《平成 25 年度横浜市発達障害者支援開発事業》

横浜市発達障害者就労支援事業
プログラム運営マニュアル

運営マニュアル　目次

第１章　はじめに

1. 事業の狙い 3
2. 対象者 3
3. プログラム・体制 4

第２章　実施における重要ポイント

1. 歪んだ職業観 5
2. 動きのあるコミュニケーションが求められる職場 6
3. 発達障害の特性と本事業における課題 6
   1）気づきが遅れた理由、気づきが不十分な理由 7
   2）大人の発達障害（含む疑い）の特徴 7
   3）支援で向き合った発達障害者に関する課題 8
   4）課題へのアプローチ 9

第３章　訓練プログラム全体像

1. プログラム概要 11
   1）ビジネススキルトレーニング（ビジネスマナー、PC スキル向上） 13
   2）ワークサンプルトレーニング（事務・IT 系・販売・物流系） 13
   3）就職セミナー 14
   4）インターンシップ 15
2. 一日の流れ 15
3. プログラム運営上の注意点 16
   1）ルールを明確にする 16
   2）訓練の目的を示し続ける 16
   3）職場での対人関係の指針を伝える 17
   4）コミュニケーションを促す仕掛けを用意する 17

第４章　訓練プログラム詳細

1. ビジネススキルトレーニング 19
   1）頻度・スケジュール・運営方法 19
   2）内容 19
2. ワークサンプルトレーニング 24
   1）頻度・スケジュール・運営方法 24
   2）内容 25
      ア　事務・IT 系 25
      イ　物流・販売系 33
   3）講師の関わり方 39
      ア　職場であることにこだわる 39
      イ　介入しない・待つ 39
      ウ　説明は端的に、構造化・視覚化しながら 40
      エ　結果ではなくプロセスに注目 40
      オ　フィードバックは事実を淡々と、改善策をセットで 41
3. 就職セミナー 41
   1）頻度・スケジュール・運営方法 41
   2）内容 42
      ア　就職活動に関するレクチャー 42
      イ　就職活動に関する実践ワーク 43
      ウ　先輩の講演 44

3）運営上の留意点 49
ア　視点を与える 49
イ　客観的な評価を認識させる 49
ウ　グループワークが機能する場をつくる 50
4. インターンシップ 51
1）インターンシップの設定 51
2）インターンシップ中・前後の支援 51
3）インターンシップの効果 52

第5章　カウンセリングについて
1. キャリアカウンセリングの目的・頻度 53
1）自分や将来への肯定感 53
2）自分自身の理解 53
3）就職活動のプロセス理解 53
4）就職活動の目標設定 54
5）就職活動のアップダウンの理解 54
6）就職後に向けた理解 54
2. カウンセリングで用いるワークシート 54
1）目標管理シート 55
2）就職希望シート 56
3）就職活動記録シート 57
4）就職活動計画シート 58
3. カウンセリングでお伝えする評価レポート 59
4. カウンセリングの進め方 61
1）訓練の振り返り 61
2）訓練の課題確認・目標設定 61
3）就職活動の現状理解と対応 61
4）就職活動のタスク作成 62
5. カウンセラーの心構え 62
1）いい人になろうとしない 62
2）離れた立場から接する 62
3）具体的に定量的に伝える 63

第6章　スタッフ配置、環境・設備
1. スタッフ 64
1）経歴 64
2）役割 64
3）運営方法 65
2. オフィスレイアウト 65
3. 設備 66

第7章　事例
世の中の常識や職場のマナーを身に付けたAさん 73
特性理解が進み生きづらさを軽減できたBさん 73
働くことへの意欲を高め就職に繋がったCさん 74
就職目標と現実のギャップを受け止めたDさん 75
働くイメージを具体的に描けたEさん 76

資料集《ワークシート・評価レポート》

第１章　はじめに

1. 事業の狙い

自身の障害特性の理解が十分でない、知的障害を伴わない発達障害のある人、またはその疑いのある人が就労を目指す場合には、実践的な職業体験とその振り返りを通して自己理解を深めていく過程が重要です。しかし既存の障害福祉サービスでは、障害の認識があることが利用の前提となっており、前述のような発達障害者が利用できる社会資源は不足しています。また、現在の横浜市においては、発達障害者支援センターや若者サポートステーション、ハローワークがそのような人々の相談機関として支援に取り組んでいますが、相談機関だけでは上記のような過程を積み重ねることには困難があります。

このような状況に対応していくため、横浜市では、既存の障害福祉サービスの利用が困難な発達障害者への就労支援として、一定期間通って支援を受けることができる社会資源の創設を目的とし、本事業を展開しました。2011 年 10 月から 2014 年 3 月にかけておよそ 2 年半、横浜市西神奈川にて延べ 38 人を受け入れました。

2. 対象者

横浜市在住の 18 歳から概ね 25 歳までの人のうち、発達障害者（疑いを含む）で就労を希望しているものの、既存の障害福祉サービスの利用が困難な人が参加しました。具体的には以下の項目に当てはまる人を対象としました。

（ア）発達障害（知的障害を伴わない）の診断がある者。または、発達障害者支援センター、若者サポートステーション、新卒応援ハローワークの相談員が発達障害の疑いがあると判断した者。
（イ）卒業後に就労を目指しており、就労を阻害するような治療中の精神症状等がない者。
（ウ）18 歳から概ね 25 歳までの者で、横浜市在住の者。

対象者の選定については、本事業のマネジメント機能のある横浜市発達障害者支援センターで行われた後、プログラム実施機関である株式会社 Kaien において候補者との面談を実施し、双方の同意のもと最終決定をしました。

本事業開始当初の方には物理的に行うことができませんでしたが、以降の方についてはプログラムの実施状況を見学いただき、イメージを具体化してからプログラムに参加するかどうかを判断してもらうようにしました。

3. プログラム・体制

対象者に対して行ったのは以下のような支援です。具体的な内容については第 3 章～第 5 章に詳述します。

①実践的な作業体験や企業実習などを通して、自己理解を深めるための支援
②発達障害の特性に配慮した、ビジネスマナーやコミュニケーションスキル習得のための支援
③応募企業の選択、書類・面接でのアピールなど就職活動についての支援

第 2 章　実施における重要ポイント

今回の事業を実施するにあたっていくつかキーポイントがありました。特に社会や発達障害者の現状をスタッフ間で共有する必要があります。以下に 3 つまとめます。

1. 歪んだ職業観

現代の社会では、若者が適切な職業観を持ちづらい状況が生じています。それは、都心へ通勤する会社員という形態の働き方が増えたことで、昔のように地域社会で家族や知人が働いている姿を目にすることが減り、働くことを身近に捉えづらくなっていることが背景にあると考えます。子どもが育つ環境の中で働く人を目にする機会は、スーパーやコンビニでレジを行なっている人や、宅配業者の人たちなど限定的で、それも、お客様目線で見られる働く姿の一部分でしかありません。また、IT の進歩により、コンピューターの中で行われる仕事が増え、仕事が複雑化することで、目的や結果が見えやすい仕事が減少していることも職業観を養いづらい要因だと考えられます。

そのため、現代の若者は自分が働くということへのイメージを持ちづらくなっているといえます。発達障害というキーワードを離れても、キャリア教育の大切さが叫ばれているは、このような社会の変化が背景にあることを認識する必要があります。

また発達障害の傾向があるケースでは、想像力の課題があるため、働くことを主体的に捉えることにはさらに難しさが伴います。例えば、事務職という職業はどのような仕事なのかを想像できません。場合によってはパソコンのキーボードを忙しく叩いていれば仕事になると思いかねません。また、ネットなどで偏った職業観が植え付けられている場合もあります。ブラック企業や不当な解雇など、確かに現実の一部かもしれませんが、大きく取り上げられている極端な事例に目が行きがちです。働くことに負のイメージを抱いているケースでは、こういったネット上の情報を鵜呑みにしている場合がよく見られます。

発達障害の若者の就労支援を行うにあたって、働くという具体的なイメージを持てない、あるいは歪んだ状況で受け止めやすい、という現状を理解する必要があります。

2. 動きのあるコミュニケーションが求められる職場

今の若者の失業率は高い背景には、景気の低迷や政治・政策の混迷も考えられますが、世界的な経済発展によって日本の産業構造が大きく変化していることがあげられると思います。つまり製造業が海外に移転したことで、国内に残る職種が、専門職や企画調整、営業・販売などになり、コミュニケーションがより求められる状況が生まれています。

コミュニケーションの中でも、刻々と変わる状況を理解したり、相手の言外のメッセージを受け取ったり、書かれていないルールに基づいて、瞬時に判断し行動していくような動きのあるコミュニケーションが強く求められています。

しかしながら、動きのあるコミュニケーションは学校ではあまり学ぶ機会がありません。学校では、予め時間割が定められた上、取り組む課題が明示され、黒板に書いて指示されるため、情報を静止した状態で受け取ることができます。そのため、学生の頃には課題を感じなかった人が社会に出てから躓きを感じるということが起こります。

産業構造の変化や、必要最小限の人員で業務を行わざるを得ない企業業績の厳しさにより、即戦力として、高いコミュニケーションレベルを求められる社会であるという現実を、支援者も理解する必要があります。

3. 発達障害の特性と本事業における課題

支援者として、社会の理解の次に必要なのは発達障害の特性理解です。発達障害については本やウェブサイトで多様な鮮度の高い情報が手に入るようになりました。しかし、自分が発達障害であるという気付きを得ている人ばかりではなく、未診断の人や障害受容が十分でない人が多いことが発達障害の特徴です。

今回の事業では、発達障害という診断を受けたばかりで障害者手帳など福祉サービスを受けていなかったり、そもそも診断に至るまでの自己理解が進んでいなかったりするような若者に対して、自己理解を促す支援を行いました。

1）気づきが遅れた理由、気づきが不十分な理由

発達障害の特性として、先に挙げたように「動きのあるコミュニケーション」が苦手という特徴があります。大人になってから発覚するケースでは、学校という、動きのあるコミュニケーションが少ない環境下で弱みがそれほど目立たずにいたものの、就職活動や就職後に弱みが顕在化するということがよく見られます。そのため、大学を卒業している高学歴の人も多くいますが、学生時代に難しさが顕在化していないケースでは、いわゆる健常者として長く生活をしてきたことで障害を受け入れづらいということがあります。

また、発達障害は客観視の苦手さという特性があるため、学校や家庭、地域では一般の人と同じように扱われているのに、職場では急に課題を指摘されるという状況を客観的に分析するのが苦手とも言えます。自らを客観的に分析しにくいという障害特性ゆえに、自分の特徴、社会との微妙なズレに気づきにくくなっています。これが診断を受けても気づきが不十分である一因になっていると思われます。

発達障害は、社会と本人の関係性によって生じる障害であるとも考えられます。所属する社会が変われば、つまり学校から職場になれば、自ずとその社会で求められるルールが異なり、コミュニケーションのレベルや種類が変わりますが、この変化は本人たちには明確に伝えられません。また、一般の生活で求められるレベルと仕事場で求められるレベルも違うため、一日の中においても、求められるコミュニケーションの種類が変わります。発達障害の特性のある方はこれらを認識できないため不適応が発生するとも言えます。

支援者はこういった本人目線の認識を理解しながら、適切な助けを受けられるように、また仕事に結び付けられるようにナビゲートをしていく必要が出てきます。

2）大人の発達障害（含む疑い）の特徴

大人の発達障害者の支援をする際に、まず課題として挙げられるのが自己認識の弱さです。本事業の参加者では、発達障害の診断を既に受けている人でも、客観的に自己を捉えることができないケースがほとんどでした。これまで述べたように、学生の間は、比較的ルールが分かりやすく、家族や教員など周囲の助けを得ながら生活することができますが、社会に出てからは、どの道を辿ればいいのかが見えづらい中で、自己選択をしなければならない機会が増えていきます。自分の能力を正しく捉えることができないことで、能力に見合わない道を選択し難しさが出ることや、自己の能力を過小評価しすぎてチャレンジができなくなることがあります。また、想像性の弱さから見通しの立たない道を前にして一歩も進めないという状況も発生します。

発達障害の特性のある人の中には、他者からの評価や助言の受け入れづらさが見られます。そういったケースでは、自己認識の歪みを周囲の働きかけによって補正することには限界があります。発達障害のある人に自ら気づいてもらうというやり方で、自己認識を変容させていくことが必要だといえます。

3）支援で向き合った発達障害者に関する課題

このような背景から、今回の事業では主に 3 つの課題の解決方法を探ることに注力しました。その 3 つとは、(1) 働く意欲の弱さ、(2) 就職目標のズレや就活計画の弱さ、(3) 職場におけるコミュニケーションの困難さ、です。

◆働く意欲の弱さ

本事業に参加した人たちは、いずれも働くことについて関心があることが前提でした。しかし、就業意欲については個人差が大きくあり、今すぐ働きたいという人から、働かなくてはならないと頭で理解しているものの抵抗感が強い人まで様々でした。

働く意欲が弱い理由として、過去の失敗体験による自己肯定感の低さ、インターネットなどの影響によるネガティブな仕事観、障害特性による未知の世界に対する想像性の弱さや怖さ、働くことに対する興味・関心の欠如などがあります。

◆就職目標のズレや就活計画の弱さ

また繰り返し述べているように発達障害のある人は客観視が難しいため、働くイメージがつきにくく、現実感の伴わない高すぎる就職目標を立ててしまったり、適性とは真逆の職業を目指してしまうことが見られます。また、現実的な目標を設定できた場合でも、具体的な計画を立てにくいという状況が多く見られます。

要因として、自己の能力に関する客観的な情報の乏しさ、仕事の種類・イメージ、常識観の乏しさ、採用マーケットの相場認識のズレなど、が挙げられます。

◆職場におけるコミュニケーションの困難さ

今回の事業を通じて、コミュニケーションのうち、現代の職場におけるコミュニケーションの困難さをどのように支援するのかということが課題となりました。人とコミュニケーションをしていく上では相手がどのような前提で話しているかという理解が必要です。これには一般的な常識の理解も含まれる他、経験が少ないため人と話すことへの抵抗感が二次障害的にあるケースも少なくありませんでした。

障害特性ゆえのコミュニケーションの弱さと、後天的な弱さをどのように仕切り、またどの程度のコミュニケーションまで向上させるかという目標や手段を作っていくのは、個々の対応によって異なりなかなか法則としてまとめることはできません。しかしこの課題が発達障害者の支援の中で重要な部分であり、本事業でもプログラムの中で力を入れて行きました。

4）課題へのアプローチ

本事業で取り組んだ具体的なプログラム内容や運営方法については後述しますが、(3)で述べた課題についてのアプローチ方法についてここでは記述します。

◆働く意欲の弱さ

・挑戦しやすい環境
自分と似たタイプの人との集団活動や、失敗が許容される環境設定により、挑戦を促し続けることで自己肯定感を高めることを促しました。

・リアルな職業体験
ヒト・モノ・カネ・情報が動くリアルな職場を設定することで、働くことの理解を促しました。

・ポジティブな職業体験
仕事の達成感・やりがいを体感する機会を提供することで、働くことのイメージの再構築を目指しました。

・失敗体験の要因理解・対策の発見
失敗体験の要因を整理し、対策を明確にすることにより、働くことへのネガティブな印象の払しょくを目指しました。

・客観的な評価・フィードバック
客観的な評価を提示することで、社会の一員として働けるという安心感を醸成しました。

・他の訓練生からの刺激
いわゆる集団心理を用いて、就職活動に意識や行動を促しました。

◆就職目標のズレや就活計画の弱さ

・多様な仕事の体験
　様々な仕事を体験してもらい、それらを比較することで、自分に合った仕事の気づきを促しました。

・集団での活動
　他者との比較により自分の能力を客観的に評価し、自己認識することを促しました。

・客観的な評価・フィードバック
　講師やカウンセラーから客観的な評価やフィードバックをすることより、自己認識と他者認識の差を理解することを目指しました

・就職活動の計画立案
　カウンセリングを通じて、実効性のある具体的な計画を立てることを支援しました

◆職場におけるコミュニケーションの困難さ

・挑戦しやすい環境
　失敗が許される環境で積極的にコミュニケーションのトレーニングを重ねることで、スキルの習得を目指しました。

・型の習得
　ホウレンソウ（報告・連絡・相談）＋質問という形で、ビジネスにおけるコミュニケーションについて、型をシンプルに伝え、習得を促しました。

・話さなければ仕事が進まない環境を設定
　講師の介入を極力減らし、自ら話さなければ仕事が進まない状況を作ることで、能動的な発信を促進しました。

・迅速なフィードバック
　不適切なコミュニケーションについてはその場で指摘をすることで、何が問題であり、どうすべきかを理解することを促しました。

第 3 章　訓練プログラム全体像

1. プログラム概要

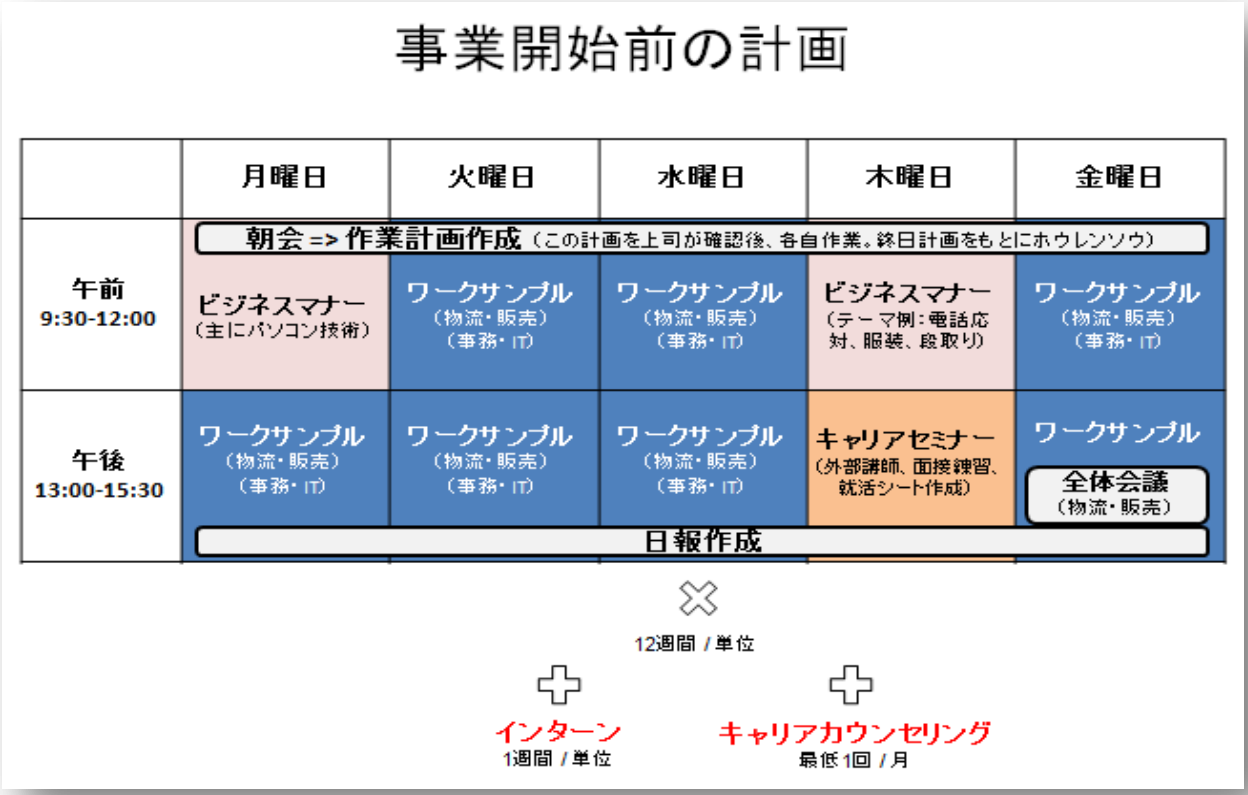
今回の事業の特徴は、発達障害の診断を受けていない人たちにも、職業体験の場を用意し自己理解の手助けをすることにありました。参加者の多くは大学を卒業しています。これまでいわゆる健常児・者として生活しており、学校などで弱みが目立たなかった人もいます。また、障害特性上、客観的な視点を持ちづらいこともあり、自身の特性に気づきを得られないまま大人になった人もいます。

このため本事業では、障害福祉サービスの主流である作業系の仕事や作業所を連想させるような雰囲気ではなく、一般的なオフィスの中でパソコンを使ったデスクワークを主体とした訓練プログラムを採用することにしました。しかしながら、本事業でのワークサンプルトレーニングはある程度のパソコン技術や指示を理解する力が必要であるため、ボーダーといわれる IQ80 前後の人たちにはやや難しすぎると思われたようです。

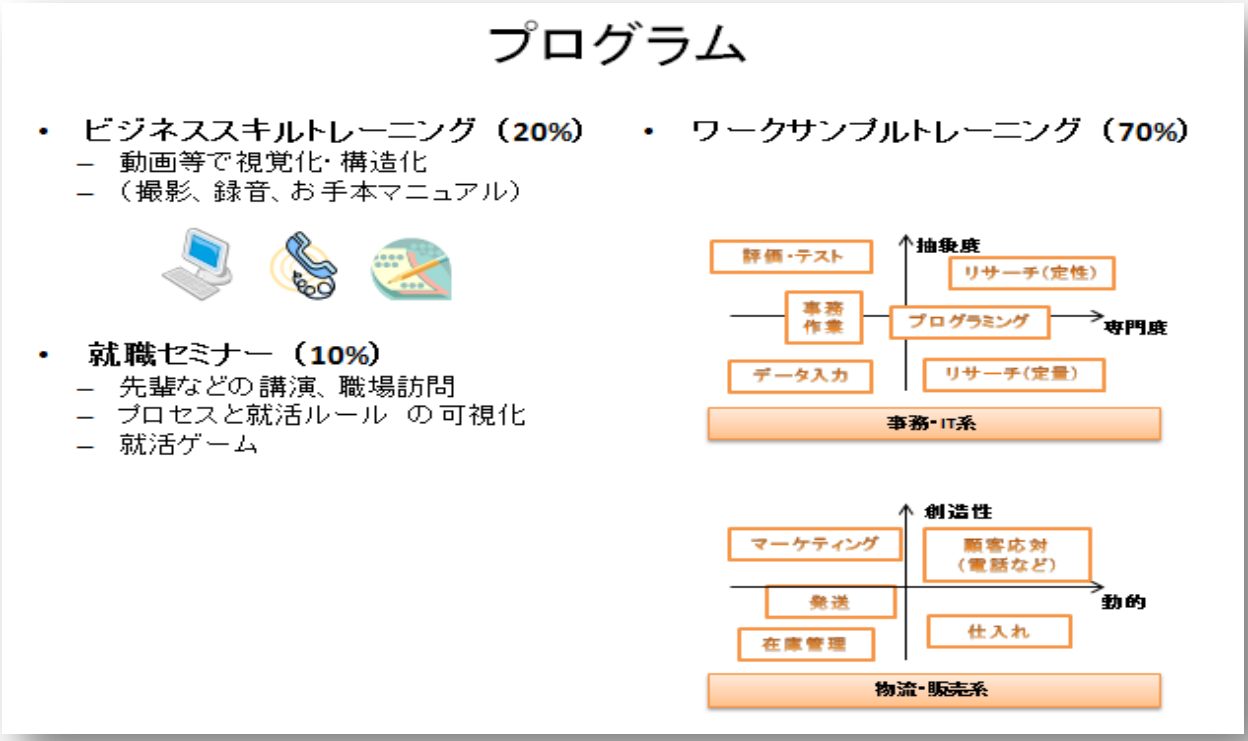
大学全入時代となり、IQ が境界域であっても大学に入学、卒業する人が増えています。そして、その中には発達障害があるケースも含まれています。IQ だけで一概に得意不得意を切り分けられない部分はもちろんありますが、ボーダー層・知的境界域の発達障害者を主な対象とする場合は、今回とは異なる内容のプログラムを用意することが必要だと考えます。

プログラムは以下の 4 つに分けられます。またこれらのプログラムを行いながら、キャリアカウンセリングを 1 ヶ月に 1 回実施しました。

・ビジネススキルトレーニング（ビジネスマナー、PC スキル向上）
・ワークサンプルトレーニング（事務・IT 系、物流・販売系）
・就職セミナー
・インターンシップ



【図表３－１－①　事業開始前の計画】



【図表３－１－②　プログラム】

1）ビジネススキルトレーニング（ビジネスマナー、PC スキル向上）

ビジネススキルトレーニングは、ビジネスで必要な基礎スキルを習得することを目的としています。大きく分けると 2 種類あり、１つはビジネスマナーを学ぶもの、もう１つは PC スキルの向上を目指すもの、です。

本事業の対象者には、働いたことがなく職場という未知の環境をイメージできない人や、職場での適切な振舞いについて理解が乏しい人が多く見られました。そういった方に対して、まず知識として職場のルールを理解してもらい、練習を通じてできるようになることを目指しました。

また、ワークサンプルトレーニングのプログラムはパソコンを使った業務が中心であるため、PC の基礎スキルを向上させるための時間を設けました。多くの訓練生はパソコンを使った経験はあるものの、インターネットやメール、大学のレポートで Word を使った程度ということが多く、ショートカットキーや excel の関数など、事務系のビジネスの場面では当たり前に使わるような機能についての知識が不足していました。自己学習の形式で MS オフィスやタイピングの技能を高め、ワークサンプルトレーニングの実践の場で活用しながら習得することを目指しました。

2）ワークサンプルトレーニング（事務・IT 系・販売・物流系）

ワークサンプルトレーニングは今回の事業で 7,8 割の時間を占める要の部分です。ワークサンプルトレーニングでは、実際の職場に近い形で様々な業務を行いながら、自己理解を深めることと、職場で求められるコミュニケーションスキルの向上を目指します。

想像性の弱さのある発達障害のある人は、仕事のイメージをもちづらい上に、自身の能力の凸凹が分からないため、自分のあった仕事を認識することの難しさがあります。ワークサンプルトレーニングでは、実際の作業体験を通じて、自分の「好き・嫌い」や「できる・できない」を自ら体感することで、自身の凸凹を認識してもらうことをねらいとしています。個別の相談だけでは気づかせたり、納得させたりすることが難しいことを踏まえ、自分の中から理解してもらうために、様々なプログラムを提供しました。

また、実際の職場に近い環境設定をして、リアルな職業体験を経験することで、仕事のイメージを明確にすることや、後述のとおり、上司や同僚とのコミュニケーションを学ぶことについても、ねらいとしています。

ワークサンプルトレーニングは、大きくわけると 2 種類の業務を行います。

1 つめは、実際の職場を想定した事務・IT 系の業務の運営です。コミュニケーションの対象は主に上司ですが、チームで作業する場合はチームメンバー、つまり他の訓練生も同僚として含まれます。作業の内容としては定型的な作業（データ入力・ソフトウェアテストなど）から抽象度が高い作業（企画立案、プレゼンテーション作成）まで、様々な事務・IT 系の作業を体験し、どういった作業に適性があるかを具体的に考えることを促します。

上司役は（訓練生から質問がなければ）細かな業務指示や進め方の指導は行わず、難易度の高い課題に対して、自分で考えて取り組みながら、必要に応じて質問・相談を受ける役割を担います。訓練生自らが、作業計画を自ら立て、それに沿って作業を進めること、計画どおりに進まない場合には計画を見直すことなどを実際の作業を通じて習得していきます。

2 つめは、より実践に近い機会となる店舗の運営です。子ども服をオンライン上で販売する店舗を 4～5 名のグループで運営しています。コミュニケーションの対象は上司だけでなく、店舗スタッフや店長役、仕入先、お客様と多岐にわたります。商品やお金を扱い、お客様や仕入先の担当者とコミュニケーションをとるような、実際に「働く」体験を行います。全員が店長役を一度は体験し、通常とは逆の視点を体感するという場面も設けています。仕事と仕事の繋がり、店舗全体として生産性の高い働き方、スタッフ同士の情報伝達など、自分の作業だけでなく、お店全体を考える視点を養うことができます。

店舗運営のミーティングでは、他のスタッフの意見を聞きながら、自分の意見を発信することが求められます。高値での取引成立やお客様からの感謝など、成功体験を積み重ね、働くことのやりがいや楽しさを知ることが出来ていたようです。一方で、ミスによりお客様からクレームが入るなどという体験をすることにより、ミスを防ぐ仕組み（気をつけるという意識だけではない形で）を店舗全体で考え、失敗への耐性をつけることを期待しました。

3）就職セミナー

就職活動に必要な知識の習得から、書類の書き方、面接の受け答えなど実践的なものまで対応するプログラムとしました。例えば書類や面接では、対象の訓練生のよいところ、改善すべきところをみんなで挙げていく形式で進めていました。その中で他者への指摘はできるが、同じことを自分ができていないことが目立つ（「知っている」と「できる」の

ギャップが大きい）ことがわかりました。このため、客観的な視点がもちづらいため、動画撮影をして自分の立ち振る舞いをチェックすることを促すことに力を入れるプログラムに修正して行きました。具体的には面接官役を体験することで、面接官の視点を知ることも体験させるなどの時間を設けていました。

4）インターンシップ

実際の会社で働く体験としてインターンシップの機会を提供しました。インターンシップ先は、個々の課題と目指す方向性に応じて個別にセッティングしました。訓練を通じて、「報告・連絡・相談」などの職場で必要なコミュニケーションを理解したり、働く意欲の高まりが見えた時期に設定するようにしていました。インターンシップの目標を設定した上で送り出し、日々日報を提出してもらい、状況を確認する（必要に応じてフィードバックをする）ことで、訓練だけではわからなかったことも感じてもらうことが出来ました。インターンシップの振り返りを行い、就職活動の方向性や新たな課題設定の材料とすることで、より現実感のある就職活動が出来る人が増えました。

2. 一日の流れ

時間割の詳細は、3 の実際のプログラム内容に記載します。ここでは大きな 1 日の流れを記します。

・9 時	オフィス開錠	早く来すぎる人もいるので、オフィスでのルールを徹底
・9 時 30 分	始業　朝会	一日の流れを確認
・9 時 35 分頃	作業計画作成	作業内容を定量的に具体的に記述する
・9 時 45 分頃	作業開始	訓練生同士のミーティングから開始する
・11 時 55 分	作業進捗作成	午前の作業の進捗状況を具体的に記述する
・12 時	お昼休み	一人でも、テーマ設定し話しながら食べることも可能
・13 時	計画見直し作成	午前の作業状況により計画の見直しを行う
・15 時	ミーティング	オンライン店舗に関する全体ミーティングを実施
・15 時 15 分頃	日報作成	一日の作業状況や感想を記述する
・15 時 20 分	終礼	その日の気づきを一人ずつ発表する
・15 時 30 分	終業	30 分単位で「残業」を申請することも可能

重要なのは計画をたてさせ、それを上司との約束として認識させることです。このため上司との約束が守れない時に相談や質問をしてもらい、約束通りの時に報告をしてもらう

という、コミュニケーションの構造化を行っています。またお昼休みの前後で計画の修正が必要な時も報告を行ってもらいます。

3. プログラム運営上の注意点

本事業のプログラムは、個人の職業技能を高めることではなく、集団の中で自己理解を深めたりコミュニケーションスキルを向上させたりすることが目的です。このため集団をどのように形成するか、ということは非常に大切な観点です。

プログラムに参加する訓練生を観察していると、同じような特性を持つ他の訓練生を鏡のように映し自己理解を深める様子や、同時期に訓練に参加し始めた人が就職活動を開始すると釣られるように就職への意欲が高まる様を目の当たりにしました。いわゆる集団心理が働いているのだと思います。プログラムの内容よりも、プログラムを構成する集団や環境こそ、人に気付きを与えるとも言えます。

本事業の参加者の多くは、これまで集団にうまく適応できなかった経験があり、人と接することに少なからず抵抗感がありました。そのため、集団をマネージしていく上では、彼らが安心してチャレンジができる環境や人間関係を作ること、そして、向かうべき方向性を常に示していくことが大切だと考えました。詳細を 4 点に分けて記載します。

1）ルールを明確にする

訓練生が安心して参加できるように、本事業ではルールを設けています。ルールは一般社会では当たり前の内容ばかりですが、敢えて具体的に示すことにより、問題行動を抑制し安心して参加できる場を築くだけでなく、各自の安心感を醸成することに繋がります。これは、発達障害のある人は見通しのつかない状況が苦手なため、ルールがあることで「これを守ればよい」ということが明確化し、不安を払しょくすることができるからです。ルールは訓練開始初日に詳しくお伝えし、誓約書に署名してもらいますが、それだけではなく、事業所内に掲出したり、訓練生が普段利用するサイトの中にファイルを格納するなど、いつでも内容を確認できるようにしています。

2）訓練の目的を示し続ける

本事業の目的である「自己理解」や「職場でのコミュニケーションスキルの習得」については、訓練初日のオリエンテーションの中で参加者にお伝えしますが、この時点で本質

的に理解しているケースは稀です。実践に近いプログラムを採用していることもあり、多くの訓練生は仕事の成果を出すことだけに意識が向きがちになります。特にオンライン店舗運営のようにチームで取り組むプログラムでは、自身が足を引っ張ってしまうことを気にして、訓練を途中で辞めようとする人さえいるほどです。そのため、訓練の中やカウンセリングの中で、事業の目的を繰り返し伝えるようにしています。例えば、全てのプログラムにおいて一定の成果を出さなくてはならないと思いこみ、うまくいかなかった業務について落ち込みがみられる人がいます。スタッフは「苦手であることが分かったのは大きな発見で、就活に活かせる判断情報が得られた」と話しながら、訓練の目的を再確認するようにします。

3）職場での対人関係の指針を伝える

本事業に参加する方の中には、学校や職場で対人関係をうまく築くことができなかった人が多く含まれています。職場は目的が明確にある中で人と関係を築くため、学生時代のそれとは少し違うのですが、「仲良くならなくてはならない」と思いこんでしまう人が多くいます。苦手な相手であっても、よい関係を築くために勤務時間以外でも一緒に過ごさないといけないと思いこんでいたり、仕事の中でも雑談で話を合わせなくてはならないと思っていたりします。そのため、「職場では仲良くなることは不要である」と訓練生には伝えています。職場で良好な人間関係が築ければそれにこしたことはないのですが、職場は仕事をする場であるため、「仕事の成果を出すために必要なコミュニケーションである「報告・連絡・相談」は求められるが、それ以外のコミュニケーションは不要である」、と伝えるようにしています。やや極論かもしれませんが、このメッセージにより、職場で求められるコミュニケーションの優先順位を認識し、本事業を経て就業している人は安定して働くことができていると捉えています。

また、本事業において、参加者同士は同僚という位置付けのため、仲良くなることを積極的に促すようなことはしていません。個人情報の交換についても原則として認めていませんし、訓練外で個別に会う場合には、自己責任である旨、上述のルールでも明文化しています。

4）コミュニケーションを促す仕掛けを用意する

本事業の参加者には「職場は仲良くなる場ではない」と伝えつつも、会話力のアップや対人関係の苦手意識を払しょくすることをねらって、仕事以外の会話をする場を設けています。具体的には週 2～3 回実施している「ランチミーティング」と月 1 回程度開催する「サロン」です。ランチミーティングは本事業の参加者のみが対象で、お昼休みに行いま

す。一方、サロンは株式会社 Kaien の別事業の利用者も参加が可能な会で、訓練終了後の 16 時頃から 21 時頃まで途中入退出可能な形式で行っています。いずれの会も自由参加とし、参加を積極的に促すことはしていません。

発達障害のある人は、複数人での会話が苦手な傾向があり、話の流れを追うことができなかったり、話すことをまとめているうちに発言のタイミングを失ってしまったりします。そのため、いわゆる雑談を訓練生同士で行うことは難しさがあると考え、ランチミーティングでは、スタッフがリードし、構造化された会話の場を提供しています。具体的には、テーマを予め設定し、テーマに沿って一人ずつ順番に話をし、その内容について他の訓練生が質問をするという形式です。これにより、自分のことを話すことができなかった人が話せるようになり、話しすぎる人が他の人の話を聞くことができるようになりました。

一方、サロンはランチミーティングのようなスタッフの介入は少なく、初めて会う人もいるため、難易度は高まりますが、スタッフが近くで見守ることで安全な交流の場を提供しています。本事業を終了し就職した人が参加するケースも多く見られ、参加時期を問わず、本事業の参加者同士が情報交換をすることも見られました。

第 4 章　訓練プログラム詳細

1. ビジネススキルトレーニング

1）頻度・スケジュール・運営方法

ビジネススキルトレーニングは 1 週間に 2 回行いました。ビジネスマナー、PC スキル向上を週に各 1 回ずつ行う形です。1 回あたり 2 時間ほどの時間を費やしました。

運営方法は大きく 2 つに分けられます。ビジネスマナーはワーク・セミナー形式で、講師がファシリテートしながら訓練生全員を対象として進めました。

ビジネスマナーは、職場の具体的な設定を設け、ビジネスの常識的な振舞いをロールプレイを通じて学びます。ディスカッションやロールプレイの練習をグループ毎に行ったあと、発表&フィードバックを行うのが典型的な流れです。知識としてビジネスの常識をとりこむことはもちろん、練習を通じて実際に「行動できる」レベルを目指しました。

PC スキル向上はビデオを見ながらパソコンのスキルを高めるもので、伝える・教えるというような能動的な形態を取らず、質問があった際に答えるという方式を取りました。

また、PC スキル向上については、オリジナルの動画教材を制作し、自己学習で学べるような仕組みを構築しました。オリジナルの動画教材を制作した背景には、ビデオなどの視覚情報からの理解がスムーズであるという発達障害者の学びやすさを重視したためです。また、職場は学校とは異なるため、講師がレクチャー形式で教えるというスタイルはとらず、自己学習という形式で、自分のペースで習得することを重視しました。このような学習についても、ワークサンプルトレーニングと同様に、計画を立てることと作業の進捗の報告を求めています。

2）内容

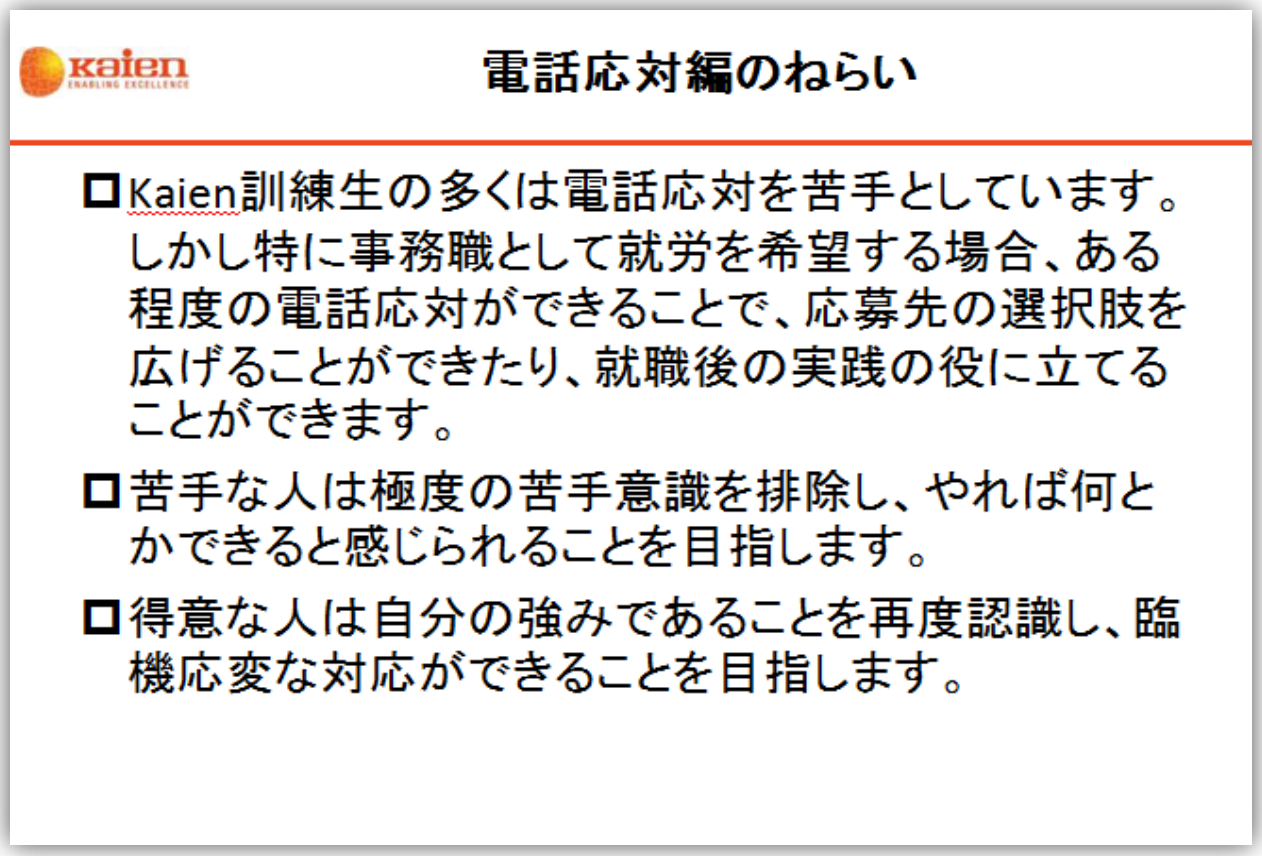
ビジネススキルトレーニングのマナー編は以下のプログラムによって構成されています。

・ビジネスメールの書き方
・会社訪問の仕方
・敬語の使い方

・来客対応の仕方
・身だしなみ
・電話応対の仕方
・職場の飲み会
・職場の休憩時間の過ごし方

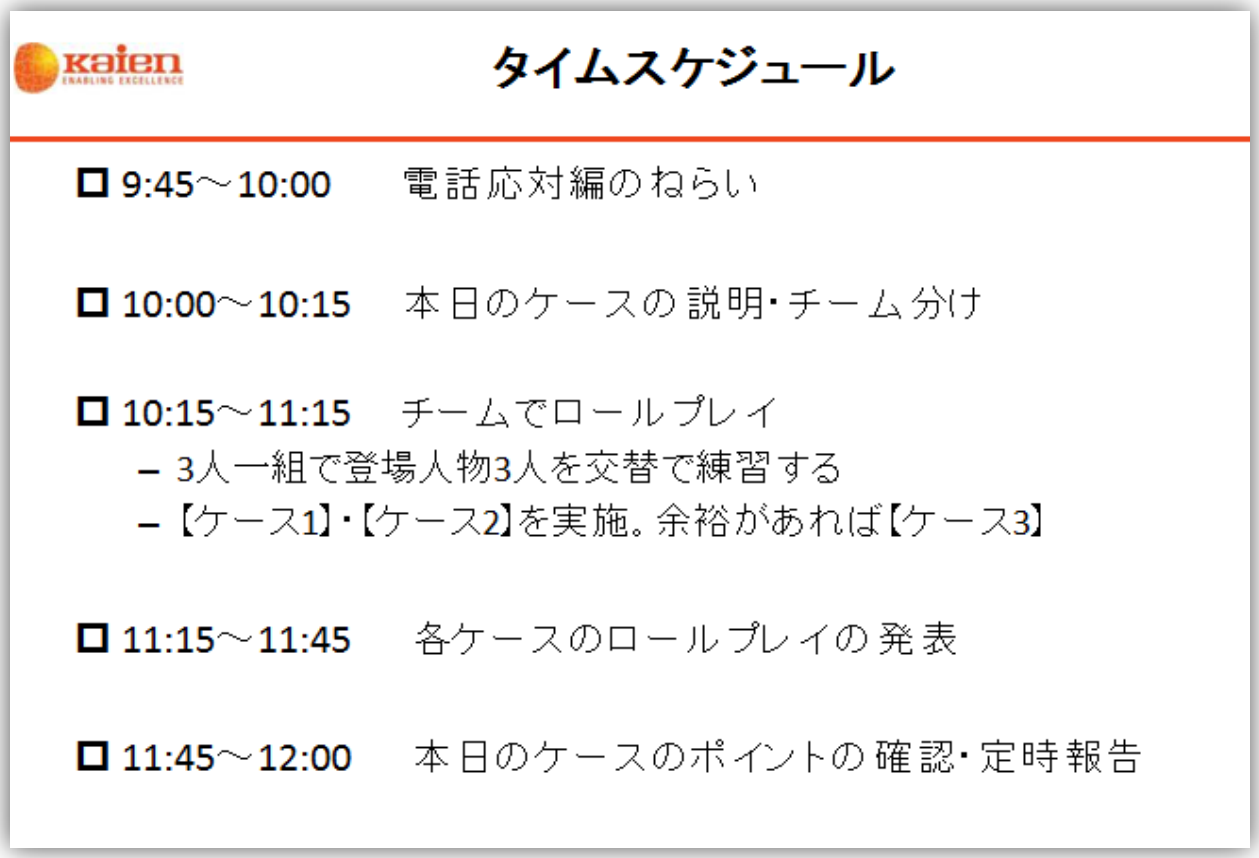
具体的に電話応対について、資料を使いながら、内容をご説明していきます。

① 本事業のビジネスマナーでは狙いを冒頭にご紹介しています。これから行うことについて目的意識がはっきりしていないと、つまり物事が構造化されていないと、物事への集中ができにくい人たちが多いためです。当たり前のことでもできるだけ言葉にして文書にして伝えることが重要になってきます。



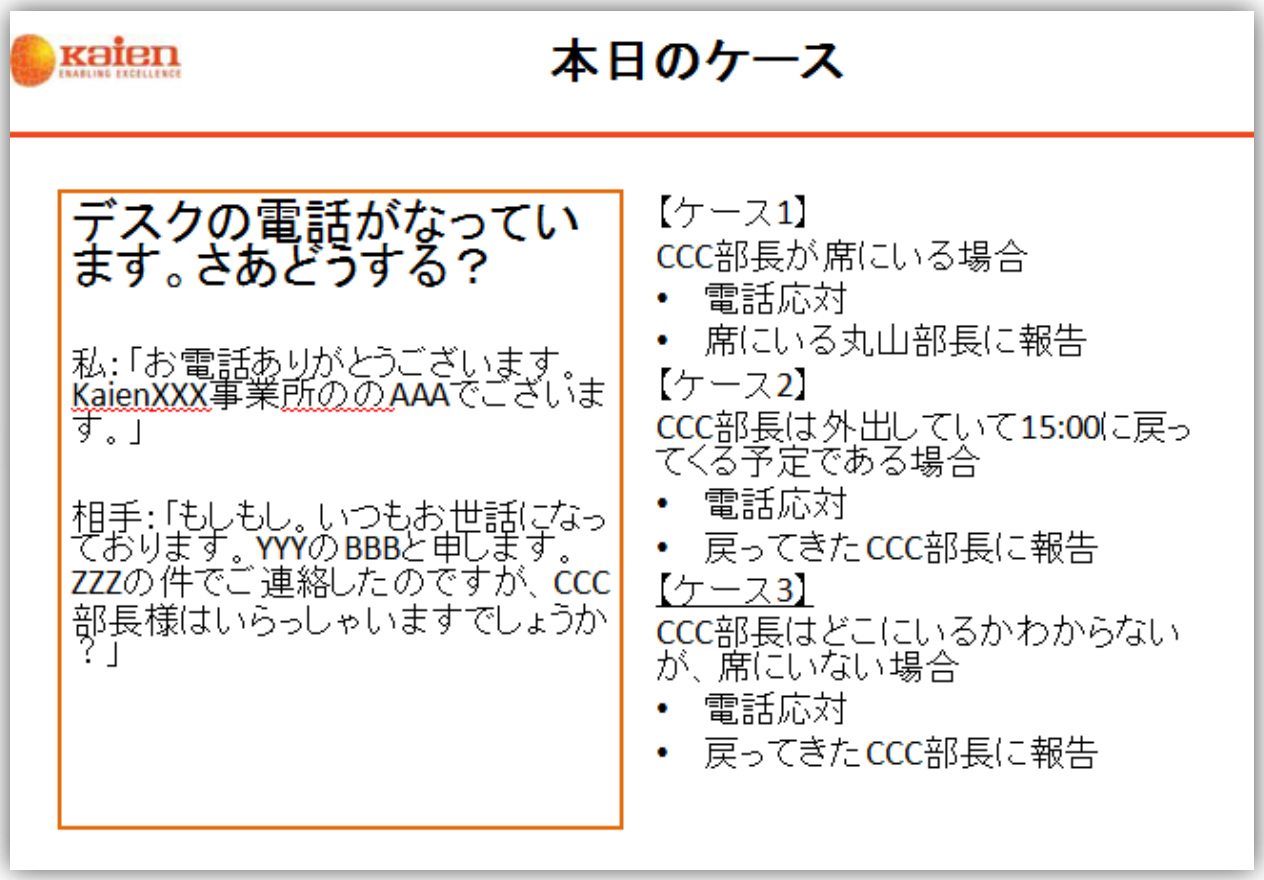
【図表４－１－① ビジネスマナーの電話応対プログラムで用いるスライド】
ねらいを明確にする

② 目的について構造化するだけでなく、時間軸についても構造化しています。いつからいつまで何をするのか出来る限り細かく冒頭にご説明することで、参加者の不安感などを抑えるためです。もちろん進捗状況に応じて変更があることも事前にお伝えしています。変更をしてはいけないわけではないのですが、事前に変更の可能性を一言伝えておくだけで、ショックがかなり軽減されると思われます。



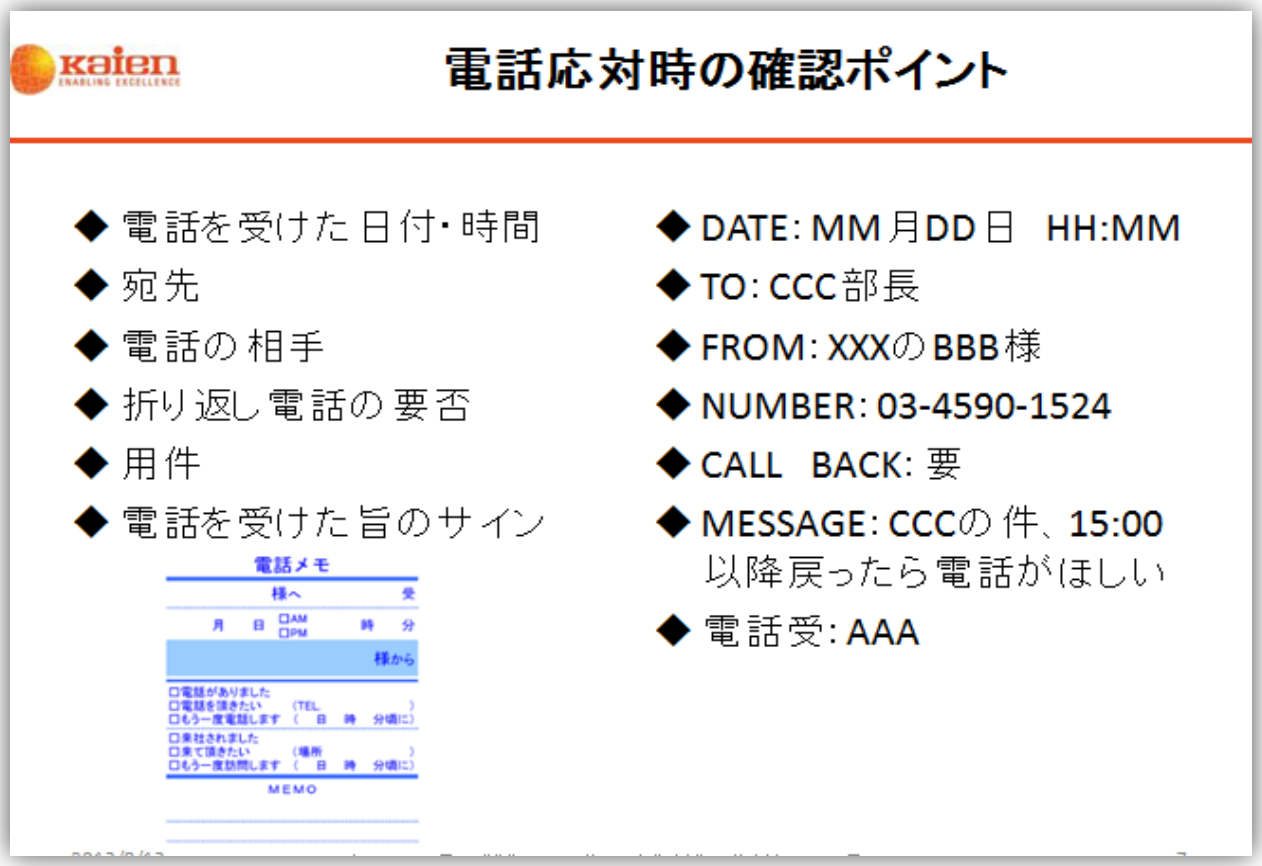
【図表４－１－② ビジネスマナー電話応対プログラムで用いるスライド】
タイムスケジュールを明確にする

③　本プログラムのビジネスマナーとして伝えていることは、一般的なものとほとんど変わらず新規性は無いと思われます。しかし、想像性の弱さをもつ発達障害者にとって学びやすい環境を提供することを意識しています。例えば、実際の職場に近い設定を用意して、自ら体験する、という時間を多めに設けています。



【図表４－１－③ビジネスマナー電話応対プログラムで用いるスライド】
ケースを設定して取り組んでいただく

④　すべてを伝えても出来ず、伝えすぎなくても出来ない、というのが発達障害の人たちに教えるときの難しさだと思います。参加者の理解度によって、どの程度まで単純化するかがキーになると思われます。このケースでは、確認ポイントを複数作ることで、達成度を測ることになりました。



【図表４－１－④　ビジネスマナー電話応対プログラムで用いるスライド】
確認ポイントを明確にする

ビジネススキルトレーニングの PC 編は、以下のプログラムによって構成されています。これについても「真似て学ぶ」ことを目指しています。つまり、実際にビジネスで使うワード、エクセルの文書を活用して、実際に同じ物を作っていく中で、必要な関数などの技能を学んでいく形式です。PC 編についても、一般的な PC 教室や教材と内容面について大きな違いはありませんが、発達障害のある人にとって、より学びやすい環境を用意しました。具体的には個々の問題について、具体的な操作方法を解説するビデオ教材を制作し、一人ひとりのペースでビデオ教材を視聴しながら、段階的に学ぶことができるようにしました。

以下のプログラムに加えて、実際はタイピングやパワーポイントなどについても教材を準備しました。

・エクセル基本練習問題編 1-50
・エクセル応用練習問題編 1-30
・真似て学ぶ Excel 出張予算見積書
・データ分析基礎
・ピボットテーブル事始め
・ショートカット
・ワード基本練習問題編 1-38
・真似て学ぶ Word 社内報

また季節に 1 回ほど定期テストのような技能レベルの確認を行う機会を設けました。実際に点数で見せることでどの程度のレベルかを感じてもらうことにしました。その際のビデオなどは以下の株式会社 Kaien のウェブサイトでご確認いただけます。

http://www.youtube.com/kaienjpn

2. ワークサンプルトレーニング

1) 頻度・スケジュール・運営方法

主に朝 9 時半から 15 時半まで（昼休み 1 時間含む）でプログラムを行いました。はじめと終わりの 30 分間は、朝礼や終礼、個々人の作業計画や作業日報の時間にあてました。これは実際の職場を意識した流れでした。このため実際の作業は概ね 10 時～15 時で行われました。

事務・IT 系と販売・物流系は２週間ごとに交互に行う形として、両方のプログラムに参加でしてもらうようにしました。事務・IT 系のプログラムは２週間で一つの内容とし、２週目の金曜日には成果を発表（報告）する機会をもうけることが一般的です。一方、販売・物流系の店舗運営は担当する訓練生が２週間ごとに代わりますが、一つの店舗を運営していくため、情報の記録方法や共有方法に気を配る必要があります。毎日の会議には、事務・IT 系のプログラムを受けている訓練生も参加して、店舗の動きを把握していました。

2）内容

訓練生を２つのグループにわけ、事務・IT 系グループと、物流・販売系グループが同時に訓練を行う形式で進めました。事務・IT 系はパソコンを中心としたデスクワークです。現代の日本の職場で、主に派遣社員や障害者枠のスタッフが行うことの多い事務作業の周辺業務を主に想定しました。一方、物流・販売系は、楽天オークションというオンラインでのオークションサイトを使い、子供服の古着を販売するお店の運営を行いました。商品となる子供服の仕入れから、商品管理、出品、顧客対応、発送など一連の流れを体験してもらいます。実際に販売を行う中で直に消費者と触れ、職業人としてのいろはを学んでもらう形になりました。

ア　事務・IT 系

具体的に行ったプログラムは以下のとおりです。架空会社とは特に業態を設定せずに行った作業であり、それ以外は業態をある程度特定して作業を行いました。また右側に記載した業務内容は参加している訓練生が行う業務となります。

・架空会社　　事務作業（基礎編）
・PC 教室　　アンケート分析、新規出店計画・広報戦略提案
・出版会社　　アンケート分析、出版物提案
・消費財会社　　アンケート分析
・ウェブ制作会社　　改善計画作成
・架空会社　　データ確認・入力
・架空会社　　名刺情報確認・入力
・物流会社　　輸送計画作成
・IT 企業　　プログラミング作成
・IT 企業　　ソフトウェア動作確認

同じ事務作業というカテゴリーの中にも、抽象度や複雑さの幅を大きくもたせました。それは、同じ言葉で表現する「事務職」の中にも、できること／できないこと、好きなこと／嫌いなことが含まれることを体感してもらうためです。

具体的には、データ入力や定量的なデータ分析はできるものの、そこから読み取った情報をもとに企画に落とすような抽象度の高い作業に難しさを感じるケースが多く見られます。このような体験を通じて、手順やゴールが明確な業務はできても、0 から 1 を創造していくような業務には向かないということを自ら体感してもらいます。マーケッターや企画職に憧れを抱いていた人も、実際に求められる仕事の一部分しか自分にはできない、ということに気づくことができ、いい意味で憧れの職を納得して諦めることができます。

また、発達障害の人たちは IT 系の作業に強いというイメージがあり、実際に IT の分野で活躍している人は多く見られます。しかし興味を持った人は元々プログラミングなどを独学で学んだり、IT が学べる学校、学部に進学している場合がほとんどです。つまりプログラミングが得意な人に発達障害の人は多いと思いますが、発達障害だから IT が得意というわけではないと考えています。このため株式会社 Kaien の IT 系のプログラムは、クリエイターとして育てるというよりもユーザとして育てるという内容であったり、プログラミングの難しさを認識してもらい良い意味で諦めてもらうために行なっていると言えます。

以下は様々なマニュアルを書くときに、IT 分野以外でも参考になるフローチャートについての解説です。このようの IT エンジニアになるためのコースではなく、その一部を理解する程度で本事業では IT を要素に組み込みました。

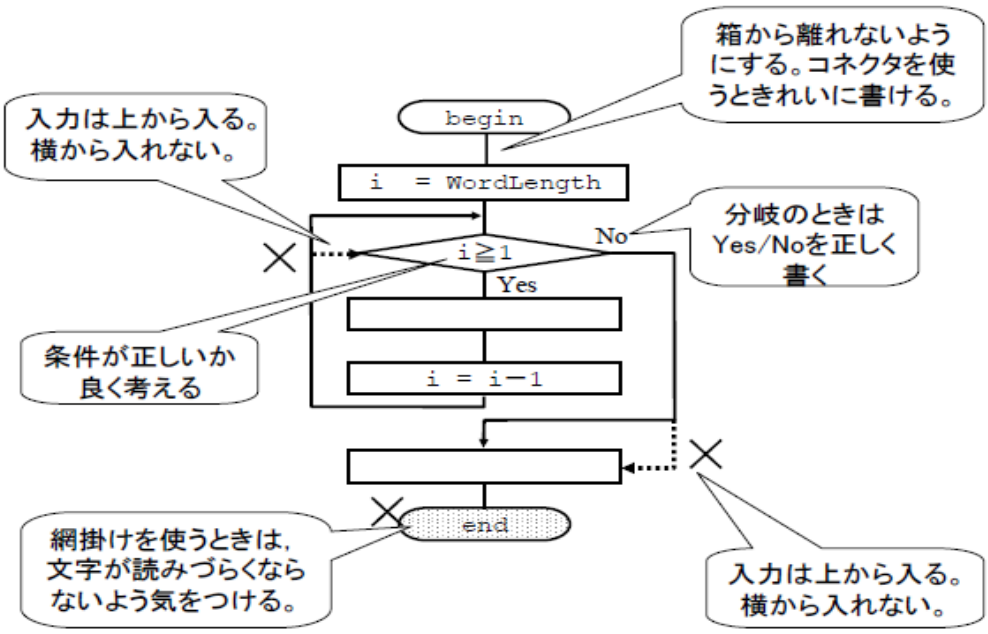
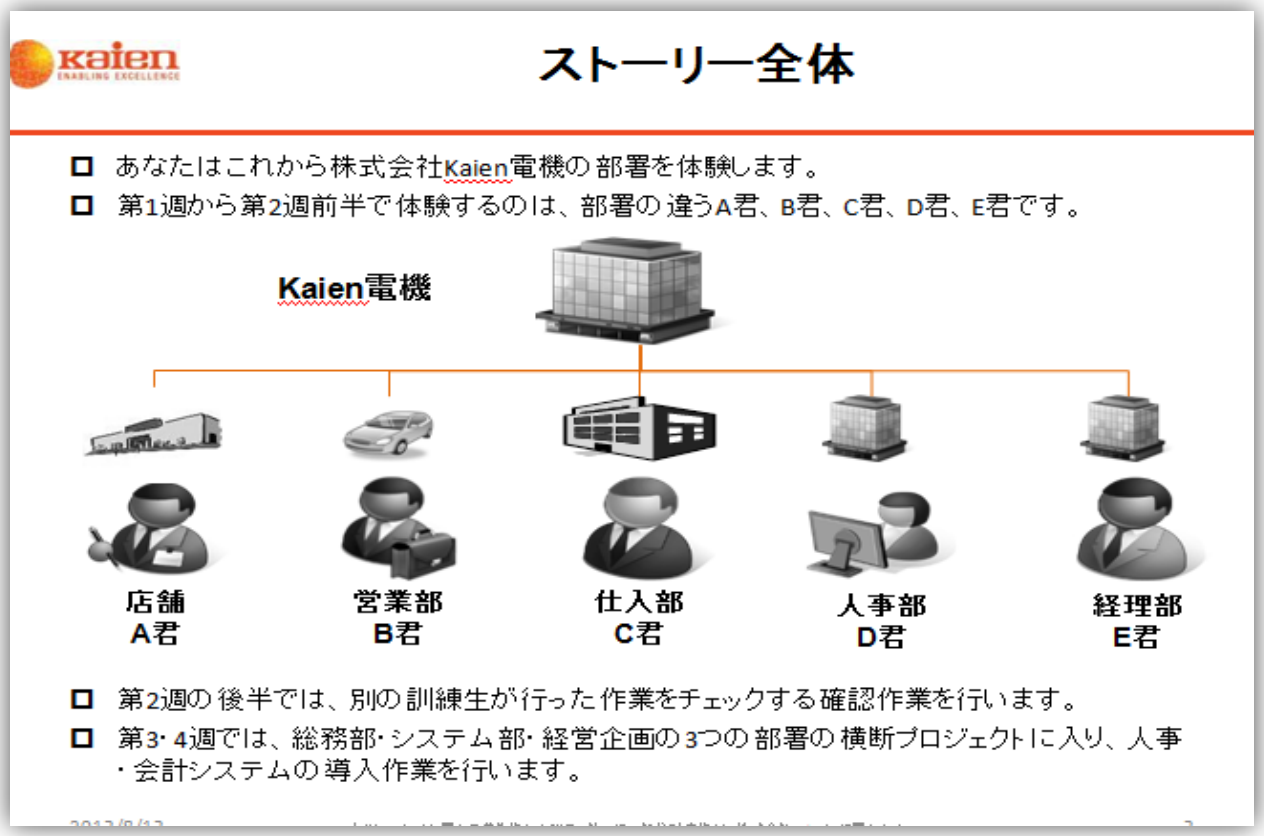


図 6　フローチャート作成時の注意点

【図表４－２　「フローチャート作成時の注意点」（使用テキストより抜粋）】

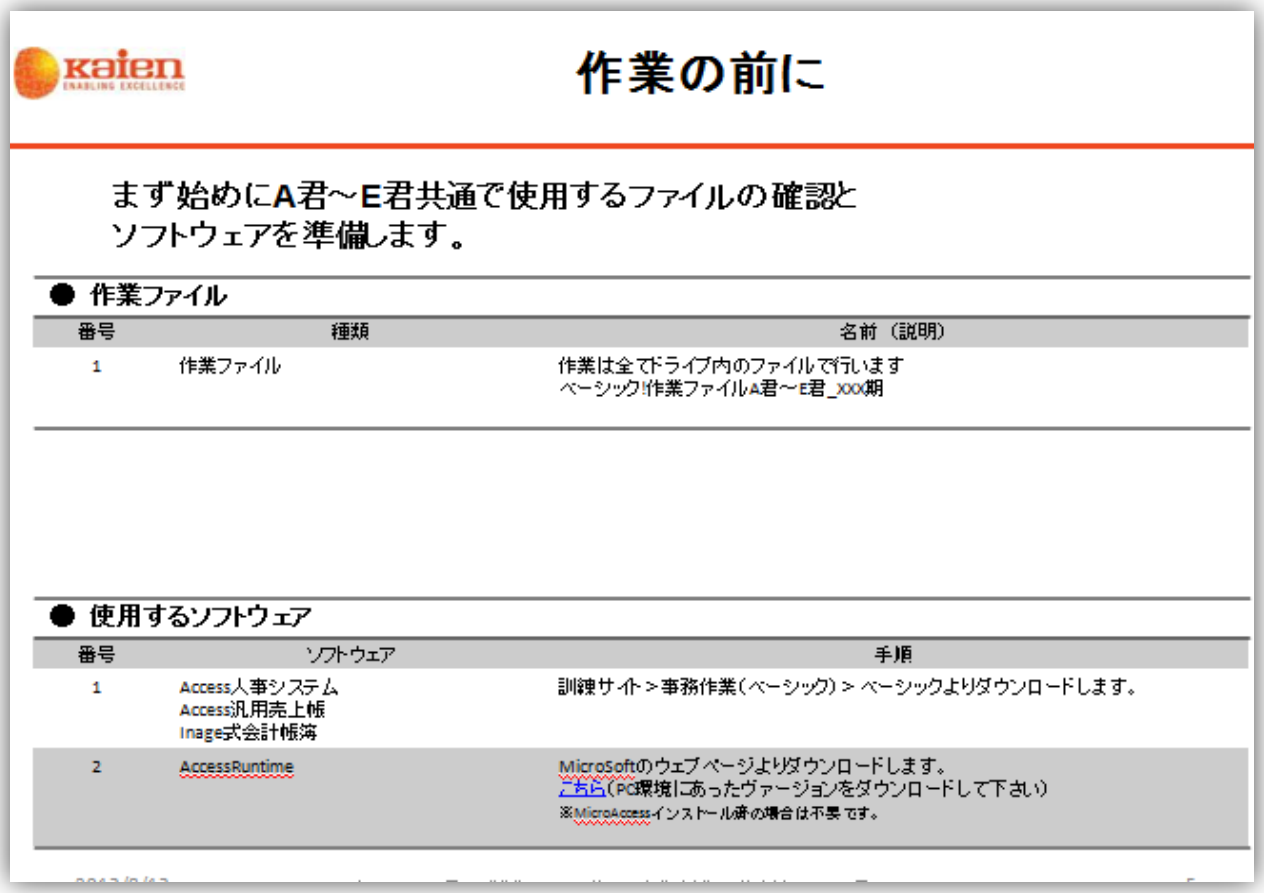
一つ目の事務作業（基礎編）について、具体的な資料を示します。

① まずこれからの 10 日間で行う業務が、どのような設定（会社の業種、組織図など）で行われているかを視覚的に理解できるように示しています。もちろん口頭でも指示を行います。



【図表４－２－①　ワークサンプルトレーニング事務作業で用いるスライド】
設定を視覚的に表す

② 次に使用するファイルや機材は何であるかをお伝えします。通常はパソコンやマイクロソフトのオフィスだけです。ただし業務によっては特殊なソフトウェアを活用する場合もあります。人事や会計、販売管理など、通常の会社でも使うソフトウェアを用意するとより臨場感のある擬似職場が再現出来ます。



作業の前に

まず始めにA君～E君共通で使用するファイルの確認と
ソフトウェアを準備します。

● 作業ファイル

番号	種類	名前（説明）
1	作業ファイル	作業は全てドライブ内のファイルで行います ベーシック!作業ファイルA君～E君_XXX期

● 使用するソフトウェア

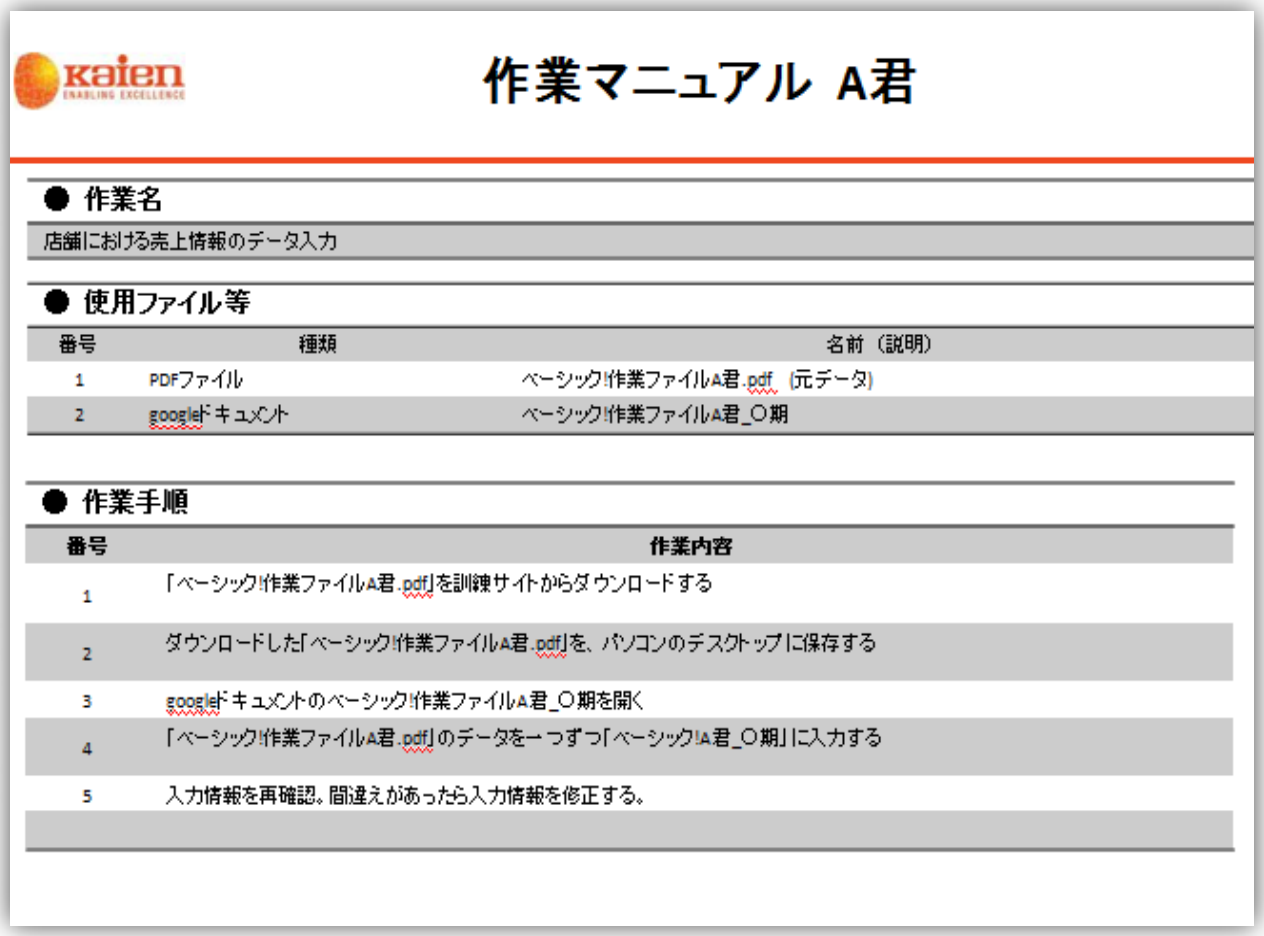
番号	ソフトウェア	手順
1	Access人事システム Access汎用売上帳 Inage式会計帳簿	訓練サイト＞事務作業（ベーシック）＞ベーシックよりダウンロードします。
2	AccessRuntime	MicroSoftのウェブページよりダウンロードします。 こちら（PC環境にあったヴァージョンをダウンロードして下さい） ※MicroAccessインストール済の場合は不要です。

【図表４－２－②　ワークサンプルトレーニング事務作業で用いるスライド】
必要なファイル・ソフトウェアを明示する

③　実際に行う作業だけではなく、前後の業務の流れも記述しています。これにより、これから行う作業がどのような意味を持つのかを具体的に理解した上で作業を行なってもらいます。

【図表４－２－③　ワークサンプルトレーニング事務作業で用いるスライド】
業務の前後の流れも示す

④　一つひとつの作業はマニュアル化されています。これだけで作業がはじめられる人もいますし、上司役の講師やスタッフの手助けを必要とする人もいます。いずれにせよ口頭＋文書での二系統のコミュニケーション手段を用意することがより混乱のない作業につながります。



作業マニュアル　A君

● 作業名

店舗における売上情報のデータ入力

● 使用ファイル等

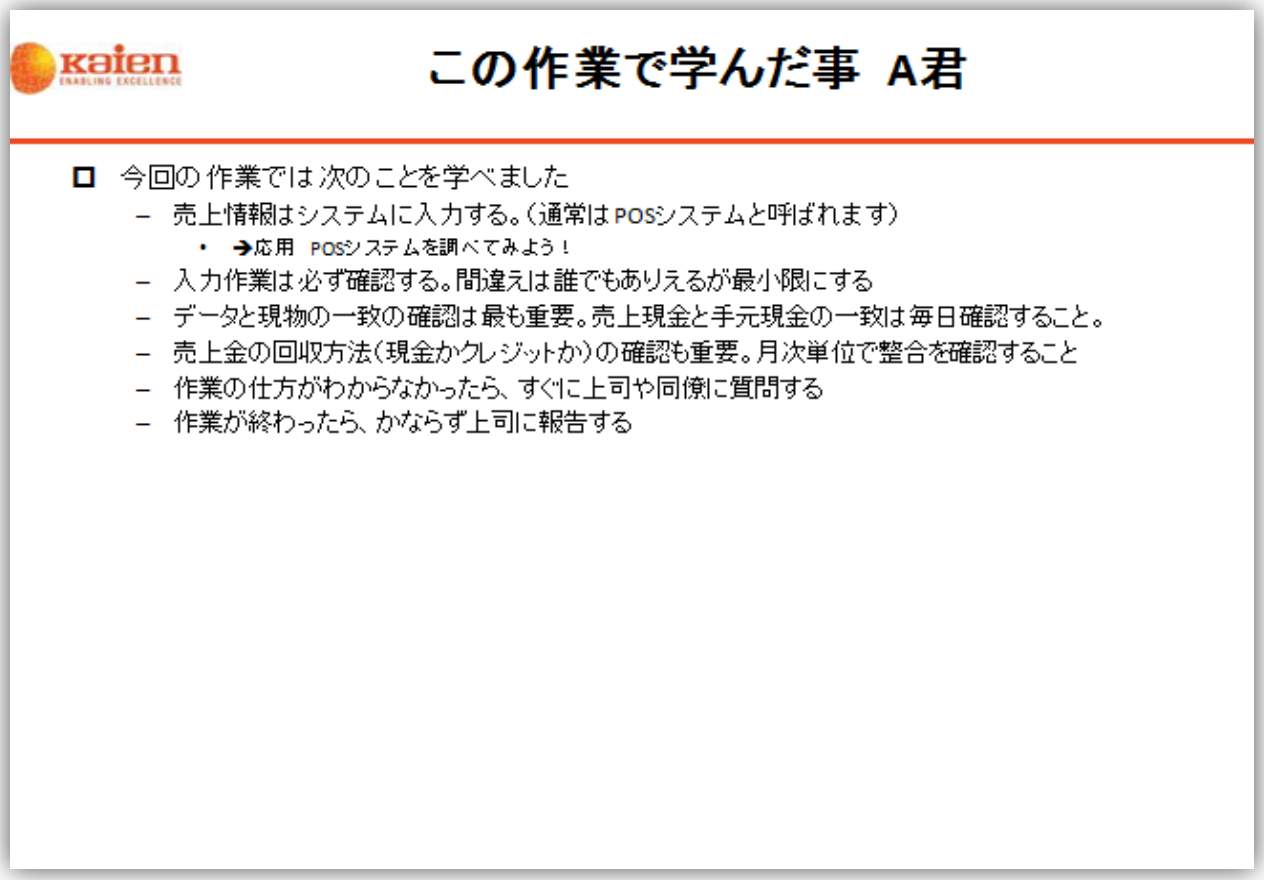
番号	種類	名前（説明）
1	PDFファイル	ベーシック!作業ファイルA君.pdf（元データ）
2	googleドキュメント	ベーシック!作業ファイルA君_〇期

● 作業手順

番号	作業内容
1	「ベーシック!作業ファイルA君.pdf」を訓練サイトからダウンロードする
2	ダウンロードした「ベーシック!作業ファイルA君.pdf」を、パソコンのデスクトップに保存する
3	googleドキュメントのベーシック!作業ファイルA君_〇期を開く
4	「ベーシック!作業ファイルA君.pdf」のデータを一つずつ「ベーシック!A君_〇期」に入力する
5	入力情報を再確認。間違えがあったら入力情報を修正する。

【図表４－２－④　ワークサンプルトレーニング事務作業で用いるスライド】
作業はマニュアル化されている

⑤　振り返りも行います。すでに何のために行なっている作業か、どういうことが学ぶことが出来るかなどはセッションの冒頭でお伝えしてはいますが、文書などできちんと読める形にもしてあります。



【図表４－２－⑤　ワークサンプルトレーニング事務作業で用いるスライド】
学んだことを文字で示す

本プログラムの最大の目的は、質の高い成果物を完成させることではなく、作業の過程において、上司とのコミュニケーション方法を習得することにあります。具体的には、「報告・連絡・相談＋質問」の方法です。

事務作業の経験のない人や、想像性の弱みが目立つ人は、マニュアルや上司役の講師からの説明だけで作業を進めていくことが難しい場合がよくあります。より詳細な作業の進め方の提示が必要な訓練生は、メモ帳とペンを持って講師のデスクに行き質問をすることが求められます。

また、認知のズレが見られる発達障害のある人達は、上司の指示やゴールイメージを正しく認識できないことがあり、業務遂行能力が高い人であっても上司を満足させる仕事ができないことがあります。こういった就業後に発生しやすい難しさに対して、訓練の中ではズレが発生しやすいことへの自覚を促しつつ、対処法となる上司へのコミュニケーションスキルを習得してもらいます。訓練生は、上司への報告という形で、仕事の進め方にズレがないかどうかを常に確認することを求められます。そのため、本プログラムにおいても、定時での報告ルールを設け、必要に応じて上司に対して随時報告・確認をすることを促しています。定時で要求する報告は下記のとおりです。これは 1 日の計画・報告ですが、別途週次でも行っています。これらは全てメールで行います。

≪日々の定時報告≫
・1 日の作業計画：　朝会での業務指示を受けて 1 日の作業計画を立てます
・午前の進捗報告：　12 時時点での作業の進捗状況を報告します
・作業見直し：　午前中の作業進捗をもとに、朝立てた計画の見直しを行います
・日報：　1 日の作業状況を報告します

訓練生には、計画は上司との約束であると伝えています。計画と実際の作業に対して乖離が発生した際には速やかに報告をして指示を仰ぐこと、など、実際の職場で難しさが出るようなコミュニケーションについても訓練の中で体験を積み重ねていきます。

イ　物流・販売系

物流・販売系は以下のウェブサイトで運営している「KODOMO 福」というオークションサイトを利用して行っています。

http://my.auction.rakuten.co.jp/profile/?uno=Zh4g3RvMadA

このプログラムでは、仕入れ交渉、荷受、検品、商品登録、商品管理、販売促進、発送、問い合わせ対応、経理、マーケティング、備品購入など幅広い業務を実際に商品やお金が動く中で体験できます。またわずかではありますが、パソコン以外の作業も体験でき、パソコンが苦手である人にとっても自分の適性を試せる場になりえます。

店舗運営は、訓練生が主体的に行う形を採用しています。上司役である講師がタスクを指示したり、作業のやり方を教えることは、訓練生からの相談がない限り行いません。そのため、ミスが起きやすいオペレーションや非効率的な役割分担で作業を進めていることもありますが、お客様や取引先に損害が生じたり、致命的なミスにつながるようなオペレーションを行っている場合を除いて、講師は積極的に介入しないようにしています。ミスを経験すること自体もそうですが、それがどのような形で店舗運営に影響するかを認識したり、ミスが発生したあとの対応を経験することも重要な学びだと捉えています。

物流・販売系のプログラムにおいても、上司役の講師を置いていますが、訓練生の中で店長役を設定して、店長業務を任せる形式をとっています。１週間交代で訓練生全員が店長を経験するようにしています。店長は、必要なタスクを洗い出し、優先順位をつけた上で、店舗運営担当の訓練生を割り当てていきます。そして、彼らが行う作業を監督し、細かな意思決定を行っていきます。店長業務を通じて、組織を下からではなく、上から見ることが出来ます。これによって、仕事の責任感が希薄だった人たちが仕事の複雑さや面白さ感じるようになったり、上司にとってどういうコミュニケーションをすべきかを逆の立場に身を置くことで気づいたりします。この物流・販売系プログラムでの、特に店長の経験が、就職活動を行う上での意欲や自信につながっている例が多数見られました。

店舗運営は、顧客や仕入先、本社業務を行っている他拠点の訓練生など、コントロールできない相手との関係性の中で行われます。ある程度、自分のペースで進められる事務・IT 系のプログラムとは大きく異なり、変化が大きな業務です。また、チームでの運営であるため、自分だけでなく周囲の訓練生の様子にも気を配ったり、助け合わなければならない場面が随所にみられます。これからは、発達障害のある人にとって苦手な職場環境でありますが、一様にどの訓練生もこのプログラムに熱中して取り組む姿が見られます。それは、このプログラムが擬似職場ではない、本物の仕事であるからだと考えます。自分が手がけた商品の紹介文や写真がオンライン上の店舗に並び、それに対して顧客からの反応があり、また、最終的には売上を含む顧客からの評価という具体的な成果が目に見える形で示されます。自分のアクションが価値を創造するという、働くことへの本質的な気づきに繋がっているのではないかと推測します。また、本物の仕事である本プログラムを通じて、「働ける」という自信を持てるようになっていきます。

本プログラムでは、すべての作業やマニュアルは訓練生が一つ一つ作り上げたものです。事務・IT 系では業務は与えられるものでしたが、店舗運営では、スピードが遅くても、質が上がらなくても自分たちで自分たちの作業を定義することで、仕事をより明確に意識できるようになるようです。

【図表４－２－⑥　訓練生が作成したマニュアル（４枚)】

目　　次

1. 商品受入処理
  1.1 商品到着･輸送費着払い
  1.2 作業の流れ
  1.3 受入商品の仕分け
  1.4 仕入実績表の記入
  1.5 受入商品のマスタ登録
  1.6 商品の検品①検品チェックシートの記入方法
      商品の検品②商品の欠点の判断基準
  1.7 商品タグの記載
  1.8 商品のコンテナ収納
2. 例外時の処理
  2.1 計画外商品の到着
  2.2 不適格商品の分類と扱い
3. 補足資料
  3.1 コンテナ管理
  3.2 棚位置の管理
  3.3 棚卸(在庫確認)
  3.4 服取扱いで注意すること
  3.5 コンテナ購入手順

1.1　商品到着・輸送費着払い

①商品がKODOMO福(以下、当店)に届いたら、仕入先に当店が依頼したものかどうかを確認する。

依頼したものでない場合は計画外商品として扱う(詳細は「2.1 計画外商品の到着」を参照)。

②商品が到着したら店長に報告し、輸送費用は店長が管理している店舗の運営費(月2万円)から支払う。

③店長は輸送費用を経費として集計し、予算の範囲内に収まるか確認する。

週または月の予算の範囲内に収まらない場合、年度予算の範囲内に収まるよう調整する。

④入出金一覧表と出金に費目･仕入先･仕入年月日･輸送費を記入する。また、出金管理表にも必要事項を記入する

⑤経費精算書に必要事項を記入し、ロッカーに保管する。

⑥仕入商品に対し、仕入番号を昇順(01、02…)に採番し付与する。

⑦仕入実績に仕入番号･仕入年月日･仕入先番号･仕入先名称を登録する。

1.2　作業の流れ

①まずは全商品数を数える。 例えばパジャマの場合、上のシャツと下のズボンを合わせて2着とする。 靴下は1足

②全商品数を仕入実績表に記入

③全商品を見渡し、パジャマなどの上下セット・双子ちゃん向けのお揃いセットで売れそうな商品を優先的に選り分けていく。

④極端に汚い・臭い・破損が激しい物品はこの時点で廃棄箱の中へ。
⑤商品登録
⑥検品
⑦コンテナの中へ連番通りに収納

1.3　商品のお礼（メール例文）

①商品が届いたら、できるだけ早く仕入先へお礼のメールを送信する。
　送信するメールの標準形を下記に示す。
②なお発信アドレスはkodomofukushop@gmail.comを使用すること。

件名「商品提供の感謝のお知らせ」

ご担当者様
いつもお世話になっております。
株式会社Kaien訓練生、KODOMO福スタッフののＯＯと申します。

本日、貴社より商品が到着いたしました。
このたびは、子供服をご提供していただき、誠にありがとうございました。
この上は、貴社のご期待に応えられるように 全力を尽くして
オンライン店舗の運営に取り組んでまいります。

これを機に、なにとぞ末永くお付き合いいただけますよう、
よろしくお願い申し上げます。
なお、ご質問、ご相談、ご不明な点等がございましたら、
下記連絡先までお申しつけください。

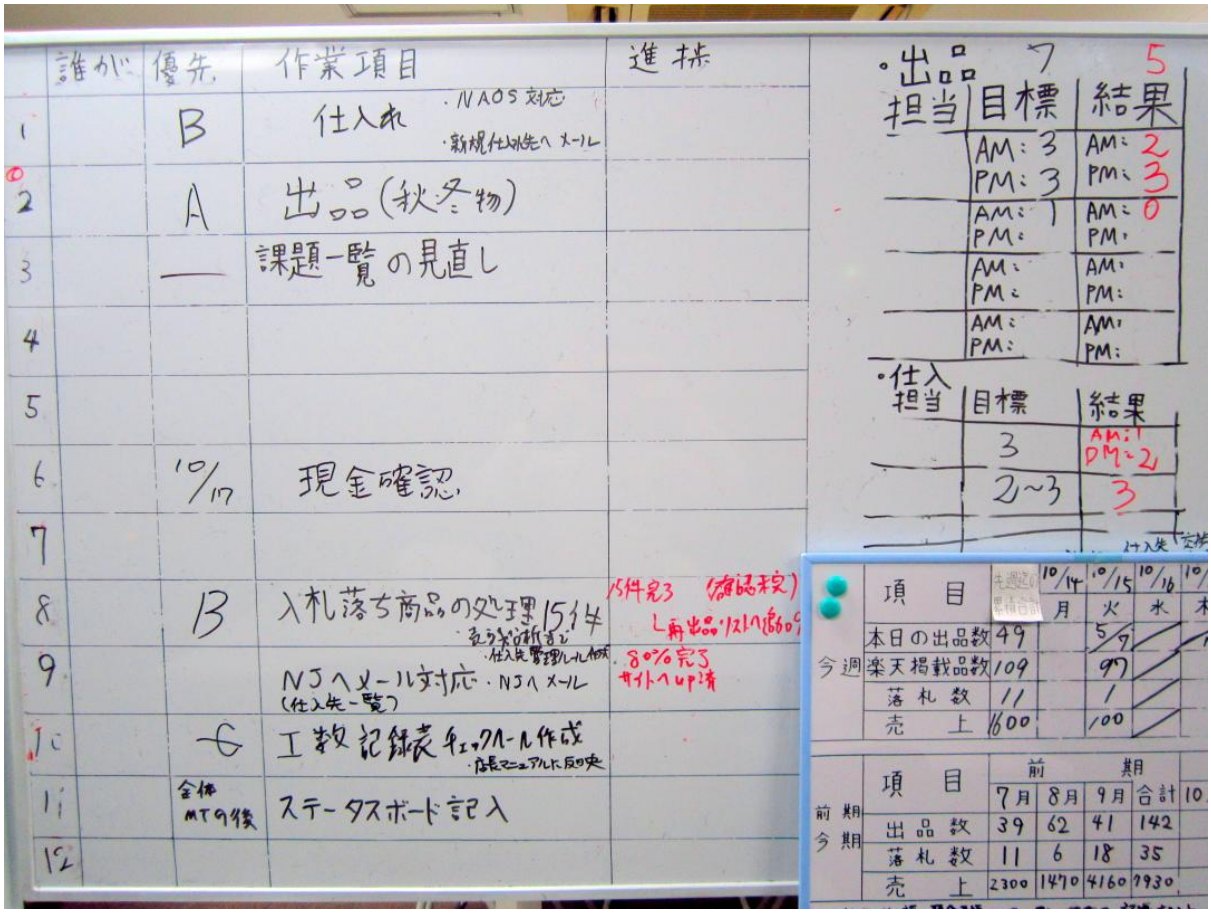
【株式会社Kaien】
〒221-0822 神奈川県横浜市神奈川区西神奈川1-3-6 コーポフジ207

【楽天対応グループ担当】
メールアドレス: kodomofukushop@gmail.com
電話番号：045-620-3530

以上です。
メールにて恐縮ですが、とり急ぎお礼申しあげます。
Kaien訓練生・KODOMO福スタッフ ＯＯ××

このようなマニュアルは全ての工程で作られています。100 以上を超えるファイルがこれまでに作られました。店長のチェックを経た後、上司役の講師によるチェックを経て、実際のマニュアルとして使用されていきます。

店舗内のコミュニケーションは、朝、夕方の 2 回会議を行います。会議を進めるのは店長です。ここでは売上数や仕入れ数などを目標値として、誰が何を行うかのタスクの確認をしていきます。細かなトラブル等はここで店長が中心として話し合い、ヌケモレやズレを防いでいきます。ミーティングで使われるホワイトボードでの記録は以下のようなものです。



【図表４－２－⑦　（写真)】オンライン店舗運営の作業担当・進捗を書き込むホワイトボード

これまでの売上は 2 年間で 5 万円に達しません。売上点数は数百点程度。つまりひとつ数百円での販売です。場合によっては失敗しても良い、という規模で作業を行うことは重要です。お金をもらってコンビニなどでミスをするとたちどころに怒られてしまうという不安から、本事業では訓練生を開放することが出来ました。安心できる失敗が許される環境の中で、しかしちょうど良い緊張感の中で学ぶことができる程度の内容を用意することが必要です。

3）講師の関わり方

ワークサンプルトレーニングでは、よりリアルな職場環境を設定することが肝心ですが、講師の訓練生への関わり方にもポイントがいくつかあります。

ア　職場であることにこだわる

発達障害のある人は、職場のルールを理解できずに、不適切な振舞いをしてしまうことがあります。明文化されていないルールを自然に受け取ることができなかったりするためです。そのため、本事業のワークサンプルトレーニングでは、職場という設定をおき、講師は上司という立場であることを明確にしてきました。上司役の講師は一般的な職場のルールに照らし合わせて、訓練生の不適切な言動についてフィードバックをします。

例えば、始業時間は 9 時半ですが、職場は学校と異なり 9 時半に室内に入っていればOK ということではありません。始業時間には業務を開始できるように準備を済ませておくことが求められるということを、講師に指摘されて初めて認識するという人が何人もいました。他には、学校のように分からないことがあった際に手を上げて質問をしようとする人が多く見られますが、これは学校のスタイルであり、通常の職場では見られない行動です。こういった一般の職場では相応しくない行動については、なぜおかしいのか、どうしないといけないのか、ということを、一つひとつお伝えするようにしました。

イ　介入しない・待つ

上司役の講師は、訓練生に対して極力介入せず、受け身的なコミュニケーションをとることを意識しています。訓練生の表情や手の動きを観察していると、困っている様子や作業が進んでいない状況に気づくことがしばしばありますが、この時点では訓練生に介入することを避けます。いろんなタイプの発達障害の人がいますが、分からないときに上司に質問するといった能動的なアクションができない人が多くいます。そういった人にとって、質問するスキルを身につけることは社会で働いていく上で非常に重要です。質問をしないと仕事が進まないという失敗体験と、質問をすることで仕事の成果を上げられたという成功体験を重ねながら、質問するというスキルの獲得を促しています。

また、早期に講師が介入すると「自分で成し遂げた」という達成感を得られなくなってしまいます。発達障害のある人の中にはこれまでの人生で失敗経験は多くあるものの、成功体験が極端に少なく、それが自己肯定感を下げる要因になり、就職への意欲の低下に繋

がっていると考えています。特にオンライン店舗業務においては、講師のサポートを極力少なくし、自分たちでお店を運営しているという感覚を醸成するのも講師に求められることです。

しかしながら、訓練生の質問や相談を待ち続けるだけでは、お伝えしたいことをタイムリーに伝達できない懸念も生じますし、オンライン店舗ではお客様や仕入れ先などに迷惑を及ぼすこともあります。講師が介入すべきタイミングついては、実際の職場の場合を基準にして考えるようにしています。

ウ　説明は端的に、構造化・視覚化しながら

講師は積極的に業務を教えることはしませんが、訓練生から質問や相談があった際に、質問に答える形で説明をすることはしばしばあります。発達障害の人の多くは耳からの情報処理が苦手なため、長々と話すことで理解を妨げてしまうことがあります。そのため、できるだけ端的に必要最小限の情報を伝えることが重要です。また、構造化したり、視覚化してお伝えすることも大事なポイントです。例えば、「A を実施する理由は 3 つあります。１つめは、、、２つめは、、、」というように、全体の数を示しながら一つずつ説明したり、ホワイトボードで図を書きながら説明したりするなど、訓練生が理解しやすいコミュニケーション方法を採用しています。

エ　結果ではなくプロセスに注目

実際の仕事では、仕事の成果として結果が重要なことは言うまでもありませんが、訓練において上司役の講師が結果にばかり意識を向けることは訓練の効果を下げることにも繋がります。

本事業の訓練プログラムは実践的な内容であり、求められる成果を出すためには高い能力を必要とします。それは、自己理解を促すために、実際の労働マーケットに適応した内容を訓練プログラムに採用しているからであり、また、上司や同僚の力を借りながら仕事を進めるトレーニングをするためには、自分だけでは太刀打ちできないレベル感が必要であるからです。そのため、プログラム内容によっては、与えられた訓練期間内で上司を満足させるようなアウトプットを出せる人はほとんどいない、という状況が発生します。そこで、講師が「できていない」という結果を訓練生に突き付けても、自信を失う、やる気を下げるという本来のねらいとは別の方向へ訓練生を誘導していまいます。

本事業の目的は、各訓練内容毎に自分に適した仕事かどうかを考えたり、上司や同僚とのコミュニケーションスキルを高めることであるため、大事なことは、仕事の成果ではなく、訓練を行うプロセスや振り返りの中に存在します。講師は結果についてのフィードバックは必要最小限にし、訓練生の様子を随時観察しながら、行動面に関する具体的なフィードバックをすることを意識しなければなりません。結果が伴わない場合であっても、プロセスの中には優れた点や成長が見られることがよくあります。特に自己評価が低い人には、プロセスにおいて、ポジティブなフィードバックを頻繁にすることが求められます。

オ　フィードバックは事実を淡々と、改善策をセットで

本事業の目的である自己理解を促すためには、客観的なフィードバックを効果的に行うことが大事です。ワークサンプルトレーニングでは上司の視点でフィードバックを行います。上司として訓練生の質問が分かりづらいと感じたら、「質問が分かりづらいので、メモ帳にまとめてからもう一度きてください」などと伝えます。うまくできたことについては「以前よりも発表の声が大きくなって聞きやすかった」などと具体的に伝えるようにします。ネガティブなフィードバックを行う際には、感情的に叱るようなことは絶対に避けなくてはいけません。しかし、遠まわしに伝えても、障害特性上なかなか理解しづらいため、事実をストレートに淡々と伝えることが望ましいと考えています。また、できていないことを「できていない」と指摘するのではなく、必ず改善策をセットにして伝えるようにします。その場合、気をつける、意識する、といった対策ではなく、より具体的なアクションを示すようにします。例えば、上司の指示の抜け落ちが目立つ人に対しては、「しっかり聞くように」ではなく、「メモをとる」「自分の理解が正しいかを確認する」というように、訓練生がすぐに取り組めるような行動を伝えます。このように改善策を具体的に伝えることの背景には、発達障害のある人の多くは、困り感があっても、それをどう解決すべきなのかを自分で見つけることができないことがあります。

3. 就職セミナー

1）頻度・スケジュール・運営方法

就職セミナーは毎週 1 回、2 時間ほど行いました。ビジネスマナーと同じく、全員参加で行う形態でした。このため個々の対応は最小限にして、10 人ほどが、満足感が得られるようにプログラムを設定しました。形式はビジネスマナーと似ており、1 人のスタッフが運営し、訓練生が主体的にワークとして参加する形になります。

就職セミナーでは、一般枠の就職と障害者枠の就職をそれほど分けずに情報提供を行うことを主眼としました。これは急に障害者枠について話をするとショックが大きい人が多いため、ごく一部の情報として提供して、個別具体的にキャリアカウンセリングの時にお話する方法をとったためです。これによって大きな拒否反応もなく、障害者枠を選択肢として検討し始める方が多数いました。

2）内容

就職セミナーは主に下記の３つで構成されています。

ア　就職活動に関するレクチャー

レクチャーは就職活動の全般的な情報を提供するために行いました。実践ワークについては、書類の書き方や面接対策といった、就職活動で実際にアクションをしなければならならいことについて、取り組みながらフィードバックをするという形式で、改善を促しました。先輩の講演は、主に株式会社 Kaien の訓練を受けてから就職した先輩達を招き、体験談を話してもらいました。

レクチャー部分については具体的に以下のようなお話を行いました。10 名同時に行うため、訓練生間の情報量の差が大きい場合には、既に就職活動に関する情報を多く持っている訓練生に積極的に発言してもらい、ファシリテーター（講師）がまとめるという形式をとりました。

- 就活の流れ
    - 希望条件を整理する
        - 仕事内容、勤務時間、休暇、給与・待遇、勤務地、事業内容、職場の雰囲気、一般枠/障害者枠
        - Must 条件、Want 条件の整理
    - 応募企業を選定する＆チェックしてもらう
        - 求人検索手法：ハローワーク、求人サイト、人材紹介・・・
    - 書類を準備する＆チェックしてもらう
        - 履歴書、職務経歴書、(自己紹介書)、(障害者手帳)
    - 想定問答集を準備する＆チェックしてもらう
    - 応募する
    - 面接を受ける
    - 入社するかどうか決める

- 面接会の攻略方法
    - 準備が勝敗を分ける
    - 準備の方法
        - 応募企業を決める＆チェックしてもらう
        - 応募企業の優先順位をつける
        - 書類を準備する＆チェックしてもらう
        - 想定問答集を準備する＆チェックしてもらう
        - 当日の段取りを立てる
- 応募企業の選び方
    - 知っている業種を挙げてみる
    - 知っている企業を挙げてみる
    - 日本にどれくらい企業があると思うか？そのうち大企業はどのくらいか？
    - 今までどうやって企業を選んできたか？
    - その中で求人票を見て分かるものは？
    - 求人票では分からないことはどうやって判断しているか？
    - 求人票以外で、どのような手段で企業情報を得るか？
    - 実際に会社に行ってみないとわからないこと
    - 【まとめ】多くのことは企業に行く前に分かることが多い（実際に面接を受けたり、働き始めたりしないとわからないことも多い。事前準備は怠らず、かつ、動きながら考えていくことも大事）

イ　就職活動に関する実践ワーク

実践ワークでは以下の内容を繰り返し行ないます。

①　自己 PR の書き方

自己 PR をうまく書くことができない人が非常に多いです。自己認識が十分でないため、PR することを思いつかないというケースが最も多いですが、客観視点が足りないことで、就職活動においては直接関係ない能力についてアピールする人、本人と他者評価のズレにより、本来の強みではない点をアピールする人など理由は様々です。訓練を通じて、自己理解が進むと適切な自己 PR が書けるようになってくることが多いですが、就職セミナーの時間に、自身の強みに気づくために、訓練生同士で相手のいいところを伝えあう、というワークを取り入れるなど、強みに意識を向けるように促しています。

実践ワーク「自己 PR の書き方」の進め方は下記の通りです。

a) 自分の自己 PR を書く
b) 一人ずつ全員に向けて発表する（プロジェクターで投影させる）
c) 他の訓練生は「よいところ」「改善点」に分けてフィードバックを行う
d) 講師が総評を行いながら、ポイントを抽出して解説する
e) 上記について、全員分を行う

② 志望動機の書き方

志望動機についても難しさが見られるケースが散見されます。自己 PR は自分についてのみ理解していればよいですが、志望動機は企業についての理解と自分を結び付けて考える必要があるため、より難易度があがるのかもしれません。
進め方は上記自己 PR と同様です。

③ 面接練習（個別）

一人ずつ個別に面接練習を行う形式です。想定企業がある場合は、その企業の面接であるという設定で行いますが、具体的に企業を決められない場合は、職種や雇用形態、一般枠か障害者枠か、という希望条件を確認した上で面接練習を始めます。講師が面接官役を担当し、面接のあとにフィードバックを行います。ビデオに録画しておき、あとで訓練生が振り返りをできるようにします。

④ 面接練習（全体）

全員の前で面接練習を行う形式です。講師が面接官役を担当し、面接のあとに傍聴していた訓練生がフィードバックを行います。その後、講師が総評を行いながら、ポイントを抽出して解説します。

⑤ 面接官体験

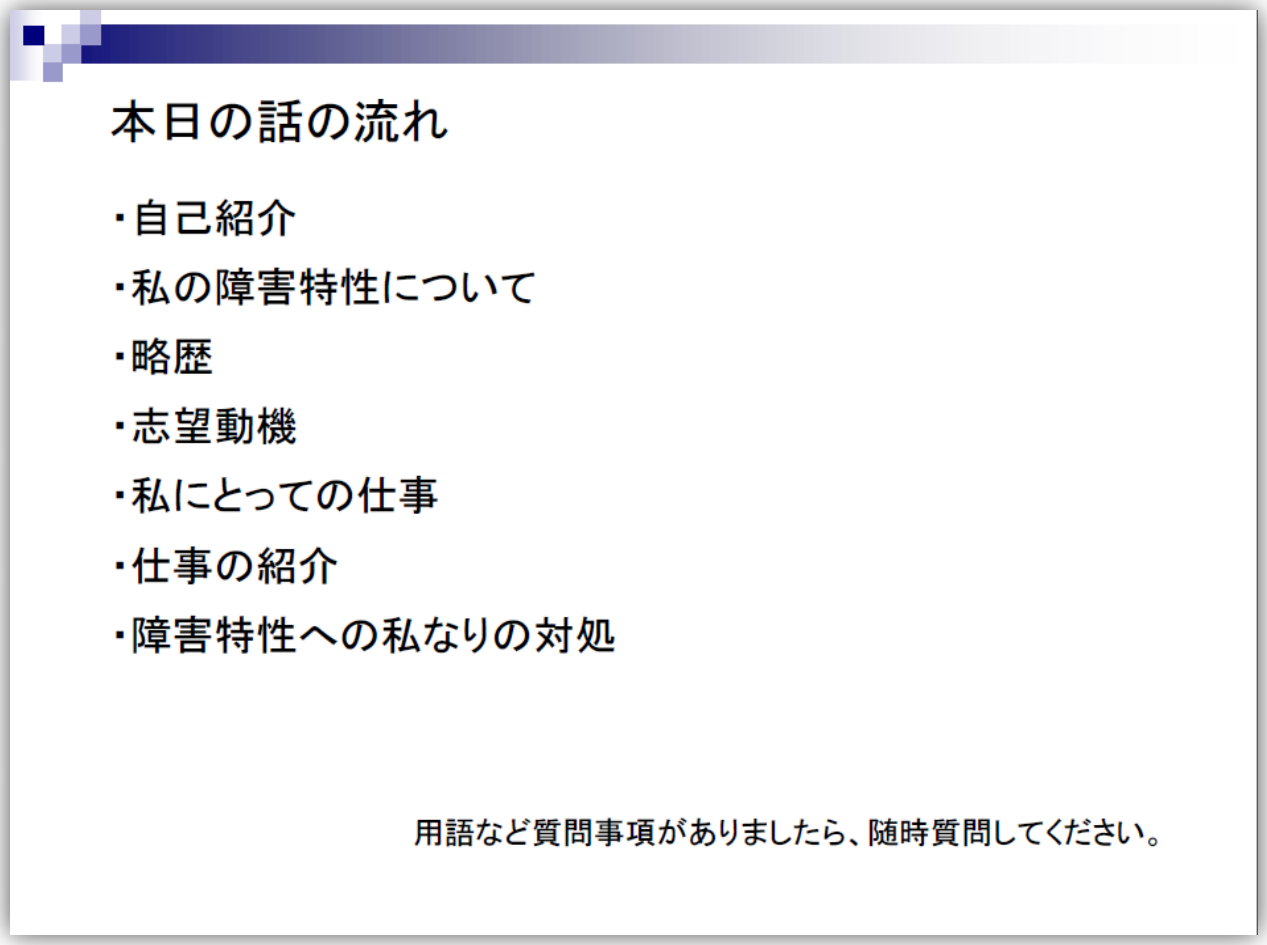
応募者役の訓練生が指定した企業の面接官になりきり、面接に向けた準備を行います。具体的には、企業のホームページなどの情報をもとに、その企業で重視している考え方から採用基準を設定します。次に、採用基準を満たすかどうかを判断するために、面接で得たり情報から逆算して面接の設問を考えます。準備が完了したら、面接官として面接を行います。応募者の面接での印象を採用基準に照らし合わせて総合的に判断し、合否を決めるという一連のプロセスを体験します。このプログラムにより、面接官という相手側の立場で物事を見ることができ、面接を受けるときどういう点に気をつければよいのかを認識させます。

ウ 先輩の講演

先輩の講演は「ようこそ先輩」という名称で、1 ヶ月に 1 回程度のペースで開催しました。演者は、発達障害があり、株式会社 Kaien の訓練を利用されて仕事に就いている人を中心にお願いしました。訓練生よりも一歩先を歩む人達に話してもらうことで、将来に向けての具体的なイメージを想像しやすくすることを狙いました。

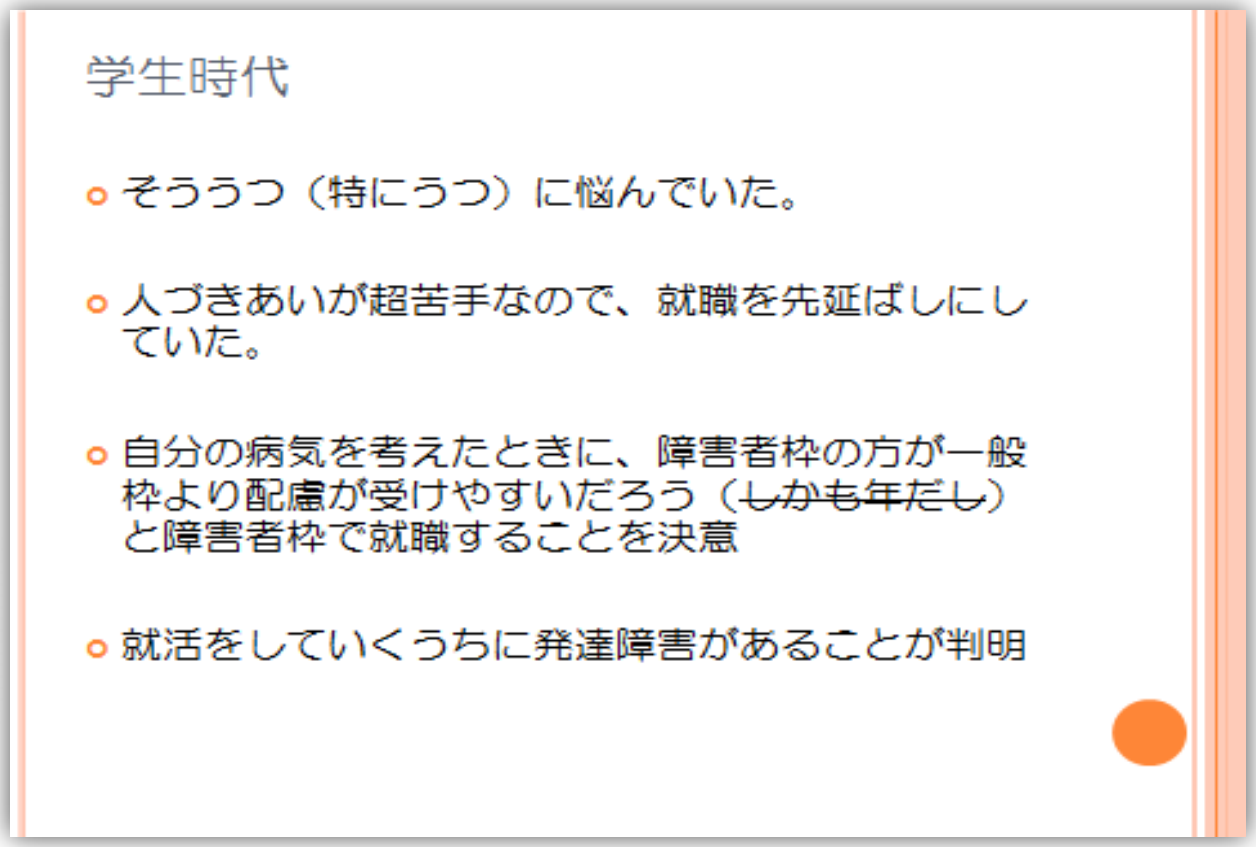
お話いただくのはその人の体験談が中心です。子どもの頃の話から始まり、株式会社 Kaien の訓練で学んだこと、そして就職活動や現在の仕事の話まで、その方の人生を話していただきます。訓練に通うまでの部分には、訓練生は自分との共通点を多く見出し、共感しながら話を聞いているように感じます。また、意図していたわけではありませんが、どの先輩達も株式会社 Kaien の訓練で習得した「報告・連絡・相談」や、障害特性への対応が今の職場でどれほど役立っているのかを熱く語るため、訓練生は現在と未来の繋がりを明確にイメージし、さらに訓練に意欲をもって取り組むようになります。先輩達のメッセージは我々スタッフが日常的に伝えていることと同じなのですが、受け取り方は全く異なるようで、毎回驚かされます。

毎月、このような機会を設けているのは、できるだけ多くのモデルを知ってもらいたいからです。ともすれば、先輩のようにならなくてはいけない、と思いこんでしまうことにもなりがちなので、いろんなタイプの先輩に来てもらうようにしています。その中で自分に近い先輩と出会い、ロールモデルとして目標にする人もいれば、実際に SNS などでのその後の交流（ピアサポート）にも発展した例もあります。



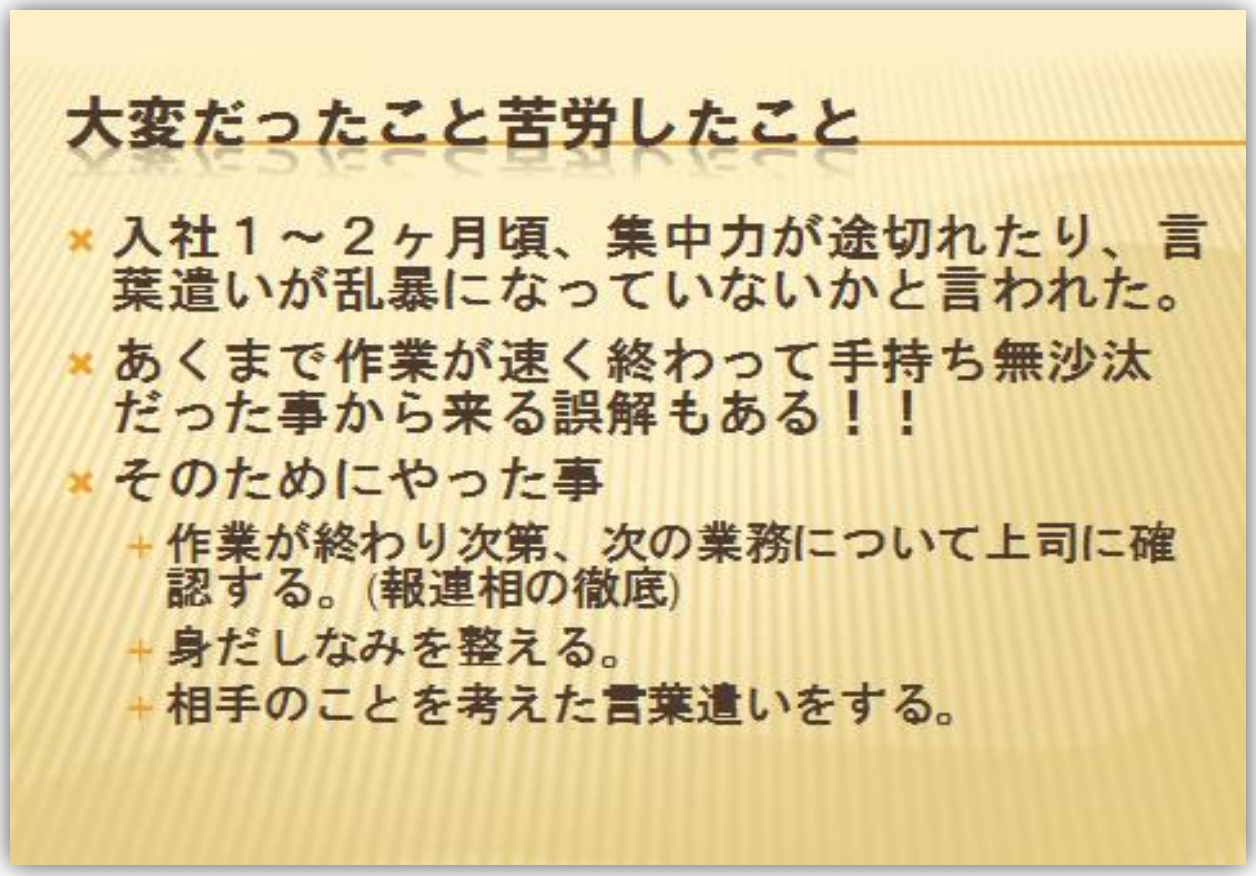
【図表４－３－①　ようこそ先輩で講演をした先輩作成のスライド】

上記のような構成で話していただくことが多い



【図表４－３－②　ようこそ先輩で講演をした先輩作成のスライド】

過去の体験について語ってもらうこともある



【図表４－３－③　ようこそ先輩で講演をした先輩作成のスライド】

実際の職場の臨場感溢れる話に訓練生は引き込まれる

3）運営上の留意点

ここでは就職セミナーの中の実践ワークを中心に触れますが、下記のような点に気を配りながら運営を行っています。

ア　視点を与える

客観的な視点を持ちづらい発達障害の人にとって、面接官が何を見てどのように判断しているのかを理解するのは難しいようです。そのため、就活マニュアルを鵜呑みにしてしまい、マニュアルに書かれていないことや、一見矛盾だと感じるような臨機応変なケースごとの対応に混乱することもあります。

そのため、就職セミナーを通じて、就職活動とは「能力」と「意欲」を面接官に伝えることである、というシンプルなメッセージを繰り返し伝えました。他の訓練生の面接の様子や自己 PR、志望動機に対してフィードバックする際にも、能力や意欲を伝えられているか、という視点で評価を伝えるように促しました。

また、面接練習では、顔の表情や目線、声の大きさなど非言語コミュニケーションが大事であることを強調しました。発達障害のある人の中には、表情の読み取りが苦手であるなど、非言語コミュニケーションの困難さがある人が多くいます。ご自身が情報をうまく受け取れないため自覚しづらいのですが、面接官は話の内容だけではなく、全体の印象によって合否を決定する、ということを具体的に伝えるようにしました。例えば、面接官の顔を全く見ないでうつむいたまま話していたり、聞き取りづらいほど小さな声でボソボソ話すと、どんなによい内容の話をしていたとしても、意欲が感じられないので印象が悪くなるとお伝えします。

イ　客観的な評価を認識させる

実践ワークでは、お互いにフィードバックをしあう形式を多く採用しています。これは、他者と自分を比較しながら、自己理解を促すためであったり、ゴールイメージが描きづらい想像性の弱さのある人にとって、他の訓練生の中からお手本になるような部分を見つけ目指すべき姿をリアルに描くためであったりします。

就職活動における企業側の視点を認識できると、他の訓練生の不十分な点について的確な指摘ができる人が多いです。グループワークが十分に機能するほど活発な意見が出ます。しかしながら、知っていることとできることのギャップが大きい人が多いため、他者へ指

摘ができても、自分自身の行動にはなかなか移せないケースが目立ちます。そのため、お互いに同じような指摘をし合うようなことが目立ちます。

また、面接練習は録画して、あとで自分自身の面接の立ち振る舞いを動画で確認できるようにしています。動画を確認すると、イメージしていた自分自身と異なることが多いようで、驚きがある人がよく見られます。自分では笑顔のつもりだったのに、顔が引きつっていたり、動かしているつもりがなかった手が動いていたり、お辞儀の仕方が不格好だったりするようです。動画により自分を客観的に見ることができ、指摘されていることをイメージとして認識できたり、自分でも改善すべき点を発見できたりします。

ウ　グループワークが機能する場をつくる

お互いに率直な意見を発信したり、それを受け取れたりすることができ、ワークの目的を達成するためには、集団における雰囲気づくりが非常に大切です。ワークの中で見聞きする個人情報を含む情報については、決して口外しないこと、というようなルールを定期的に確認することや、お互いにフィードバックしあうことでスキルアップができることを繰り返し伝えながら、一緒に取り組む仲間である連帯感を醸成していくことが必要不可欠です。もちろん、就職セミナーの中だけそういった雰囲気を作ることは難しいので、他の訓練プログラムにおいても、信頼関係を築くことが大事です。

グループの中で自分の意見を言いづらい人もいますので、特に最初は意見を発信することを促さず、周囲の意見を聞きながら場にいることを優先します。一定の期間を経ると、講師の「〇〇さん、どう思いましたか？」という問いに「お辞儀が丁寧でした」などと、自分の考えを発信できるようになることもあります。講師は各訓練生の様子を観察しながら、個別の対応をする必要があります。

また、ファシリテーターを務める講師は、意識的に各訓練生の「よいところ」を引き出すように導かなければなりません。不完全なものに目がいきがちな発達障害のある人はネガティブなフィードバックは得意ですが、よい点については意識を向けづらく、ともすれば批判ばかりになってしまいますので注意が必要です。また、相対的な評価ではなく、各訓練生個人の成長についてもフィードバックをすることが大事です。他の訓練生との比較では劣等感を抱きがちな人でも、過去と比較すると大きな成長が見られることがよくあります。面接練習では、前回よりも大きな声が出ていて意欲を伝えられた、などという意見を引き出すことが大事です。具体的には、「よいと思ったところを挙げてください」「前回の面接練習を比較して改善されたと思った点を挙げてください」などと、ポジティブな意見を引き出すための質問を投げかけていきます。

4. インターンシップ

1)　インターンシップの設定

インターンシップは訓練生の個々の課題にあわせて、セッティングを行います。そのため、インターンシップ先については訓練生が選ぶという形ではなく、スタッフから提示し本人の了承を得るという形で進めました。また、インターンシップを利用する時期についても、一人ひとり異なり、訓練開始 1 ヶ月後の人もいれば、5 か月後の人もいます。最も多いのは、訓練開始から 3 ヵ月頃で、「報告・連絡・相談」など職場で求められるコミュニケーションを理解したり、グループでの協業に抵抗がなくなったり、就職への意欲が高まったりする時期です。一人で数か所のインターンシップを体験するケースもあります。

インターンシップ先選定の具体例を挙げます。社会常識の欠如が見られる人の場合、身だしなみや挨拶を重視する企業のインターンシップへの参加を勧めます。インターンシップ先の社員の方と自身との差を感じたり、具体的な注意を受けたりすることで、課題認識を促しました。また、身だしなみや挨拶などのマナーの欠如が著しく、訓練の中で指摘を繰り返しても問題意識をもてなかったケースでは、訓練開始から 1 ヶ月後という早いタイミングで、インターンシップへの参加を促しました。インターンシップでの体験により、このままでは就職しても職場で受け入れられないという危機感を抱き、その後の訓練での大きな成長が見られました。

一方、自己評価が低いことで、能力はあるものの就職活動などにチャレンジしづらい人の場合、成果を発揮しやすかったり、褒められる機会が多かったりする仕事や職場を案内するようにしました。実際の職場で働ける、という自己認識と他者評価を得られることで、就職への意欲の高まりがみられました。

また、訓練だけでは自分の適した仕事や職場を見つけられない人については、複数の異なる業種・職種・雰囲気の企業のインターンシップに参加してもらい、訓練の体験と合わせて、比較することを促しました。

2）インターンシップ中・前後の支援

インターンシップ先企業が確定したら、参加する訓練生には、目標を考えてもらいます。必要に応じて介入しながら、ふさわしい目標を設定します。また、インターンシップ先の企業には、参加者の訓練の様子や特性、インターンシップで期待する点を事前に書面でお伝えしておきます。その上で、インターンシップ前に面談の機会を設けていただき、訓練

生の課題やインターンシップにおける目標についても企業側に伝え、お互いに共通認識を持ったうえでインターンシップを開始します。

インターンシップ中は、日報として、業務の内容や実績、気づいたことや感想をメールで毎日送信してもらいます。インターンシップの日報は、訓練中の日報よりも長文で、気づきや困ったことについて綴る人が多くみられます。スタッフは、インターンシップの状況を把握すると同時に、フィードバックを返信します。うまくいかなかったことについては具体的な対策をアドバイスし、翌日以降に活かしてもらえるようにします。うまくいったことしか書いていない場合には、企業に連絡をとり、企業側の認識とズレがないかを確認することもあります。自己評価が高すぎることや認知のズレにより、本人が課題を認識していない場合は、企業に働きかけ、インターンシップ中の指摘を増やすなど対応を変えていただくこともあります。

インターンシップの最終日には、企業担当者、本人、スタッフの三者で振り返りを行います。インターンシップ参加者の気づきや学んだこと、目標に対する達成度やその理由について話したあと、企業側からの評価を示してもらいます。

3）インターンシップの効果

インターンシップをやり遂げた達成感と、高い評価を企業から得られたことで、就職活動への意欲が高まるケースが多く見られました。また、自己評価が高すぎるケースでは、実際の職場で求められることを体感したことで、その後の訓練の中で改善しようとする意識が大きく高まりました。インターンシップだけを行ってもその効果はあると思いますが、訓練とセットで実施することにより、効果がさらに高まると考えています。職場のマナーや「報告・連絡・相談」などの職場で求められるコミュニケーションを訓練で学び、実践の場で試すことができたり、実際の企業での評価により改善点を自覚し、訓練の中で課題改善に向けて取り組めることができるためです。

第 5 章　カウンセリングについて

1. キャリアカウンセリングの目的・頻度

キャリアカウンセリングは月に約 1 回～2 回、40 分～60 分間行います。キャリアカウンセリングの目的は人それぞれです。就職に向けてどの段階にあるかによって、お話をする内容が変わります。今回の事業では概ね以下の手順に従って、カウンセリングを行ってきました。

1）自分や将来への肯定感

肯定感がまず何を行うにも必要です。今回は、就職やその準備に伴う力をある程度もった若者を中心に参加してもらったため、このステージを強く意識する人は少なめでした。それでも二次障害として精神障害の苦しさを持っている人には、肯定感を持ってもらうキャリアカウンセリングが必要でしたし、もともと発達障害の認知のずれ方として否定的に物事をとり得る、ということがあり、前向きに考えることは常にお伝えし続ける必要があります。

2）自分自身の理解

今回の事業でもっとも力を入れたところになります。毎日行う訓練のコミュニケーションや生活、そしてプログラムの出来不出来を一つ一つお話することで、気づきを言葉や数字にしていきます。これで自分の理解ができた、という点まで高める必要はなく、毎回毎回理解を修正していく形になりますが、今回は大きなズレが有る場合にそれを修正していくことを目指しました。

3）就職活動のプロセス理解

プロセス理解は、就活セミナーで行っているともいえます。しかしあくまでも制度や全体的なジョブマーケットの理解にとどまりやすいのが実態です。つまり知識としては理解できるが、自分のこととなると急にどのような状態なのかわかりにくくなるということです。換言すると地図は描けても自分が地図のどこに位置しているかわかりにくいということになります。

4）就職活動の目標設定

目標設定は自己理解とも繋がる部分です。具体的には、一般枠のほうが良いのか、障害者枠のほうが良いのか、どの会社を受ければよいのか、適職は何なのか、いまはどの会社の準備をしたら良いのか、どの程度時間をかければよいのか、などをお伝えしていきます。

5）就職活動のアップダウンの理解

就職活動の伴走をしながら、気分の浮き沈み、揺れを受け止め、導いていく作業に当たります。この段階に至ると、カウンセラーとの人間関係もできてくることが多いです。このため型にはまったカウンセリングではなく、普通のお話、に近い場合も多くなると思います。

6）就職後に向けた理解

この項目は発達障害の人の場合は特徴的かもしれません。というのも、実際は幾つもの内定がもらえる可能性があるのにも関わらず、最初に受かったもので納得をするケースが多いからです。このため 1 つ目の就職内定が出た時点でどのように内定を受け、就職前の行政的な手続きをするかなどのサポートが必要になります。これまでの定期的な関わりではなく、ニーズに応じた即時性の高いサポートが必要になってきます。

こうした就職に向けてのキャリアカウンセリングに加えて、生活面をサポートする必要があります。本事業では就職に向けた自己理解が最大の目的でしたが、就職に至るまでにも日常生活をどのように安定させるかというのがテーマになる人がほとんどです。支援のレベルも、他の支援機関との協業が必要なレベルもありますし、親御さん・ご家庭との連携な必要なケース、そしてご本人へのアドバイスのみで改善するケースなど、幅広く存在します。一つ一つのアドバイスは些細な事ですが、常識的な判断や理解の部分でズレが有る場合があることを念頭に置きながら日々接する必要があると思います。

2. カウンセリングで用いるワークシート

キャリアカウンセリングでは、目標管理シート、就職活動シートなどを事前に記入させてから実施します。自分で設定した目標に対して、自ら振り返りを行い、次の目標を立てることを促し、客観的なフィードバックをカウンセラーは行うことにします。また定期的

に、評価表を用いて訓練の様子をフィードバックし、自分の得意なこと・苦手なことを理解する材料にしてもらいます。

1）目標管理シート

主に訓練における目標を設定し、振り返りを行うシートです。

例）
・目標：　「報告・連絡・相談」のスキルを高める
・1 ヶ月後の状態：　分からないときに上司に質問して業務が停滞しないようになっている
・目標達成のための具体的な取り組み：　分からないと思ったら 5 分以上考えずに質問に行く
・振り返り：　質問回数は増えたが、自分で解決できるかもと思って 30 分ぐらい考えていることがあった
・達成度：60％

目標管理シート

氏名		提出日		VOL	

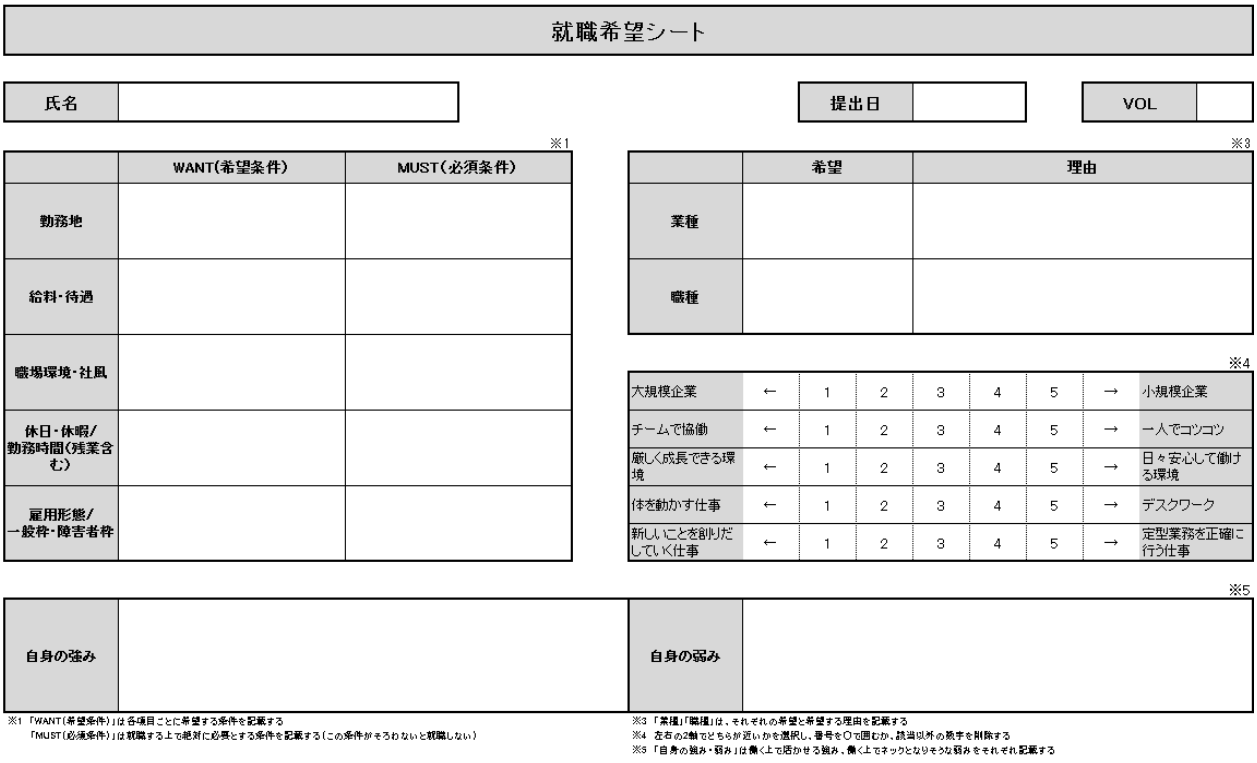
	目標	日付	1ヶ月後の達成状態	目標達成のための具体的な取り組み ※1	振り返り	達成度	日付 ※
1							
2							
3							

【図表５－２－①　目標管理シート】

2）就職希望シート

就職の目標を整理するためのシートです。

希望条件の中での優先順位を明確にするために、絶対条件なのか希望条件なのかについても記入欄を設けています。



就職希望シート

氏名		提出日		VOL	

※1

	WANT(希望条件)	MUST(必須条件)
勤務地		
給料・待遇		
職場環境・社風		
休日・休暇/勤務時間(残業含む)		
雇用形態/一般枠・障害者枠		

※3

	希望	理由
業種		
職種		

※4

大規模企業	←	1	2	3	4	5	→	小規模企業
チームで協働	←	1	2	3	4	5	→	一人でコツコツ
厳しく成長できる環境	←	1	2	3	4	5	→	日々安心して働ける環境
体を動かす仕事	←	1	2	3	4	5	→	デスクワーク
新しいことを創りだしていく仕事	←	1	2	3	4	5	→	定型業務を正確に行う仕事

※5

自身の強み		自身の弱み	

※1「WANT(希望条件)」は各項目ごとに希望する条件を記載する
「MUST(必須条件)」は就職する上で絶対に必要とする条件を記載する(この条件がそろわないと就職しない)

※3「業種」「職種」は、それぞれの希望と希望する理由を記載する
※4 左右の2軸でどちらが近いかを選択し、番号を○で囲むか、該当以外の数字を削除する
※5「自身の強み・弱み」は働く上で活かせる強み、働く上でネックとなりそうな弱みをそれぞれ記載する

【５－２－②　就職希望シート】

3）就職活動記録シート

就職活動の状況を記録し、課題を発見するためのシートです。

就職活動記録シート

氏名		提出日		VOL	

	※1	※1	※1	※1	※1	※1	※2	※2	※2	※2	※1	※2
NO	企業名	業種	職種	雇用形態	一般枠/障害者枠	応募日	書類選考結果	1次面接結果	2次面接結果	最終面接結果	応募した理由	内定/不採用に至った理由（自己分析でOK）
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

1)「※1」は応募した時点で記載する
2)「※2」は選考結果が判明した時点で記載する（書類選考が×の場合は面接結果の記載は不要）
3)「雇用形態」は、「正社員」「契約社員」（準社員・嘱託社員を含む）「アルバイト」（パートを含む）の3つから選択する
4)「一般枠/障害者枠」は、募集形態がどちらかを選択
5)「選考結果」は「○」「×」どちらかを選択
6)「応募した理由」は、なぜ数多くある企業から選択したのか、応募の決め手になったことを記載する
7)「内定/不採用に至った理由」は、内定をもらった場合はその理由、不採用になった場合はその理由を、自分なりに考えて記載する
8)シート右上の「VOL」は、1枚目の場合は「1」と記載、11社を超える場合は「2」と記載し、NOは11～の番号を入力する

【図表５－２－③　就職活動希望シート】

4）就職活動計画シート

就職活動の計画を立て、振り返りを行うシートです。

就職活動計画シート

氏名		提出日		VOL	

目標	いつまで	就職を目指す求人概要

いつまで				
計画				
達成率・振り返り	%	%	%	%
修正計画				
達成率・振り返り	%	%	%	%

※計画実行の途中で計画を変更する必要が生じた場合、修正計画の欄に新たに策定した計画を記載してください。詳細は別シートの例を参照ください。

【図表５－２－④　就職活動計画シート】

3. カウンセリングでお伝えする評価レポート

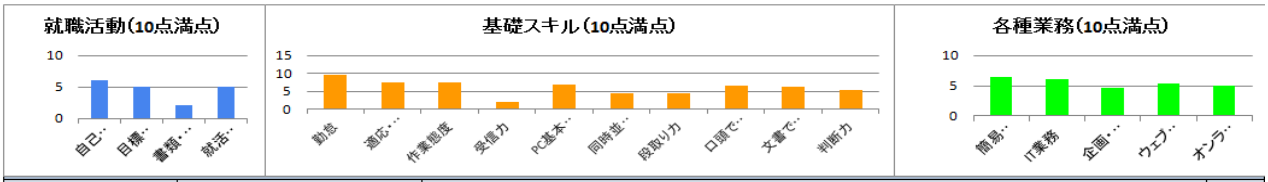
1 クール（3〜4 ヶ月）のうち 2 回、訓練評価レポートを訓練生にお渡しします。訓練プログラムの中でご本人にその都度フィードバックをしていますが、この評価レポートは、大局的に客観評価をお伝えする機会になります。発達障害のある人の中には自己評価と他者評価に大きな乖離がある人がいますが、この評価レポートはその差に気づいていただくよい機会となります。

訓練の評価は上司役の講師とカウンセラーが行います。評価の視点は上司からみた部下に対する評価です。評価点数の「6」以上が障害者雇用として配慮をしながらであれば、一緒に働けるレベル、「8」以上であれば一般雇用で部下として迎えたいレベルという基準を設けています。点数だけではなく、評価レポートのコメント欄には具体的な評価理由として、事実を端的に記載します。厳しい表現だと他の支援機関の方には驚かれることもありますが、直接的な伝え方でないと理解しづらい特性のため、遠まわしに伝えるようなことはしていません。例えば、受信力に低めの評価「4」がついた人の場合、コメント欄に「上司の指示を素直に受け入れられず、反論することが目立つ」「指示したことを正しく理解できず、指示と違うアクションをすることがある」などと書きます。この評価レポートを通じて、訓練生は、上司が自分のどのような点を評価しているのか、また評価されないのはどういった部分で、それはどうしてなのか、を理解することができます。自己評価との違いに驚く人もいますが、コメント欄を読んで概ね納得されます。職歴のある人については、なぜこれまでの職でうまく働けなかったのかを理解することにも活かされています。

評価表は自己を振り返ることが目的ですが、点数に一喜一憂する人も見られます。高い点数の項目には意識が向かず、低い点数の項目ばかりが目に入り、やっぱり自分はダメなんだ、と落ち込んでしまう人もいます。そのため、評価レポートをお渡しするだけでなく、キャリアカウンセリングもしくは別途時間を設け、対面でお話をしながら評価をお伝えし、評価レポートの活用方法についての理解を促しています。

Kaien 訓練評価レポート	評価者A	評価者B	評価者C	評価者D	評価者E
評価日 訓練生氏名 訓練期間					

総評



項目	関連事項	コメント	達成
自己理解	強み・弱みの認識、興味・関心、強みを発揮しやすい環境		6
目標設定	契約形態(正社員、契約社員、パート・アルバイト、一般枠、障害者枠)、給与レンジ(月給)、具体的な企業・職種・業種、職場環境		5
書類・面接力	エントリーシート、経歴書、履歴書、想定問答集、面接の狙いの理解、面接の意欲・能力の伝え方		2
就活の進め方	ハローワーク、ウェブサイト、雑誌、人材紹介、縁故、大学・各種支援機関の活用、就職活動の計画・段取り		5

基礎スキル						
項目	関連事項	コメント	評価者A	評価者B	評価者C	評価者	評価者
勤怠	出席、時間管理、健康管理、情緒安定		10	9	10	10	9
適応・見通し力	新しい環境・新しい人間関係への適応、スケジュールの変化対応、作業の変化対応		7	8	7	8	7
作業態度	責任感、集中力、向上心、自己啓発、知識欲		8	7	8	7	8
受信力	作業理解、聴覚情報処理、ワーキングメモリー、口頭指示、ミーティング、柔軟性、聞き分け、助言・指導の理解・受け入れ、		2		2		2
PC基本操作	Windows全般、業務アプリ、メール、ネットワーク、セキュリティ、ファイル管理		6	8	6	8	6
同時並行作業力	ノートテーク、マルチタスク		4	5	4	5	4
段取り力	計画性、ルーチン化、優先順位		4	5	4	5	4
口頭での発信力	報告、連絡、相談、質問、意見・感想		7	6	7	6	7
文書での発信力	ドキュメント作成力、文字ベースのホウレンソウ		6	7	6	7	6
判断力	決断、判断基準の明確さ		5	6	5	6	5

各種業務							
項目	関連事項	コメント	評価者A	評価者B	評価者C	評価者	評価者
簡易事務	ベーシックプログラム、データ入力		6	6	6	7	7
IT業務	財務会計、販売管理、人事システムのテスト		6	6	6	6	6
企画・リサーチ	定量・定性分析、企画書作成、プレゼン		5	5	5	4	4
ウェブサイト評価	提案書の作成、テストの実行、プレゼン		5	5	5	6	6
オンライン店舗	店長、仕入れ、商品管理、顧客対応、出荷、分析、工数管理、経理		5	5	5	5	5

【図表５－３　評価レポート】

4. カウンセリングの進め方

カウンセリング時間は概ね 40～60 分です。大きな流れは、直近 1 ヶ月程度の訓練の振り返りと今後の課題設定、キャリアカウンセリングのシートに基づいた就職活動の現状理解とそれへの対応法のアドバイス、その他気になっている部分の確認、次に向けたタスクシートの作成、です。個人の課題に応じて、カウンセリングの進め方が大きく変わることがあります。

1）訓練の振り返り

訓練の振り返りでは、直近 1 ヶ月に行った訓練内容がどのような気付きにつながったのかを確認していきます。日々の作業計画や日報だけではなく、本事業では毎週末にアンケートを取っていたため、個々人がどのような状態にあるかを分析するデータは多数揃っていました。これにくわえてキャリアカウンセリングでは表情や態度、どのような言葉を用いて表現していくのかを確認していきます。

2）訓練の課題確認・目標設定

訓練開始直後は、訓練に取り組む自分なりの目的が定まらず、自身の課題を認識できないケースが見られますが、その場合でも日を重ねるごとに、課題を認識し自ら目標を立てられるようになります。目標を決められない時には、「毎日休まずに訓練に参加する」、「1 日 1 回講師に質問する」など、取り組みやすい目標をカウンセラーから提案し、本人が納得したものを採用します。

課題は認識していても、目標に落とし込めないケースや、目標達成の基準が明確でないために後で振り返りができないケースは散見されます。本人の考えを質問により引き出す形で、適切な目標への修正を促します。

3）就職活動の現状理解と対応

記入してきてもらった就活シートに基づき、できるだけ具体的に聞きながら、就職活動の現状を確認していきます。就活を実際に行っている場合は、応募した求人や面接の状況について詳細をヒアリングすると同時に、ご本人が現状をどう受け止めているかを確認します。就職活動を始めたばかりの段階で届いた不採用通知で絶望感に苛まれてしまうこともあれば、就活が長期化し本人の当初のプランから大きく外れているにも関わらず危機感

を抱いていないこともあります。客観的な視点をお伝えしながら、現状を捉えなおす作業をして、現実感のある課題認識を促します。

また、就職活動が本格化する前段階の場合は、訓練の振り返り内容をどのように就活に生かすのか、ということを中心にお話します。例えば、振り返りにおいて、事務作業で電話をとるのが難しそうだ、という気付きがある場合には、求人選択の段階で、電話応対がない求人を選ぶことや、障害配慮として企業へ理解を求めるなど今後の就職活動の選択肢をお伝えしながら、就職活動をプランニングしていきます。

4）就職活動のタスク作成

就職活動の振り返りが終わり、今後の目標や方向性について対応策が見えた後は、実際にいつまでに何をどの程度実行するのかを明らかにして、タスクとして書き出していきます。この時にタスクの量が多すぎても少なすぎてもいけないと思われますし、詳しく書きすぎても失敗する可能性があります。対象者に応じてタスクの質と量を調整していく必要があります。そのためには、個々の特性を認識することが必要不可欠です。

5. カウンセラーの心構え

カウンセラーとしての心構えをいくつかまとめます。

1）いい人になろうとしない

発達障害のある人は感謝を伝えることが少ない上に、自身のうまくいかないことを支援者のせいにしたり、支援者の不出来さを明確に指摘したりすることがあります。彼らに対して「いい人」になろうとして接すると、心が折られたり、大切な価値観を崩されたりする可能性があります。カウンセラーは、あくまで支援者の一人であり、不完全な人間であることを自己認識しておかなくてはなりません。また、発達障害の人たちと継続的に安定した人間関係を作っていく上で支援をすることの見返りを求めないことは、なによりも重要です。

2）離れた立場から接する

本事業において、カウンセラーは上司役の講師とは別の立場で存在しています。カウンセラーは、訓練とは別の場面で、訓練中にうまくいかなかったことの原因や対策を整理し、

客観的なアドバイスを行うことが求められます。そのため、実際の訓練の様子を日々確認する他、訓練を執り行う上司役の講師との連携を緊密にしておく必要があります。カウンセラーは、上司役の見立てと発達障害の特性を結び付けて理解し、それを本人の理解しやすい形で伝えることが求められます。また、カウンセラーがキャリアカウンセリングを通じて確認した内容についても、上司役の講師へ情報共有を行い、訓練で注意して確認するポイントを明確にしたり、指示やフィードバックの方法などを助言します。

3）具体的に定量的に伝える

訓練生に指導する内容とも重なりますが、漠然とした目標ではなかなか行動が起こしにくい発達障害の人達と接する場合には、できる限り事実や事例を用いながら具体的にお話をしたり、数字をふんだんに使ってコミュニケーションを取っていくことはとても重要です。とくにキャリアカウンセリングでは「言った」「言わない」の問題になるケースもあることから、しっかりと目標シートなどに記入するとともに、誤解を与えにくいはっきりとした物言いで相手に伝えることが求められます。

第 6 章　スタッフ配置、環境・設備

1. スタッフ

主なスタッフは 3 人から構成されています。一人が外部とのコーディネートを行いながら、内部の運営を行うコーディネーター、残り二人は主に講師として、ワークサンプルトレーニングでの上司役となりました。またセッションによって他のスタッフが就活やビジネスマナーなどの指導や監督を行ったり、プログラム開発に加わることもありました。

1）経歴

メインで訓練生に接する 3 人のスタッフのうち、一人は障害者の就職支援に関わった経験者。その他のスタッフは、そういった経験がほとんどない業界初心者でしたが、ビジネスの経験を数十年積み、複数の部下をもつといったマネージメント経験が豊富にあるスタッフを起用しました。これは「上司役」という立場で訓練生に接するためには、職場の常識や仕事の進め方に熟知しており、上司からの適切なフィードバックができることが必要不可欠であり、ビジネスの経験がある人が適しているという理由からです。

発達障害の人への支援は、このように多様なバックグラウンドが持った人が集まると、解決策が多くなる傾向があると思います。ただしコーディネーターの役割は多岐にわたる上、最終的な支援方針を決めるため、福祉や発達障害の知識・経験が深いことが望まれるでしょう。

2）役割

今回はコーディネーターが以下の役割をこなしました。非常に多岐にわたりましたので、実際の運営や事業所の状況では、以下の作業を 2 人で分担するなどが必要になると思われます。

・受入機関との調整
・キャリアカウンセリング
・訓練の方針決定
・就職先訪問

一方、日々の訓練は講師が担当しました。企業で言うと、直属の上司に当たる役割です。またプログラム開発や事務作業については上記の 3 人以外のスタッフがこなしました。

3）運営方法

今回の事業では、訓練生である利用者からの連絡はメールを主にしました。コーディネーターと講師には常に送信する形にしており、訓練生の状態はだれでもすぐにアクセスできる共有状態としました。

これに加えて、毎朝 5 分程度のミーティングを行いました。支援方針や注意点など、キャリアカウンセリングや就活の進み方によって、個々の事情にあったコミュニケーション・支援方法を随時確認しあっていました。

ミーティング以外は、いずれもパソコンを使ってメールでのやりとりが多く、パソコンの習熟が各人で最低レベルあることが求められる運営方法でした。実際の事業所ではすべての人がメールを使いこなすことは難しいことも予想されることから、紙媒体での連絡など運営方法は、スタッフや参加者のレベル感によって調整する必要があると思われます。

最後に、訓練生から毎週アンケートをとっていました。落ち着いて振り返りができたり、口頭で発信がしにくいタイプの人も選択肢の中から現状を選べたりして、スタッフとのコミュニケーションの多様化に役立ちました。

2. オフィスレイアウト

レイアウトは本事業開始後にわずかに変更しましたが、作業スペース、スタッフスペース、カウンセリングスペース、交流スペースの 4 つから成り立っています。

作業スペースはほとんどの訓練がデスクワークだったことから実際のオフィスに近い配置にしています。導線にも気を配りました。例えばスタッフスペースは交流スペースやカウンセリングスペースの近くに設置。特にカウンセリングの内容が他の人に漏れないように注意したり、また訓練以外の表情や行動も逐一理解できるように交流スペースはスタッフの身近に配置しました。

その他オフィスレイアウトで気を配ったのは物を見やすい位置に置き、またどうしても配置しないと思われるもの以外は置かなかったことです。どうしても注意が散漫になりや

すい人が多く、物が散らかっておいてあると、集中が続かない人が出てくる可能性があります。このため若干殺風景とも言える雰囲気の空間をつくりました。

3. 設備

訓練生のテーブルはフリーアドレスデスクで最大 6 名が利用可能なものを配置しました。上司は別のデスクと椅子を設置し、視覚的に上司との違いへの理解を促しました。この部分を作業スペースと呼びました。

【図表６－２-①（写真）　訓練スペース】
　上司のデスクは右側で椅子の形状などを変えている

【図表６－２－②（写真）　オンライン店舗の商品管理棚】

管理方法は訓練生が議論して決める

加えて、キャリアカウンセリングなど、個別に話ができるようにカウンセリングルームを設置しています。ホワイトボードを置くことでより視覚的な共有がしやすいように配慮しました。

【図表６－２－③（写真）　キャリアカウンセリングのスペース】
　ホワイトボードを設置し書きながら話をする

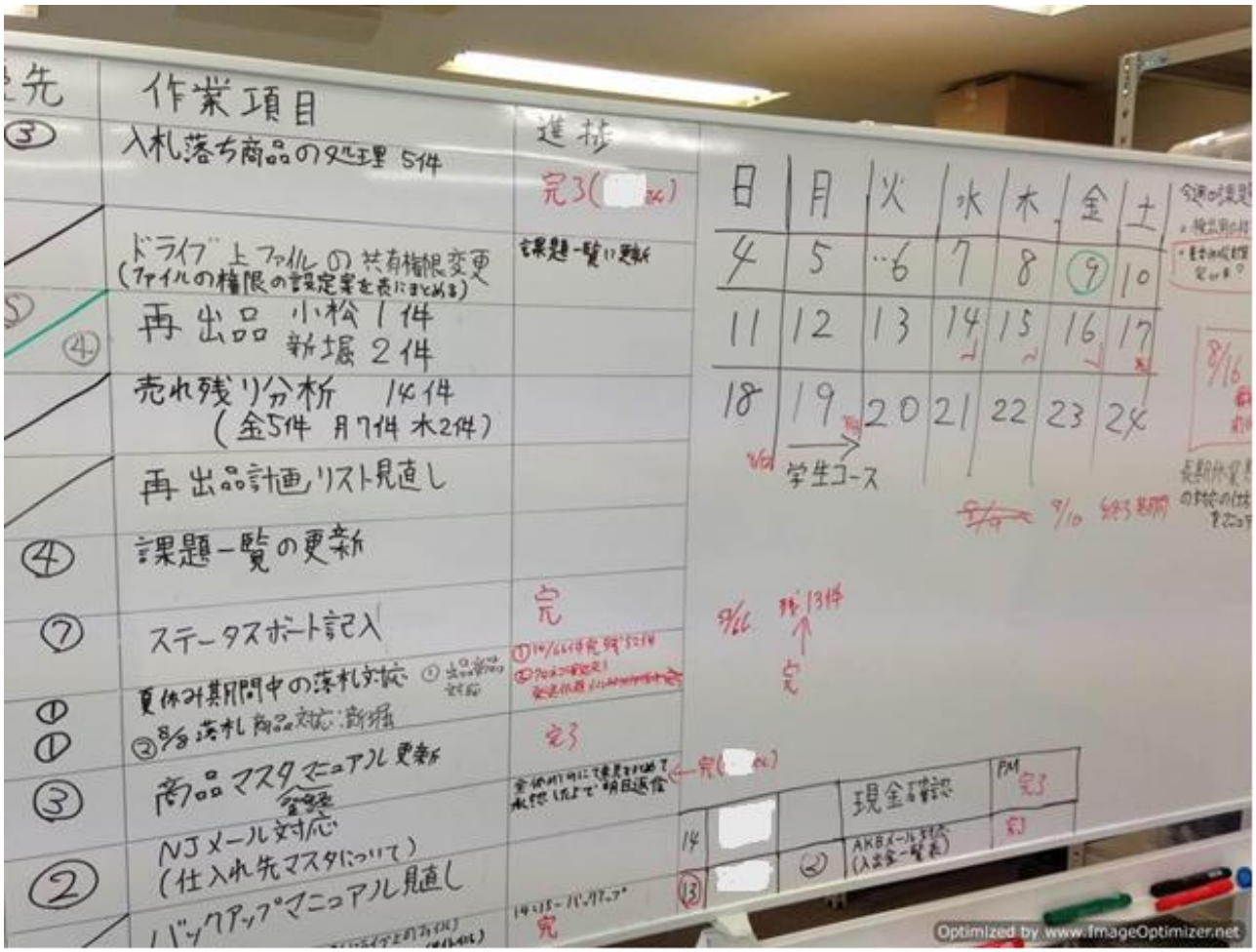
このほか、ランチのときに話をしたい人だけ集まれるように休憩スペースを設置したり、電子レンジ、冷蔵庫、珈琲・紅茶、コップ、ポットなどは自由に使えるように設置したりしました。近くには本棚も設置し、発達障害だけでなく、様々なビジネス上の教養に触れられるように用意しました。

【図表６－２－④（写真）　ランチスペース】
　訓練生同士の交流の場として用いる

【図表６－２－⑤（写真）　書棚】

就職関連やビジネス書など雑多な書籍が並ぶ

ホワイトボードは作業スペースだけでも大小 3 つ設置しました。視覚的な指示がしやすいように、また状況の理解が瞬時にしやすいように配慮しました。



【図表６－２－⑥（写真）　ホワイトボード】

作業内容や担当者、進捗などは視覚情報として明確にする

パソコンはひとり１台貸与しました。

【図表６－２－⑦（写真）　パソコンを収納するキャビネット】

番号管理をしている

第 7 章　事例

ここでは利用者に対する利用者の事例を紹介します。なお、個人が特定できないように情報を加工しています。

世の中の常識や職場のマナーを身に付けた A さん

・利用開始時の課題

年齢相応に社会を認識できていないように見えました。若者言葉で上司役の講師に話しかけたり、業務中に関係のない話を始めてしまったり、自分が行うべき作業を上司役の講師や他の訓練生に頼んでしまったりと、一般的な職場では受け入れられない言動が目立ちました。悪気があってこのような行動をするのではなく、これまでの経験の中で世の中の常識を学ぶ機会が少なかったのだと思われます。希望する就職先についても、前日にテレビドラマで見た職業を挙げるなど現実感が伴いませんでした。

・支援内容

職場でふさわしくない言動が見られた場合には、その都度フィードバックを行いました。その際に、A さんの言動で相手はどう感じるのか、A さんはどのように改善すべきなのか、を具体的にお伝えするようにしました。仕事のイメージが具体的に描けるようになるには、様々な職種を訓練の中で体験すること、インターンシップに参加することが必要だと考え、挑戦を促しました。

・A さんの変化

訓練の様々な場面でのフィードバックが功を奏し、職場でふさわしくない言動については大きな改善が見られました。また、インターンシップで実際の会社のイメージを具体的に描けたことや、訓練の中でオフィスワークに適性を感じられたことから、現実的な就職活動に取り組むことができるようになりました。就職先では管理者から高い評価を受け、安定したパフォーマンスを発揮できているようです。

特性理解が進み生きづらさを軽減できた B さん

・利用開始時の課題

高い目標を自ら設定をして頑張りすぎるところがありました。学生時代には体調を崩すほどの猛勉強をされたこともあったようです。訓練開始直後の店舗運営のグループ活動では、他の訓練生と感情的にぶつかるような場面が見られました。完璧主義な面があること

や、「こうあるべき」という持論へのこだわりにより、自分や職場の状況を客観的にみることに難しさがありました。また、過集中になりやすく、疲れが溜まりやすい状況が見られました。

・支援内容

B さんは自らの特性を理解したいという気持ちが非常に強いこともあり、スタッフへの相談が多くありました。口頭での相談よりもメールの方がよいと考え、メールのやりとりを継続して行ってきました。メールがよいと判断した理由は、視覚的に情報を捉えることができることだけでなく、静止した情報を自分のペースで理解したり思考できる方が効果が高いと考えたからです。具体的には、訓練の一場面を振り返りながら多面的な見方への気づきを促したり、B さんが捉える自身の特性の理解に対して客観的なフィードバックを行ったりしながら、画一的な自己の認識を改善していきました。

・B さんの変化

自分の思考の癖である「完璧思考」や「ゼロイチ思考」が自分や周囲を苦しめてしまうことに気づきがあったようです。また、自分と他者の境界を理解できるようになったことで、精神的にも安定したように見えました。これまで努力をしすぎることで自分を追い込んでいたことにも気づき、休息の取り方や無理のない生活にも意識が向きました。就職先では、周囲と自分を比較せずに自分のペースを保ちながら、ストレスを感じることもそれほどなく安定して働くことができています。

働くことへの意欲を高め就職に繋がった C さん

・利用開始時の課題

働くことへのネガティブなイメージが強く見られると同時に、自己肯定感が低く、就職への意欲は全くない状態でした。就職しない理由を家族に求めるなど他責性を感じさせる面もありました。

・支援内容

働くことのイメージを変えるために、訓練に積極的に取り組んでもらうことと、成功体験を多く積んでもらうことを意識しました。また、当初はうまくできていることを称賛するようにしました。しかし、実際には、「場」を提供したことにより本人の変化が生まれたため、個別の支援については多く行っていません。

・C さんの変化

能力が高く、複雑な業務でも目的を考えながら段取り良く作業を進めることができたため、自然とリーダーシップを発揮する場面が増えました。他の訓練生も分からないことがあればＣさんに相談するという認識が生まれるなど、自らの役割を認識したことで自信に繋がったようです。それに伴い、組織や他の訓練生個人に対して貢献しようとする言動が見られるようになりました。訓練の中で得意なことと苦手なことを分析し、自分の得意分野を活かして働きたいという気持ちが高まりました。就職先では、得意とする能力を活かしつつ、リーダーシップを発揮しながら活躍されています。

就職目標と現実のギャップを受け止めた D さん

・利用開始時の課題

訓練の体験の中では、うまくいかなかったことではなく、できたことにばかり目が向きがちでした。自己評価が非常に高く、客観的な評価との乖離が見られました。就職活動では、応募企業の条件として、年収 1000 万円の営業職を挙げるなど、高すぎる目標設定が見られました。

・支援内容

関心のある営業職や企画業務を訓練の中に盛り込み、自ら体験して適性を感じてもらう機会を作りました。また、上司から仕事の成果に対するフィードバックをすることで、客観的な評価を認識してもらいました。さらにキャリアカウンセリングでは、世の中の一般的な給与相場や営業職の仕事内容についてお伝えしました。

・D さんの変化

未経験の営業職については、訓練の中で近い仕事を体験することで具体的なイメージが持てたようです。就職目標については、今すぐに目指すものではなく最終的な目標という位置付けにすることができ、段階的な目標を設定しながらチャレンジする方向へ修正をすることができました。営業職ではなく、これまでの経験を活かして現在の能力で働ける職種を選択して働くことができています。

働くイメージを具体的に描けたEさん

・利用開始時の課題

働くことに興味をもてず、卒業後も就職活動をされずに自宅で過ごされていたようです。仕事や職場に関する情報が不足していることもありますが、自分が何をやりたいのか、どういう仕事が向いているのかが分からなかったようです。人と接すること、特に自ら発信をすることへの抵抗感が見られました。緊張感が強く、個人作業には黙々と取り組むものの、分からないことがあっても質問ができませんでした。

・支援内容

興味のないことに取り組むことが難しいと感じたため、関心のあるパソコンを使った事務系の業務に取り組んでもらいながら、働くことのイメージを具体化していき、就業への関心を引き出そうとしました。また、知識として習得していくことが得意なタイプのため、「なぜ・・・をするのか？」というような因果関係や背景の情報についても伝えていくようにしました。

・Eさんの変化

ほとんど発信がなかった状態から、人前でプレゼンテーションができるほどに成長が見られました。働くことへの抵抗感がなくなり、訓練と並行して短期のアルバイトを体験したいと話すまでに、働くことへの意欲が高まりました。自分の特性や適性を分析することができ、経理などの専門的な事務職を目指したいという目標を描くことができ、就職活動を開始することができました。

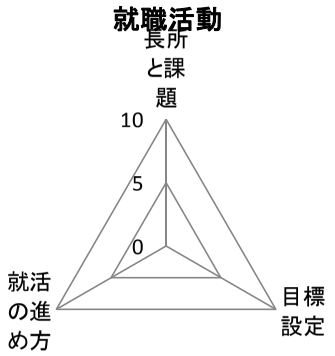
資料

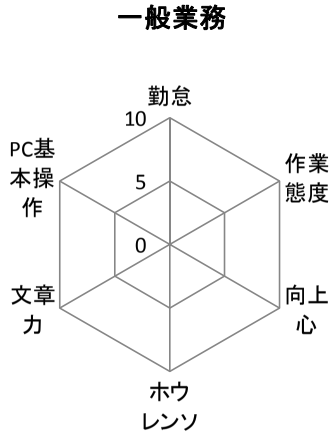
Kaien 訓練評価レポート

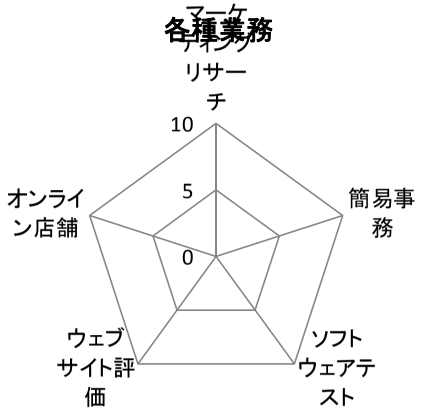
評価日　　評価者A～E
訓練生氏名
訓練期間

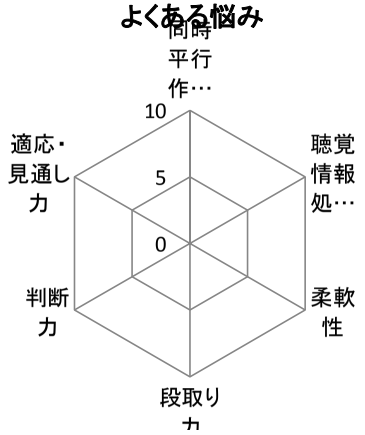
総評

チャート









就職活動

項目	関連事項	コメント	達成
長所と課題	エントリーシート、経歴書、履歴書、想定問答集、面接想定問答、面接の狙いの理解、面接の意欲・能力の伝え方、目標設定の置き方		

目標設定	契約形態（正社員、契約社員、パート・アルバイト、一般枠、障害者枠）、給与レンジ（月給）、具体的な企業・職種・業種		
就活の進め方	ハローワーク、人材紹介、縁故、大学、各種支援機関、ウェブサイト、雑誌、ドリーム企業職種・現実企業職種・受け入れ可能企業職種		

一般業務							
項目	関連事項	コメント	評価者A	評価者B	評価者C	評価者	評価者
勤怠	出席、時間管理、健康管理、情緒安定						
作業態度	責任感、集中力						
向上心	自己啓発、知識欲						
ホウレンソウ＋質問	報告、連絡、相談、質問						
文章力	ドキュメント作成力、文字ベースのホウレンソウ						
PC基本操作	Windows全般、業務アプリ、メール、ネットワーク、セキュリティ、ファイル管理						

各種業務							
項目	関連事項	コメント	評価者A	評価者B	評価者C	評価者	評価者
マーケティングリサーチ	PC教室、多機能トイレなどのプロジェクト						
簡易事務	ベーシックプログラム						
ソフトウェアテスト	財務会計、販売管理、人事システムなど						
ウェブサイト評価	テストの計画・実行						
オンライン店舗	YC関連						

よくある悩み							
項目	関連事項	コメント	評価者A	評価者B	評価者C	評価者	評価者
同時平行作業力	ノートテーク、マルチタスク						
聴覚情報処理力	ワーキングメモリー、口頭指示、ミーティング、						
柔軟性	聞き分け、助言・指導の理解・受け入れ、						
段取り力	計画性、ルーチン化、優先順位						
判断力	決断、作業の移行の際のスムーズさ、判断基準の明確さ						

適応・見通し力	新しい環境、新しい人間関係、スケジュールの変化対応、作業の変化対応						

目標管理シート

氏名	

提出日	2014/3/3

VOL	

※1　　※2

	目標	日付	1ヶ月後の達成状態	目標達成のための具体的な取り組み	振り返り	達成度	日付
1							
2							
3							

◆キャリアカウンセリングでは、前回記載した目標管理シートの「振り返り」「日付」（※2）部分と、新しいシートの「目標」～「目標達成のための具体的な取り組み」（※1）を記載し、2枚を提出してください。
（初回は1枚だけでOK）
◆目標は3つ書く必要はありません。1つでもOKです。3つ以上書きたい場合はどれかを選択して3つ以内におさめてください。
◆記載方法は別シートの「例」を参考にしてください。例を見ても分からない場合は、野田に聞いてください。

就職希望シート

氏名	

提出日	2014/3/3

VOL	

※1

	WANT(希望条件)	MUST(必須条件)
勤務地		
給料・待遇		
職場環境・社風		
休日・休暇/勤務時間(残業含む)		
雇用形態/一般枠・障害者枠		

※3

	希望	理由
業種		
職種		

※4

大規模企業	←	1	2	3	4	5	→	小規模企業
チームで協働	←	1	2	3	4	5	→	一人でコツコツ
厳しく成長できる環境	←	1	2	3	4	5	→	日々安心して働ける環境
体を動かす仕事	←	1	2	3	4	5	→	デスクワーク
新しいことを創りだしていく仕事	←	1	2	3	4	5	→	定型業務を正確に行う仕事

※5

自身の強み		自身の弱み	

※1 「WANT(希望条件)」は各項目ごとに希望する条件を記載する
「MUST(必須条件)」は就職する上で絶対に必要とする条件を記載する(この条件がそろわないと就職しない)

※3 「業種」「職種」は、それぞれの希望と希望する理由を記載する
※4 左右の2軸でどちらが近いかを選択し、番号を〇で囲むか、該当以外の数字を削除する
※5 「自身の強み・弱み」は働く上で活かせる強み、働く上でネックとなりそうな弱みをそれぞれ記載する

就職活動記録シート

氏名	

提出日	2014/3/3

VOL	

	※1	※1	※1	※1	※1	※1	※2	※2	※2	※2	※1	※2
NO	企業名	業種	職種	雇用形態	一般枠/障害者枠	応募日	書類選考結果	1次面接結果	2次面接結果	最終面接結果	応募した理由	内定/不採用に至った理由（自己分析でOK）
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

1)「※1」は応募した時点で記載する
2)「※2」は選考結果が判明した時点で記載する（書類選考が×の場合は面接結果の記載は不要）
3)「雇用形態」は、「正社員」「契約社員」（準社員・嘱託社員を含む）「アルバイト」（パートを含む）の3つから選択する
4)「一般枠/障害者枠」は、募集形態がどちらかを選択
5)「選考結果」は「○」「×」どちらかを選択
6)「応募した理由」は、なぜ数多くある企業から選択したのか、応募の決め手になったことを記載する
7)「内定/不採用に至った理由」は、内定をもらった場合はその理由、不採用になった場合はその理由を、自分なりに考えて記載する
8)シート右上の「VOL」は、1枚目の場合は「1」と記載、11社を超える場合は「2」と記載し、NOは11～の番号を入力する

就職活動計画シート

氏名	

提出日	2012/10/30

VOL	

目標	いつまで	就職を目指す求人概要

いつまで				
計画				
達成率・振り返り	%	%	%	%
修正計画				
達成率・振り返り	%	%	%	%

横浜市発達障害者支援者就労支援事業
プログラム運営マニュアル

著：株式会社 Kaien
編集/発行：横浜市発達障害者支援開発事業《企画・推進委員会》
印刷：ワークステーション
2014 年３月５日発行

無断転載を禁ず／本マニュアルの著作権は全て横浜市に帰属します