

平成 16 年 3 月

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()

職業準備プログラム編

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

発行に当たって

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構が運営する国立職業リハビリテーションセンター（埼玉県所沢市）及び国立吉備高原職業リハビリテーションセンター（岡山県上房郡賀陽町）においては、これまでの身体障害者に加えて平成14年度から知的障害者・高次脳機能障害者・精神障害者（精神障害者については国立職業リハビリテーションセンターのみ）の本格的な受け入れを開始し、職業的重度障害者に対する効果的な職業リハビリテーションを実施しているところである。

本書（職業準備プログラム編）は、両施設における主に身体障害者に対する職業指導の実践に基づき、職業準備プログラムの目的、指導カリキュラムの考え方、指導方法等について、ノウハウや普遍的な要素を抽出し、指導のポイントを中心に整理したものである。

本報告が、障害者に対する効果的な職業リハビリテーション検討の一助となれば幸いである。

平成16年3月

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

<目次>

第1	「職業準備プログラム」の基本的な考え方	1
第2	「職業準備プログラム」の目的	2
第3	「職業準備プログラム」の実践	2
1	対象者像	2
2	指導カリキュラム	2
(1)	グループワークを活用した指導	2
(2)	テーマ編成の考え方とその内容	3
3	職業準備プログラムの流れ	4
4	実施方法	6
(1)	指導方法	6
(2)	指導案作成	9
(3)	指導教材の工夫と活用	9
(4)	実施結果の把握とフィードバック	17
(5)	参考文献	17
5	事例	19
6	今後の課題	22

<資料編目次>

「表5	職業キャリア形成講座カリキュラム」	25
「表6	職業準備プログラム実施結果票」	26
「表7	働くとは自己チェック票」	27
「表8	職場での正しい言葉遣い自己チェック票」	28
「表9	命令・指示の受け方編自己チェック票」	29
「表10	報告・質問の仕方編自己チェック票」	30
「表11	忠告・注意の受け方編自己チェック票」	31

<働くとは 指導演>	32
<働くとは 教材 1 - 1 >	33
<働くとは 教材 1 - 2 >	34
<働くとは 教材 1 - 3 >	35
<自己分析表記入時のポイント>	36
<職場での正しい言葉遣い 指導演>	37
<職場での正しい言葉遣い 教材 2 - 1 >	38
<職場での正しい言葉遣い 資料 2 - 1 >	39
<職場での正しい言葉遣い 教材 2 - 2 >	40
<職場での正しい言葉遣い 資料 2 - 2 >	41
<命令・指示の受け方編 指導演>	42
<命令・指示の受け方編 教材 3 - 1 >	43
<命令・指示の受け方編 資料 3 - 1 >	44
<命令・指示の受け方編 資料 3 - 2 >	46
<報告・質問のしかた編 指導演>	48
<報告・質問のしかた編 教材 4 - 1 >	49
<報告・質問のしかた編 教材 4 - 2 >	50
<報告・質問のしかた編 資料 4 - 1 >	51
<報告・質問のしかた編 資料 4 - 2 >	53
<報告・質問のしかた編 資料 4 - 3 >	54
<報告・質問のしかた編 資料 4 - 4 >	55
<忠告・注意の受け方編 指導演>	56
<忠告・注意の受け方編 資料 5 - 1 >	59
<忠告・注意の受け方編 資料 5 - 2 >	60

第1 「職業準備プログラム」の基本的な考え方

国立吉備高原職業リハビリテーションセンター（「以下「当センター」という。」）では、障害者の職業的自立の促進とその安定に資するため、職業リハビリテーションの一環として広域障害者職業センターの障害者職業カウンセラーと障害者職業能力開発校の職業訓練指導員（以下「指導員」という。）がチームティーチング方式により職業相談および職業訓練を実施している。

近年の当センターの利用者の状況を見ると、「自己能力を踏まえた上での働く意識や意欲が十分培われていない」「挨拶・返事が曖昧で、面接でのアピールが十分でない」「報告・質問が適切にできない」等の専門的な知識や技能の習得に限らない課題を抱える者が増加傾向にあり、身につけた専門的な知識や技能を的確にアピールするコミュニケーション能力が十分でないことにより、訓練で習得した能力を発揮できないまま就職活動に苦慮している者や、職場で自分の能力を最大限に発揮し円滑に仕事が進められるよう、他者との関係を構築したり調整することのできにくい者が増加しており、とりわけ、新規学卒者や就労経験の乏しい者にその傾向が顕著に見られた。

そこで、平成13年度からこれらの事象の改善を図るための試行的な取り組みとして、「職業ガイダンス（仮称）」を職域開発系（知的障害者および高次脳機能障害者）を除く訓練系の訓練生（以下「入所生」という。）に実施した。この結果、課題の改善が大きく図られた受講者が多く、職業ガイダンスを実施することにより、効果的な職業指導の実施に資することができ、有効な取り組みであることが検証されたため、平成14年度より「職業準備プログラム」（以下「プログラム」という。）として職業適応指導過程の一環とし、（入校後約三ヶ月後に実施）本格実施したものである。



「図1 報告・質問の仕方編実施風景」

第2 「職業準備プログラム」の目的

プログラムは、すでに獲得している自己のコミュニケーション能力の整理及び問題点を把握し、職場で自分の能力を最大限に発揮し円滑に仕事が進められるよう他者との関係を構築したり、調整するために必要となるコミュニケーション能力をはじめとする対人技能の獲得を目的とする。

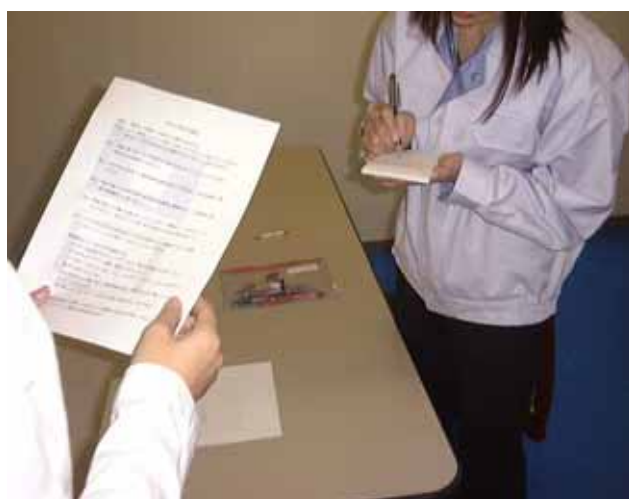
第3 「職業準備プログラム」の実践

1 対象者像

訓練場面または職業指導において個々の入所生が抱える課題が入校後三ヶ月経過時点の前期ケース会議で明らかとなり、それらの改善を図るための方法としてプログラムの受講が効果的であると判断された者を対象とする。具体的には、働いた経験が乏しい者、職場で求められる対人態度やコミュニケーション能力に付加価値をつけることの必要な者が、主にこのプログラムを受講している。



「図2 忠告・注意の受け方編実施風景」



「図3 命令・指示の受け方編
(模擬練習)」

2 指導カリキュラム

(1) グループワークを活用した指導

プログラムは、グループワークの考え方を取り入れながらも、実施時期(定期・随時)や指導形式(小集団・個別)については弾力的に活用する試みを行っている。また、指導の基本的手順は以下の ~ のとおりとしている。

学習のねらいを明確にし、自己の現状を見つめ課題を認識する、単に教わるだけでなく体験をもとに学ぶ、自分を振り返り見つめる、参加者間の相互作用により気づきを促される、指導者からのフィードバックを受ける、学習した内容を復習するといった手順で実施することとした。



「図4 コミュニケーションカードの使用場面」

(2) テーマ編成の考え方とその内容

プログラムの試行段階では、個々の身につけるべき項目により適した内容を実施するため、「金融機関の利用」「郵便・宅急便の利用」「転居の手続きについて～一人暮らしのために～」「健康管理」「危険への配慮の仕方」「会社組織の仕組みとは」「公的機関の活用」「接客・接遇のルールとマナー」「TPOに応じた身だしなみ」「金銭管理」「自動車の購入」「福祉制度の活用の仕方」「就職活動の進め方」等、職業生活全般の多岐にわたる内容を実施したが、実施する内容が広範囲にわたり個別方式の実施が著しく増加する傾向が見られた。

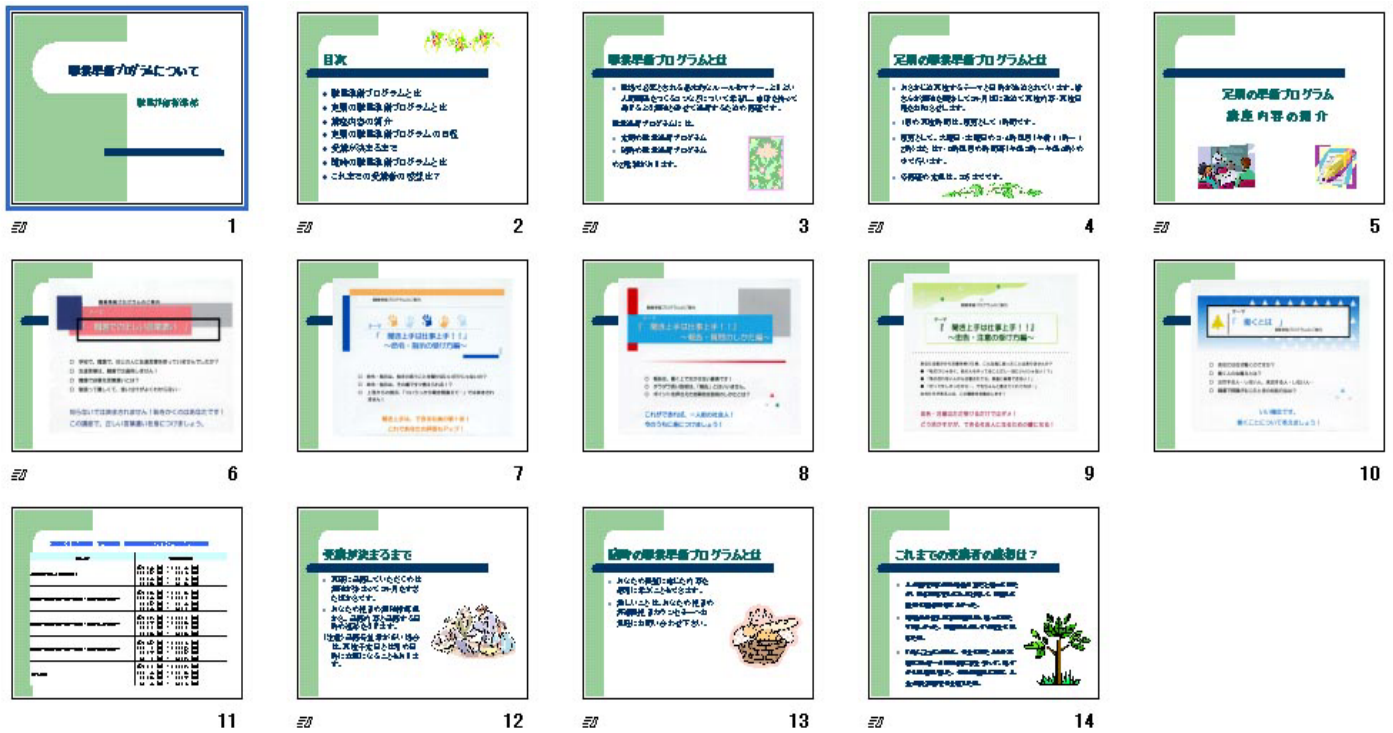
この結果、グループ間の相互作用の働きを利用した学習の機会は減少し、模擬練習の効果も十分認められない状況が発生した。このことから、受講者へのアンケート調査結果も踏まえて、実施内容の集約および再編成を加え、実施方法の見直しを行い、今年度は、就職後職場で求められる内容を基本とする「5つのテーマ」を設定し、年間を通じて計画的に実施することとした。

<テーマ>

- 働くとは
- 職場での正しい言葉遣い
- 聞き上手は仕事上手!!～命令・指示の受け方編～
- 聞き上手は仕事上手!!～報告・質問のしかた編～
- 聞き上手は仕事上手!!～忠告・注意の受け方編～

3 職業準備プログラムの流れ

まず、当センターへ入所後の早い時期に、プログラムのオリエンテーションを行い、その後「表1 プログラムの流れ」に従って障害者職業カウンセラー、職業適応指導員の体制のもと、指導員とのチームティーチング方式により実施している。

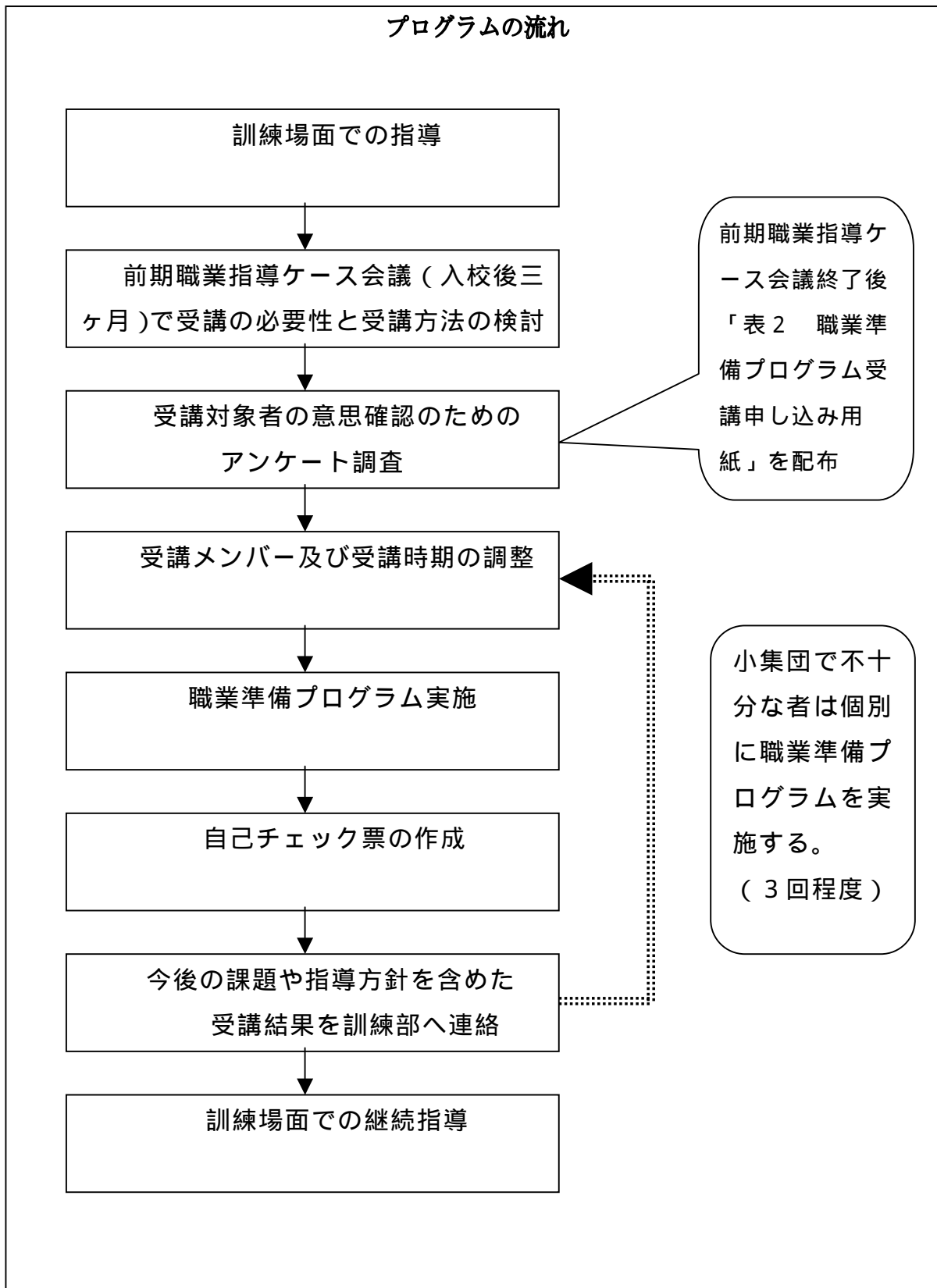


「図5 プログラムオリエンテーション資料」



「図6 各テーマのご案内（受講者への配布用）」

「表1 プログラムの流れ」



「表2 職業準備プログラム受講申し込み用紙」

職業準備プログラム受講申し込み用紙		
所属訓練系（		系）
氏 名（		）
あなたが受講を希望するテーマに をつけ、 月 日 までに訓練系の担当指導員へ提出してください。		
受講日程については訓練系の担当指導員から後日連絡があります。		
（	）	働くとは
（	）	職場での正しい言葉遣い
（	）	聞き上手は仕事上手!!～命令・指示の受け方編～
（	）	聞き上手は仕事上手!!～報告・質問のしかた編～
（	）	聞き上手は仕事上手!!～忠告・注意の受け方編～
この申し込み用紙のとりまとめは下記のとおり		
訓練生	訓練担当指導員	訓練主任指導員
職業準備プログラム担当カウンセラーへ		

4 実施方法

(1) 指導方法

実施に当たっては模擬練習を中心とした学習とするため、3名程度の少人数を原則とする小集団方式で行うことを基本とする。ただし、受講者の課題や理解力の状況等により、マンツーマンで指導することが有効と判断された場合は、個別方式で実施する。

一回のプログラム実施は1時間とし、年間計画に従って実施する。今年度の実施状況については、「表3 プログラム月別実施予定一覧」をご参照ください。

ただし、受講者の習得状況により同一テーマを複数回実施することや、連日にわたって継続指導が必要とされる場合は、個別に実施日程を変更する場合もある。



「図7 意思表示カードの使用場面」



「図8 忠告・注意の受け方編実施風景」

「表3 プログラム月別実施予定一覧」

<参考例> 平成15年度下半期 プログラム月別実施予定一覧

月	日(曜日)	実施予定のテーマ名
10	14(火)	職場での正しい言葉遣い
	16(木)	聞き上手は仕事上手!! ~命令・指示の受け方編~
	21(火)	働くとは
	28(火)	聞き上手は仕事上手!! ~報告・質問のしかた編~
	30(木)	聞き上手は仕事上手!! ~忠告・注意の受け方編~
11	4(火)	職場での正しい言葉遣い
	6(木)	聞き上手は仕事上手!! ~命令・指示の受け方編~
	11(火)	聞き上手は仕事上手!! ~報告・質問のしかた編~
	13(木)	聞き上手は仕事上手!! ~忠告・注意の受け方編~
	18(火)	働くとは
	20(木)	職場での正しい言葉遣い
	25(火)	聞き上手は仕事上手!! ~命令・指示の受け方編~
27(木)	聞き上手は仕事上手!! ~報告・質問のしかた編~	
12	2(火)	聞き上手は仕事上手!! ~忠告・注意の受け方編~
	4(木)	働くとは
	9(火)	働くとは
	11(木)	聞き上手は仕事上手!! ~命令・指示の受け方編~
	16(火)	聞き上手は仕事上手!! ~報告・質問のしかた編~
	18(木)	聞き上手は仕事上手!! ~忠告・注意の受け方編~
1	13(火)	職場での正しい言葉遣い
	15(木)	職場での正しい言葉遣い
	20(火)	聞き上手は仕事上手!! ~命令・指示の受け方編~
	22(木)	聞き上手は仕事上手!! ~報告・質問のしかた編~
	27(火)	聞き上手は仕事上手!! ~忠告・注意の受け方編~
	29(木)	働くとは
2	3(火)	職場での正しい言葉遣い
	5(木)	聞き上手は仕事上手!! ~命令・指示の受け方編~
	10(火)	聞き上手は仕事上手!! ~忠告・注意の受け方編~
	12(木)	聞き上手は仕事上手!! ~報告・質問のしかた編~
	17(火)	働くとは
	19(木)	職場での正しい言葉遣い
	24(火)	聞き上手は仕事上手!! ~命令・指示の受け方編~
	26(木)	聞き上手は仕事上手!! ~報告・質問のしかた編~
3	2(火)	聞き上手は仕事上手!! ~忠告・注意の受け方編~
	4(木)	働くとは
	9(火)	職場での正しい言葉遣い
	11(木)	聞き上手は仕事上手!! ~命令・指示の受け方編~
	16(火)	聞き上手は仕事上手!! ~報告・質問のしかた編~
	18(木)	聞き上手は仕事上手!! ~忠告・注意の受け方編~
	23(火)	働くとは

(2) 指導案作成

全てのテーマの実施に当たっては、指導案に従い資料や教材を活用する。
なお、各テーマで活用する指導案や教材・資料については、資料編にまとめている。



「図9 働くとは実施風景」



「図10 職場での正しい言葉遣い実施風景」

(3) 指導教材の工夫と活用

教材は、受講者の状況に即してその都度作成することが望ましいが、ここではこれまでのプログラムで活用した教材の一部を参考例として取り上げたい。

メモの取り方(携帯使用例)・・・図11参照

障害特性によっては携帯電話の内蔵機能を活用するだけでなく、携帯電話本体へもシール表示を行いメモ代わりとして活用した例。シールの内容は、次回日程やその時々重点注意事項を記載し、必要に応じてその都度貼りかえる。



「図11」

5W3H カード・・・図12参照

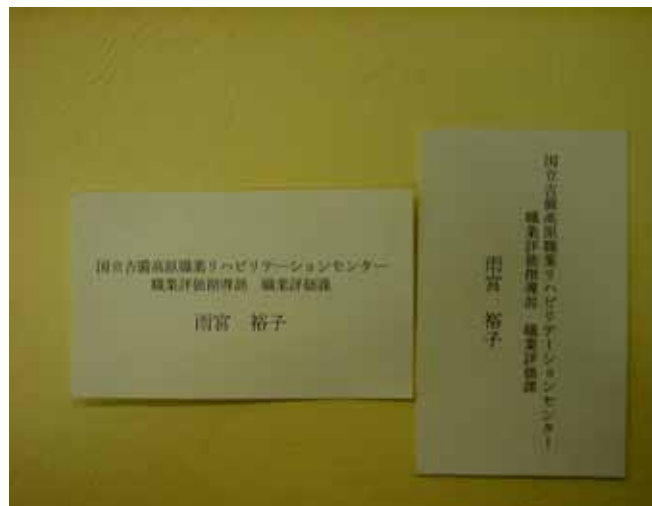
簡潔かつ要領よくメモをとったり、報告や質問ができるように上記のカードを模擬練習場面で受講者へ手渡し、5W3Hの内容が網羅されているか確認を促す。



「図12」

相手の名前を正しく聞くための練習教材（名刺）・・・図13参照

「雨宮」をアマミヤ(アメミヤ)、「裕子」をユウコ(ヒロコ)と複数の読み方のできる名刺を用いて、人物の名前は必ず復唱確認することの重要性を模擬練習場面で認識させる。



「図13」

メモの取り方（悪い例）

・・・図14参照

具体的にメモの取り方の悪い例を視覚的に示したものをボードに貼り付け、自分のメモの取り方と比較させる。



「図14」

コミュニケーションカード

(聴覚障害の使用場面)

・・・図15参照

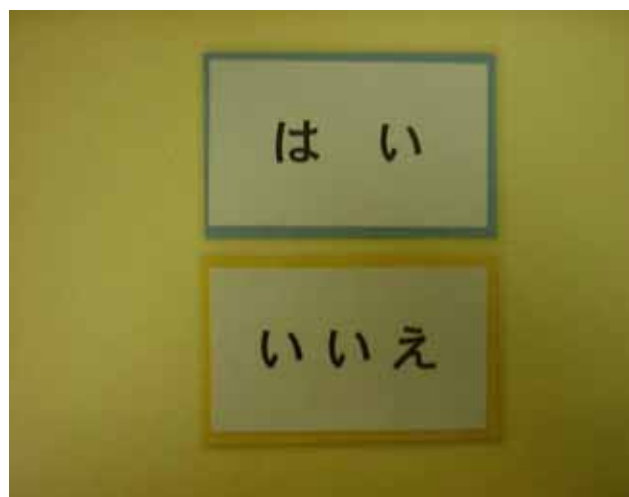
発語が不明瞭な場合に、報告等の場面で想定される定型文を一文ずつ単語帳形式にまとめたもの。各自の状況に応じてバリエーションを変えて使用することが可能。



「図15」

意思表示カード・・・図16参照

「はい」カードの裏側は「 」、 「いいえ」カードの裏側は「×」となっている。 ×クイズなどで受講者の意思表示を求めるときに使用する。



「図16」

コミュニケーションカード提示方法

の悪い例・・・図17参照

相手への配慮を踏まえたカード等の提示方法について視覚的に説明する際の教材として使用する。



「図17」

お辞儀のポイント (その1)・・・図18参照



「図18」

お辞儀のポイント (その2)・・・図19参照



「図19」

お辞儀のポイント (その3)・・・図20参照

Point 3 上体の折り方



「図20」

お辞儀のポイント（その4）

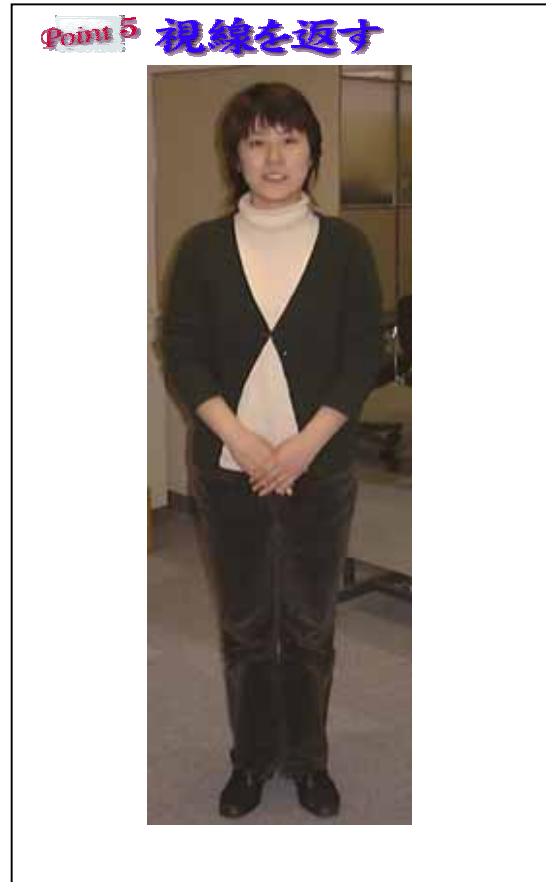
・・・図21参照



「図21」

お辞儀のポイント（その5）

・・・図22参照



「図22」

お辞儀のポイント (その6)・・・図23参照

ポスターサイズに作成したお辞儀の見本をボードに掲示し、視覚的な理解を促す教材として活用する。

あなたは、このような悪い礼になっていませんか？



足元を見過ぎているため、頭が下がりすぎ、背中も丸くなっています。これでは相手に自信のない委縮した印象を与えてしまいます。



手がだらりと下がって、背中が曲がっています。だらしない印象になってしまいます。



よくありがちな姿勢ですが、顔が上がりすぎ、背中が反っています。にこやかな表情をしていてもこれでは心がこもりません。

「図23」

職場での正しい言葉遣いの教材・・・図24参照

言葉遣いに関するだけでなく、正しい姿勢や礼、身だしなみについても併せて注意を払う意識を持たせるため、ポスターサイズに作成された上記教材をボードに掲示し活用する。



「図24」

(4) 実施結果の把握とフィードバック

プログラム終了後、実施者は「表5 職業準備プログラム実施結果表」に取りまとめ、指導員も含めた関係職員へメールで報告する。受講者は、自己チェック票を作成し、担当の指導員へ提出する。各受講者を担当する指導員は、実施結果表と自己チェック票をもとに、受講者へ結果をフィードバックし、課題認識と改善を促す指導を訓練場面で継続的に行う。

なお、自己チェック票は、プログラムの習得状況と受講態度を確認することのできる内容で各テーマ毎に構成されている。テーマ毎の自己チェック項目が異なることから、各自己チェック票「資料編 表6～11」を使い分け用いている。



「図25 自己チェック票作成風景」



「図26 自己チェック票作成風景」

(5) 参考文献

本誌の作成およびプログラムの教材・資料等の作成においては、下記の文献およびHPをはじめとして複数の文献を部分的に抜粋・引用したり、参考に行っている。

「働くとは」

HP「変わる企業の採用動向・変わる学生の職業意識」

(<http://www.keinet.ne.jp/keinet/doc/keinet/jyohoshi/gl/toku0011/News0011.html>)

「職場での正しい言葉遣い」

HP「OL生活向上委員会」(<http://sweet.cside5.com/ol.htm>)

「聞き上手は仕事上手!!～命令・指示の受け方編～」

財団法人 実務技能検定協会編：「秘書検定基礎編 完全独習 3級 新版」
早稲田教育出版

HP「Yahoo!転職情報 / ビジネスマナークイズ」

(<http://careers.employment.yahoo.co.jp/careers/reading/manner/>)

「聞き上手は仕事上手!!～報告・質問の受け方編～」

HP「ビジネス道場 / ビジネスマナー」(<http://bizdo.jp/>)

監修 朝日生命保険相互会社人材開発本部教育部 (画：出口力 作：皆川澄夫)

：「マンガビジネスマナー(仕事を活かすエチケット)」 サンマーク文庫

「聞き上手は仕事上手!!～忠告・注意の受け方編～」

財団法人 実務技能検定協会編：「秘書検定基礎編 完全独習 3級 新版」
早稲田教育出版

監修 朝日生命保険相互会社人材開発本部教育部 (画：出口力 作：皆川澄夫)

：「マンガビジネスマナー(仕事を活かすエチケット)」 サンマーク文庫

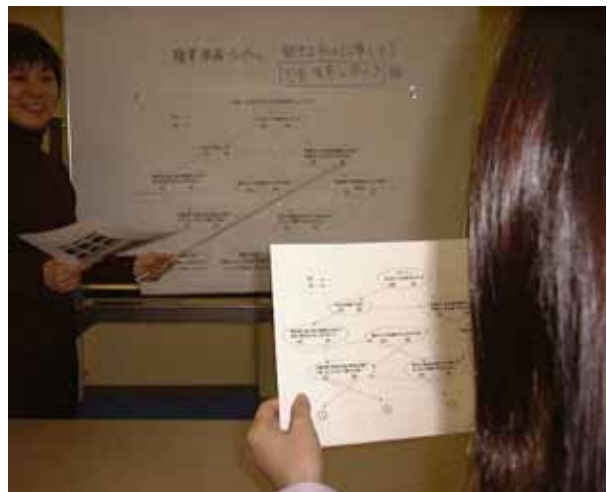
その他

HP「若年者を中心とする雇用促進・人材育成に関する共同提言」

(<http://www.jcci.or.jp/nissy/iken/0513wakamono.htm>)



「図 2 7 命令・指示の受け方編
実施風景」



「図 2 8 忠告・注意の受け方編
実施風景」

5 事例

事例 1

受講者	20歳 男 オフィス系訓練生 内部障害（4級）
実施テーマ	<ul style="list-style-type: none"> ● 働くとは ● 職場での正しい言葉遣い ● 聞き上手は仕事上手!!～命令・指示の受けかた編～ ● 聞き上手は仕事上手!!～注意・忠告の受けかた編～
本人の課題	<p>個別の訓練習得状況は順調であるが、集団への協調性が求められる場面では受け身で引きこもりがちな態度が目立ったため、集団の中での役割を担う機会を意図的に設定したり、状況を判断しながら積極的に行動する必要性について本人の理解を促す声掛けをこれまで訓練場面で指導したが、本人の行動面で大きな変化や改善は図られない状況が続いている。そこで、「職場でのよりよい人間関係を構築し、他者と協調して仕事をすすめるために必要となる、対人技能の向上を図る」ことを目的として、上記のテーマでプログラムを実施することとした。</p>
指導方法および内容	<p>職場で想定される場面を個々に設定し体験を通じて学習することだけでなく、他者からの評価や助言を得ることも課題の改善方法として有効と考えられたため、訓練場面とは切り離れた形で小集団の中で学習する方法を用いた。</p>
受講結果	<p>テキスト学習と模擬練習を合わせた形式で、練習した範囲の内容であれば、自分で判断しながら臨機応変に実践することができるようになった。しかし、本人は「知識として理解していることが必ずしも実際の場面で全て実践できるものではない」と語り、状況判断しながら対応できないことへの不安を訴えている。また、模擬練習をより多く受講したいとの要望も本人からは挙げられており、積極的に自己の課題を改善する気持ちが高まった。また各テーマのプログラム終了後に本人が作成する「自己チェック表」をもとに、担当の指導員から改善点等を助言してもらうことで、訓練場面においても自主的に行動する姿など変化が見られた。</p>
現在の状況	<p>積極的に行動する姿勢が就職活動においても見られはじめ、訓練終了時には自分の技能習得状況等を考慮した職種での就職が決定し、現在も就業中である。</p> <p>今回プログラムを受講したことで、職場で必要とされることを身につける必要性は認識していたが、どこで・何を・どのように学べばよいかかわからず放置していた課題が整理できたとの感想を得た。</p>

事 例 2

受講者	20歳 女 聴覚障害（2級） デザイン系訓練生
実施テーマ	● 聞き上手は仕事上手!!～報告・質問のしかた編～
本人の課題	訓練場面で基本的なルール・マナーに則った言動ができていないことについて繰り返し改善を求める指導を行ったが、本人は頷くばかりで問題意識も乏しく、いっこうに改善が図られる様子はなかった。そこで、本人の所属する事業所の要望でもある「会社で必要となる対人技能の向上を図る」ことを目的として、上記のテーマでプログラムを実施することとした。
指導方法および内容	<p>本人の意思疎通の状況を勘案し、指導は個別で行うこととし、報告に関する基本的知識の復習及び体得状況の確認をしたところ、学習場面で知識を習得し積み上げる力は有しているものの、習得した内容を訓練場面で自ら積極的に生かそうする姿勢は見られず、また、訓練場面とプログラム場面では、本人が物事を捉える尺度を変えている様子が見られた。</p> <p>以上のことから、実際の訓練場面で担当の指導員と連携し本人を指導する場面を設け、本人と担当の指導員の双方が問題点をチェックできる「報告チェックリスト」（「表4 報告チェック表」を参照）を指導方法へ導入することで、学習した内容を「訓練場面」で実践できるようになることを当面の重点目標とした。また、次の段階として、毎日定刻に一日の訓練進捗状況を報告書にまとめ、担当の指導員へ報告するといった課題を設定し、引き続き指導を行った。</p>
受講結果	毎日決められた時刻（もしくは変更指定時刻）に「報告」することができており、予め準備を整えて臨むこともできるようになった。報告場面ではややぎこちなさが残るものの、動作の一つひとつは前向きさや丁寧さが窺われている。要点のまとめ方や文章の表現方法等、報告内容に不十分な点も見られるが、指示や指導は素直に受け入れることができている。同一テーマで三回の準備プログラムを実施したが、この取り組みを行ったことで、報告に関することだけに改善が見られただけでなく、自分から挨拶する態度が見られる等、対人対応の面でいくつか変化の兆しが見られた。
現在の状況	効果的に知識の習得が可能となるよう進捗状況にあわせて教材を作成したり、指導体制・方法・場面も柔軟に検討し実施した結果、訓練場面で基本的なルール・マナーに則った言動ができるようになり、現在も在籍していた事業所へ就業中である。今回プログラムを受講したことで新たに発見することが多々あり、勉強になったと感想を得た。

「表4 事例2で使用した報告チェック表」

さんの報告チェック表

報告日 平成 年 月 日 曜日
 報告内容 _____ について
 報告先 _____ 先生

評価記入方法 十分できた・・・ やや不十分・・・ 不十分・・・x

チェックする項目	自己評価	担当者評価
事前に準備してできた		
相手の都合を聞いて切り出すことができた		
声量に配慮してできた		
姿勢に注意できた		
相手の目を見てできた		
適切な言葉遣いができた		
TPOにあった表情ができた		
内容が正確に伝えられた		

反省・感想

担当者コメント

6 今後の課題

ここで、今年度のプログラム実施状況についてふれてみたい。12月末現在のプログラムを受講した者の総数は25名。これは現在入所している者の約30%に相当する。この25名のうち、40%が新規学校卒業者となっており、これは、今年度当センターへ入所した新規学卒者のうち45%の者がこのプログラムを受講していることを示している。

また、就労経験の乏しい者（新規学卒者を含む）は受講者全体の67%を占め、今後も新規学卒者のプログラム受講が予定されていることから、職場で求められるコミュニケーション能力の不足をこのプログラムで補いたいと考える者の多さが推察される。

また、3つ以上のテーマを受講している者は80%にのぼり、5つのテーマ全てを受講している者も16%いるなど、受講ニーズの高い内容の設定となっていることが窺われる。今後は、まず自己を知ること 正しい言葉遣いを身につけ 指示を正しく受ける 的確に報告する 注意を受ける基本を身につける という一連の内容を学習するものとして捉え、現在実施している上記5テーマを上から順番に1パッケージとして実施することも考えられる。

次にプログラムの指導方式別に整理すると、受講者の20%は同一テーマを連日にわたって、個別方式による指導を受けていた。プログラムの習得状況に応じて小集団方式から個別方式へと指導方法の変更が必要となった者も含めると、受講者全体の60%は個別方式で受講していることとなり、小集団方式による指導と個別方式の指導のメリットをそれぞれ最大限に活用しながら、両方の指導方法をケースバイケースで用いることが改めて重要であると言える。

当センターでは80%以上の就職率をプログラムの試行段階以降も維持しており、今年度のプログラム受講者をみても、訓練終了後は全員事業所へ採用され、次のステップを事業所へと移行している。

雇用情勢は依然厳しい状況にあり、若年者の失業の増加に対して教育・企業・行政が一体となり、若年者を中心とする雇用の促進と人材育成への取り組みがなされている。しごと体験講習、インターンシップ、トライアル雇用の推進等、各種の取り組みが試みられる一方で、学校に在籍している段階でのキャリア教育の必要性が指摘されている。また、職業能力開発校においてもより積極的かつ実践的な職業訓練の提供への期待が高まるなか、当センタ

ーで実施するプログラムは、平成13年度の試行段階から、能力開発校の目的である専門的な知識や技能の付与に併せて能力開発校の訓練カリキュラムの一部として実施し、一定の効果を上げている。これまでの職業能力開発校で重視されてきた「より専門的知識や技術・技能を身につけること」に加えて、今後は「職場で必要とされるコミュニケーション能力をはじめとする対人技能を高めるための指導」にも力点を置いた訓練カリキュラムの構築および実施が必要となっているのではないだろうか。

当センターでは、これらへの取り組みの第一歩として、新たに「職業キャリア形成講座」を設け、民間企業に委託し、新入社員研修のエキスパートを講師を招聘し、職業キャリア養成講座を訓練カリキュラムとして位置づけ、実施を始めた。平成15年度の職業キャリア形成講座のカリキュラムは「表5 職業キャリア形成講座カリキュラム」のとおり実施しているので、ご参照されたい。

なお、プログラムについては引き続き効果の検証を行い、職業キャリア形成講座と連動してより充実したサービス内容を利用者へ提供できるよう今後も見直しを図りたい。

資料編

「表5 職業キャリア形成講座カリキュラム」

講師： 株式会社

場所： 会議室

日程	時間	カリキュラム内容	学習方法
1 日 目	9 : 0 0 1 0 : 3 0	社会人としての心構え ・ 自己紹介シートによる自己紹介 ・ 企業が求める人材の変化 ・ 学生と社会人の違い	発表 講義 グループワーク
	1 0 : 4 5 1 2 : 2 0	会社訪問のマナー ・ 好印象の身だしなみ ・ あいさつの仕方 ・ 面接の受け方	講義 ロールプレイング
	1 3 : 1 0 1 4 : 4 0	履歴書の書き方 ・ 履歴書の重要ポイント ・ 履歴書を仕上げよう	講義 実習
2 日 目	9 : 0 0 1 0 : 3 0	組織の役割 ・ 組織の理解 ・ チームワークの重要性	講義 グループワーク
	1 0 : 4 5 1 2 : 2 0	仕事の進め方 ・ 仕事にのぞむ8つの意識 ・ 効率的、合理的な仕事の進め方 ・ 仕事の優先順位	講義 グループワーク
	1 3 : 1 0 1 4 : 4 5	コミュニケーション ・ コミュニケーションの5つの技術 ・ 報告・連絡・相談の重要性 ・ 相手に何を、どのような手段で伝えるか	講義 実習
	1 5 : 0 0 1 6 : 4 0	職場のエチケット ・ ルールを守る ・ 公私混同しない	グループワーク
3 日 目	9 : 0 0 1 0 : 3 0	来客対応 ・ ご案内 ・ 名刺の授受 ・ 席次の理解	発表 講義 グループワーク
	1 0 : 4 5 1 2 : 2 0	指示の受け方と報告、連絡の仕方 ・ 指示の理解 ・ 仕事の終了の報告 ・ 周りの連絡	ロールプレイング
	1 3 : 1 0 1 4 : 4 0	電話対応（効果的な情報伝達） ・ 電話は企業での生命線 ・ 電話の受け方（メール・FAX） ・ 電話のかけ方（メール・FAX）	講義 ロールプレイング

「表6 職業準備プログラム実施結果票」

実施日時	平成 年 月 日 (曜日) : ~ :		
実施テーマ	『 聞き上手は仕事上手!! ~ 編 ~ 』		
受講者氏名	系	受講方法	個別・小集団
観察項目	評 価	観察項目	評 価
時間の遵守	A ・ B ・ C	指示の理解	A ・ B ・ C
取りかかり	A ・ B ・ C	情緒の安定	A ・ B ・ C
自発性	A ・ B ・ C	挨拶・返事	A ・ B ・ C
熱心さ	A ・ B ・ C	指示への素直さ	A ・ B ・ C
質問	A ・ B ・ C	言葉遣い	A ・ B ・ C
私語・よそ見	A ・ B ・ C	他者との協調	A ・ B ・ C
集中力	A ・ B ・ C	会話への参加	A ・ B ・ C
特 記 事 項	今回の学習理解度		A ・ B ・ C
受講態度について 受講結果について 今後の対応方針について			
プログラム実施者名			

A : 十分であると評価できる B : 現状で支障ない C : 改善に向けて努力を要する

(記入上の注意) ・ 指導方法はいずれか該当する方に 印を付ける。

・ 評価欄は、A B Cのうち該当するものに 印をつける。

「表7 働くとは自己チェック票」

職業準備プログラム受講自己チェック票				
自己評価の内容	A：十分できた	B：だいたいできた	C：今後、改善する必要があると思う	
氏名/所属訓練系/受講日	/ 系 / 受講日 平成 年 月 日			
今回のテーマ	働くとは			
自己チェック項目	自己評価	今回の準備プログラムを受講した感想等		
時間を守ることができましたか？	A B C			
積極的に受講できましたか？	A B C			
熱心に取り組むことができましたか？	A B C			
分からないことを質問できましたか？	A B C			
私語やよそ見はありませんでしたか？	A B C			
挨拶・返事はきちんとできましたか？	A B C			今後の自己の課題点は何でしたか？
注意や指導を受けたことをすぐに受け入れることができましたか？	A B C			
落ち着いた気持ちで取り組みましたか？	A B C			
受講場面にふさわしい言葉遣いことができましたか？	A B C			
今回のテーマは理解できましたか？	A B C			
自己の課題点を改善するための方策として、具体的に何をしますか？ 例「 をする」と最低でも一つ決める				
次回受講してみたいテーマは				
今後の職業準備プログラムで取り上げてほしいテーマをあげてください				
訓練指導員の先生からのコメント				

(注意) 記入後は自分の訓練担当指導員の先生へ提出してください。

「表8 職場での正しい言葉遣い自己チェック票」

職業準備プログラム受講自己チェック票			
自己評価の内容	A：十分できた	B：だいたいできた	C：今後、改善する必要があると思う
氏名 / 所属訓練系 / 受講日	/ 系 / 受講日 平成 年 月 日		
今回のテーマ		職場での正しい言葉遣い	
自己チェック項目	自己評価	適切な表現に修正しましょう	回答欄
時間を守ることができましたか？	A B C	ごめんなさい。	
積極的に受講できましたか？	A B C	このテキストは誰のですか。	
熱心に取り組むことができましたか？	A B C	仕事の進み具合はどうですか。	
分からないことを質問できましたか？	A B C	ちょっと待って下さい。	
私語やよそ見はありませんでしたか？	A B C	明日訓練を休みたいのですが。	
挨拶・返事はきちんとできましたか？	A B C	このテキスト借りていいですか。	
注意や指導を受けたことをすぐに受け入れることができましたか？	A B C	作品と履歴書を提出します。	
落ち着いた気持ちで取り組みましたか？	A B C	就職活動の報告に来ました。	
受講場面にふさわしい言葉遣いことができましたか？	A B C	先生ご苦労様でした。	
今回のテーマは理解できましたか？	A B C	コピー用紙がありません。だからコピーはできません。	
今後の自己の課題点は何でしたか？		この問題は難しくて分かりません。	
		コンピューターのある部屋での飲食はしないでください。	
今回の準備プログラムを受講した感想等		次回受講してみたいテーマは	
		今後の職業準備プログラムで取り上げてほしいテーマをあげてください	
訓練指導員の先生からのコメント			

(注意) 記入後は 月 日までに、自分の訓練担当指導員の先生へ提出してください。

「表9 命令・指示の受け方編自己チェック票」

職業準備プログラム受講自己チェック票			
自己評価の内容	A：十分できた	B：だいたいできた	C：今後、改善する必要があると思う
氏名 / 所属訓練系 / 受講日	/ 系 / 受講日 平成 年 月 日		
今回のテーマ	聞き上手は仕事上手！！～命令・指示の受け方編～		
自己チェック項目	自己評価	以下の問題に答えましょう	
時間を守ることができましたか？	A B C	命令・指示を受けるための初歩的な準備とは何でしたか？	話の聞き方として大切なことは何でしたか？
積極的に受講できましたか？	A B C	・	・
熱心に取り組むことができましたか？	A B C	・	・
分からないことを質問できましたか？	A B C	・	・
私語やよそ見はありませんでしたか？	A B C	命令・指示の受け方の基本とは何でしたか？	具体的な話の聞き方としてふさわしい態度とは何ですか？
挨拶・返事はきちんとできましたか？	A B C	・	・
注意や指導を受けたことをすぐに受け入れることができましたか？	A B C	・	・
落ち着いた気持ちで取り組みましたか？	A B C	・	・
受講場面にふさわしい言葉遣いことができましたか？	A B C	・	
今回のテーマは理解できましたか？	A B C		
今後の自己の課題点は何でしたか？		次回受講してみたいテーマは？	今後の職業準備プログラムで取り上げてほしいテーマをあげてください
		今回の準備プログラムを受講した感想等	
訓練指導員の先生からのコメント			

(注意) 記入後は 月 日までに、自分の訓練担当指導員の先生へ提出してください。

「表10 報告・質問の仕方編自己チェック票」

職業準備プログラム受講自己チェック票			
自己評価の内容	A：十分できた	B：だいたいできた	C：今後、改善する必要があると思う
氏名 / 所属訓練系 / 受講日	/ / 系 / 受講日 平成 年 月 日		
今回のテーマ	聞き上手は仕事上手!! ~ 報告・質問のしかた編 ~		
自己チェック項目	自己評価	どんなときに報告が必要かあげてみましょう	
時間を守ることができましたか?	A B C	・	
積極的に受講できましたか?	A B C	・	
熱心に取り組むことができましたか?	A B C	・	
分からないことを質問できましたか?	A B C	・	
私語やよそ見はありませんでしたか?	A B C	口頭での報告のポイントをあげてみましょう	
挨拶・返事はきちんとできましたか?	A B C	・	
注意や指導を受けたことをすぐに受け入れることができましたか?	A B C	・	
落ち着いた気持ちで取り組みましたか?	A B C	・	
受講場面にふさわしい言葉遣いができましたか?	A B C	・	
今回のテーマは理解できましたか?	A B C	・	
今後の自己の課題点は何でしたか?		・	
今後の自己の課題点は何でしたか?		・	
今回の準備プログラムを受講した感想等		質問の仕方大切なことをあげてみましょう	
次回受講してみたいテーマは		・	
訓練指導員の先生からのコメント		・	
訓練指導員の先生からのコメント		今後の職業準備プログラムで取り上げてほしいテーマをあげてください	

(注意) 記入後は 月 日までに自分の訓練担当指導員の先生へ提出してください。

「表11 忠告・注意の受け方編自己チェック票」

職業準備プログラム受講自己チェック票			
自己評価の内容	A：十分できた	B：だいたいできた	C：今後、改善する必要があると思う
氏名/所属訓練系/受講日	/ 系 / 受講日 平成 年 月 日		
今回のテーマ	聞き上手は仕事上手!!～忠告・注意の受け方編～		
自己チェック項目	自己評価	以下の問題に答えましょう	
時間を守ることができましたか?	A B C	忠告・注意を受ける時に大切なことを挙げましょう?	苦情処理のポイントとは何でしたか?
積極的に受講できましたか?	A B C	・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	・ ・ ・ ・ ・
熱心に取り組むことができましたか?	A B C		
分からないことを質問できましたか?	A B C		
私語やよそ見はありませんでしたか?	A B C		
挨拶・返事はきちんとできましたか?	A B C		
注意や指導を受けたことをすぐに受け入れることができましたか?	A B C		
落ち着いた気持ちで取り組みましたか?	A B C		
受講場面にふさわしい言葉遣いことができましたか?	A B C		
今回のテーマは理解できましたか?	A B C	次回受講してみたいテーマは	今後の職業準備プログラムで取り上げて
今後の自己の課題点は何でしたか?	今回の準備プログラムを受講した感想等		
訓練指導員の先生からのコメント			

(注意) 記入後は 月 日までに、自分の訓練担当指導員の先生へ提出してください。

<働くとは 指導演案>

テーマ	「働くとは」	
実施日	平成 年 月 日	
教材	「あなたの人生表」「あなたの一ヶ月の収支」「自己分析表」	
ねらい	「働くこと」について改めて考えることをきっかけとして、正しく自己の現状を分析できているか検証させるとともに、当面のことだけでなく将来の生活へも目を向け、常に正しい現状分析を行いそれに基づいた目的的な取り組みを行うことの重要性について理解を促す。	
指導事項	学習活動	指導上の留意点
導入 (15分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 今回のプログラムの各自の受講目的を確認する。 ➤ 現段階での各自の持つ将来設計や職業観について確認するため、「あなたの人生年表」「あなたの一ヶ月の収支」を作成させ、一人ずつ発表させる。 ➤ 全員の発表終了後、参加者間で質問等、意見交換させる。 	<p>今回のプログラムのねらいを説明・確認する。</p> <p>各自の人生年表の具体性や現実性等、不十分な点はないか振り返るように促す。</p>
展開 (40分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 働くことの定義について説明 <ul style="list-style-type: none"> ・自分の体や知識を使って ・社会への生産的な営みを行い ・社会へ貢献する ➤ 現在の求人状況を踏まえて会社の求める人材について説明する <ul style="list-style-type: none"> ・能力主義・成果主義 ・コミュニケーション能力 ・生涯学習 ・組織人としての感覚 ➤ 自分のことを他者にわかりやすく伝えることができているか確認するため「自己分析表」を作成させる。 	<p>そもそも、働くとはどういったことかについて理解させる。</p> <p>「専門的な知識・技術の習得」だけでなく「プレゼンテーション能力の育成」が必要であり、技術革新は日進月歩なため「常に自己研鑽することの必要性」について主に説明する。</p> <p>自分を的確に見つめるだけでなく、アピールできるような内容となっているか、作成後各自に検討させ、訓練の進捗状況にあわせて継続的に担当指導員と相談し見直しを図るよう指示する。</p>
まとめ (5分)	<p>参考として、職場内での円滑な人間を営むためのコツとして心構えの例を紹介する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他人の視点からものごとを見ること。 ・一生懸命取り組む姿は美しいものであり、決して馬鹿にすべきものではない。 ・他人の人格に敬意を払い、皆の前で恥をかかせないようにする。 ・あまり批判的にならず、建設的な代案を提示する。 ・良い評判を与え、その評判に背かないようにする。 ・生活と遊びのバランス感覚を失わないようにする。 	

< 働くとは 教材 1 - 1 >

あなたの人生表	あなたの予定している出来事	コメント
<p>あなたの今日の年齢 歳</p> <p>20代</p> <p>30代</p> <p>40代</p> <p>50代</p> <p>60代</p> <p>70代</p> <p>80代</p> <p>90代</p>	<p>職業リハセンター入所中</p>	

< 働くとは 教材 1 - 2 >

あなたの一ヶ月の収支		
項 目	収 入	支 出
給料	円	円
家賃	円	円
食費	円	円
水道代	円	円
光熱費	円	円
医療費	円	円
被服費	円	円
通信運搬費	円	円
教育費	円	円
交際費・娯楽費	円	円
ローン返済	円	円
貯金	円	円
その他	円	円
	円	円
	円	円
	円	円
	円	円
	円	円

自己分析表	
名前	
年齢	
自宅住所	
就職希望地	
居住予定地	
通勤方法	
最終学歴	
職歴	
希望職種	
家庭環境	
経済環境	
障害名・等級	
資格	
性格	
趣味	
特技	
所属している訓練	
訓練状況	
本人の目指す社会人	
自己PR	

< 自己分析表記入時のポイント >

居住予定地	自宅以外から通う場合は理由を添えて
通勤方法	通勤距離・通勤時間
最終学歴	学校名等正式名称を記入する
職歴	会社名と従事作業、離職理由
希望職種	具体的に
障害名・等級	通院や服薬を含めた障害状況について、できることとできないことに分けて簡潔にまとめる
資格	取得日と資格の正式名称
性格	長所・短所
趣味	余暇の過ごし方
所属している訓練	入所している施設の正式名、訓練系・訓練科・訓練コース、訓練終了予定日を含める
訓練状況	訓練受講理由、現在受講している訓練の内容および訓練受講によって現在までにできるようになったこと、OSやアプリケーションソフトの名称とバージョン名等
本人の目指す社会人	どのような社会人になりたいか、入社して何がしたいか、どのような友人を作りたいか等について

< 職場での正しい言葉遣い 指導案 >

テーマ	「職場での正しい言葉遣い」
実施日	平成 年 月 日
教材	「やってみよう 敬語クイズ！」 「訓練場面でよく使う表現（練習問題）」
ねらい	職場でのふさわしい言葉遣いや、仕事を円滑に進めるため表現方法について学習するため、学習活動に「普段の訓練場面を想定したクイズ」を取り込むことにより、受講者により身近な問題として本テーマを感じさせ、社会人として身につけるべき重要な要素であるとの意識付けを促す。

指導事項	学習活動	指導上の留意点
導入(15分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 今回の実施テーマについての受講者の目的を確認する。 ➤ 「やってみよう敬語クイズ！」を提示し、×クイズの形式で受講者全員へ一斉に回答させる。 	<p>今回のプログラムのねらいを説明・確認する。</p> <p>受講者の敬語に関する知識の習得状況および問題点を確認し、正答を示しながら適宜受講者の不適切な点は指摘する。</p>
展開(35分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 敬語の種類と使用場面等について説明する。 ➤ 「訓練場面でよく使う表現（練習問題）」を実施させる。 ➤ 「ビジネストーク～4つのテクニク」について説明する。 	<p>資料を提示する。</p> <p>尊敬語、謙譲語、丁寧語についての理解状況を確認し補足説明を行う。</p> <p>資料を提示する。</p> <p>アサーティブな表現を身につけるよう促す。</p>
まとめ(10分)	本日のポイントや注意点を再認識する。	

やってみよう 敬語クイズ！

次の問題で、間違っているものはどれでしょう？
また、正しく表現するとどのようになりますか？

- 訓練時間中に先生に自分の母親のことを話すとき、
「うちのおかんが、とおっしゃっていました。」
- 目上の人に食べ物を勧めるときは、
「どうぞ、いただいてください。」
- 先生の発言に対して、
「先生の申されることは、勉強になります。」
- 体育祭で実行委員を務めた先生に対して、
「先生、ご苦労さまでした。」
- 委員会の会議中先生に意見を求められたとき、
「僕の考えでは、・・・だと考えます。」

敬語の種類と場面

尊敬語

相手の動作、相手に関係する物事に対して直接敬意の気持ちを表す

- (使用場面)
- ・ 直接、お客様や上司に話しかける時
 - ・ お客様や上司の事を話題にする時

謙譲語

自分の動作や自分に関係する物事を低く言い、間接的に敬意の気持ちを表す

- (使用場面)
- ・ 自分の事・社内の事をお客様に伝える時
 - ・ 自分の事を上司に伝える時

よく使う尊敬語と謙譲語

普通の言葉	尊敬語	謙譲語
する	なさる	いたす
言う	おっしゃる	申す
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる おいでになる	参る 伺う
聞く	お聞きになる	伺う 承る

丁寧語

自分、相手に関係なく物事を丁寧に言い相手に敬意の気持ちを表す

例) ・ 単語の頭に「お」をつける

金 お金、話 お話、確認 ご確認

- ・ 語尾を丁寧に表す

「…です。」「…ます。」「…でございます。」

- ・ その他にも色々な例があります

僕 わたくし 私

あっち・こっち

あちら・こちら

男の人・女の人

男の方・女の方

訓練場面でよく使う表現（練習問題）

普通の言い方	丁寧な言い方
例) ごめんなさい	回答) 申し訳ございません
誰ですか	（ ）でしょうか
何の用ですか	どういう（ ）でしょうか
どうですか	（ ）でしょうか
ちょっとまってください	
明日訓練を休みたいんですけど	
このテキスト借りていいですか	
課題を提出します	
就職活動の報告に来ました	

ビジネストーク ~ 4つのテクニック ~

1. クッション言葉を使いこなす

恐れ入りますが	ご迷惑かと存じますが
失礼ですが	おさしつかえなければ
申し訳ございませんが	お手数をおかけしますが
せっかくでございますが	

2. 命令形は依頼形に

座ってください	→ お座りいただけませんか
待ってください	→ お待ちいただけませんか
タバコは吸わないでください	→ おタバコはご遠慮願えませんでしょうか

3. 否定形は肯定形に

無理です	→ ~までならできます
ダメです	→ いたしかねます
できません	
いやです	
わかりません	→ わかりかねます
ありません	→ きらしております
いません	→ 席をはずしております お休みをいただいております

4. マイナス・プラス法

- × この商品は機能は抜群なのですが、少々値段が張ります
この商品は少々値が張りますが、機能は抜群です。

< 命令・指示の受け方編 指導案 >

テーマ	「聞き上手は仕事上手!!～命令・指示の受け方編～」
実施日	平成 年 月 日
教材	「命令・指示の受け方～ミニテスト～」
ねらい	命令・指示の受け方の基本について知識を得ると同時に、模擬練習の実施により自己の問題点を明確にし、その解決方法を探る。

指導事項	学習活動	指導上の留意点
導入(15分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 今回の実施テーマについての受講者の目的を確認する。 ➤ 「命令・指示の受け方～ミニテスト～」を提示し、クイズ形式で受講者全員へ一斉に回答させる。 	<p>今回の実施テーマのねらいを説明する。</p> <p>受講者の命令・指示の受け方に関する知識の習得状況および問題点を確認し、正答を示しながら適宜受講者の問題点を確認する</p>
展開(35分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 命令・指示の受け方の基礎知識について理解させる。 ➤ 模擬練習の手順や場面の設定について説明し、模擬練習を実施させる。 ➤ 受講者ひとりひとりの模擬練習終了後、受講者で問題点を出しあい適切な言動について検討させる。 	<p>資料を提示する。 メモの取り方の悪い例を提示する。</p> <p>「命令・指示の受け方模擬練習」を用いて模擬練習を開始し、各受講者における学習内容の習得状況を確認する。</p> <p>各受講者の模擬練習結果をフィードバックし問題点の認識を促す。</p>
まとめ(10分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ポイントの復習と注意点の再認識 	

命令・指示の受け方～ミニテスト～

- 1 . 上司の指示命令を受けた時、しっかりメモを取ったので特に復唱はしませんでした。これで良かったでしょうか？

は い ・ いいえ

- 2 . 課長から呼ばれたが、急ぎの工作中だったので、手を休めず仕事をしながら話を聞いた。
これで良かったでしょうか？

は い ・ いいえ

- 3 . 指示を受けるとき、わからないことがあったら話の途中でもその都度質問してきちんと確認を取るのが良い。

は い ・ いいえ

- 4 . 課長からの指示を受けて今日の午後必要な会議書類を作成していましたが、部長から「至急この文書の清書をしてくれ」と頼られました。見るとそれほど大変そうではなく、
「今別の仕事をしているので、できません。」と断りました。これで良かったでしょうか？

は い ・ いいえ

- 5 . 直属の A 課長と他部署の B 部長の両方から仕事を頼られました。
あなたならどうしますか？

命令・指示の受け方

1. 命令・指示を受けるための初歩的な準備

- ・ 返事
- ・ メモ用紙と筆記用具
- ・ 呼ばれた場所に、すぐ行く

2. 命令・指示の受け方の基本

- ・ 指示は最後まで聞き、質問はあとです。
- ・ 指示を受ける時は必ずメモをとる。
- ・ 5 W 2 Hを確実に把握し、要点をメモする。
- ・ カラ返事はしない

できそうもない時は、状況を説明して優先順位など判断を仰ぐ。

- ・ 最後に復唱して確認

指示の要点はくりかえして確認をする。とくに数字や固有名詞は正確に。

< 5 W 2 Hとは >

WHAT (なにを)	その仕事の重要性を知る
WHY (なぜ)	目的やテーマをつかむ
WHEN (いつ/いつまでに)	期限を知り、それに合わせる
WHERE (どこで)	行き先や実施場所を知る
WHO (だれが)	担当や分担を知る
HOW (どうやって)	手続きや方法、仕上げ方
HOW MUCH (費用はいくら)	仕事に必要なコストを知る

3. 話の聞き方

話を聞くととき、言葉を機械的に受け止めるだけでなく、相手の話を正しく聞き取り、相手の真意をつかむことが大切です。

- ・ 相手の言うことを素直に聞く

- ・感情にとらわれず冷静に聞き取る
- ・好悪や期待、反発感情を抑え、公平に聞く

4. 具体的な聞き方

よい聞き方とは、相手が話しやすい態度で聞くことです。そのためには目で、表情で、態度で、心で、言葉で聞くことが必要です。

- ・積極的に聞く
- ・相槌を打って聞く
- ・協力的に聞く

命令・指示の受け方 (模擬練習)

- 手順1 . 課長役は指導者とし、社員役は受講生のうち一名を指名する。
- 手順2 . 場面設定は全て、課長が社員に命令を出す形式とする。
命令する内容は以下の例1～5を使用し、受講生1名につき1～2個を選び出題する。
- 手順3 . 社員は的確に命令・指示を受ける。

例1 営業2課へ行き、佐々木課長から資料を受け取ってコピーを30部取り、原本は佐々木課長へ返すこと。

例2 本日午後2時までに業務連絡会議資料を21部作成し、第3会議室へ運ぶこと。

例3 本日午後17時岡山商事の総務課吉岡課長に書類を2つ、企画課吉川係長に見積書を3つ届けること。

例4 関連企業に出す暑中見舞いを、フォントをDF行書体で、14ポイントで仕上げる。期日は10日後。途中経過を6日後に報告すること

例5 TCV株式会社の井岡氏あてに、明日8時までに企画書をFAXで送信しておくこと。
FAX番号：086-324-0618

(模擬練習でよく見られる受講者の例)

- ・ 呼ばれた際返事がきちんとできていない・呼ばれた場所まで来ていない
- ・ 命令を受けるだけで、復唱・確認ができていない
- ・ メモを取っておらず、「誰に(が)」、「いつまで」、「どこへ」などの命令の要点が押えられていない
- ・ メモを取ることで精一杯で、返事や相槌が全くできておらず、聞いているのかわからない
- ・ 聞き漏らしたことについて、自分から相手に確認することができない

模擬練習を実施した結果、上記例のような課題点が見られた場合、本人にフィードバックして、問題点の自己認識を促す。

< 報告・質問のしかた編 指導案 >

テーマ	「聞き上手は仕事上手!!～報告・質問のしかた編～」
実施日	平成 年 月 日
教材	マンガ「報告のしかた～良い例～」、マンガ「報告のしかた～悪い例～」
ねらい	報告・質問の仕方の基本について知識を得るとともに、報告の良い例・悪い例を提示することで本テーマをより身近に感じさせ、模擬練習を通じて、社会人として身につけるべき重要な能力であるとの意識づけを促す。

指導事項	学習活動	指導上の留意点
導入 (15分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 今回のテーマについて受講者の目的を確認する。 ➤ 「報告のしかた」の良い例と悪い例を見比べ、悪い例のどこに問題があるのか、受講者へ挙げさせる。 ➤ 訓練場面での報告・質問に関する失敗経験についても各受講者へ発表させる。 	<p>今回のテーマのねらいについて説明する。</p> <p>「報告のしかた～良い例～」 「報告のしかた～悪い例～」を提示する。</p> <p>問題提起された内容をボードに、記入・整理しながら、受講者の状況や認識、習得すべき内容について確認する。</p>
展開 (35分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 報告についての基礎知識を学習する。 ➤ 模擬練習の手順や場面の設定について説明し、模擬練習を実施させる。 ➤ 受講者ひとりひとりの模擬練習終了後、受講者で問題点を出しあう。 ➤ 指摘を受けた内容を重点的に反復練習し、実践力を身につけさせる。 	<p>資料を提示する。</p> <p>「報告の模擬練習」・「連絡の模擬練習」を用いて模擬練習を開始し、各受講者における学習内容の習得状況を確認する。</p> <p>各受講者の模擬練習結果をフィードバックし問題点の認識を促す。</p>
まとめ (10分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ポイントの復習と注意点の再認識 	

「報告のしかた ~ 悪い例 ~ 」



「報告のしかた～良い例～」



報告・質問のルール

仕事では、「報告・連絡・相談（ホウ・レン・ソウ）」が部下から上司への重要なコミュニケーションです。

1. どんな時に報告が必要？

- ・ 指示された仕事が終わったとき
- ・ 長期にわたる仕事の進行状況の中間報告
- ・ 仕事の進め方に変更が必要なとき
- ・ ミスをしたとき **取り返しのつかない失敗になる前に、すぐに報告を！**

2. 報告には

- ・ 口頭報告・・・急ぐとき行う
- ・ 文書報告・・・内容が複雑な場合や報告内容を記録・保存しておく必要があるとき
行う
があります。

3. 口頭での報告のしかたのポイント

- 1 . 報告は、指示を出した本人に対して行う。
- 2 . まず結論を報告する。経過や原因の説明は、結論の後に。
- 3 . 報告はポイントを押さえてわかりやすく簡潔に。
| **5W2H（何を、いつ、どこで、誰と、なぜ、どのように、いくらで）**
- 4 . 事実をありのままに報告する。
- 5 . あいまいな言い方や間違いやすい表現はしない。
- 6 . 自分の意見や感想・推測は報告の最後に、相手に断ってから。

4. 文書での報告のしかたのポイント

1. 形式は、過去の文例を参考にする。
2. テーマと目的を明確にする。
3. 簡潔でわかりやすい文章表現にする。
4. 重要なことは見出しや箇条書きにする。
5. 必要ならば引用文、グラフ、図表などを添付する。
6. 期限までに速やかに作成・提出する。

5. 報告すべき私事

入社したときと条件、環境が変わる場合は、プライベートな事柄も報告します。報告するのは、本人の健康状態・結婚・出産・転居・家族の介護などです。保険や手当が変わってくる変更は、必ず報告します。

例 「郷里の母が倒れ、週末は毎週介護に通う」
「近々結婚します」
「欠勤はないが、体調が悪く通院治療中だ」

6. 質問のしかた

- ・ 知らないこと、わからないことは知ったかぶりをせずその都度確認する
- ・ 聞くタイミングをはかる
- ・ 質問する内容は、わかりやすく簡潔にまとめる
- ・ 教わったことはメモを取る

さあチャレンジ！！ 次の事柄について報告してみましょう

上司に依頼されたコピー30部ができたこと

同僚のAさんから、体調不良で欠勤するとの電話連絡があったこと

指示された資料作成が指定された時間に1時間ほど遅れそうなこと

上司の外出中に「吉備高原商事の岡山氏から電話があり、戻られた

ら至急電話してください」との伝言を受けていること

営業2課の課長からの連絡で明日の業務連絡会議の時間が

14:00～が16:00～に変更になったこと

自分の担当地区の住所データを、間違えて消去してしまったこと

報告の模擬練習

手順1 . 課長 A 役に指導員・社員 B 役に受講生を設定する。

手順2 . 以下の例 1 ~ 3 について、課長 A が社員 B に指示を出す。

手順3 . 社員 B はそれを受け課長 A に以下の内容の結果報告を正しく行う。

手順4 . 受講生 1 名につき 1 ~ 2 題を選び出題する

例 1 . (課長 A から社員 B への指示)

会議資料を 30 部、2 時までにコピーして私に渡してほしい

(社員 B の報告内容)

依頼されたコピー 30 部ができた

例 2 . (課長 A から社員 B への指示)

会議資料を 3 時までに作成してほしい

(社員 B の報告内容)

指示された資料作成が指定された時間より 1 時間ほど遅れそうである

例 3 . (社員 B から課長 A への報告内容)

自分の担当地区の住所データを、間違えて消去してしまった

(模擬練習でよく見られる受講者の例)

- ・ 指示を受ける態度が悪い (下を向く・落ち着きがない・返事がない等)
- ・ 「今お時間よろしいでしょうか」と断りの言葉がなく、いきなり本題に入る
- ・ 話をうまく要約できず、ダラダラと報告する
- ・ 期限の遅れや失敗の報告の場合、「申し訳ありません」という謝罪の言葉がない

連絡の伝達練習

手順1 . 課長 A 役に指導員・社員 B 役に受講生を設定する。

手順2 . 以下の例 1 ~ 3 について、第三者（指導者が役を兼ねる）が社員 B に課長 A への連絡事項を伝える。

手順3 . 社員 B はそれを受け、課長 A に連絡事項の伝達を正しく行う。

手順4 . 受講生 1 名につき 1 ~ 2 題を選び出題する

例 1 . (同僚の C さんより電話にて)

頭が痛くてお腹の調子も悪く、咳が止まらない状態なので今日は休ませて欲しい旨課長 A へ伝えて欲しい

例 2 . (課長 A の外出中吉備高原商事の岡山氏より電話にて)

戻ってきたらすぐに電話して欲しい旨課長 A へ伝えて欲しい

例 3 . (営業 2 課の課長から内線連絡で)

明日の業務連絡会議の時間が 14:00 ~ が 16:00 ~ に変更になったと課長 A に伝えて欲しい

(模擬練習でよく見られる受講者の例)

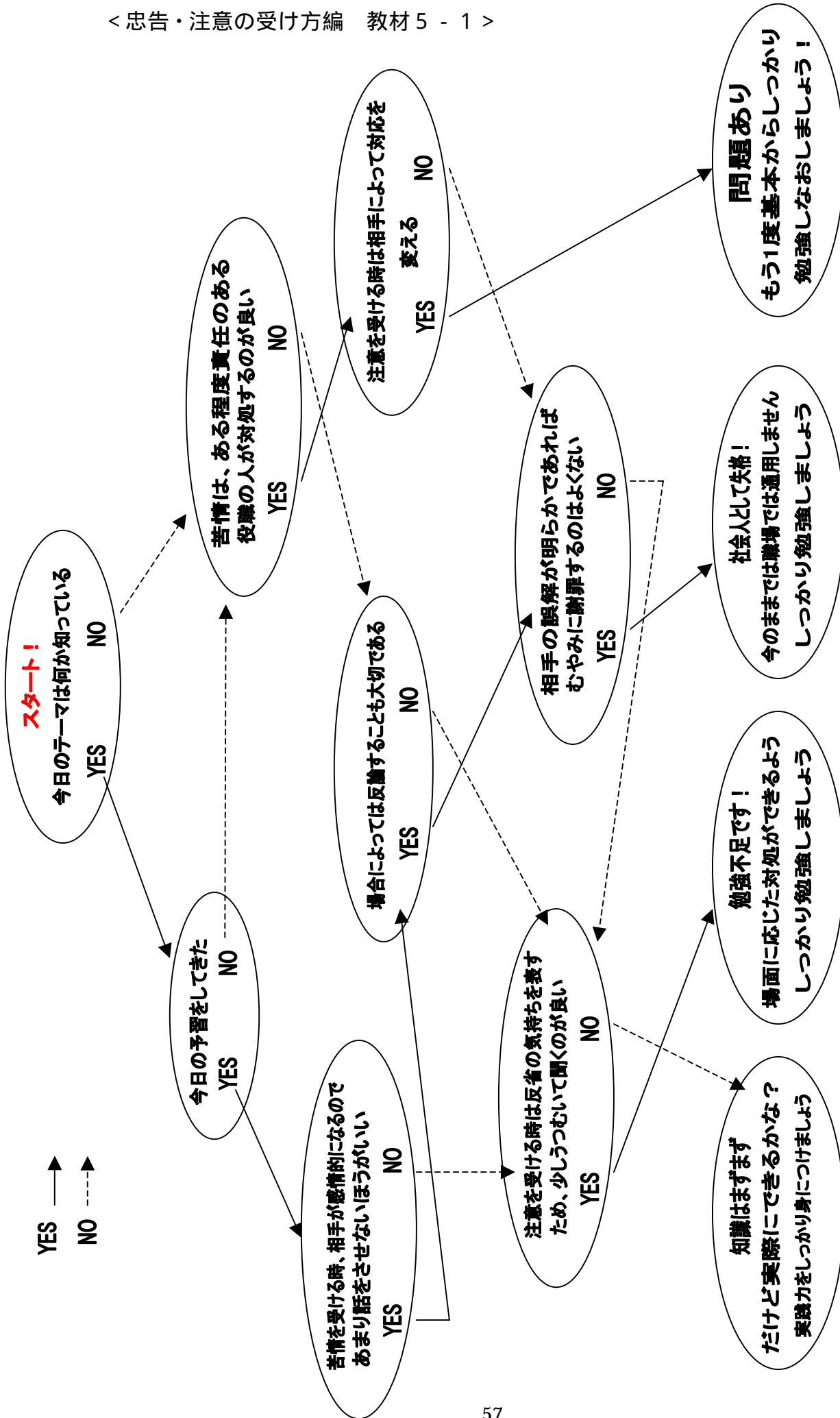
- ・連絡を受ける際、メモが取れていない
- ・用件を覚えようと精一杯で、相手に対する応対（返事など）がおろそかになる
- ・話をうまく要約できず、聞いたままを全てガラガラと伝える
- ・「誰が」「どこへ」「いつ」など要点が全て伝えられていない

模擬練習を実施した結果、上記例のような課題点が見られた場合、本人へフィードバックして問題点の自己認識を促す。

< 忠告・注意の受け方編 指導案 >

テーマ	「聞き上手は仕事上手!!～忠告・注意の受け方編～」
実施日	平成 年 月 日
教材	「忠告・注意の受け方」習熟度チェック
ねらい	忠告・注意の受け方の基本について知識を得ると同時に、模擬練習の実施により自己の問題点を明確にし、その解決方法を探る。

指導事項	学習活動	指導上の留意点
導入 (5分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 今回の実施テーマについての受講者の目的を確認する。 ➤ 「忠告・注意の受け方」習熟度チェックを受講者に実施させる。 	<p>今回の実施テーマのねらいについて受講者へ確認する。</p> <p>受講者に身近な問題として捉えさせる、受講者の現状と問題点を確認する。</p>
展開 (45分)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 今まで忠告・注意を受けた具体例とそのときの対処法をあげさせる ➤ 忠告・注意の受け方についての基礎知識を習得させる。 ➤ 苦情処理の基本的な姿勢について習得させる。 ➤ 模擬練習の手順や場面の設定について説明し、模擬練習を実施させる。 ➤ 受講者ひとりひとりの模擬練習終了後、受講者で問題点を出しあい適切な言動について検討させる。 	<p>資料を提示する。</p> <p>資料を提示する。</p> <p>「忠告・注意の受け方模擬練習」を用いて模擬練習を開始し、各受講者における学習内容の習得状況を確認する。</p> <p>各受講者の模擬練習結果をフィードバックし問題点の認識を促す。</p>
まとめ (10分)	ポイントの復習と注意点の確認	



叱られたときの対応



忠告・注意の受け方

1. どんなときに忠告・注意を受けるのか？

- 周囲から見て、不十分な点や失敗があったとき
- 今後の仕事に期待されているとき

2. 忠告・注意を受けるときに大切なこと

- 誰が言ったかではなく、何について言われたかを考える
- 自分の間違いに気付いたら、素直に謝る
- たとえ自分に言い分があっても、いったん素直に謝る
(相手に勘違いさせたことを謝る)
- 相手が間違っていたら、自分の言い分は、忠告が最後まで済んでから、正直に穏やかに話す。
- 責任を回避しない
- 感情的にならない
- 強がりを行わない
- 忠告の内容を記録に残しておく

苦情処理

苦情処理は新しい人間関係を作っていくチャンスです。

苦情処理が正しければ、相手は満足し、解決処理がなされたあとは、より密接な関係が成立する可能性も高く、また、プロセスの中で新たな人間関係を築くこともできるでしょう。

苦情処理のポイント

- 誠意を持つ
- 苦情は最後まで聞く
- 相手の思い違いや無理解からの苦情であっても、相手を攻撃したり、弁解したりしない。
- 苦情が一通り済み、相手が冷静になったところを見計らって、言い分を穏やかに率直に説明する。
- 苦情から逃げない。

忠告・注意の受け方 模擬練習

手順1．課長役に指導者・社員役に受講生を設定する。

手順2．課長は場面設定1または2により、社員へ忠告・注意をする。

手順3．社員はそれを正しく受ける。

(場面設定1)

課長Aに指示されていた会議資料のコピーに以下の点で不備があり、社員Bは課長Aに注意を受けた。

- ◆ 2時までに用意すること 2時を過ぎ、課長Aに催促されるまで忘れていた
- ◆ B5版の原本をA4版に拡大すること B5版のままコピーしていた
- ◆ 25部用意すること 15部しか用意できていなかった

(さんの模擬練習の様子)

課 長 C	社 員 D	練習場面での社員Dの様子
「D君、頼んでいた得意先へのFAX送信だが、きちんと指示を聞いていたか」	「はい」	課長Cの問いかけに対し声に出してきちんと返事をする社員D
「送り先を吉備商事と指示したはずだが、真備商事と間違えただろう。」	「申し訳ありません」	間違いに対し謝罪する社員D
「あれは真備商事に見られると都合が悪いものだったんだ。先方からクレーム電話が来たよ。」	「申し訳ありません」	重ねて謝罪する社員D
「それに送信後先方に届いたかどうかの確認を怠ったのだろう」	「・・・」	黙り込む社員D
「確認を取っていれば間違いにすぐ気づいて吉備商事に送り直すことができただろう。」	「はい」	
「確認が遅れたために吉備商事に約束の時間までに送ることができず、吉備商事からもクレーム	「申し訳ありません」	課長の厳しい口調に動揺する社員D

が来たよ。」		
「今後はこういうことがないように気をつけてください」	「はい」	注意を受けるだけで精一杯な様子 of 社員 D
「では吉備商事にすぐ F A X を送り直してくれ。営業 2 課の山田部長宛・番号は 0 8 6 - 2 3 2 1 1 8 4 だ。遅くとも 3 0 分後の 2 時までに処理を完了するように」	「・・・はい」	新たな指示にメモを取る必要に気づくが、準備ができておらずメモを取るのが遅れる社員 D
「今度は間違いのないよう頼んだよ」	「・・・」	メモを書くことに気を取られ、復唱し確認を取るのを忘れる社員 D

(場面設定 2)

課長 C に指示されていた得意先への FAX 送信で以下のようにトラブルが起こり、社員 D は課長 C に注意を受けた。

送り先を「吉備商事」とするところ、誤って「真備商事」へ送ってしまった

送った資料は「真備商事」に見られては都合が悪いものであり、「真備商事」からクレームがきてしまった

送った後相手へ確認をしなかったため間違いに気づくのが遅れ、「吉備商事」へ約束した時間までに送り直すことができず「吉備商事」からもクレームがきてしまった

(さんの模擬練習の様子)

課 長 A	社 員 B	練習場面での社員 B の様子
「B君、頼んでいた会議資料のコピーだが、指示したことが全くできていないじゃないか」	「すみません」	うつむいたまま答える社員 B
「まず期限が守れていない。2時までにと頼んでいたはずだが、私が声をかけるまで君は忘れていただろう」	「・・・」	うつむいたまま顔を上げない社員 B
「それから B5 版の原本を A4 版に拡大してコピーするようにと言ったはずだが、それもできていなかった」	「・・・」	ときどきうなずいているが、声に出しての返事をしない社員 B
「それに 25 部用意するようにと言ったはずだが、15 部しか用意していなかった」	「・・・」	ペンは持っているが、メモを取る様子はない社員 B
「そんなに難しいことを頼んでいるわけじゃないのにこんなことでは、困るよ」	「・・・」	黙り込む社員 B
「聞いているのか」	「聞いています」	顔を上げ答える社員 B
「では私が今言ったことを復唱してみなさい」	「・・・」	答えられずうつむき黙り込む社員 B

(模擬練習でよく見られる受講者の例)

- ・ 声に出して返事ができない・相手を見て聞くことができない
- ・ 忠告を聞くだけで精一杯で、メモを取ることができていない
- ・ メモを取った後、内容を復唱・確認することができていない

模擬練習を実施した結果、上記例のような課題点が見られた場合、本人にフィードバックして、問題点の自己認識を促す。