

## 第2 職業訓練実施上のポイント

### 1 カリキュラム構成のポイントについて

#### (1) 標準的カリキュラムの設定

第1で述べた障害特性から、以下のポイントを踏まえて職種や職務を検討し、標準的なカリキュラムを構成することが望まれます。

- 職務の内容が単純化でき、変化が少ないこと、具体的に作業手順が視覚化できること、技能レベルの目標が段階的に設定できること、職場によって職務内容の差が少ないこと
- 就職後も含めて継続的な支援を行うことが必要となる対象者も多いことから、セキュリティが厳しくなく、指導員が就業場面に入って直接支援しやすい職務であること
- 事業主のニーズや地域の実情に合っており、かつ求人が安定して見込まれる職務であること

カリキュラムの全体構成や時間配分にあたっては、単一の職種をベースとした訓練コースの設定や複数の職種を組み合わせたカリキュラムを構成するといった、地域や能開施設の実情に合わせた工夫が必要です（「2 標準カリキュラムの例」（p.26～p.33）、「3 訓練コース設定の例」（p.34）参照）。また、各訓練課題については個々の訓練生のレベルに合わせて難易度を段階的に設定することも大切です（段階的な設定の考え方および設定例については、p.20～21 および平成22年度に作成した『発達障害者編I』のp.48を参照してください。同マニュアルについては、当機構HPよりダウンロードすることができます。）。

#### (2) 特性の把握と訓練目標設定

訓練目標（到達目標）については、個別の訓練生の状況（例：既得技能や職歴、障害特性、職業適性）に合わせて、個々に設定することが大切です。そのためには訓練開始後、障害特性や職業適性、指導方法を的確に把握するための一定の訓練期間（障害者職業能力開発校における普通課程の普通職業訓練では、「導入訓練」として設定することができます。）を設け、それらの結果を踏まえた支援計画を策定することが効果的です（支援計画の例は資料3（p.70）参照）。

障害特性の把握については、第1の表1-1（p.3）及び資料2（p.68）のほか、『発達障害者編I』の第4でも詳しく述べていますので参照してください。また、

各種検査データも障害特性や職業適性を把握するための材料とすることができます。資料6（p.82）にその一例を掲載していますので参考にしてください。能開施設でこれらの検査の実施が困難な場合は、訓練生の了解のもと、関係機関から検査データの提供を受けることをお勧めします。

### （3）訓練教材の作成

設定した訓練目標及びカリキュラムに従い、職業訓練を実施するにあたっては、既存の訓練教材だけではなく、個々の訓練生の障害特性、作業特性に応じた訓練教材の作成が必要となる場合もあります。その際のポイントは、次のとおりです。

#### < 訓練教材作成のポイント >

- ゴシック体で文字サイズは大きめのポイントを使用する。
- 文章の表現を具体的にする。
- 必要に応じルビを付ける。
- 短い文章で表現する。
- 写真、図、絵又は動画を活用する。
- 工程を細分化し、スモールステップで構成する。
- 反復練習できるような構成にする。

※ 『発達障害者編Ⅰ』（p.31）参照

#### < 個別訓練教材作成のポイント >

- 就労場面に近い訓練課題を作成する。
  - ⇒就労場面での職務への適応がより円滑に行える
  - ⇒訓練成果が就職に繋がることを訓練生が理解でき積極的に取り組む
- 職業訓練を一定期間継続して実施できる訓練課題の作成
  - ⇒繰り返し職業訓練を行い、習熟を図ることができる
- 訓練結果を訓練生にすぐにフィードバックできる訓練教材の作成
  - ⇒正誤や作業時間を随時フィードバックし訓練生に課題への自己理解や適切な行動への意識を促すことができる

### （4）カリキュラムの変更

就職が内定した場合や職場実習先が決まった場合には、カリキュラムに必要な変更を加え、事業所の職務内容や作業環境をできるだけ訓練現場で再現して事前の職業訓練を実施することで、よりスムーズに就職や職場実習に移行することが期待できます。具体的な対応方法については、次年度作成予定の職業訓練実践マニュアル発達障害者編Ⅲに掲載する予定です。

## 2 標準カリキュラムの例

### (1) 事務関連職種 of 訓練目標及びカリキュラム例

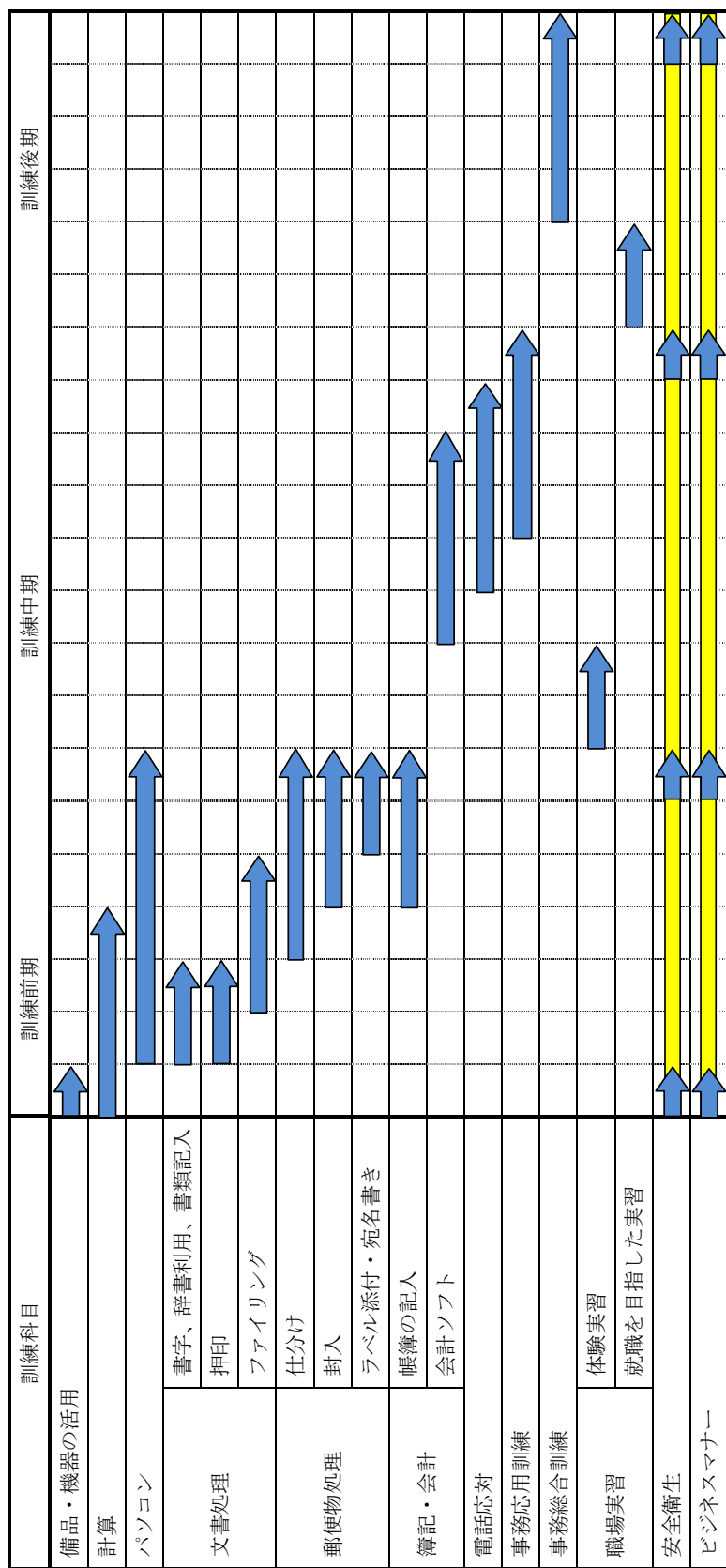
#### <訓練目標>

事務部門での就職を目指して、社内郵便物の処理（メール仕分け）、押印、伝票作成（電卓計算を含む）、各種書類のファイリング、定型的なデータ入力といった比較的簡易な訓練内容から、各種アプリケーションソフトの利用や簿記・会計関係の知識の習得といった比較的高度な訓練内容を設定し、訓練生の状況によりカリキュラムを構成します。

#### <カリキュラム例>

表 2-1 事務関連職種 of カリキュラムの例

訓練科目	訓練内容
安全衛生	職業訓練を受講する上での安全、就職後の労働場面での安全（VDT作業を含む） ※ ロールプレイ及び実際の訓練場面において繰り返し体験を重ねることで安全の意識の高揚と安全行動の定着を図る。
備品・機器の活用	コピー機、シュレッダー、カッターナイフ、ラベルメーカー、ナンバリングなどの備品・機器の使い方
文書処理	書字、辞書の利用方法、伝票・複写式書類記入、押印、ファイリング（レベル設定例：ひらかな、カタカナ、漢字、制限時間）
計算	電卓計算、金銭計算（レベル設定例：桁数、金種、制限時間）
郵便物処理	郵便物仕分け、封入、ラベル添付（レベル設定例：郵便物の種類・数、宛先の数、制限時間）
ビジネスマナー	身だしなみ（服装・爪など）、挨拶、言葉遣い、来客応対 ※ 訓練生活での実践により定着を目指す。
電話応対	電話機の使用方法、基本的な応対方法（受電・転送など） ※ 職場実習先・就職先を想定したマニュアルやシナリオに従い、ロールプレイにより職業訓練を行う。
パソコン	パソコンの利用方法（タイピング（文字・数字）、データ入力、各種アプリケーションソフト（ワープロ、表計算、プレゼンテーションなど）の利用、POP作成、インターネット・電子メールの利用）
簿記・会計	取引に応じた帳簿の記入や会計ソフトを使用した入力
事務 応用訓練	各訓練科目を組合せた一連の事務業務の職業訓練（例：コピー→仕分け→ラベル添付→封入→梱包→発送伝票→運搬） ※ 単独または共同により実施する。
事務 総合訓練	職場実習先・就職先の業務に近い環境及び内容を再現した実践的な事務業務の職業訓練
職場実習	職業体験としての実習や、就職を目指す事業所内において就職後に担当が想定される職務内容の実習



※ 例えば、計算やパソコンの基本操作を習得した後に簿記・会計の訓練課題を実施するというように、関連する訓練科目の流れを意識して訓練計画を作成する。

※ 安全衛生とビジネスマナーについては、訓練開始直後、職場実習前及び就職前に集中して実施し、他の時期は通常の職業訓練を通じて定着を図る。

※ 職場実習先、就職先の業務内容により、必要に応じて個別のカリキュラムを設定し対応する。

図 2 - 1 事務関連職種のカリキュラムの流れの例

## (2) 物流関連職種の訓練目標及びカリキュラム例

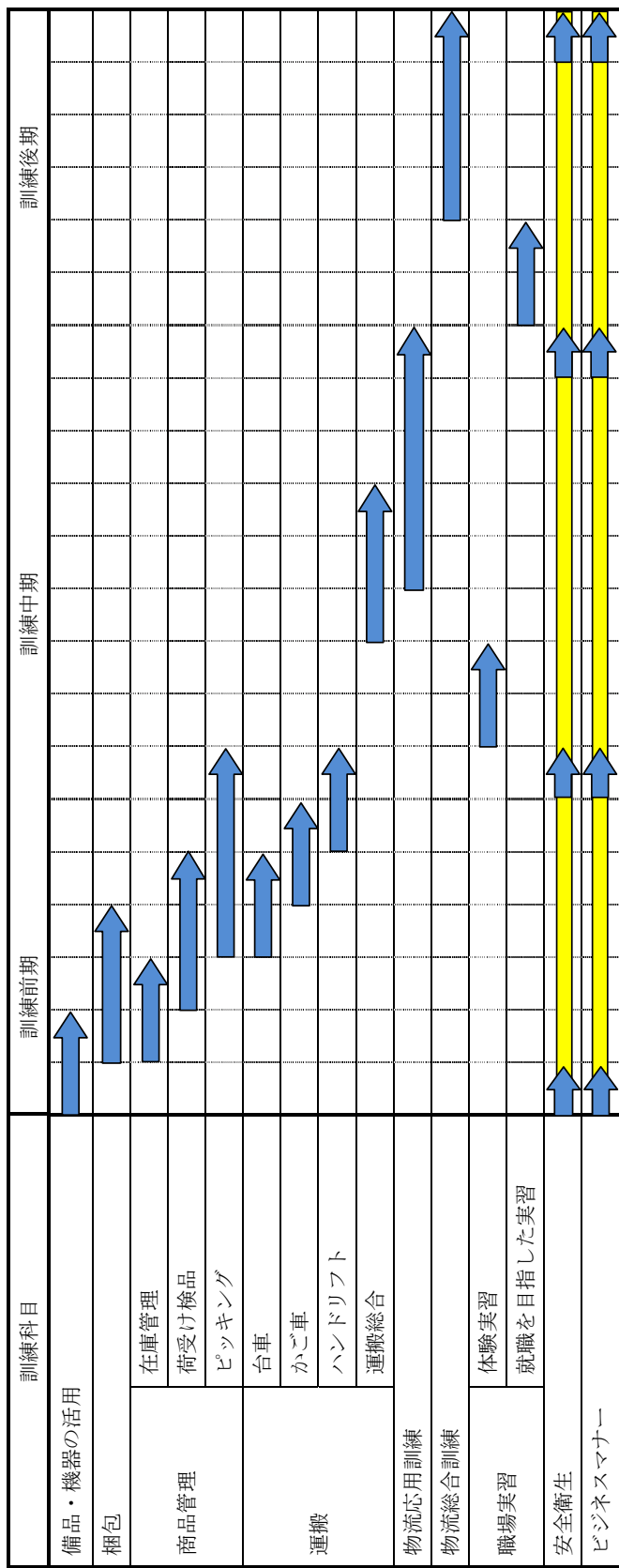
### <訓練目標>

物流業務での就職を目指して、棚卸し、ピッキング、検品、梱包、運搬などの知識・技能を習得します。

### <カリキュラム例>

表2-2 物流関連職種のカリキュラムの例

訓練科目	訓練内容
安全衛生	職業訓練を受講する上での安全、就職後の労働場面での安全（VDT作業を含む） ※ ロールプレイ及び実際の訓練場面において繰り返し体験を重ねることで安全の意識の高揚と安全行動の定着を図る。
備品・機器の活用	コピー機、カッターナイフ、はさみ、ラベルメーカー、脚立などの備品・機器の使い方
商品管理	棚卸し、受注伝票の理解、ピッキング、荷受検品・出荷前検品（レベル設定例：商品の種類・個数、制限時間）
梱包	段ボールの組立・分解、箱詰め、梱包、結束機による結束（レベル設定例：段ボールのサイズ、箱詰めする商品の種類・数、制限時間）
運搬	台車・カゴ車・ハンドリフトを利用した商品の積み込み、運搬（レベル設定例：商品の種類・サイズ・重さ・個数、制限時間）
ビジネスマナー	身だしなみ（服装・爪など）、挨拶、言葉遣い、来客応対 ※ 訓練生活での実践により定着を目指す。
物流 応用訓練	各訓練科目を組合せた一連の物流業務の職業訓練（例：ピッキング→検品→梱包→結束→運搬→発送→清掃） ※ 単独または共同により実施する。
物流 総合訓練	職場実習先・就職先の職務に近い環境及び内容を再現した実践的な物流業務の職業訓練
職場実習	職業体験としての実習や、就職を目指す事業所内において就職後に担当が想定される職務内容の実習



※ 例えば、台車操作、かご車操作、ハンドリフト操作と段階的に技能習得した後に運搬に関する総合的な訓練課題を実施するというように、訓練科目の難易度や流れを意識して訓練計画を作成する。

- ※ 安全衛生とビジネススマナーについては、訓練開始直後、職場実習前及び就職前に集中して実施し、他の時期は通常の職業訓練を通じて定着を図る。
- ※ 職場実習先、就職先の業務内容により、必要に応じて個別のカリキュラムを設定し対応する。

図 2-2 物流関連職種のカリキュラムの流れの例

### (3) 清掃関連職種の訓練目標及びカリキュラム例

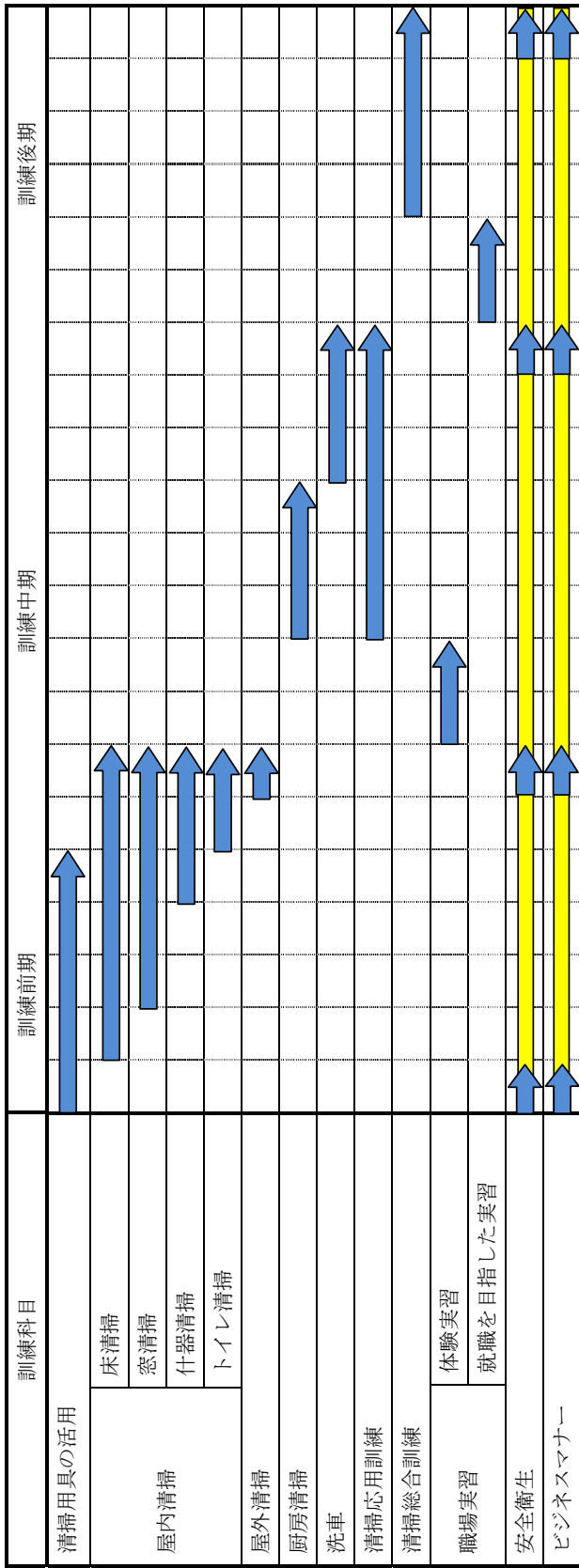
#### < 訓練目標 >

清掃業務での就職を目指して、ほうきや掃除機といった清掃用具を使用した日常清掃業務、ポリッシャーなどを使用した定期清掃業務、自動車の水洗い、ワックスがけといった洗車業務の知識・技能を習得します。

#### < カリキュラム例 >

表 2-3 清掃関連職種のカリキュラムの例

訓練科目	訓練内容
安全衛生	職業訓練を受講する上での安全、就職後の労働場面での安全（VDT作業を含む） ※ ロールプレイにより実際の訓練場面において繰り返し体験を重ねることで安全の意識の高揚と安全行動の定着を図る。
清掃用具の活用	日常清掃、定期清掃に使用する雑巾、スポンジ、各種ほうき、ちりとり、モップ、たわし、デッキブラシ、掃除機、スクイジー、ポリッシャー、熊手、竹ぼうきなどの基礎的な使い方
床清掃	フロア清掃、カーペット清掃、畳清掃など床部の清掃（例：掃き掃除、掃除機、モップがけ、ワックスがけ）
窓清掃	サッシ、ガラス、ブラインドなど窓部の清掃（例：拭き掃除、スクイジーがけ）
什器清掃	机、椅子、棚など什器の運搬、清掃
トイレ清掃	トイレ清掃（例：床清掃、便器洗浄、手洗い場清掃）
厨房清掃	食品を扱う厨房内外の清掃
屋外清掃	屋外清掃（例：草刈り、落ち葉集め、ゴミ拾い）
洗車	洗車（例：水洗い、ワックスがけ、拭き上げ、タイヤ洗浄）
ビジネスマナー	身だしなみ（服装・爪など）、挨拶、言葉遣い、来客応対 ※ 訓練生活での実践により定着を目指す。
清掃 応用訓練	各訓練科目を組合せた一連の清掃業務の職業訓練（室内清掃の例：道具準備→窓開放→什器移動→掃除機がけ→モップがけ→窓清掃→什器清掃→什器現状復帰→確認→片づけ→戸締り） ※ 単独または共同により実施する。
清掃 総合訓練	職場実習先・就職先の職務に近い環境及び内容を再現した実践的な清掃業務の職業訓練
職場実習	職業体験としての実習や、就職を目指す事業所内において就職後に担当が想定される職務内容の実習



※ 例えば、床清掃に係る技能を習得した後に窓清掃、什器清掃、トイレ清掃と拡大していくように、訓練科目の流れを意識して訓練計画を作成する。

※ 安全衛生とビジネスマナーについては、訓練開始直後、職場実習前及び就職前に集中して実施し、他の時期は通常の職業訓練を通じて定着を図る。

※ 職場実習先、就職先の業務内容により、必要に応じて個別のカリキュラムを設定し対応する。

図 2-3 清掃関連職種のカリキュラムの流れの例



#### (4) 販売関連職種の訓練目標及びカリキュラム例

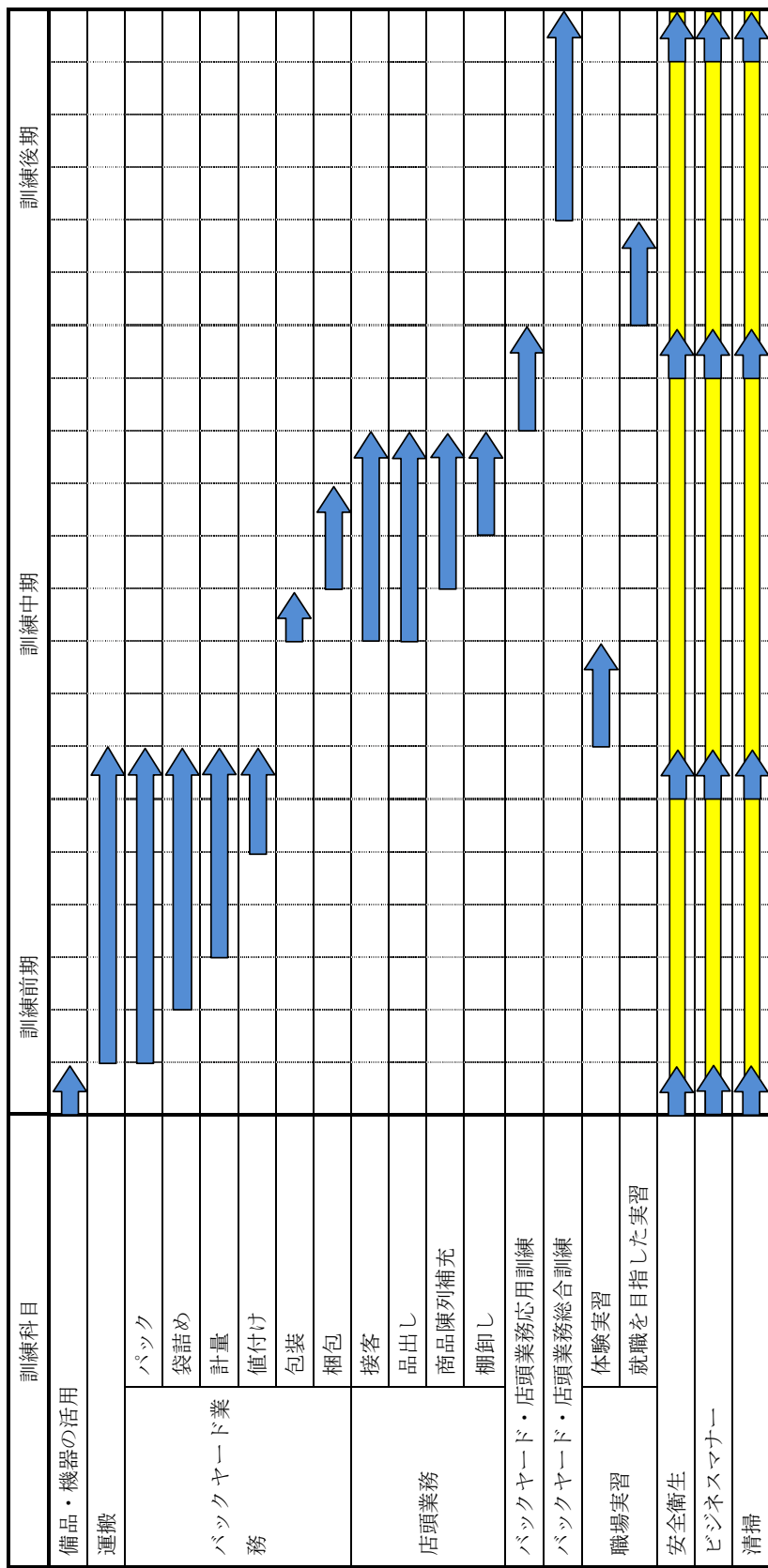
##### <訓練目標>

販売店のバックヤード業務や接客応対を含む店頭業務での就職を目指して、パックや計量、商品陳列といった知識・技能を習得します。

##### <カリキュラム例>

表 2-4 販売関連職種のカリキュラムの例

訓練科目	訓練内容
安全衛生	職業訓練を受講する上での安全、就職後の労働場面での安全（VDT作業を含む） ※ ロールプレイにより習得し、実際の訓練場面において繰り返し体験を重ねることで安全の意識の高揚と安全行動の定着を図る。
備品・機器の活用	コピー機、カッターナイフ、はさみ、はかり、パッカー台、カットテーブルなどの使い方
パック	野菜などの商品のパック ※ レベル設定例：商品の種類・サイズ、トレーのサイズ、トレーの有無、制限時間
計量	上皿はかりによる野菜などの商品の計量 ※ レベル設定例：許容範囲、制限時間
袋詰め	野菜・果物・菓子などの商品の袋詰め ※ レベル設定例：商品の種類・サイズ、個数、袋のサイズ、制限時間
値付け	ハンドラベラー・対面プリンターを使用した値付け ※ レベル設定例：商品の種類・サイズ、商品による使い分け、制限時間
運搬	パック・袋詰め・箱詰めした商品のカットテーブルや台車、かご車を利用しての運搬
品出し	パック・袋詰め・値付けした商品の陳列
商品陳列補充	商品の整列、前出し陳列、賞味期限による先入れ先出し陳列
棚卸し	店頭商品の棚卸し
包装	商品の合わせ包み、斜め包み、段ボール詰め ※ レベル設定例：商品の種類・サイズ、制限時間
清掃	開店前の店頭清掃を想定した清掃業務の職業訓練
接客	店頭業務における接客についての用語やマナー
ビジネスマナー	身だしなみ（服装・爪など）、挨拶、言葉遣い、来客応対 ※ 訓練生活での実践により定着を目指す。
販売 応用訓練	各訓練科目を組合せた一連のバックヤード・店頭業務の職業訓練（例：パック→値付け→運搬→陳列） ※ 単独または共同により実施する。
販売 総合訓練	職場実習先・就職先の職務に近い環境及び内容を再現した実践的なバックヤード・店頭業務の職業訓練
職場実習	職業体験としての実習や、就職を目指す事業所内において就職後に担当が想定される職務内容の実習



※ 例えば、バックヤード業務に係る一連の技能を習得した後に対人業務も含めた店頭業務について職業訓練を行うように、訓練科目の難易度や流れを意識した訓練計画を作成する。

※ 安全衛生とビジネススマナー・清掃については、訓練開始直後、職場実習前及び就職前に集中して実施し、他の時期は通常の職業訓練を通じて定着を図る。

※ 職場実習先、就職先の業務内容により、必要に応じて個別のカリキュラムを設定し対応する。

図 2-4 販売関連職種のカリキュラムの流れの例

### 3 訓練コース設定の例

カリキュラムの全体構成や時間配分については、能開施設が設定する訓練期間や労働市場といった実情に応じたいくつかの設定方法があります。以下に p. 26～33 で紹介したカリキュラム例を基にその例を示します。

#### (1) 入校時に単一職種による訓練コースを選択する場合

単一の職種をベースとして訓練コースを設定し、入校時に訓練コースを選択する場合、訓練生の希望・特性・職業適性、労働市場を十分に考慮する必要があります。入校前にこれらの情報を的確に把握することがポイントとなります。

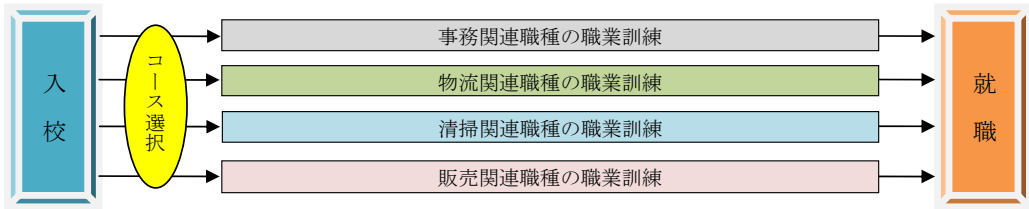


図 2-5 入校時に単一職種による訓練コースを選択する場合

#### (2) 複数の職種を体験した後に訓練コースを選択する場合

単一の職種をベースとして訓練コースを設定し、入校後に複数の職種を体験した後に、訓練コースを選択する場合、訓練生の希望・特性・職業適性、労働市場については、入校前の情報に加え、職種体験期間中に状況を観察した上で訓練生と個別に相談を重ねることで、よりの確に把握することができます。

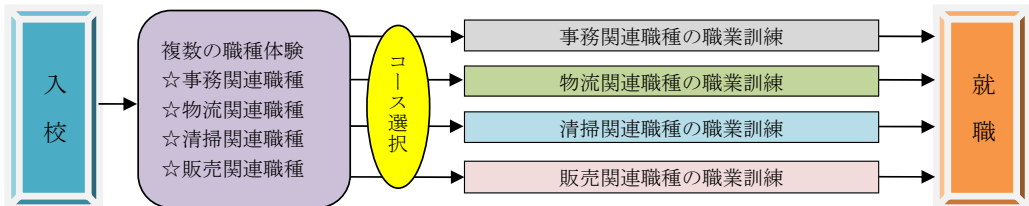


図 2-6 複数の職種を体験した後に訓練コースを選択する場合

#### (3) 職種毎の訓練コースを設定せず複数の職種を並行して実施する場合

複数の職種の職業訓練を並行して実施し、就職活動状況に応じて職種を絞り込む場合、1つの職種に係る訓練時間が短くなる半面、幅広い職種の中から技能習得状況や求人状況に合わせて職種を選択できるメリットがあります。

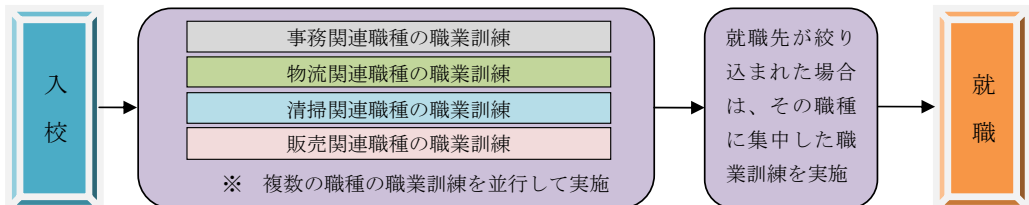


図 2-7 複数の職種の職業訓練を並行して実施する場合

## 4 障害特性に対応した指導の実践例について

第1で述べた発達障害者の職務遂行上の特性（課題）については、単独で出現することはほとんどありません。このため、各訓練生の障害特性や置かれている環境に合わせて適切な対応を組み合わせて支援を行うことが必要となります。

### <職務遂行上の特性→対応>

- ①複数の職務・作業を一連の作業として行うことが苦手である。  
→細分化、段階的指示
- ②あいまいな指示、あいまいな達成基準の設定は理解が難しい。口頭による指示では理解しにくい。  
→具体化、視覚的指示
- ③仕事の予定や手順が変わると混乱やパニックを生じる。一度理解した手順の変更が困難である。  
→予定明示、手順指定
- ④うっかりミスや不注意で作業結果が不安定になる。確認に慎重になりすぎて作業が遅くなる。  
→明確化、焦点化
- ⑤職場の暗黙のルールや場の雰囲気を理解することが難しい。  
→ルール化
- ⑥周囲の環境刺激に対して過敏に反応し、注意力、集中力、判断力が続かない。  
→環境整備
- ⑦疲労しやすいことにより、注意力、集中力、判断力が続かない。  
→定期的な休憩、適度な小休止、休憩の促し
- ⑧ボディイメージの不足や当該作業と直接関係のない動作を伴うことがある。  
→安全確保、作業選択
- ⑨失敗体験から学ぶことが難しく、失敗が自信喪失に直結し、その後の取組みが消極的になる。  
→スモールステップ、成功体験、正のフィードバック
- ⑩習得したことの応用や別の場面・人のもとで、習得したことを発揮することが難しい。  
→場面再現

以下に複数の職務遂行上の特性（課題）を持つ訓練生に対し、実際に行った対応（配慮）及びその成果についての事例を挙げます。文中の各項目に付した番号は、上記①～⑩に対応しています。

(1) 事務関連職種の職業訓練を受講した訓練生の例

イ 訓練内容

個人別の作業日報を集計する訓練課題です。電卓を使用して作業日報に記載されている各作業の作業時間、作業量、不良数を集計し、不良率を計算してそれぞれを作業日報集計表に記入します。レベル(難易度)が上がると集計する作業者の数(作業日報の枚数)が多くなります(作業内容の詳細については「ワークサンプル幕張版」([http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/21\\_2\\_MWS.html](http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/21_2_MWS.html))参照)。

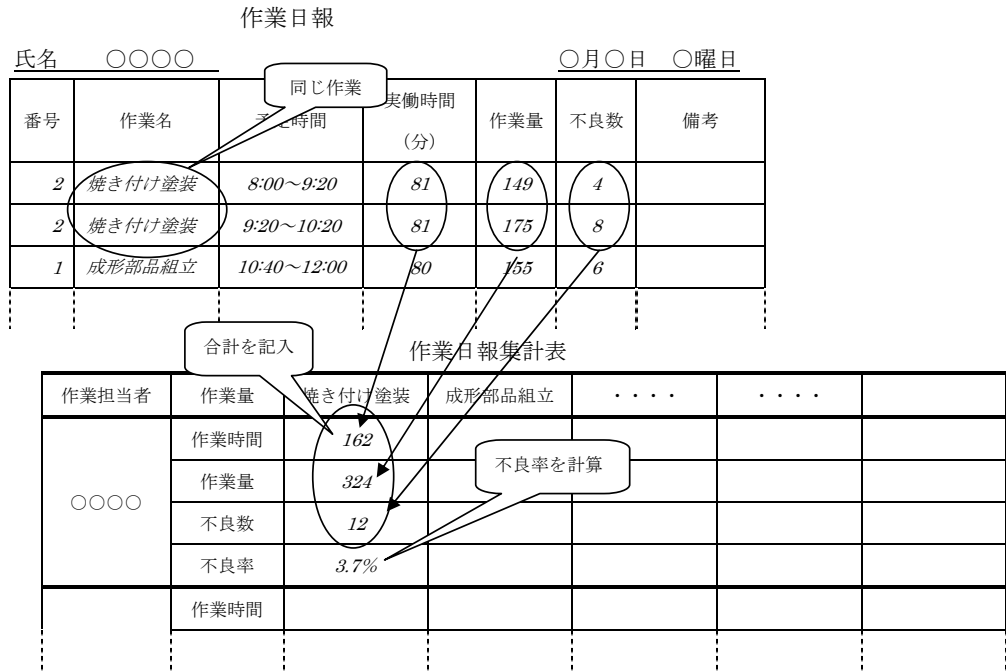


図 2 - 8 作業日報集計の訓練課題

ロ 取組み及び指導の状況

まず、訓練生の状況を把握するため、口頭のみで集計の方法について説明を行い(②: あいまいな指示)、集計作業を行った結果、32問中8問が正解(正解率25%)でした。計算ミスに加え記入漏れも見られ、指示内容が十分に理解できていない様子でした。次に、作業後に誤りの内容を口頭で説明(②: あいまいな指示)した上で再度作業を行いましたが、ほとんど改善は見られませんでした。

そこで作業指示書を渡し、それを見ながら作業してもらったところ正解率が上昇し(②: 視覚的指示)、記入漏れも減少しました。しかし、手順の定着は十分ではなく、正解率にも大きな波がありました(④: 不安定な結果)。このため作業指示書の中で訓練生が注意すべき部分やミスが出やすい部分にペンや附箋でマーキング(④: 焦点化)を行った結果、同一レベルの作業であれば、記入漏れはほとんどなくなり、正解率も80%以上で安定しました。



## (2) 物流関連職種の職業訓練を受講した訓練生の例

### イ 訓練内容

ピッキング、検品、荷積み、運搬、荷降ろしの各作業方法を習得した後の総合訓練課題です。受注伝票を見て品物をピックアップし、検品後に台車やかご車、パレットに荷積みし、指定された場所まで運搬して荷降ろしする一連の作業です。(図2-10)

受注伝票

アドレス	メーカー	商品名	数量	
			ケース	バラ
H-2	A社	ミネラルウォーター：○○○○ 2L	5	3
H-4	B社	ミネラルウォーター：△△△△ 2L	6	2
I-3	C社	ミネラルウォーター：□□ 2L	4	2
I-4	D社	ミネラルウォーター：▽▽▽▽ 2L	3	1
D-2		コピー用紙 A3	7	
D-4		コピー用紙 A4	5	
B-3	G社	コピー用紙 B5	5	

注：図中の吹き出しは、商品のある棚のアドレスを確認、メーカーを確認、ケースとバラの数を確認を示しています。

#### <口頭指示の例>

- ・受注伝票を見て商品をピックアップし、作業台の上に並べてください。
- ・作業台の上に並べた商品と受注伝票を照合し、レ点チェックしながら確認してください。
- ・欠品があれば、補充してください。
- ・受注伝票に記載のない商品があれば、正しい場所に戻してください。
- ・バラの商品は折りコンに収納してください。
- ・すべての商品をパレットに載せてください。
- ・ハンドリフトを使って、パレットを第3実習室まで運んでください。その際、人や物にぶつからないよう注意してください。
- ・第3実習室にあるかご車に商品を積み替えてください。

図2-10 物流業務総合課題の例

### ロ 取組み及び指導の状況

訓練生は、一連の作業工程を理解して処理すること(①：複数の作業)や口頭のみでの指示の理解(②：あいまいな指示)は苦手でしたが、単一の作業ごとに(①：細分化)、作業手順書を提示(②：視覚的指示)して職業訓練を行ったことにより、ピッキング、検品、荷積み、運搬、荷降ろしといった個々の作業については習得できました。



総合訓練課題では実際の就業場面を想定した一連の作業（⑩：場面再現）を設定し、提示するものは受注伝票だけにして、作業工程や運搬先、注意点については、あえて口頭指示のみ（②：あいまいな指示）としました。

当初、訓練生は指示内容を記憶して作業を行おうとしました。その結果、各作業の方法は定着したものの、一連の作業工程の中で検品をし忘れたり（①：一連の作業が苦手）、運搬先を間違（④：不安定な結果）といった課題が見られました。

作業状況の観察及び訓練生からの聞き取りにより、指示内容が多くなると聞き漏らしが生じてしまうこと、指示された通りに作業ができているか不安になり、結果として作業に時間がかかってしまうこと、途中で作業工程がわからなくなり、混乱することが確認できました。

このため、作業工程の説明や運搬先の指示についてはその都度メモをとること（②：具体化・視覚的指示）、指示が終わった段階で復唱確認を行うこと（④：明確化）、疑問点や不安な点があれば作業開始前に質問すること（④：明確化）、作業工程がわからなくなればメモを見て確認すること（②：視覚的指示）を提案し、実践しました。

その結果、聞き漏らしは大きく減少し、指示が十分理解できないときには自分から積極的に質問ができるようになりました。また、適宜メモを見ることで作業工程や運搬先を確認する習慣が付き、自信を持って作業が行えるようになり、作業結果も徐々に安定してきました。

次のステップとして、それまでの職業訓練において、作業環境や指示者が変更した際に混乱する傾向が見られたことから、保管場所の変更、運搬方法の変更、作業指示内容の変更、作業指示者の変更を意図的に繰り返しながら職業訓練を継続しました。その結果、指示者や作業環境が変わった場合（⑩：場面再現困難）でもメモ取りや復唱確認、作業前の質問（⑤：ルール化）、作業工程メモの確認といった手順が安定して実践できる（②：視覚的指示、③：手順指定、④明確化）ようになりました。

## ハ 考察

本事例では、訓練生の職務遂行上の特性（課題）に対し、以下のような対応を行うことにより改善が見られました。

- 1) 複数の作業を一連の作業として行うことが苦手→単一の作業から習得（①：細分化・段階的指示、⑨スモールステップ）、作業工程メモの活用（②：視覚的指示）
- 2) 口頭による指示の理解が苦手→メモの活用（②：視覚的指示）、復唱確認・作業前の質問（④：明確化、⑤：ルール化）
- 3) 運搬先の誤りなど結果が不安定→メモの活用（②：視覚的指示、④：明確化）
- 4) 作業環境や指示者の変更への対応が苦手→メモ取り・復唱確認・作業前の質問・作業工程メモを確認しながら手順を繰り返すことにより習得（②：視覚的指示、③：手順指定、④明確化）



### (3) 清掃関連職種の職業訓練を受講した訓練生の例

#### イ 訓練内容

ポリッシャーを利用した床清掃の訓練内容のうち、ポリッシャーを使える状態まで準備する訓練課題です。この準備作業では、必要な機材の用意、本体へのパッド台及びパッドの装着、ハンドルの角度調整といった複数の手順に加え、特に安全への配慮が必要となります。

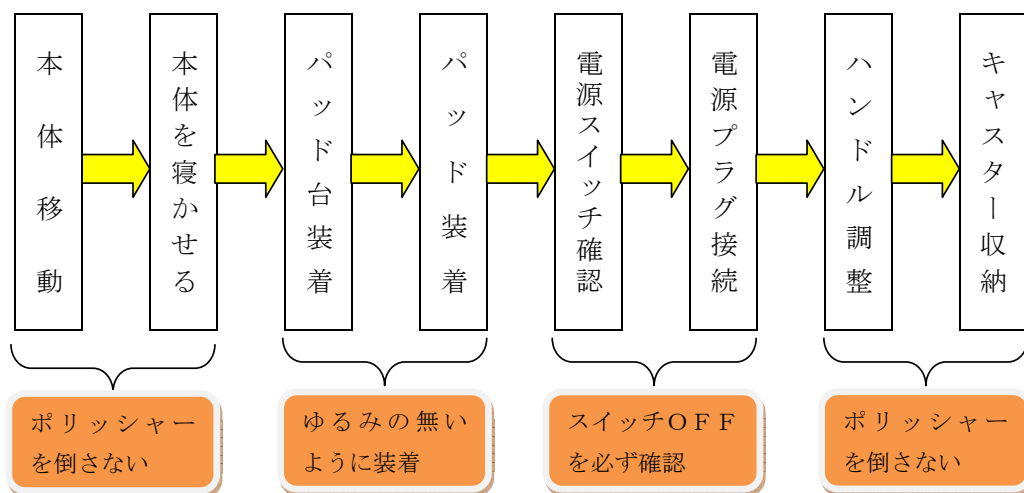


図2-11 ポリッシャー準備作業の流れ

#### ロ 取組み及び指導の状況

まず、機材の実物を提示しながら準備作業について口頭で説明（②：あいまいな指示）した後、一連の準備作業について指導員が実演して見せました（①：一連の作業）。その後、訓練生に同じ作業を行うよう指示したところ、作業を開始することができませんでした。

次に作業を工程毎に分解し、移動のみの練習やパッド台取り付け、パッド取り付け、ハンドルの角度調整、キャスターの収納について一工程ずつ指導員の実演と繰り返し練習を継続することで（①：細分化）、各作業については問題なくできるようになりました。

そこで指導員が一連の作業を再度実演し、訓練生に同じ作業を行うよう指示したところ、移動、パッド台・パッドの取り付けはできたものの、電源スイッチの確認漏れや（④：うっかりミス）、ハンドルの角度調整とキャスターの収納の順序の誤り（①：一連の作業）といった状況が見られました。訓練生自身にも手順がわからなくなったという自覚がありましたが、質問することができず、「ポリッシャー作業は自信がない。」旨の感想が聞かれました（⑨：失敗体験）。

表 2-5 ポリッシャー準備作業の作業手順書

順序	作業内容	注意点
1	本体を傾けて所定の位置に移動した後、垂直に立てる。	倒れないように注意
2	本体を静かに寝かせる。	周囲の安全を確認
3	パッド台を本体に当てて反時計回りに最後まで回す。	パッド台と本体の金具が当たるまで回す
4	パッドをパッド台に取り付ける。	パッド台からはみ出さないように注意
5	本体を垂直に立てる。	倒れないように注意
6	電源スイッチがOFFになっていることを確認する。	ONになっていると急に動き出すので必ず確認
7	電源コードを伸ばし、プラグをコンセントに差し込む。	電源コードは邪魔にならないように全て伸ばし、できるだけ重ねないようにする
8	ハンドル角度調整用ペダルを踏んでハンドルを倒す。	腰の高さまで倒す
9	キャスター収納用ペダルを踏んでキャスターを上げる。	

このため、作業手順書を示し、準備作業を行うこととしました(②:視覚的指示、③:手順指定)。作業手順書には作業順序だけではなく、各作業で気をつけなければいけない点や基準(例:ハンドルは腰の高さまで倒す。)を赤色で表示し、注意を促しました(④:明確化・焦点化)。これにより作業手順書を見ることで一連の準備作業を単独で行うことができるようになりました。特に電源スイッチの確認といった安全に関わる手順については、確認できた時点でその事実をフィードバックしたところ、ポリッシャー作業自体に徐々に自信が持ててきた様子が見られました(⑨:成功体験・正のフィードバック)。

## ハ 考察

本事例では、訓練生の職務遂行上の特性(課題)に対し、以下のような対応を行うことにより改善が見られました。

- 1) 複数の作業を一連の作業として行うことが苦手→単一の作業から習得(①:細分化)
- 2) 口頭による指示の理解が苦手→注意事項や基準を盛り込んだ作業手順書の利用、指導員による実演(②:視覚的指示、④:明確化)
- 3) 作業手順が定着しにくく、安全への配慮がおろそかになることがある→作業手順書の利用、朱書(②:視覚的指示、④:明確化・焦点化)
- 4) 作業に自信が持てないことによる不安の増大→正しい手順の繰り返し及び正のフィードバック(⑨:正のフィードバック、成功体験)

#### (4) 販売関連職種の職業訓練を受講した訓練生の例

##### イ 訓練内容

就職候補先を想定した接客・販売の訓練課題です。就職候補先では、注文を受けてから商品を計量し、対面販売（金銭の取扱いはなし）を行います。計量・袋詰めに加え、注文受けや商品案内といった接客対応が求められます。

##### ロ 取組み及び指導の状況

訓練生は、複数の就業経験はあるものの、指示通りの作業がこなせなかったことにより、いずれも離職しています（⑨：失敗体験）。学習障害や協調運動障害の影響により、巧緻性を要する作業（⑧：ボディイメージの不足）や工程の複雑な作業をこなすことが苦手で（①：複数の作業）、作業内容や指示に対する不安から同じ質問を繰り返す傾向があります（③：手順不安、④：慎重すぎる）。

これらのことから職種の選定にあたっては、巧緻性を要さず危険を伴わない作業であること（⑧：安全確保）、作業工程が複雑ではないこと（①：細分化）、単独作業ではなく他の従業員の支援が得やすいこと（④：明確化）を前提に検討した結果、スーパーマーケット内での対面販売が候補に挙がりました。

指導員が職場を訪問し、職場環境の調査及び職務分析を行いました。

表 2-6 職務・環境分析結果の概略

項目	内容
扱う商品の種別	1品目、4銘柄
作業工程	受注→計量→袋詰め→商品渡し
巧緻性要否	不要
危険を伴う作業	なし
他の従業員による支援	いつでも他の従業員による支援が期待できる環境
接客対応内容（基本）	①挨拶：「いらっしゃいませ」 ②受注 ③受注内容復唱：「〇〇を〇〇kgですね。しばらくお待ちください」 ④受注内容を袋に記入 ⑤計量 ⑥袋詰め ⑦商品渡し：「お待たせしました」 ⑧挨拶：「ありがとうございました」
質問への対応	①質問受け ②対応：「担当者を呼びますのでしばらくお待ちください」 ③担当者への引き継ぎ
求められるスキル	対人マナー、体力、援助要請できること、衛生面への配慮

訓練生は過去の就業失敗の経験から、就職そのものに自信が持てない状況でした。接客業務への就業希望が高かったことから、手洗いの徹底といった衛生への配慮・受注・計量・袋詰め・商品渡しについて、まず一工程ずつ職業訓練を重ねて習得し（①：細分化、⑨：スモールステップ）、その後一連の工程を繰り返しました（①：段階的指示）。また、接客用語についてもパターン化して職業訓練を行いました（③：手順指定、④：明確化）。その後、事業所に近い環境を設定し、実際の業務に近い形で一連の作業（受注・計量・袋詰め・商品渡し）に加え、指導員を客及び他の従業員に見立てて、接客・援助要請の職業訓練を行いました（⑩：場面再現）。

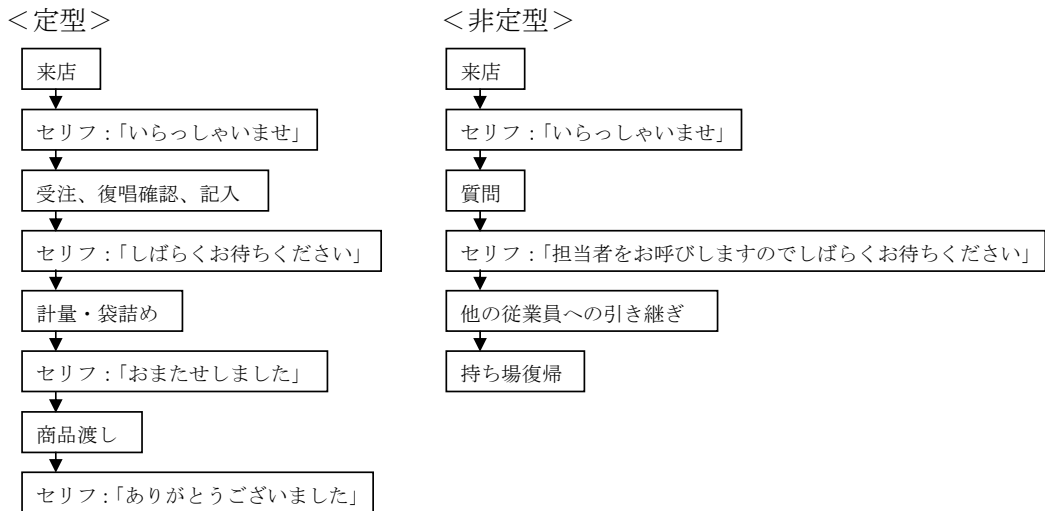


図 2-12 場面再現の例

この結果、一連の作業がほぼ問題なくできるようになり、訓練生にフィードバック（⑨：正のフィードバック）することで、職業訓練に対して自信を持って臨むことができました（⑨：成功体験）。

## ハ 考察

本事例では、訓練生の職務遂行上の特性（課題）に対し、以下のような対応を行うことにより改善が見られました。

- 1) 複数の作業を一連の作業として行うことが苦手→単一の作業から習得（①：細分化・段階的指示、⑨：スモールステップ）
- 2) 不安から同じ質問を繰り返す→指導員の配置と援助要請（③：手順指定、④：明確化）
- 3) 接客に対する不安→用語のパターン化（③：手順指定、④：明確化）
- 4) 巧緻性を要する作業が苦手→危険を伴わない作業の選択（⑧：安全確保・作業選択）
- 5) 過去の失敗体験の繰り返しによる自信喪失→段階的に作業を行うことによる自信回復（⑨：スモールステップ・成功体験）

## (5) 個別のアプローチが必要な訓練生への対応例

<就労経験が無く障害・課題認識の希薄な訓練生への対応例>

### イ 事例概要

障害認識の希薄な訓練生に対し、あえて相談場面における障害認識に関する支援を行わず、具体的な目標設定・支援を行い、職業訓練を通じて課題への具体的対応方法の定着を図った事例です。

### ロ 取組み及び指導の状況

訓練生は、高等学校卒業後に入校し、これまでに就労経験はありませんでした。相談では「働きたい」とは言うものの、希望職種や労働条件についての質問には全く答えられません。発達障害の診断は、小学校高学年時に受けていますが、診断に対しての関心は低く、日常生活面においても「特に困ったことはない」と述べます。職業訓練の受講は、発達障害者支援センター（以下「発達センター」という。）から、「将来の就職を考えると、大学への進学よりは職業訓練の受講が適当」との助言を得た家族からの強い勧めがきっかけでした。

家族との相談では、職業技能の習得に併せて、職場の基本的なルールやビジネスマナーの習得を目標とすることを確認しました。しかし訓練生との相談では、発達障害の特性について自分のこととして捉えるまでには至っていない状況が窺えました。そのため相談場面において発達障害に起因する課題について説明しても、訓練生が自身の課題として具体的に捉えることは難しいと考え、相談場面での障害認識の支援はあえて行わず、訓練場面や訓練生活の場面において、職業生活上必要な基本的なルールやマナーについて、具体的な対処方法を習得するための支援を行いました（②：具体化・視覚的指示、③：手順指定、④：明確化）。具体的には、以下の内容についての演習を行いました。

- 1) あいさつ、整容
- 2) 指示を受けたときの対応、質問のタイミング
- 3) 報告・連絡・相談
- 4) 感謝と謝罪、断り方、言葉遣い

訓練場面では、上記 1)～4) の内容の実践を促し（⑩：場面再現）、場面に応じた対応ができた場合には、良い点を具体的に評価（⑨：正のフィードバック）することにより、定着できるよう働きかけました。

### ハ 考察

本事例では、訓練生の社会性の習得に向けて以下の取組みを行うことで職場で期待される行動、場面に適した行動について成功体験（例：こうすればもっとうまくできる）を通じて習慣化することができました。

- 1) 言葉遣いや態度が不十分→必要な行動の全てを指導員が例を示し提示（②：具体化・視覚的指示、③：手順指定、④：明確化）
- 2) 別場面での実践が難しく自信が持てない→同じ指導員による別場面での働きかけ（⑨：正のフィードバック、⑩：場面再現）

<就業経験・課題に対する自己認識はあるが自信が持てない訓練生への対応例>

### イ 事例概要

過去の就業経験における失敗体験の積み重ねを通じて、社会人としてのルール・マナー、基本的なコミュニケーションについて自信を喪失した訓練生に対し、段階的に目標設定を行い、正のフィードバックを行うことにより、自信の向上を目指した事例です。

### ロ 取組み及び指導の状況

訓練生は、一定の職業技能を有しており、これまで正規雇用を含む複数の就業経験はあるものの、ルール・マナーについて職場で強い叱責を度々受けたことにより（⑨：失敗体験）、離職を重ねています。相談では、自身の不適切な言動が相手を困らせたことはわかっているようですが、どのように対応すればよいのかがわからないまま、叱責のみを受け続けたと受け止めている様子が窺えました。

そこで、職業人として求められるルール・マナー、基本的なコミュニケーション能力について訓練生と指導員間で習得状況を確認しました。その上で、段階的に目標設定を行い（⑨：スモールステップ）、段階毎に習得状況を確認した上で次の段階に進むことにより自信の向上を図ることとしました（⑩：成功体験）。作業遂行上必要なコミュニケーションの演習については、以下のテーマを段階的に設定し、指導員が見本を示したうえで（②：視覚的指示）、ロールプレイにて習得を目指しました。

- 1) 作業指示者と仕上がり像を共有するための方法→板書、メモへの記録、復唱。
- 2) 作業指示者に対する質問を適切に行うための方法→事前の内容の整理、タイミングの取り方、深呼吸などその場でできる落ち着き方。
- 3) 注意や指導を受けた際の対処方法→謝罪の仕方、文書や図によって視覚的に提示してもらう相談の持ちかけ方。

### ハ 考察

本事例では、自信の向上を図る取組みとして、以下の対応が効果的でした。

- 1) 「失敗するかもしれない」という不安→ロールプレイでは、訓練生が安心してできるコミュニケーションから段階的に状況を設定（⑨：スモールステップ）。
- 2) どのように対応すればよいのかがわからない→指導員による実演（②：視覚的指示、④：明確化）
- 3) 自分の対応に自信が持てない→段階毎に習得状況を確認し、フィードバック（①：段階的指示、⑨：成功体験・正のフィードバック）。
- 4) 実際の職場での実践についての自信の欠如→複数の訓練場面における反復した練習と結果のフィードバック（⑨：成功体験・正のフィードバック、⑩：場面再現）。

## 5 指導員の言動や考え方の留意点について

特に障害者に対する職業訓練を実施する上で用いる言葉や考え方、態度については、十分注意を払うことが必要です。注意を払わないと指導員側が気づかないところで訓練生が不快な思いや不満を抱えるといった事態に陥りかねません。訓練生を尊重した対応をしているか、子供扱いしていないかなどについて、以下の例を参考に言動や文書表現について留意し、定期的に指導員自身が振り返りを行うことが必要です。

### 例①

#### 訓練生の親を「保護者」と呼ぶ

あなたの親を「保護者」と言われたらどう思いますか？

特に支援会議や指導員間での会話が要注意です。



### 対応①

訓練生に対しては「ご両親」「お父様」「お母様」、支援会議等の場合は、「両親」「父親」「母親」が良いと思います。

普段の会話から心がけることが大切です。

### 例②

#### 訓練生を「〇〇君」と呼ぶ

あなたは上司から「君」付けで呼ばれていますか？

特に若年の訓練生に対して使いがちです。



### 対応②

性別を問わず「〇〇さん」が無難です。

ある会社で若年の新入社員が、先輩の障害を持つ社員を「君」付けで呼ぶことが定着してしまい困ったという事例があります。

### 例③

#### 訓練生を「この子」「あの子」「うちの子」と呼ぶ

支援会議や指導員間の会話で見られがちです。親しみの表現には聞こえません。



### 対応③

「〇〇さん」や「訓練生」が無難です。

「うちの子は・・・」ではなく、ちょっと硬いですが、「当校の訓練生は・・・」が良いと思います。



例④

訓練生に対し「よくがんばったね〜」「偉かったね〜」と大袈裟に褒める

バカにされていると感じる訓練生もいます。



対応④

相手は大人ですので、自然な言い方を心がけましょう。大袈裟にならないよう「よかったですね」と丁寧な言葉で心を込めて伝えることが大切です。

例⑤

訓練生に対し「がんばれ」「あなたならできる」と安易に励ます

励ましがプレッシャーに感じられる訓練生もいます。メンタルに課題のある方には要注意です。



対応⑤

もちろん励まされることで伸びるタイプの人もありますが、訓練生の特性をきちんと把握し、安易に励まさないよう注意が必要です。集団に対する励ましもプレッシャーになる場合があります。

例⑥

訓練生を褒める

「良いところは褒める」が当然ですが、「褒められる」＝「過度な期待」と感じてしまう訓練生もいます。



対応⑥

訓練生の特性をきちんと把握し、褒めることがプラスになるかどうかの見極めが大切です。

訓練生自身から個別相談などにより聞き取ることが必要です。





### 例⑦

#### 命令口調になる

「指導員」対「訓練生」の図式から、つつい命令口調になることがあります。これは思わぬトラブルに発展する可能性があります。

中には「先生」と呼ぶこと自体に抵抗がある訓練生もいます。



### 対応⑦

「利用者」「大人」として尊重し、節度ある言動が必要です。

ただし、「事業所での指示命令系統関係」の体験も大切であるため、能開施設を会社組織として位置づけ（シミュレーション）、「上司」と「部下」の関係をあえて構築するのも1つの方法です。訓練生への説明・同意が必要です。

### 例⑧

#### 挨拶は訓練生だけ？

挨拶は大切です。訓練生がきちんと挨拶できるだけで企業の評価は高くなります。でも、忙しいという理由で指導員が挨拶を返さないというようなことはないでしょうか？



### 対応⑧

たとえ「指導員（上司）」と「訓練生（部下）」であっても、挨拶は双方向であるべきです。訓練生に挨拶を求める（指導する）のであれば、指導員側が見本になることが必要です。

能開施設内では、双方向の挨拶が「当たり前」という雰囲気を作ることが大切です。

### 例⑨

#### 専門用語の多用

必要以上に専門用語を多用していませんか？

その用語の使い方は本当に正しいですか？



### 対応⑨

打合せなどで使用している用語について、指導員間で解釈や用法がずれていると思わぬトラブルに発展することがあります。また、特に訓練生に対してはわかりやすい表現を心がけることが大切です（資料編：用語例参照）。

例⑩

訓練生の言動は面白い？

訓練生の言動をおもしろおかしく話題にしていますか？  
訓練生の言動を不用意に真似していませんか？



対応⑩

訓練生の言動が通常とやや異なるのは、発達障害に起因しています。  
支援とは関係のない場面で面白おかしく話題にしたり、真似したりするのは厳禁です。

例⑪

訓練生の個人情報とは？

訓練生の個人情報は適切に管理されていますか？  
個人情報は書類だけではなく、メールや会話にも登場します。本当に大丈夫ですか？



対応⑪

個人情報の取扱いや利用目的、提供先等については、事前に訓練生に説明し、了解を得ておくことが必要です。第三者に聞かれる可能性のある場での会話や関係機関・事業所とメールで情報をやり取りする場合、個人が特定されないよう心がけることが大切です。

