付表	
アピックヤマダ株式会社	サトーパーツ
受渡: 本社 仕掛倉庫(代表)	支給: 社内
Z0000/21/*C1MPFK035-000	
製番 →	L748822 / 8208
ユニット番号 →	41125908 / 41125915
スタッドボルト	
	
<input type="text"/>	
20110803-1020	

資料3 実務的訓練 実施結果のまとめ

国立職業カレッジセンター 職域開発科

模擬環境訓練 実施結果報告

●作業内容

- ・調達部納入部材の、製番/ユニット番号を基準とした仕分および検品作業。
- ・500アイテム、25ユニットを仕分け、バーコード読取による検品を行う。
- ・同一製番で複数ユニットを同梱するコンテナも一部用意。

●事前準備物

- ・手順書
- ・付せん(仕分/検品完了フラグ)
- ・レイアウト図(コンテナの位置把握のため)

●作業記録表

セット	練習パターン	仕分時間計(分)	検品時間計(分)	総作業時間(分)	検品エラー状況(該当品目なし)			備考
					仕分ミス	ユニット相異	出庫表読込重複	
1	A	154	144	298	2	1	3	
2	A	112	118	230	2	13	2	
3	B	153	73	226	0	2	0	
4	B	148	96	244	0	9	1	
5	C	146	97	243	0	7	0	
6	C	179	65	244	0	1	1	検品もれコンテナ×1
7	C	167	85	252	3	0	0	
8	D	147	58	205	1	0	1	レイアウト図改良
9	D	153	56	209	2	1	0	
10	D	133	62	195	1	0	0	

※練習パターン内容

- A: 袋物420ヶ、箱物80ヶ、コンテナは製番ごとにまとめて配置
- B: 袋物420ヶ、箱物80ヶ、コンテナは製番ごとにまとめず、分散して配置
- C: 袋物380ヶ、箱物120ヶ、コンテナは製番ごとにまとめず、分散して配置
- D: 袋物380ヶ、箱物120ヶ、コンテナは製番ごとにまとめて配置

●作業上の課題と対処

- ・作業手順が定着しない場合は平易なミスが発生(バーコード読取時)
⇒作業手順書の作り込み。特にイレギュラーな事象への対処法を明記。
- ・思い込みによる作業完了フラグの解除
⇒即断即決を厳禁とし、「おかしい」と思ったら確認の習慣を。
- ・作業中断→再開時、どこまで処理済みかを失念(特に週明け)
⇒作業中断時の進捗記録。文章化が困難であれば、チェックできる様式など(レイアウト図)
- ・ミスの失念
⇒ミス発生時の記録・蓄積。上長を交え定期的に振り返り。