

訓練受講者への支援・対応

Q&A

訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な訓練受講者への支援・対応 Q&A



ハロートレーニング
— 働きがはる —



独立行政法人
高齢・障害・求職者雇用支援機構

はじめに



当機構においては、平成27年(2015年)3月に、職業能力開発と障害者職業リハビリテーション業務の知見と経験をもとに訓練・学習の進捗等に配慮を要する学生に対する支援・対応を行うため、「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応ガイド(実践編)」(以下「支援・対応ガイド」という。)を作成し、職員や職業訓練指導員(テクノインストラクター)の研修用テキストとして、特別な配慮が必要な学生・訓練受講者への支援や対応方法に活用してきたところです。

しかしながら、その後も職業能力開発施設において特別な配慮が必要な訓練受講者への対応等に苦慮しているという事例があることや当機構の平成30年度計画において、職業能力開発業務(離職者訓練及び学卒者訓練)について「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な訓練受講者に対しては、地域センター等との連携や就職支援担当者等の活用による支援を行うとともに、効果的な支援方法の検討を進める」こととしたことを踏まえ、「特別な配慮が必要な訓練受講者に対する支援方法に関する検討会」(以下「検討会」という。)を設置し、これまで実施してきた支援・対応ガイドを用いた指導員研修(スキルアップ訓練)等における課題の整理及び各施設における現状把握並びに効果的な支援策の検討を行いました。

検討会においては、指導員研修「一般校の指導員のための精神・発達障害に配慮した支援と対応(訓練の支援と支援体制編・理解と接し方編等)」の研修受講者のアンケート分析や、神奈川県や東京都の取組事例の把握、機構施設での取組等についてのヒアリング等を行いました。

これらの取組成果については、『PTUフォーラム』(職業能力開発総合大学校)において事例発表等を行い、関係者への普及等を図りました。

上記の取組を踏まえ、検討会としては、職員の対応力の向上、組織対応力の強化及び専門機関との連携等の取組が重要であると改めて認識し、各施設の取組や工夫に資するヒントとなるよう、「支援・対応ガイド」等を踏まえたQ&A集を作成し、平成31年3月に機構施設に配付しました。

令和元年度においては、Q&A集の活用状況等に係るアンケート調査を実施し、その結果等を踏まえ、一部改訂を行った上で、都道府県を含む全国の職業能力開発施設への普及を図ることとしました。

本Q&A集は、各職員が訓練受講者への配慮や支援・対応をする上で、興味や関心があるところについて必要に応じて手軽に参照していただけるよう工夫いたしました。

各施設におかれては、訓練受講者の困り感の理解や適切な配慮、適切な支援や対応、関係支援機関との連携等のヒント集として活用いただくとともに、定期的に勉強会等を実施し、施設職員の対応スキルの向上や組織対応力の強化等に努めていただければ幸いです。

最後に、ご多忙中にもかかわらず、ご協力いただいた検討会委員、関係者各位、特に指導員研修を担当されている職業能力開発総合大学校 深江准教授に心より感謝申し上げます。

令和2年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

【本Q&Aをご利用になる前に】



1. 掲載している情報について

- (1) 本Q&Aは、「支援・対応ガイド」を参考に作成しています。詳細情報は、原則として「支援・対応ガイド」をご確認ください。
- (2) 障害者職業訓練及び職業リハビリテーション関係の情報及び資料については、広域センター、職業リハビリテーション部及び雇用開発推進部等作成の冊子、ツール、テキスト等から引用したものです。
詳細情報は、巻末の「引用・参考文献一覧」または「参考図書・参考資料一覧」をご確認ください。

2. 本Q&Aの構成

特別な配慮が必要な訓練受講者に対する配慮や支援・対応を行う上で、分岐となっているのは、まず受講者ご本人の「困り感」があるかどうかとそれに対するご本人の「理解」と言われています(参考:調査研究報告書No.123「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応に関する研究(2015年3月)」)。

特別な配慮が必要な方で一般の職業訓練受講を希望する方は、この「困り感」と「自己理解」が不足している場合等が多く、効果的な支援をする上で施設側として苦慮する大きな要因となります。

一方、受講者ご本人にこの「困り感」と「自己理解」、そしてご本人が「どうしたい」のか等を求めることは、集合訓練実施上は時間的にも、各職員の専門性や対応スキルの的にも困難と思われます。

上記のことを踏まえ、本Q&Aについては、施設側の取組姿勢や「環境調整」方法等を中心に構成しています。

3. 本Q&Aの活用方法

本文中でも触れていますが、配慮が必要な訓練受講者はその特性の差異が個人ごとに非常に大きく、支援や対応をする側は、特性を踏まえた様々な工夫や労力を求められることになります。

本Q&Aの記載内容や参考資料等をご覧いただき、受講者ご本人に対する支援・対応の工夫等のヒントや参考としていただければと思います。

また、本Q&Aは下記ホームページからもダウンロードできますのでご利用ください。

(<http://www.jeed.or.jp/js/station/qa.html>)

4. 略称について

本Q&Aの中では、以下のとおり略称を使用しています。

「当機構」…独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

「職業大」…職業能力開発総合大学校

「ポリテクカレッジ」又は「カレッジ」…ポリテクカレッジ(職業能力開発大学校及び職業能力開発短期大学校)

「ポリテクセンター」又は「ポリテク」…ポリテクセンター(職業能力開発促進センター)

「地域センター」…地域障害者職業センター

「広域センター」…広域障害者職業センター

【はじめに】	1
【本Q&Aをご利用になる前に】	2
● 基本的姿勢、対応のポイント	6
Q1 そもそも、なぜ、配慮が必要な訓練受講者に対する配慮や支援が必要なのですか。	
Q2 配慮が必要な訓練受講者への対応で、各施設で苦慮している点は何ですか。	
Q3 配慮が必要な訓練受講者に支援を行う際に、どのようなことに気をつけるべきですか。	
Q4 訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応ガイド(実践編)とはどのようなものですか。	
Q5 訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な訓練受講者とは、どのような特徴や特性がある方ですか。	
Q6 配慮が必要な訓練受講者への対応において、施設としてどのような対応が必要なのですか。	
Q7 障害者の差別禁止法、合理的配慮に基づき、職業能力開発施設としては、どのような対応が必要なのですか。	
Q8 配慮が必要な訓練受講者の支援において、本人に自分の行動特性について気づきを促すにはどうすればよいですか。	
Q9 配慮が必要な訓練受講者の方がいた場合、訓練実施上の配慮や対応の流れはどのようなようになるのでしょうか。	
Q10 配慮が必要な訓練受講者に対する支援体制は、どのようにすればよいですか。	
Q11 配慮が必要な訓練受講者を支援機関に誘導・案内するためのフローや方法を教えてください。	
Q12 配慮が必要な訓練受講者の支援において、家族への連絡の取り方や、家族と面談する際に留意することはありますか。	
● 訓練実施上の課題及び対応方法	23
Q13 配慮が必要な訓練受講者へ何らかの支援をしたいと思うのですが、何から始めれば良いですか。	
Q14 配慮が必要な訓練受講者への具体的な支援方法について教えてください。	
Q15 配慮が必要な訓練受講者の支援において、実際にいた訓練受講者や支援方法の事例について教えてください。	
Q16 配慮が必要な訓練受講者について、訓練中はどのようなことに気を付けたらよいですか。	
Q17 配慮が必要な訓練受講者に対して行う訓練環境の工夫事例等は、どのようなものがありますか。	
(コラム) やってはいけない指導・説明の仕方	
Q18 入所選考時に、配慮が必要な訓練受講希望者であるかどうか判断することはできますか。	
Q19 入所選考前に訓練受講希望者から障害がある旨の申し出があり、入所選考時の配慮を求められました。	
どのような配慮をすればよいですか。	
Q20 訓練を実施するにあたって特別な配慮が必要となることが想定される方と面接する際に、留意することはありませんか。	
Q21 合理的配慮の対応について、どこまで配慮するべきか分かりません。判断基準などはあるのでしょうか。	
Q22 訓練受講者から障害の申し出がありました。障害の種類別の支援方法はあるのですか。	
Q23 訓練は集合訓練のため、配慮が必要な訓練受講者にのみに手をかけられません。どのように対応したらよいですか。	
Q24 配慮が必要な訓練受講者に手がかかり、他の訓練受講者から不満が出ています。どのように対応したらよいですか。	
Q25 「暗黙の了解」や「暗黙のルール」とは、なんですか。	

Q26 配慮が必要な訓練受講者とコミュニケーションを積極的に行っているのですが、話がうまく伝わりません。どのようにすればよいですか。

● 企業実習・就職支援 50

Q27 配慮が必要な訓練受講者が実習先の企業でどのように受け止められるか不安です。実習先にはどのように伝えればよいですか。

Q28 配慮が必要な訓練受講者について、就職支援において留意することは何ですか。

Q29 配慮が必要な訓練受講者について、何回か就職面接等に落ちて未就職のままの方がいます。どのように対応すればよいですか。

Q30 障害や他の受講者と異なる行動特性があることをオープンにした場合とクローズにした場合の就労における違いは何ですか。

● 内部支援体制 54

Q31 ケース会議はなぜ必要なのですか。また、ケース会議を設置している施設は、どのように運営していますか。

● 支援機関との連携 55

Q32 活用できそうな支援機関はありますか。また、活用方法や特徴について、それぞれ教えてください。

● 取組事例、研修 58

Q33 配慮が必要な訓練受講者について、参考となる取組があれば教えてください。

Q34 配慮が必要な訓練受講者に対する施設の取組事例を教えてください。

Q35 配慮が必要な訓練受講者への対応で、参考となる指導員研修はありますか。

《参考》

● 職業訓練支援ツール等 63

● 都道府県・教育機関等の状況 64

■ 高等教育機関(大学、短期大学、高等専門学校等)における特別な配慮が必要な学生の在籍状況

● 地域障害者職業センター 65

■ 地域障害者職業センターの業務内容

● 広域センター(障害者職業能力開発校) 67

■ 障害者向け職業訓練で活用されている支援ツールのうち、一般校でも参考となる支援ツール

● 事業主における障害者雇用の取組 68

■ なぜ企業は障害者の雇用を進める必要があるのでしょうか。

■ 障害者を雇用している事業所は、どのような取組・工夫をしているのでしょうか。

● 配慮が必要な訓練受講者に係る行動特性と類似する障害特性 70

■ 障害者(どのような方)

■ 発達障害の種類と特徴

■ 精神障害の種類と特徴

■ 精神障害と発達障害の違い

● 用語説明 74

● 伝わる話し方事例	84
■ 本事例の特徴	84
【ケース1】 慣用的なセリフを字句どおり解釈する(休憩時間の会話)	86
練習問題(1)(2)(3)(4)(5)	
【ケース2】 どちらの意味か前後関係で読み取らずに解釈する(休憩時間の会話)	92
練習問題(6)(7)(8)(9)(10)	
【ケース3】 常識的な推測が直感的にできず字句どおり解釈する(昼食時間の会話)	98
練習問題(11)(12)(13)	
【ケース4】 直感的に意図を推測できず、会話がすれ違う(訓練中の会話)	102
練習問題(14)(15)(16)	
【ケース5】 長さや範囲が曖昧な表現のため理解が難しい(掃除中の会話)	106
練習問題(17)(18)(19)(20)(21)	
【ケース6】 状態や状況が曖昧な表現のため理解が難しい(就職支援中の会話)	112
練習問題(22)(23)(24)(25)	
【ケース7】 動作が曖昧な表現のため理解が難しい(就職支援中の会話)	118
練習問題(26)(27)(28)(29)	
【ケース8】 曖昧な表現を含んだ指示のため誤解や困惑がある(就職支援中の会話)	124
練習問題(30)(31)(32)	
【ケース9】 指示を字句どおり解釈する(訓練終了時の会話)	129
練習問題(33)(34)(35)	
【ケース10】 直感的な推測ができず、指示を勘違いする(訓練中の会話)	135
練習問題(36)(37)(38)	
【ケース11】 背景や理由を推測できず字句どおり解釈する(訓練終了後の会話)	140
練習問題(39)(40)	
【ケース12】 背景や理由を推測できず誤解や困惑がある(訓練中の会話)	143
練習問題(41)	
【ケース13】 因果関係を発見できなかったり、勘違いする(トラブル時の会話)	146
練習問題(42)(43)	
【ケース14】 指示代名詞を直感的に理解するのが難しい(就職支援中の会話)	150
練習問題(44)(45)	
【ケース15】 指差しの意図を理解するのが難しい(パソコン実習中の会話)	153
練習問題(46)(47)	
【ケース16】 先の見通しがわからない表現のため誤解や困惑がある(連絡事項伝達時の会話)	156
練習問題(48)	
【ケース17】 全体に対して話すと自分には関係ないと勘違いする(訓練中の会話)	159
練習問題(49)(50)	
【ケース18】 覚えたことを汎化して活用するのが難しい(訓練中の会話)	162
練習問題(51)(52)	
【ケース19】 時間感覚がずれている(連絡事項伝達時の会話時の会話)	165
練習問題(53)	
【ケース20】 擬音語のため理解が難しい(オリエンテーション中の会話)	168
練習問題(54)	

※上記のケースは、訓練受講者の反応を表しています。

《参考》

● 引用・参考文献一覧	171
● 参考図書・参考資料一覧	172
● 参考となる障害者職業訓練支援関係ツール等	175



そもそも、なぜ、配慮が必要な訓練受講者に対する配慮や支援が必要なのですか。



行動の特性(特徴)に応じた特別な配慮や支援・対策により、一人一人に今まで以上に効果的な職業訓練を行うことができます。

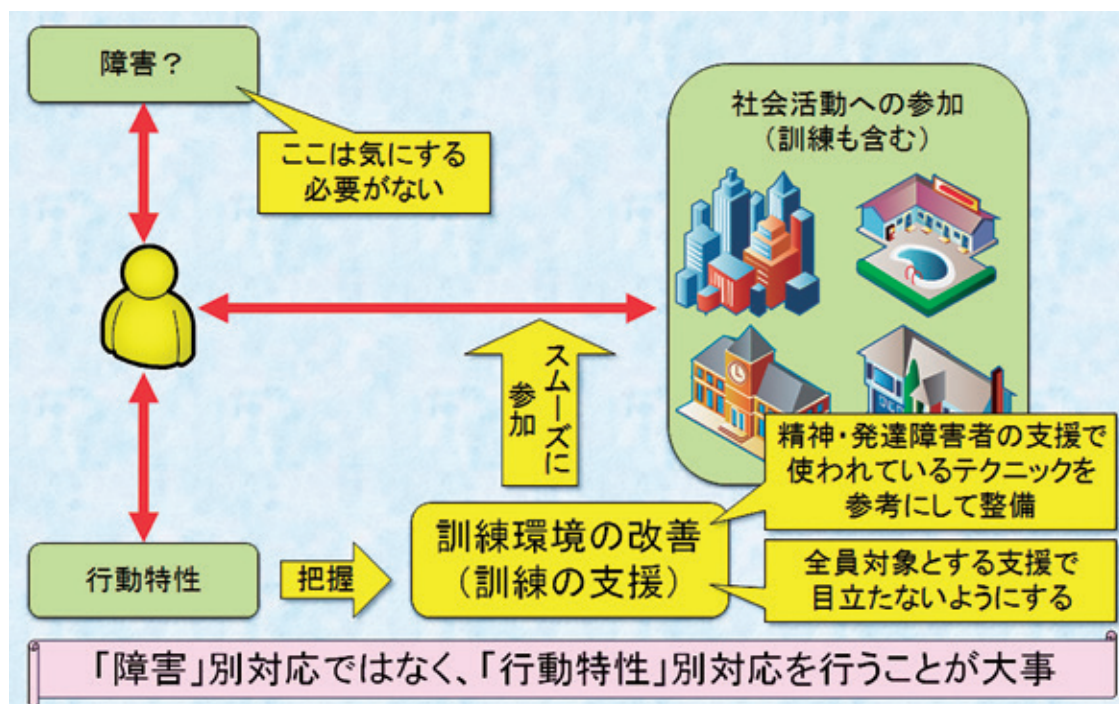


図1 基本的姿勢、対応のポイント

スムーズに訓練に参加できない要因は「個人の能力」と「環境の影響」の2つが考えられますが、「個人の能力」は、私たちに調べる手段がありません。しかし、「環境の影響」は、私たちが訓練状況を観察することで把握できます。

観察することで行動の特徴を把握できますので、行動の特徴を手がかりにして、訓練環境の改善を行うことで、本人に対する支援・対応ができます。

訓練環境の改善とは、教材や工具、指示の出し方、情報の提示方法といった、小さな改善です。この改善は、特別扱いにならないように、本人だけでなく、全ての訓練受講者を対象にして実施するよう心掛けてください。

行動の特徴を手がかりにすると、本人に障害があるかどうかを気にすることなく、配慮を実施できます。

配慮が必要な訓練受講者の特徴や特性についてはQ5(P10)参照



配慮が必要な訓練受講者への対応で、各施設で苦慮している点は何ですか。



配慮が必要な訓練受講者の行動特性等によりますが、①配慮が必要な訓練受講者と判断することが困難、②関係機関との連携強化が必要、③有効な就職支援が分からないなどです。

ポリテクセンター、ポリテクカレッジ等の施設に調査を行った結果、以下のような意見がありました。

- 配慮が必要な訓練受講者と判断することが困難(入所前、訓練中)。
- 関係機関との連携強化が必要。
- 有効な就職支援の方法が分からない。就職率の低下が懸念される。
- 他の訓練受講者とトラブルを起こすなど訓練の運営に支障が出る。
- 専門家の配置、常駐が必要。
- 研修の充実が必要。
- 安全対策が必要。
- 対応に係る労力が大きく、現在の体制では対応できない。
- 施設内の情報共有が不足している。
- 施設内の検討会の設置が必要。





配慮が必要な訓練受講者に支援を行う際に、 どのようなことに気を付けるべきですか。



訓練受講者の特性(特徴)等に配慮した対応が求められます(障害の有無とは関係ありません)。対応するうえで、以下のようにご本人の全体像を把握することが重要です。

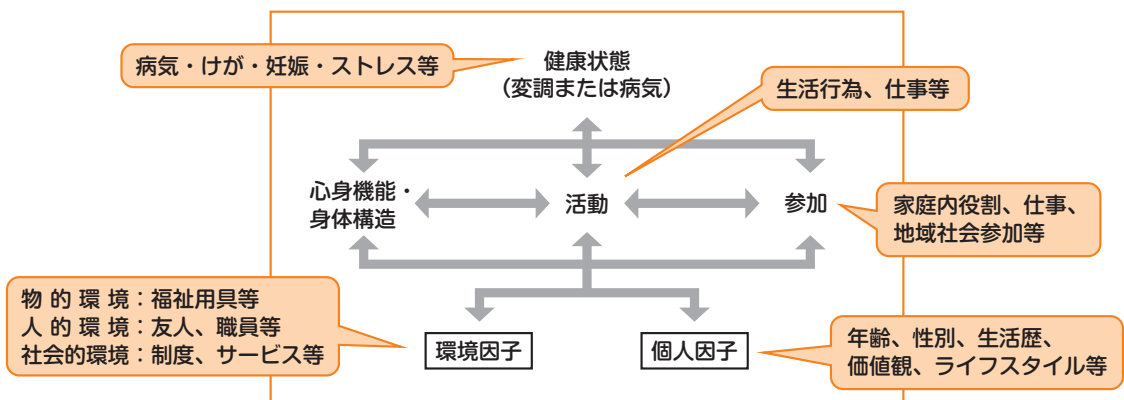


図2 国際生活機能分類(ICF)構成要素間の相互作用

訓練受講者への対応を検討する際には、上図のようにご本人の全体像を把握し、その影響も考慮しながら行います。

I 施設として配慮が必要な訓練受講者と判断したならば、

- ①どのような場面に参加ができて、②どのような場面に参加ができないのか、
- ③どのような活動(行動)は得意で(できて)、④どのような活動(行動)は苦手なのかを把握します。

II その参加できない場面に参加できるようにしたり、苦手な活動(行動)がどのようにしたらできるかを、

- ①ご本人が努力したり(補完方法)、②環境を調整したり(環境調整)、
- ③周りの方が働きかけたり(人的支援)することで、

解決が図れるのであれば、障害との関係性を気にする必要はありません。

(※②や③が上図の「環境因子」に相当し、一般的には「合理的な配慮」といいます)。

この環境因子(合理的な配慮)は、訓練場面や就業場面など、その場面ごとに考えます。

この環境因子には社会的環境も含まれるため、各種制度・サービスの利用も検討します。

ただし、その配慮の内容が支援する側に過度な経済的な負担を強いけないことという条件として付きますので、限られた予算の中で専属で一人の支援者をつけたり、個別の部屋や特別な改造を施したりと、経済的な負担が大きすぎる場合にはそこまでの配慮は求められません。



「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応ガイド(実践編)」とはどのようなものですか。



モデル校等の実践から得られた情報を示し、職業訓練の現場での指導や支援のヒントになるように編集したものです。

「支援・対応ガイド(実践編)」は、配慮を必要とする学生に対する効果的な指導法の解答集ではなく、指導や支援のヒントになるように編集したものです。

平成27年3月に当機構の障害者支援部門の協力により「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応ガイド(実践編)」を作成し、指導員研修等で支援ノウハウ等を普及しています。

- 当機構の職業能力開発部門と障害者雇用支援部門が共同して、モデル校(四国能開大、関東能開大等4校)において該当ケースの事例を収集(H24.10～)するとともに、必要に応じて広域・地域センターを交えたケース会議を開催するなどして、その対応・支援策の検討等を行った事例に基づき調査研究を実施

→発達障害者支援法(H17.4施行)を受けて平成18年度から基盤整備センターで実施した職業能力開発施設における課題と対応等に係る調査研究や「特別な配慮が必要な学生等への支援・対応ガイド」(H24.3/基礎編)等の成果を踏まえたもの。

- モデル校等の事例を分析・検討し、「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応ガイド(実践編)」をとりまとめ(H27.3)

→支援のヒントとなる事例を数多く掲載した、職業訓練現場に即したガイド【研究成果を現場の支援に活かせるよう研修等を実施】

(主な内容)

- ・学生の行動特性に関する「気づき」のきっかけと、考えられる原因
- ・校内での情報共有・検討、適切な支援を行うための実態把握(例:本人・家族との面談の際の注意点等)
- ・訓練の様々な場面での行動特性に応じた工夫の事例 等



- 訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応ガイド(実践編)は当機構基盤整備センターホームページからダウンロードできます。

<https://www.tetras.uitec.jeed.or.jp/miscellaneous/consideration/>

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」をご参照ください。



「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な訓練受講者」とは、どのような特徴や特性がある方ですか。



他の訓練受講者(学生)と異なる行動特性を有するため、これまでの指導や支援方法では、職業能力開発の効果が薄い方のことです。

- 配慮が必要な訓練受講者は、その特性の差異が個々人ごとに非常に大きいため、次から記載している全ての事項が当てはまるわけではないことに留意が必要です。
- 特徴は、部分的に当てはまることがあります。
- 記載していない行動の特徴もあります。

集団行動中での行動の特徴

- 場の雰囲気に合わせて行動・態度ができない。
- 緊張することなく、いつもと同じように行動できる。
- ルールに対して厳格に守ろうとする。
- 基本的に無口。必要なときでも自分から話さない。
- 気になることがあると、すぐに質問する。
- どんなときでも常に自分のペース。
- いつも周囲の影響を受けてペースが乱れている。
- やることがないと、他の事をはじめたり、寝たりする。
- 役割に強い責任感があり、積極的に行動する。
- 他人と交流する場面でも一人でいることが多い。
- 全員対象の説明のとき、自分に関係があると感じていない。



さらに知りたい方は173ページ記載参考図書・参考資料一覧「障害者雇用マニュアルコミック版5 発達障害者と働く」、171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P19～P32をご参照ください。

会話中での行動の特徴

- 自分の興味のあることばかり熱中して話し続ける。
- 質問しても黙っている、あるいは答えるのに時間が掛かる。
- 思いついたことを何でもストレートな表現で喋る。
- 目を合わせたり、顔を向けて会話をしない。
- ものおじせずに気軽に他人へ話しかけることができる。
- 冗談や比喻表現で、こちらの意図からずれた理解をする。
- 明らかに事実でない話を、他人に気軽に喋る。
- 常にハイテンションで、人にあれこれ話しかけてくる。
- 些細なことによる感情の起伏が激しい。

実習中での行動の特徴

- 手順を意識しながら効率よく作業できない。
- 一つの作業に熱中し、他の受講者よりも早く仕上げる。
- 作業手順や仕上がりに極度なこだわりがある。
- 黙々と同じことを繰り返し作業するのが好きである。
- 作業を実際に見せるとすぐに憶える。
- 両手を同時に使うような作業が苦手。
- 注意散漫で、自己確認したあとでもミスが多い。
- 集中力が高く、ちょっとしたミスでもすぐに気がつく。
- 会話は問題ないが、簡単な漢字でも読み書きができない。
- 極度に疲れやすく、長く作業ができない。
- 極度に手先が不器用で、何度練習しても習得できない。



就職活動中での行動の特徴

- 履歴書などで、事実を記述することはできるが、志望動機といった自分の考えを文章にする記述ができない。
- 履歴書などを、綺麗で整った字で書くことが難しい。
- 面接で、想定質問にはスラスラと答えることができる。
- 面接で、予想外の質問には絶句するなどして答えられない。
- 敬語や難しい言葉づかいを普段から正しく使いこなせる。
- 会社訪問や面接時でも、常に馴れ馴れしい態度である。
- 雇用条件にこだわりがあり、粘り強く就職先を探し続ける。
- 訓練で習得し成績がよい作業でも、仕事に対して自信がない発言をしてしまう。
- 未経験にもかかわらず、仕事に対して妙に自信満々な発言をしてしまう。

その他日常での行動の特徴

- 常に意欲的で新しいことへ果敢に挑戦する。
- 先の見通しがないと、強い不安感を抱く。
- 忘れ物が多いし、部屋に物を忘れることも多い。
- 他人には気がつかない変化を敏感に感じ取る力がある。
- かばんの中に、たくさんの物を詰め込んでいる。
- 他人の目をいつも気にしている。
- 新製品などを常に気にして、すぐに入手している。
- 記憶力があり、ちょっとした約束を忘れない。
- 指示されたこと以外については、自主的に行動しない。
- 感覚に過敏なところがあり、作業に集中できない。





配慮が必要な訓練受講者への対応において、施設としてどのような対応が必要なのですか。



支援を行うに当たっての基本的な姿勢としては、次のとおりです。

- ① チーム体制による組織的な支援を行う。
- ② 事後対応ではなく、予防の観点で支援を行う。
- ③ 配慮が必要だと気が付いたら、組織内ですみやかに情報共有を行う。
- ④ 場合に応じて、本人・家族と密接に相談しながら、一緒に考えていく(特にカレッジの場合)。
- ⑤ 本人・家族が周囲の受講者に情報をクローズすることを望んだ場合でも対応する(同上)。
- ⑥ 就職ができなかった場合でも、将来に道筋をつけた形で修了を迎えられるようにする。
- ⑦ 専門的な知識が必要なときは、支援機関(地域センター等)を頼る。

- 配慮を要する訓練受講者は、発達に偏りがあるため、通常と同じ訓練をしても能力は伸びにくい。
- 個々の行動特性に適応した環境でないと能力を発揮しにくい。

- 訓練受講者本人が行動特性に気付いていないこともある。
- 周りの人も性格や本人の努力不足と考えることが多い。

- 特別な配慮をしないと訓練受講者にとって非常に不利益になる。
- 不適切な対応・支援によっては、二次的障害を招くこともある。

※二次障害:情緒の不安定、反抗的な行動、深刻な不適応の状態等

1人の指導員での対応では限界がある。施設全体で行動特性に対する共通理解を図り、チーム体制による複数の職員による適切な支援と対応を行う必要があります。

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P14～P16をご参照ください。



障害者の差別禁止法、合理的配慮に基づき、職業能力開発施設としては、どのような対応が必要なのですか。



障害者手帳を有している者や障害に係る診断を受けている者に対しては、法律に基づいて「合理的配慮」をすることが求められています。行動特性が一般的な訓練受講者と異なるからといって、合理的配慮が求められるわけではありません（「障害」の有無が不明なため）。職業能力開発施設の役割として、必要な知識・技能の付与及び就職支援を効果的に行うため、まずは「気づき」を踏まえ、訓練受講者の行動特性を把握した上で、支援・対応を行うことが必要です。

① 気づきの目的

気づきとは、本人支援への第一歩です。

他の訓練受講者との行動特性の違いを見出したり、本人に行動特性を理解させ、対応できるようにするために必要不可欠なものです。

特にカレッジにおける学生の場合、全訓練期間を通した支援を行うことで、職業人として自立していけるようにするためにも、より多くの本人の行動特性を見付けることが大切です。

② 注意点

「気づき」は、訓練受講者の障害のある／なしを判断するために行うものではありません。同時に、指導できない理由や言い訳のために行うものでもありません。

支援により、訓練受講者が問題なく訓練を遂行し、修了して、就職していくためのきっかけです。

③ 気づきのきっかけ

訓練受講者の特徴的な行動に注意することが気づきのきっかけとなります。

ただし、1つの出来事が当てはまるからといってすぐに決めつけるのではなく、十分に他の職員と情報を共有した上で、行動特性等を吟味して、具体的な支援を行うかどうかを判断することが大切です。

※合理的配慮についてはQ19(P37)参照





配慮が必要な訓練受講者の支援において、本人に自分の行動特性について気づきを促すにはどうすればよいですか。



気づきを与える方法は色々あるので、本人の行動特性にあわせながら提示します。

気づきを与える方法としては、声掛けやチェックリスト、写真や動画の撮影等があります。

気づきを促すことは、自分の行動特性について自己理解を深めるのが目的です。具体的に気がつかせるのが大切で、曖昧な表現、暗黙の了解があると、なかなか気がつきません。実習では「姿勢」「目線」「タイミング」という観点で、自分の行動特性について気づきを促すのが大切です。

一方で「できる」ことに本人が気がついていない事もあります。どんなに小さなことでも褒めたりして、気づかせるのも大切です。

気づきの促しの具体例

グループで予定表を作成させることで、自分のスケジュールが他人の影響を受けること、また他人に影響を与えることに気づくように促した。

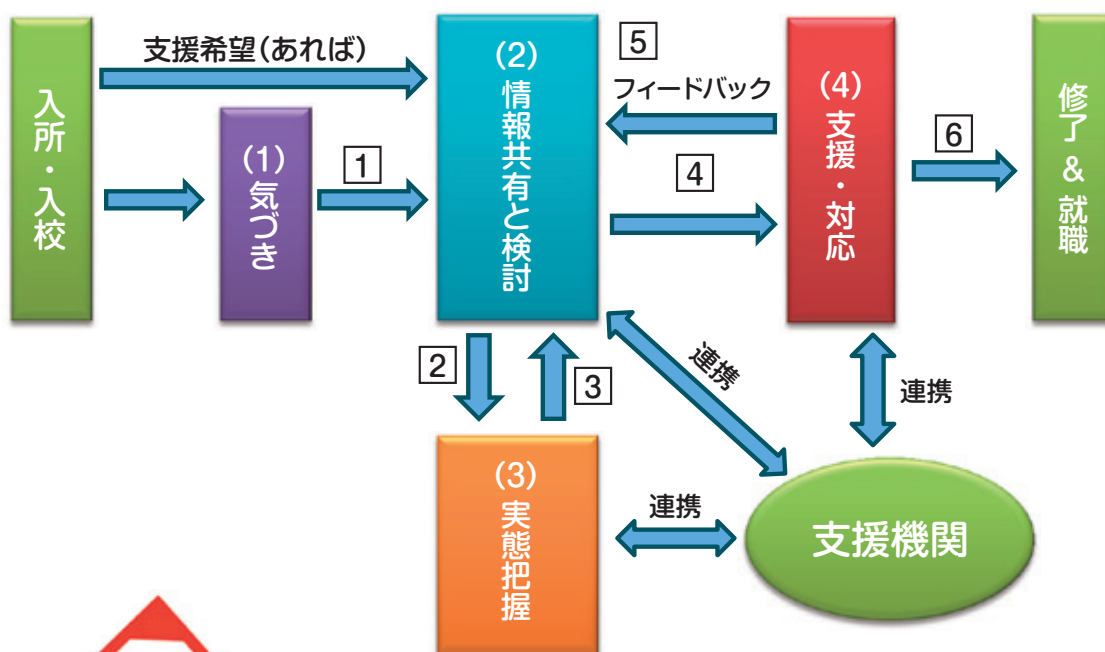
- グループで予定表を作成させることで、自分と他人のスケジュールの関連性に気づかせる
- Aさんの作業が終わっていないと、自分の作業を開始できない
- Cさんは、自分の作業が終わらないと、作業を開始できない
- 自分の忙しい期間と、他人の忙しい期間は違う



配慮が必要な訓練受講者の方がいた場合、訓練実施上の配慮や対応の流れはどのようなのでしょうか。



担当職員に気づきを促して、訓練受講者の行動特性を観察し、複数の職員が気付いた特有の行動特性があると思われる受講者については、まず施設内で情報共有を図ることが大切です。



【主な支援機関】

- ・地域障害者職業センター〔機構〕
- ・広域障害者職業センター/障害者職業能力開発校〔機構〕
- ・発達障害者支援センター
- ・医療機関等

図3 訓練実施上の対応の流れ

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P18をご参照ください。



配慮が必要な訓練受講者に対する支援体制は、どのようにすればよいのですか。



まず、訓練科の担当指導員と受講者係又は管理職(訓練課長・学務(援助)課長等)、就職支援担当者等関係者の間で情報共有を図ることが大切です。

① 対応の流れ

Q9(P16)参照

② 支援の対応及び体制

施設内に独自のケース会議を設置し、特性の検討と支援の方針を決め、全ての情報がケース会議に集まるようにしている事例があります。

支援体制の構築には、専門家の協力、全員参加の意識、配慮が必要な訓練受講者が存在することが当たり前という意識が必要です。

【カレッジの事例】モデル校での支援体制の組織図

校内にケース会議を設置し、特性の検討と支援の方針を決めている。
そのために、全ての情報はケース会議に集まるようになっている。

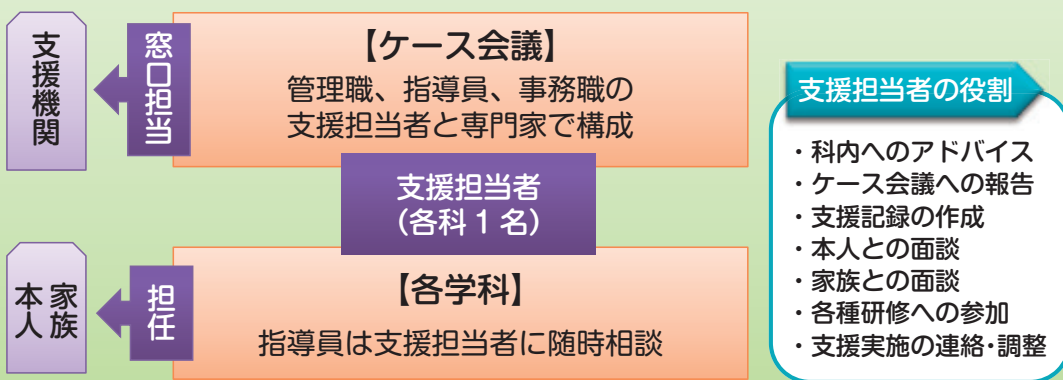


図4 配慮が必要な訓練受講者に対する支援体制(例)

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P18～P19、P95～P100をご参照ください。



配慮が必要な訓練受講者を支援機関に誘導・案内するためのフローや方法を教えてください。



「支援・対応ガイド」(実践編)のシートを参考にご紹介します。

情報共有や支援機関と連携するためには、各種の記録が必要です。ここでは、モデル校で使われていた書類を改良した【支援記録シート】の紹介をします。支援記録シートは情報共有・他機関との連携の際に用いるシートで、3つの記録シートから構成されています。

なお、各シートのデータは下記URLからダウンロードできますので、ご活用ください。

<http://www.jeed.or.jp/js/station/qa.html>

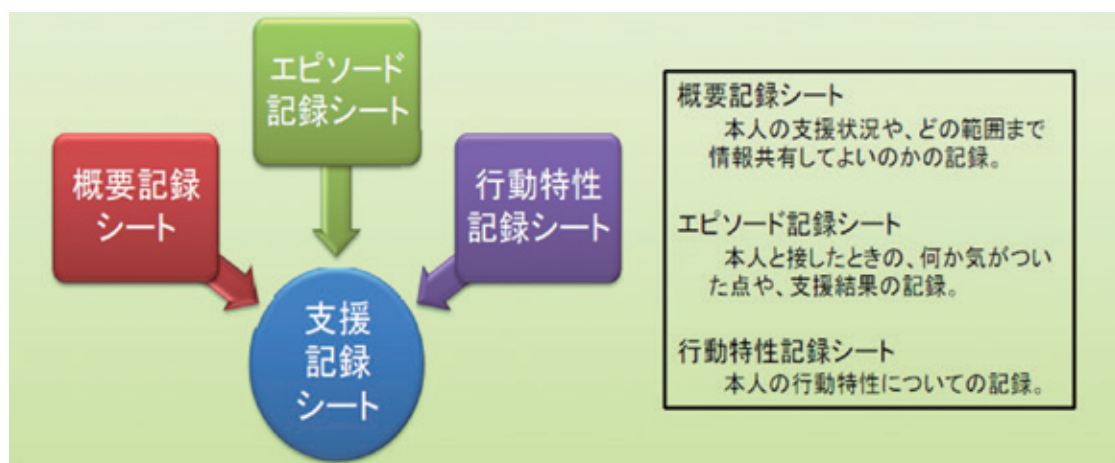


図5 支援記録シートの概要

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P85～P92をご参照ください。

概要記録シート

概要記録シートとは、【支援体制】【ご本人のニーズ】【関係者の意見】【支援段階と主な状況】【情報共有に関する同意】の5つの項目についての記録です。支援担当者が、支援の全体像と情報の扱いについて、すぐに把握するための資料です。

【支援体制】

本人を支援している施設内の支援担当者、家族、支援機関の情報を書く。必要な時に、だれが一番本人のことをよく知っているのか、外部に相談するときの連絡先、相談するときの注意点を記載する。

【ご本人のニーズ、関係者の意見】

訓練受講者のニーズに応じた的確な支援を行うため、客観的な情報(指導員の行動観察等の情報、家族からの情報、支援機関等からの情報)と主観的な情報(訓練受講者から得た情報やニーズ)を分けて記載する。

【支援段階と主な状況】

支援段階について、観察中なのか、支援中なのか記載する。さらに、それぞれの詳しい状況について記載する。

【情報共有に関する同意】

情報をどこまで共有・公開してよいのかを記載する。

部外秘(支援に関わる人のみ閲覧可)

概要記録シート

更新日 年 月 日

【支援体制】			
施設内の主な支援担当者			
家庭との協力関係			
支援機関との協力関係			
【本人のニーズ】			
本人から得た情報やニーズ			
【関係者の意見】			
指導員の行動観察等の情報			
家族からの情報			
支援機関等からの情報			
【支援段階と主な状況】			
①観察中	①本人の自覚 あり・なし	④診断はあるか ある・なし	
	②家庭の自覚 あり・なし	⑤本人の理解 理解あり・理解なし・理解なし	
	③支援の必要性 現状のままでは、休学・退学の恐れがある 現状のままでは、授業の参加が難しい 現状のままでは、進級・修了が難しい 現状のままでは、就職・進学が難しい	⑥受容や各部署の連携 ※受容や各部署の連携がないときは、会議に注意すること	
⑦支援を本人に 求めているのか	よい・だめ	⑧障害者手帳 について	⑨利用している 利用していない 利用希望 取得済み
⑩支援を事前に 話しているのか	よい・だめ	⑪障害者手帳 について	⑫利用している 利用していない 利用希望 取得済み
⑬支援機関の 利用	⑭利用しなくても大丈夫 利用したいので家庭と交渉中 利用予定または利用中 以前に利用していた	⑮障害者手帳 について	⑯利用している 利用していない 利用希望 取得済み

※個人情報保護法に基づき、個人情報を適切に管理します。

【情報共有に関する同意】 ※同意の有無の確認用であり、同意書を別途用意するのが望ましい。 □職員(同じ組織内の専門家とケース会議メンバーも含む)への情報提供と相談 ・クラスメイトへの状況の説明方法 □障害を明らかにして説明してよい □障害は伏せた形で説明する □本人自らが説明する □その他() ・外部の支援機関や専門家等に対する情報共有と相談に関する同意 ※必要になったときに同意の手続きを行い、下にその旨を追記する

※個人情報の取扱いについては、個人情報保護法をはじめとする法令・規程等に基づき、十分留意し適切に管理します。

図6 概要記録シート

【注意】

状況が変化したときには概要記録シートを更新すること。
更新日は右上(分かりやすいところ)に記入する

エピソード記録シート

エピソード記録シートは、何かの気づきや、面談、支援の取り組みについての結果を記録します。支援機関と相談するときに、最も役に立つ記録になります。書き方は自由形式ですが、専門家がアドバイスできるように、前後の状況や周囲の様子を含めて詳細に書いてください。

※本人の名前は文章中に記載しないでください。

エピソード記録シート

日時	関係者
①出来事や面談時のエピソード	
②本人の特性の見立て・予想	
③支援方針や決定事項	
④その後の状況(支援結果)	

※個人情報の取扱いについては、個人情報保護法をはじめとする法令・規程等に基づき、十分留意し適切に管理します。

図7 エピソード記録シート

【注意】

エピソードが増えるたびに、表を下に追加していくこと。
長期間にわたるエピソードの時は【日時欄】へ大まかな期間を書く。

行動特性記録シート

行動特性記録シートは、様々な行動特性を記録するシートです。また、この行動特性と支援との関係について、4つの観点からチェックを行います。本人と接する職員が行動特性と対応方法を把握していたら、問題行動を未然に防ぐことができます。また、このシートは職員にすぐにアドバイスするのに役立ちます。

※本人の名前は文章中に記載しないでください。

行動特性記録シート

更新日： 年 月 日

活用：支援に活かそう
克服：克服する支援ができそう
回避：回避する支援ができそう
不要：支援しなくても大丈夫

気づいた行動特性	活用	克服	回避	不要	行動特性がわかる 特徴的なエピソードと対応方法

※個人情報の取扱いについては、個人情報保護法をはじめとする法令・規程等に基づき、十分留意し適切に管理します。

図8 行動特性記録シート



配慮が必要な訓練受講者の支援において、家族への連絡の取り方や、家族と面談をする際に留意することはありますか。



「特別な配慮をしないと訓練・学業・就職面で本人に大きな不利益を生じる」又は「問題行動や二次障害を防止できない」と判断したときは、家族との面談を検討しましょう。

家族への連絡方法(施設の事例)

訓練の状況を説明した手紙を、訓練受講者を通じて家族に渡している。また、問題行動が見られるので、家族の方にも話を聞かせてもらえないか、と受講生本人にお願いをすることもある。

家族との面談時の注意点

- 管理職を含めた複数の職員で対応する。
- 本人、家族の了解の上で、必要に応じて支援機関の専門家を交えて行う。
- 本人の将来を一緒に考えたいという姿勢で家族と接する。
- 発達障害の可能性と支援・対応方法については、必ず信頼関係を築いてからの面談で話をする。
- 信頼関係を築くまでは、配慮や支援の必要性について、何度も面談を重ねることが重要である。



配慮が必要な訓練受講者へ何らかの支援をしたいと思うのですが、何から始めれば良いですか。



本人の行動特性を観察し、何が「できて」何が「できない」のかについて把握することから始めましょう。

1 まずは訓練受講者を観察する。

- ① 職員間の情報共有。
- ② 職員は接し方に気を付ける。
- ③ 支援担当者がある場合には、訓練受講中の様子を観察する。
- ④ 就職支援担当者や家族等との面談がある場合には、面談する職員から、さりげなく探りを入れる。

2 支援を検討するためのケース会議などがある場合には、支援方法を検討する。

- ① 支援担当者または担当指導員から訓練受講者の様子を報告する。
- ② より深く観察すべきポイントと行動特性を検討する。
- ③ 予想される行動特性と、軽微な支援方法を検討する。
 - ケース会議に専門家や支援方法を学んだ指導員等がいれば観察段階からアドバイスをもらえるメリットがあります。

〔アドバイスの例〕

・字句どおり解釈するようなので、比喩表現や慣用句を使わずに指示するようにしましょう。



さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P19をご参照ください。



配慮が必要な訓練受講者への具体的な支援方法について教えてください。



本人の行動特性に合わせた方法を考えることから始めます。

1 本人の行動特性に合わせた方法を考える。

- ① 「できる」部分を活かして「できない」部分を補うようにする。
- ② 「できない」部分は、本人の努力で解決できないことが多い。

2 たくさんの支援方法を用意し、トライ&エラーで試す。

- ① 大きい支援を1つ用意するのではなく、小さな支援を多数用意する。
- ② まずは全員を対象とした支援を試してみて、本人の変化を観察する。
- ③ 大事なのは支援に失敗しないことではなく、支援の失敗に早く気が付いて、次の支援にすみやかに移行すること。

3 集団指導と個別指導の場面に分けて支援を検討する。

- ① 集団指導のときは、周囲に気づかれないよう全員を対象とした支援を行う。
- ② 個別指導のときは、本人に合わせた支援を行う。
- ③ 全員対象から本人対象に移行する仕組みも検討。

4 将来的に支援を外せるように道筋をつける。

- ① 最初は手厚い支援で、本人が迷わず作業できるようにする。
- ② 作業が定着したら、段階的に支援を外して自立させていく。
- ③ 段階的に外していくには、小さな支援が最適。

※具体的な支援方法等について、次頁以降に紹介します。



さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P18～P84をご参照ください。

支援方法(支援テクニック)構成

【スモールステップ】(26ページ)

到達目標を非常に小さな段階に分解し、難易度を少しずつ上げながらスキルを習得する。

【モデリング】(26ページ)

作業の見本を提示しながら教える。

【視覚支援】(26ページ)

文字、図、写真、動画などを用いて、視覚的に理解できるような情報を提示する。

【ルール化】(27ページ)

暗黙のルール(常識的に判断可能なため明示していないルール)を本人に理解できる形でルール化して示す。

【気づきの促し】(27ページ)

本人が自然と気がついていない部分について、気づきを与えるための情報を提供する。

その他

【構造化】(28ページ)

【日々の小さなトレーニングが大事】(28ページ)

【コミュニケーションの苦手さがある受講者】(29ページ)



スモールステップ

到達目標を非常に小さな段階に分解し、難易度を少しずつ上げながら技能・技術を習得する。

- 作業手順書の手順を細かく設定。
- とくどき、全体像を振り返りながら作業をすすめる。
- 作業の区切りがつくところで、これまでの作業が正しく出来ていることを自己確認する手順を必ず設定。
- 細かく区切ることで円滑に作業が進むような行動特性があるとさらに有効。

モデリング

作業の見本を提示しながら教える。

- 口頭での説明や図ではイメージが付きにくい作業手順が理解しやすい。
- 成功した作業だけではなく、失敗した作業もモデリングするとより理解しやすい。
- 真似が得意だったり、視覚情報の記憶が得意だったりする行動特性があるとさらに有効。

視覚支援

文字、図、写真、動画などを用いて、視覚的に理解できるような情報を提示する。

- 口頭で説明しにくいものの理解が深まる。
- 忘れてしまっても、視覚支援だと見直すことができる。
 - ◆ メモやチェックリストは有効なツール。
- 色や記号などの目印を用いた支援も有効である。
 - ◆ 工具と保管場所を同じ記号でマッチングするなど明確化できる。
 - ◆ 分類分けや範囲の明確化などもできる。
- 感覚的に判断できないものを、視覚情報を用いた判断に切り替える支援などもある。
 - ◆ 視覚的に状況判断するための基準を提示する。
- 視覚情報の方が理解が早い、見た目の変化にすぐ気がつく、こまめに確認するのが好き、といった行動特性があるとさらに有効。

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P18～P50をご参照ください。

ルール化

暗黙のルール(常識的に判断可能なため明示していないルール)を本人に理解できる形でルール化して示す。

- ルールは、場面と行動をセットで提示する。
 - ◆ 「○○のときは、××する。」が基本形。
 - ◆ 場면을明示しないと、行動するタイミングが本人に伝わらない。
 - ◆ 場面が広範囲だと守れないルールになるので注意が必要。場面は具体的かつ限定的に示すこと。
- ルール化するだけではだめ。そのルールを本人が理解できるように提示する必要がある。
 - ◆ ルール自体を本人が理解していないと意味がない。
 - ◆ 提示する方法は、本人の行動特性に合わせる。
- ルールは全員を対象にすること。
- ルールを守る気持ちが強い行動特性があるとさらに有効。

気づきの促し

本人が気づいていない部分について、気づきを与えるための情報を提供する。

- 本人が意識していない部分を気づかせて、最終的には自分の行動特性について自己理解を深めるようにすること。

Q8(P15) 参照



さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P18～P50をご参照ください。

構造化

「いつ、どこで、何をすべきなのか」を本人が混乱せずに認識できるよう整理する。

■ 物理的構造化

- ◆ パーテーションなどの区切りによる空間認識の明確化。
- ◆ 場所と行動が1対1対応となるようにする。

■ 時間の構造化

- ◆ スケジュールを視覚的に理解できるように明確化。
- ◆ スケジュールの長さは、本人の先の見通しに合わせる。

■ 作業の構造化

- ◆ 作業方法を理解しやすいように明確化。
- ◆ 作業手順を理解しやすいように区切る。

日々の小さなトレーニングが大事

■ 訓練をスムーズに受講できるようにするだけでなく、日常的な生活・社会スキル(ソフトスキル)を伸ばすことも必要。

- ◆ 作業スキルが高くても、生活・社会スキルに課題がある訓練受講者は、就職後の仕事の定着が難しくなる。

例) 挨拶しない、報連相(報告・連絡・相談)ができない、時間にルーズ、等々

- ◆ 生活・社会スキルは、日々の小さなトレーニングで伸ばす。

■ 小さなトレーニングのポイントは、「理由を明確にする」「即時にトレーニングする」「ロールプレイ形式」の3つ。

- ◆ 本人が職員に対して課題のある行動を行ったときに、どの行動が不適切で、その理由は何かを明確にするとよい。
- ◆ 本人に認識があるうちに実施するとよい。
 - * 時間が経った後でトレーニングすると、本人の認識が消えてしまっていることもある。
 - * 課題のある行動を後で思い出すことに、強烈な抵抗感がある人もいる。
- ◆ 適切な行動は、口頭で説明するだけでなく、ロールプレイなどで体感させるとよい。
 - * 言葉では、適切な行動がイメージできない人もいる。



さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P18～P50をご参照ください。

コミュニケーションの苦手さがある受講者

- ここで扱う「コミュニケーション」は、世間一般の意味より狭い。
 - ◆ 世間一般では、集団行動も含めて広い意味で使われている。
 - ◆ ここでは、意思の疎通の成立に限定する。
- 意思の疎通の成立には、非言語のコミュニケーションも大事である。
 - ◆ 表情、身振り、しぐさ、口調、態度などのサインで意思を伝えている。
 - ◆ 常識的な部分や、簡単に推測できる部分(暗黙の了解)は省略している。
- 非言語のコミュニケーションが苦手な人もいる。
 - ◆ どんなに分かりやすいサインでも、意図を読み取れない。
 - ◆ 本人もサインを出さない。表情・行動と会話の内容が一致していない。
 - ◆ 皮肉、冗談が分からず、まともに受け答える。
 - ◆ 「あれ」「これ」「それ」といった指示代名詞、擬音語などの比喩表現が理解できない。
 - ◆ 言われたこと以外は行動しない、状況を察する行動ができない。

配慮した話し方①「本人が理解できる表現を使う」

- 表情やしぐさで伝えず、すべて言葉で伝える。
- 皮肉や冗談は基本的に言わない。
- 指示代名詞や比喩表現も極力使わない。
- 曖昧な表現による基準を使わずに、すべて言葉で伝える。

『コピーをとるときは、まずコピー機の上のカバーを開けて、ガラスに原稿を**ぴっちり**置いてください。そして、カバーを閉じてから、コピーボタンを**ポチッと**します。そうそう、ガラスの上の**あれ**を取り忘れる事がよくあるから、気をつけてくださいね。』(下線が曖昧、比喩、指示代名詞になっている)

配慮した話し方②「暗黙の了解部分を補足する」

- 常識的なので省略していた部分まで説明を加える。
- 簡単に推測できる行間部分も補足する説明を加える。

『電話をかけたときは、まず最初に所属と名前を言った後に「いつもお世話になってます」と言ってから、用件を伝えます。』



『**仕事で**電話をかけたときは、まず最初に**自分の**所属と名前を言います。そして、**社交辞令の挨拶として**「いつもお世話になってます」と言ってから、用件を伝えます。』(下線を抜くと電話をかける場面や何のために言うのか等が伝わりません。)

※日常会話は暗黙の了解を多用するので注意が必要です。

※詳しくは「伝わる話し方事例」をご参照ください。



配慮が必要な訓練受講者の支援において、実際にいた訓練受講者や支援方法の事例について教えてください。



本人の行動特性に合わせた支援をする必要があります。各施設では過去にこのような対応事例がありました。

表1 施設における対応事例

事例	訓練受講者の状況	支援方法
1	就職希望調書や、履歴書の志望動機等、就職書類の文章量を多く書いてしまう訓練受講者。	記載内容を減らすよう指示したところ、反対に内容を増やしてきてしまった。 その後、本人と相談を行い、どの内容を一番伝えたいのか確認し、適切な量の内容に修正。履歴書に加え、さらに志望動機を記した手紙を企業に送付することを希望としたため同封し、結果、採用に至った。
2	訓練の欠席が多く、受答えが苦手な訓練受講者。	積極的に就職相談室に来てもらうように誘導した。結果、コミュニケーションや学習に問題視している本人の気持ちを聞くことができ、ハローワークの専門援助部門の存在を紹介できた。
3	解離性同一性障害の診断を受けた訓練受講者。訓練中に人格交替等が起きていた。	労働局・ハローワークといった関係機関を交えて今後の検討を行なうとともに、本人の許可を得て通院先の医師に連絡を取り、訓練受講者の持つ特性の確認を行った。医師により就労上は問題ないという意見を踏まえ、施設では特別カリキュラム(自主学習・就職活動を多め、実習時は見学のみ)を組んで支援した。複数回の模擬面接と面談を重ね、就職が決定。
4	アスペルガーの自覚がある訓練受講者。	ハローワークに共に行って一緒に相談を行った。当初は正社員希望だったが、できることと、やりたいことを折り合いをつけ、まずは短時間雇用から開始。就職先も過去に発達障害の方を受け入れていた実績があったため、スムーズに協力体制を敷けた。

5	就職後、条件が違うのでやめましたと報告してきた訓練受講者。	すぐに次の会社探しを対応せざるを得なかった。企業にも迷惑をかけたので、その後のフォローなどが大変だった。 【対応案】 その方はもともと短絡的な判断をして、性急な行動をしてしまう傾向があった。本人1人の判断で物事を進めさせるのではなく、面談や相談を何回も重ねながら、ゆっくり進めていく事が必要であった。
6	就職経験がほぼない訓練受講者。訓練は毎日休むことなくはじめに受講していたが、就職活動をする気配がほとんど無かった。	訓練中は、応募書類の作成支援や求人情報の提供を行っていたが、動き出す気配はほぼ無かった。 訓練修了2週間前に、就職活動は訓練修了後に進める意向があったため、訓練受講中と修了後の就職支援比較表を見せ、修了後は就職支援がしにくいことを伝え、就職活動を促した。 訓練修了後は、自宅訪問等やハローワークへ一緒に行ったが、最終的に「自分のペースでやらせてくれ」と懇願され、支援を断念した。 【対応案】 常に不安を抱えている印象であったため、施設全体の情報共有と打合せを早めに行い、リラックスしてもらえるように、訓練期間中のケアを重点的にするべきであった。



配慮が必要な訓練受講者について、訓練中はどのようなことに気を付けたらよいですか。



行動特性を把握し、その特性に合わせた指導を心がける必要があります。

モデル校での支援の流れ【一例】

行動特性を詳しく分析

- ▽課題のある行動を引き起こした環境(刺激)があるのか。
- ▽本人の感覚に過敏／鈍感な部分があるのか。
- ▽本人が無意識に行動する部分があるのか。
- ▽本人が直感的に理解／行動できない部分があるのか。
- ▽本人に欠落している常識があるのか。
- ▽本人の苦手な記憶方法なのか。
- ▽本人が大きな不安感を持つものなのか。



支援方法を検討・実施(工夫)する

- ▼悪い影響を与える環境を排除する。
- ▼感覚の状態に応じた工夫をする。
- ▼意識できるように導くか、代替手段を定める。
- ▼図を用いて説明したり、ルールを定める。
- ▼欠落している常識を教える。
- ▼得意な記憶方法で教える。
- ▼不安感を解消する工夫をする。



支援の結果を検証する

- 発達障害を想起させる者の場合、支援が上手く行ったときと行かないときの差が大きいので結果がわかりやすい。
- 良い結果が出ない場合は再分析する。

さらに知りたい方は174ページ記載参考資料「職業訓練実践マニュアル 発達障害者編Ⅱ～施設内訓練～」P2～P23をご参照ください。



配慮が必要な訓練受講者に対して行う訓練環境の工夫事例等は、どのようなものがありますか。



行動特性別に相手の反応を見つつ工夫する必要があります。具体的な事例は次のとおりです。

表2 モデル校での工夫事例【一例】

モデル校からの報告が多い行動特性	工 夫 事 例
● 曖昧・抽象的な言葉を理解するのが苦手	・ 具体的な説明文や見本(写真、図等)等を使用し、説明する。
● 同時に複数のことを理解するのが苦手 (優先順位がつけられない場合)	・ 細分化した作業手順を一つずつ示す(スモールステップ)。 ・ 指示は、ゆっくり、具体的に、明確にする。 ・ 一度に指示することは、一つずつ。
● 失敗が多く、やる気が起きない	・ 自己肯定感を持つことができず、失敗したことだけが記憶に残りやすい。失敗は、責めずに、できたことを褒める。 ・ 失敗しないような治具、補助具等を使用する。
● ルール・マナーが理解できない	・ 「いつ(までに)」、「誰が」、「何を」、「どのようにして」を明確にして伝える。 ・ 暗黙のルールを明文化して説明する(文章で説明する)
● 遅刻、早退、欠席等の連絡がない ● メール、電話等で連絡はあるが、表題がなかったり、説明がなかったりする	・ 入所(学)時に、遅刻、早退、欠席等の連絡方法等のルールを説明した。 ・ 同時に、なぜ必要であるかの理由を説明した。 ・ 電話のかけ方、メールの定型文の提示を行った。 ・ 早退等の場合は、どのように退出するかのルールを作り説明をした。 ・ 遅刻、早退、欠席に関してルールを文章にして学生全員に授業中に渡した。
● 遠回しな表現では理解できない。想像を含む説明をすると理解できない。	・ 教材に動画等を利用し視覚的に分かるようにした。 ・ 具体的なものや写真をみせて説明した。 *板書と組み合わせることで、訓練受講者の緊張感を維持すること。

モデル校からの報告が多い行動特性	工夫事例
● 授業中の冷房、暖房等の温度変化に敏感に反応し寒がったり暑がったりする	・ 服装で調整するように本人に伝え、薄手の服を数枚重ね着をさせる等の工夫をさせた。 ・ 教室ではできるだけ、温度変化が少ない場所を選びその席に座らせた。 ※感覚過敏で温度に敏感なので、我慢するような指導をしないこと。
● 集中できない	【周囲の状況や変化により落ち着きがなくなる場合】 ・ 窓側を避け、座席を前方にする等、刺激を少なくする等の工夫をする。 ・ 後ろから視線を感じる手が苦手な訓練受講者は後列に配置 ・ 感覚過敏で周りからの刺激(光、音、臭い等)が気になる訓練受講者は席を端に配置 ・ 必要に応じて、パーテーションやノイズキャンセリングイヤホン・ヘッドホンの使用を認める
● 授業中に集中力が途切れてしまう	・ 長時間の実習では作業を分割し、区切りごとに休憩時間を入れる等途中で気分転換できるように工夫した。 ・ 作業は、できるだけ分け分けして行うよう工夫した。(スモールステップを応用した。)

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P54～P75をご参照ください。

やってはいけないこと	理由及び対応方法
● 自然と覚えるのを待つ。	・感覚的に自然に学習できないから今の状況になっている。 〔よりよい対応方法〕 ・観察するために様子を見るのは構わないが、短期間のみ。 ・感覚的ではなく、視覚的に学習できるように支援する。
● 苦手なことを苦手な方法で繰り返し練習させる。	・苦手なことの原因は、努力で解消できない可能性が高い。 ・技能の習熟曲線が通常の人と違うこともある。 〔よりよい対応方法〕 ・苦手なことは、本人が得意な方法を活用して練習させる。
● 根性論で指導する。	・取り組む過程で活路を見いだせるだろうと考えて指導しても、本人は活路を見いだせない。 ・見通しがない状況に対して強い不安感を持つ。 〔よりよい対応方法〕 ・先の見通しを持たせながら指導する。
● 多くのことを一度に説明する。	・本人の短期記憶に困難さがある場合、最初の方の記憶は上書きされてしまう。 ・通常の人が処理できる情報量でも、本人にとっては情報過多になってしまう場合がある。 ・通常の人なら説明のどの部分が重要なのか判断できても、本人には判断することができず、間違えて余分な説明部分を重要と判断することがある。 〔よりよい対応方法〕 ・適切なところで話を一度区切り、メモなどをとらせる。 ・メモをとるのが苦手な場合は、職員がメモを作成してもよい。
● 本人が作業しながら、指導員の説明を聞く。	・二つのことを同時に処理することに困難さがある場合、どちらかがおろそかになる。 〔よりよい対応方法〕 ・本人の作業をいったん止めてから、説明する。



入所選考時に、配慮が必要な訓練受講希望者であるかどうか判断することはできますか。



短時間の面接等で、判断することはできません。

どんなに専門知識がある人でも、入校(所)試験で特別な配慮を必要とするかどうかを判断することは極めて困難と思われます。

特別な配慮を必要とする訓練受講者は、当機構の職業能力開発施設だけではなく、都道府県立の職業能力開発施設や大学等の高等教育機関においても対応事例が増加傾向にあるといわれています。

最近では、求職者が減少傾向にある中で、職業能力開発施設に入所(校)してくる者の中で、特別な配慮を必要とする受講者がより顕在化しているといえます。

このような社会的状況の中で、面接等で違和感を覚える者がいたとしても、訓練を実施する上での支障や安全上の問題がないか等の通常の選考をした上で、選考基準を満たしていれば、当然、受け入れることになります。

また、当機構の職業能力開発施設での職業訓練受講を希望する者の場合、ご本人が自分の特性や障害の有無に理解がない(または受容していない)場合が多いかと思われます。一般の大学等では、こういった「グレーゾーン」の学生支援の対応に苦慮しているとも言われています。

国の機関である職業能力開発施設としては、専門機関の診断等がない以上、「障害者」として取り扱うことはできません。

各施設にあっては、訓練受講者の行動特性等を踏まえた上で、施設運営上可能な範囲での配慮や必要な支援を行い、訓練実施や就職支援等を行うことが求められています。





入所選考前に訓練受講希望者から障害がある旨の申し出があり、入所選考時の配慮を求められました。どのような配慮をすればよいですか。



障害者差別の禁止及び合理的配慮の対応が求められます。

障害者については、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)第9条第1項及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(平成27年2月24日閣議決定)に基づいて、「その事務又は事業を行うに当たり、障害(身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害)を理由として、障害者(障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの)でない者と不当な差別的取扱いをすること(障害者差別)により、障害者の権利利益を侵害してはならない。」と差別禁止が求められています。

また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮(合理的配慮)を行わなければなりません。

次頁に掲げる配慮事例を参考に、可能な範囲で合理的配慮を行ってください。



さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応 要領」、「公的機関における障害者への合理的配慮事例集」をご参照ください。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 障害の特性により、説明会、シンポジウム、職業訓練等の際に、頻回に離席の必要がある場合に、座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、適切な場所に長椅子等を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 初めに、利用者本人にとって理解しやすいコミュニケーション方法を把握した上で、筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- 障害者本人から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語はさける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- クリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、周囲に人が少なく静かな場所へ誘導する等、本人が安心できる環境を準備する。



さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」、「公的機関における障害者への合理的配慮事例集」をご参照ください。



訓練を実施するにあたって特別な配慮が必要となることが想定される方と面接する際に、留意することはありますか。



面接では、特別な配慮が必要となることが想定される場合、ご本人の希望する支援の内容と希望する訓練科での訓練受講と就職が目指せるかどうかを判断するための情報を確認します。

障害者差別解消法では、抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるなどの一般的・抽象的な理由に基づいてサービスの提供を拒否するのは、不当な差別的取り扱いとなることに留意する必要があります。

そのため、個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じた提供可能な配慮について検討を行ったうえで、ご本人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましいです。

具体的には、ご本人が訓練受講や就職を目指すにあたって困っていることと、その解決のために望んでいることを確認します。次に、以下に記載している判断基準を念頭に、その判断に必要な内容を確認していきます。

- ① 健康管理や職業への準備性等が十分でなく訓練を受講できる(就業できる)状態にない(まだ訓練受講には早い)あるいは十分には整っていないが限られた訓練期間での改善は困難であると判断された場合。
- ② 各訓練科での受講とその後の就職に当たって必要となる能力・適性がないと判断された場合。
- ③ ご本人の望む配慮が合理的でない(大幅な設備の設置や改修を伴ったり、専任の担当者をつけて欲しいなど、過度な経済的な負担を強いている)場合。

なお、困難さ(提供される訓練と支援で訓練受講と就業が可能かどうか)を判断するのは、原則、本人となります。

③の合理的な配慮について要望された場合には、施設としてどこまでの範囲を提供可能するか予め明確にしておき、その提供範囲でご本人が訓練可能かどうかを判断いただきたい旨説明し(あるいはオープンキャンパスや事前説明会等で例示しておき)、ご本人がその困難さを判断できるようにすることが望ましいです。



合理的配慮の対応について、どこまで配慮すべきか分かりません。判断基準などはあるのでしょうか。



合理的配慮については、ご本人と相談して自己決定してもらうことが基本となります。

合理的配慮については、ご本人と相談して自己決定してもらうことが基本となります。まずは、ご本人の希望を確認し、以下の判断基準も考慮しながら、どこまで配慮するかを相談し、最終的にご本人に決定してもらえるように対応することが望ましいです。

合理的配慮を行うかどうかを、ご自身で決めていただくうえでの判断基準は、2つあります。

- 1つ目は、訓練は勉強のためではなく、将来の安定した就業のために行うものであるという考え方から、要望されている配慮が、「希望する就職先にも要望する前提で考えていただくこととなりますが、事業所にも要望が可能かどうか、その要望を出したときに就職の選択肢が少なくなるなど予測されることがないかも考えて、それを踏まえた上で要望されるかどうか」を考えていただく。
- 2つ目は、配慮を要望された場合には、施設において「過度な経済的負担があるかどうか」を検討します。施設においては、要望された内容が「限られた予算や設備の中でできる、環境整備や人的支援かどうか」を検討し、その検討した範囲で対応可能であることを説明し、その範囲でご本人が訓練や就業を目指せるのか自己決定していただきます。

このように、施設で決めた配慮や訓練を実施するうえでの工夫をご本人に提示して、自己決定していただくことが必要です。



訓練受講者から障害の申し出がありました。
障害の種類別の支援方法はあるのですか。



同じ障害を持った訓練受講者であっても一人ひとり、特性が異なりますので、支援方法は十人十色です。

障害の種類、あるいは障害の特徴に捉われることなく、訓練受講者一人ひとりの特性を理解し、支援することが大切です。

1 支援の流れ

Q9(P16)参照

2 注意事項

- ① 本人の希望(ニーズ)を良く把握すること。
- ② 訓練受講者の行動特性等や家族・支援機関等から得られる客観的な情報を整理・把握すること。
- ③ 把握した情報に基づいて見立て(アセスメント)を行うこと。
- ④ 見立てに基づいた視点で、当面の支援計画を検討すること。
→支援計画として設定する内容が、障害の内容別の支援・対応になります。
- ⑤ 支援を行う際は、必ず本人に説明し、同意を得ること。

※支援は本人からの申し出により始まります。

3 障害の種類と特徴(一例)

P71～P72参照

入所(入校)前に発達障害の申し出があった場合

(1) 気づき

入所(入校)前に発達障害であることの申し出があった。
・入所(入校)早々に、本人から話をするときは、具体的に説明してもらわないと理解することができないと相談があった。
・毎日同じような質問をする。

(2) 職員間での情報提供

・同じ科の指導員全員で情報共有を行った。
・指導内容や発生した状況等を記録した。
・科内会議で指導員間の情報共有を行い、適宜管理職と情報共有した。

(3) 実態把握

・講義形式の授業は大きな問題はなかったが、実習(実験)では、実物を見せて説明することが再現できないことや、コンピューター操作では、確認用のモニターを見ながら行っても、そのとおりできない。

(4) 支援・対応

●家族との面談
・入所(入校)後1か月の時点で、実習状況を見る限り技能習得が困難になる可能性があることを説明。
・専門機関と連携して支援することを説明し、了承を得た。

●支援機関との連携
・家族に対して十分な説明を行ったうえで、専門機関と連携し、職業評価を実施するとともに、障害者雇用に関するアドバイスを得た。その後、職業評価結果を家族に伝えることとした。

(5) 結果

●家族の理解が十分でない場合は、継続して相談・説明を行うこと。
●発達障害についての知識・理解を深め、必要に応じて専門機関と連携すること。

ポイント

●家族の理解が十分でない場合は、継続して相談・説明を行うこと。
●発達障害についての知識・理解を深め、必要に応じて専門機関と連携すること。

訓練期間中にアスペルガー症候群の診断を受けた場合

(1) 気づき

・本人は周囲の雑音が苦手で、実習中に関係のない話で盛り上がる他の訓練受講者に対して不快感を示していたため、口論になったことがあった。

(2) 職員間での情報提供

・担任、教科担当指導員等と情報共有し、経過を観察することとした。

(3) 実態把握

・学力は標準的で手先は器用であったが、周囲の雑音、大きな声、騒がしい声などに対しては、明確に不快感を示す。
・能力自体が非常に高い部分も見受けられたため、職業適性に応じた就職活動が展開できれば、就職も難しくないと考えられた。

(4) 支援・対応

●外部機関と連携した支援
・実習中のトラブルをきっかけに、本人(必要に応じて本人の家族)と面談を実施し、本人の状況等を確認したうえで、専門医の診断を仰ぐことを提案した。受診の結果、アスペルガー症候群の診断を受けた。
・受診後、発達障害者支援センターや地域障害者職業センターに協力を求めるとともに、施設内にケース会議を設置・開催した。
・就職活動の過程で、本人がストレスを強く感じる状態があったので、地域障害者職業センターと連携し状況を確認した。
・障害者就職説明会に参加するなど、就職活動は行ったが、在籍中に就職することはできなかった。

(5) 結果

・修了後、地域障害者職業センターの情報提供を受けた企業で職場実習を実施。その後、当該企業に就職が決まった。
・就職決定後のケース会議(本人、家族、地域障害者職業センター、施設)において、今後の支援の役割分担を決めた。

ポイント

●本人の困り感などを踏まえて、支援機関と連携すること。
●本人の状況を継続的に把握して支援すること。

ADHDの診断を受けたことがある場合

(1) 気づき

- ・入校してすぐに、本人から担任に対して授業内容が理解できるか心配である旨の相談があった。また、家族に対して授業についていけないか不安であることを相談していた。
- ・授業の進捗に支障をきたす場合や、他の学生に比べて落ち着きがない様子等があった。
- ・入校2か月後に家族が来校し、幼少期にADHDと診断され、カウンセリングを受けていたと申し出があった。高校までの学校生活で徐々に行動に落ち着きが出て、安定して授業を受けることができるようになった。

(2) 職員間での情報提供

- ・担当科指導員が、授業への影響を考慮して、当該科の科内会議を招集し、授業における状況を確認した。
- ・遅刻、欠席もなく、授業中に寝ることもなく、真面目に落ち着いて聞いていたため、引き続き授業態度等を観察することとした。

(3) 実態把握

- ・手先の不器用さが顕著で、本人はできていると思っているようでも全くできていないこともあり、制作物の良い悪いの判断が難しいようだった。
- ・適量、適当な作業時間配分での作業を感覚的に行うことが難しいようだった。
- ・グループ作業では、意見を交わすことが難しい様子だった。
- ・指導員に対してはよく話しかけるが、必要以上に個人的な質問をすることが多かった。

(4) 支援・対応

●個別相談(家族含む)

- ・科内会議で状況を確認後、本人と面談を実施
- ・面談後、指導に当たって注意すべき事項を確認するために、家族と面談を実施したところ、本人はどちらかというと人と話すことが好き、就職に関しては障害をオープンせずに就職させたい意向であることを確認した。

●実習における配慮

- ・初めての実習課題を行う場合は、作業手順を示し、手順を確認できるようにした。
- ・工程が多い実習課題では、分からない箇所を確認するように指導した。
- ・グループワークを行う場合は、できる限り面倒見のよい学生とグループを組ませた。

(5) 結果

- ・1年次修了時点では、他の学生と同様に授業を受けることができおり、周りの学生と話をしたり、談笑する場面が多くなった。その後、単位を取得し(講義、実習ともに「可」)、進学した。
- ・就職に関して、家族は本人の状況を理解しているが、障害をクローズにして就職させたい意向である。

ポイント

- 家族と連携すること。
- 周囲の理解や支援をえられるような環境づくりを行うこと。

障害別の配慮・支援の例

【自閉スペクトラム症】

- 本人が受講しやすい座席を確保します。
- 感覚過敏がある学生に、サングラスやノイズキャンセリングヘッドフォンの着用を認めます。
- 会話において伝わりにくさを感じる場合、主語述語等を省略せずに、5W1Hを明確にした、より直接的な表現を使います。
- 口頭で伝わりにくい場合、文字や図を書いて説明します。
- 説明や会話をする際に、本人が使っている言葉や表現方法を用いるとやりとりがスムーズになる可能性があります。
- 他者の表情や感情を読み取りにくいので、教職員は思っていることや感じていることを、本人に明確に言葉に出して伝える方が理解を促せます。
- 対人関係の構築ができずに学生間の情報共有に参加できていないことがあるため、重要な事柄については本人に個別に伝えます。
- 「言われていなくても理解しておくべきこと」等のいわゆる暗黙のルールやマナーを言葉や文字で明確に伝えることで、状況の理解が促進される可能性が高まります。
- 興味や関心のあることに関しては、他の学生と比べて優れた能力を発揮することも多くあるため、本人の興味・関心に即した取り組み方を許容することも重要です。

【注意欠如多動症】

- レポート課題の内容や締切り等、重要なことや覚えていてもらいたいことは、配布資料など形に残るものの中にも記述しておく、本人が頭の中では忘れてしまっても、それを見ることで思い出すきっかけになることがあります。
- 1日を通した集中講義等、長時間にわたって座って授業を聞く必要がある場合には、休憩をこまめにとる、あるいは、途中退席並びに途中参加しやすい環境を設定することで、授業に集中しやすくなる場合があります。
- 重要なことを伝える際には、繰り返し確認できる機会を設ける、あるいは、「これから重要なことを伝えますので、よく聞いてください」と言ってから伝えるなど、学生の注意がこちらに向いていることを確認してから伝えることで、本人が聞いていなかったということを防ぐことができます。
- 指示は、1回で1つずつ内容を伝えるなど、明確で簡潔な方が伝わりやすいことが多いです。
- 長期間にわたっての取組が必要になる場合には、タスクを細かく区切り、少しずつ進めていけるよう、ゼミ等でタスクの進捗状況を定期的に報告する機会を設けると、何もできなかったという結果になりにくく、本人にとっても達成感を感じることができます。また、それによって、その後の取組に対する動機づけが上がり、本人の能力を十分に発揮できる場合があります。
- 先に手順を整理し、優先順位を確認しておくとうまくいく可能性が高まります。

- ADHDに起因した失敗については、本人を叱責しても改善しにくいいため、できたところまでを評価する方が、お互いにとって、よりよい関係性を長く保つことができます。
- 本人の修学における自助スキルを向上させるために、学外のリソースを含めて、支援機関を紹介することが必要となることがあります。また、自助スキルの獲得や向上のための指導に当たっては、その機会を設けるだけでなく、本人がそうすることに対するメリットを自身で感じられることが重要です。その中で、本人自身が自分の認知特性を理解し、それに合った方法を支援者と一緒に探していくプロセスを経ることが有効な場合があります。

【精神障害】

- 急激に精神症状(強い不安や恐怖等)が生じた場合、速やかに服薬や退室をしてよいことを、あらかじめ本人に伝えておきます。
- 授業中の不安や聴覚過敏への配慮として、周りが空いた静かな席や壁に近い最前列の席を優先的に確保します。
- 教員に指名されると極度に緊張し、意見を述べるのが困難になる場合は、指名を控え、個別面談や代替課題等による評価を検討します。
- 精神状態の増悪因子を避けるようにします。例えば、長時間に及ぶ実験や臨機応変な対応が求められるグループワーク等では、体調に悪影響を及ぼす可能性があります。
- 支援内容を決定するに当たり、情報の開示範囲について合意を形成することが必要です。授業や実習と一緒に参加している学生に、支援を受ける学生の障害について開示するかどうか、本人の意向を確認しておきます。
- 精神症状が数週間ないしは数カ月間のうちに変化するのに伴い、支援ニーズも変わる可能性があるため、定期的に現況を確認して支援の在り方を調整します。

資料出所：日本学生支援機構「合理的配慮ハンドブック～障害のある学生を支援する教職員のために～」
(平成30年3月)



訓練は集合訓練のため、配慮が必要な訓練受講者にのみに手をかけられません。どのように対応したらよいですか。



集合訓練でも、「できる」範囲での配慮行う必要があります。

特別な配慮を必要とする訓練受講者への対応は、指導員をはじめ各職員自身も高度なコミュニケーションスキルや経験値が必要であり、個々での対応は、非常に大変です。

たとえば、発達障害を想起させる者の場合、見た目ではわからない障害なので、他の受講者と同じような対応をすればよいと安易に考えてしまいがちです。

しかし、次のような従来の指導方法で対応すると、ものすごく苦勞することになります。

- 数をこなせばコミュニケーション能力が向上すると思い、毎日話しかけ、さらに周りの学生(訓練受講者)に積極的に話しかけるように頼んだ
- 喋ることに慣れるようにするため、毎週5分間の発表をさせた
- 意思疎通ができるようにするため、毎日面談に来るように指示した
- 経験を積めば自覚が出てくると思い、他の訓練受講者の倍以上は、就職説明会や合同面談会へ参加させた
- 慣れれば出来るようになると思い、毎日補講をした

これらの指導例は、本人がそのうち自然と学習するのを期待しています。しかし、例えば発達障害を想起させる者の場合には、自然と学習するのが苦手であるため、当然、効果が薄いです。

これらの指導方法は安易に実施せず、支援の観点で考えて、Q14(P24)で紹介している方法を用いながら工夫して実施することが大切です。

※コラム「やってはいけない指導・説明の仕方」(P35)参照



さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P81, 『伝わる話し方事例』(P84～)をご参照ください。



配慮が必要な訓練受講者に手がかかり、他の訓練受講者から不満が出ています。どのように対応したらよいですか。



訓練受講者の習得度合いには個人差があること等を説明し、他の訓練受講者の理解を得る必要があります。

モデル校での工夫事例【一例】

周囲の受講者が、本人を特別扱いしていると、不満を訴えた場合の対応

【学生(カレッジ)の事例】

不満を訴えた者に対して、「最低限達成すべき目標は全員同じであること」と、「訓練受講者ごとの状況に合わせて授業以外の時間や通常とは異なる方法で教えることがあること」を説明した。

周囲の学生が、本人に対して差別的に接したり、いじめに発展したりする場合の対応

【学生(カレッジ)の事例】

周囲の学生に対して、「人には得意不得意があり、相手の不得意な部分を見付けたら、自分の得意な部分でサポートすることが大事であること」などを説明した。

また、「他人の特徴的な部分を茶化すような行為は子供じみており、社会人として配慮ある適切な行動ができるようになることが重要であること」を説明し、在学中から意識して学校生活を送るように指導した。

他の学生が不公平感を感じると、本人への支援に支障が生じるだけでなく、クラス全体の授業の進捗に影響が生じたり、様々なトラブルが生じたりする可能性があります。このため、本人の診断等が確定し、その情報を得ている場合、トラブルが生じる前、あるいはトラブルが大きな問題となる前に対応できるよう準備しておくことも必要です。

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P84をご参照ください。



「暗黙の了解」や「暗黙のルール」とは、なんですか。



常識的なものとして言葉での説明を省略することです。

説明を省略した部分を察することができない訓練受講者の場合には、周囲が接し方に十分注意しないと、トラブルの原因となります。

《事例》

悪い例)「来週までに、渡した書類へ書き込んで、ください。」

良い例)「来週までに、渡した書類へ書き込んでください。書類を書き終わったら、私に提出してください。」

※悪い例の場合、書類を書いても提出してこない。

支援方法の例【ルールの明示】

暗黙のルールへの対応を苦手とする訓練受講者がいた場合、「どのような場面で、どのように行動をとるべきか」についてのルールを示し、適切な行動を取るために、場面ごとに言葉や行動を明示しておくことが有効です。

※『伝わる話し方事例』参照(P84以降)



さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P40、173ページ記載参考図書・参考資料一覧「障害者雇用マニュアルコミック版5 発達障害者と働く」P6～P8をご参照ください。



配慮が必要な訓練受講者とコミュニケーションを積極的に行っているのですが、話がうまく伝わりません。どのようにすればよいですか。



言葉による伝達だけではなく、写真や図解など、視覚的に認識できるような工夫が必要です。

表3 配慮が必要な訓練受講者に対する支援体制(例)

モデル校からの報告が多い行動特性	工夫事例
● 曖昧・抽象的な言葉を理解するのが苦手	・具体的な説明文や見本(写真、図等)等を使用し、説明する。
● ルール・マナーが理解できない	・「いつ(までに)」、「誰が」、「何を」、「どのようにして」を明確にして伝える。 ・暗黙のルールを明文化して説明する(文章で説明する)。
● 挨拶等声をかけても返ってこない ● 廊下で会っても会釈をしない	・講義の中で職場のスムーズなコミュニケーションのためには、挨拶が重要であることを説明した。 例 「朝の挨拶は、上司や同僚が声の調子等を判断材料にして状況を確認することが多いため、挨拶はきちんとしましょう」 ・個別指導や面談時でも挨拶の重要性を説いた。 ・まず会釈をする、それができるようになれば、担任に小さな声でもいいから挨拶する、次は、できれば少し大きな声で科の指導員、クラスの友達にと段階を踏ませて挨拶ができるようにしていった(ストレスにならないように注意する)。 ・校門での挨拶指導を全員に対して行った。 *スモールステップで少しずつ支援していく。 *特別に挨拶に来させるようなダブルスタンダードな指導はさける。
● 遠回しな表現では理解できない ● 想像を含む説明をすると理解できない	・教材に動画等を利用し視覚的に分かるようにした。 ・具体的なものや写真を見せて説明する。 *板書と組み合わせることで、学生の緊張感を維持することが大切。

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P54、「伝わる話し方事例」をご参照ください。



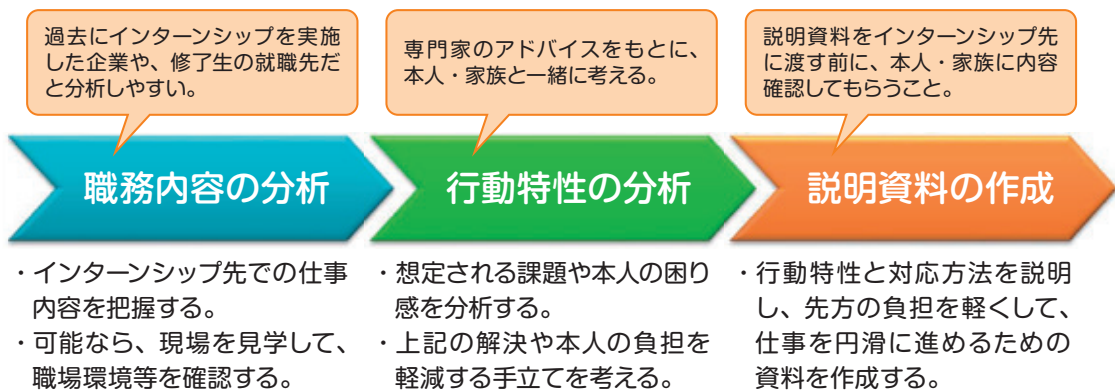
配慮が必要な訓練受講者が実習先の企業でどのように受け止められるか不安です。実習先にはどのように伝えればよいですか。



本人や家族の意向に沿って実習先にあらかじめ伝えておくべきことを整理しておくことが重要です。

モデル校における取組

実習先の企業に対して行動特性の説明資料を作成しているモデル校の事例を紹介します。
この事例では、以下の流れで説明資料を作成し、実習先の企業へ事前に情報提供している。



【説明資料作成のポイント】

- ・インターンシップ先へどこまで情報をオープンにするのかを本人・家族と相談し、その意向に沿って作成する。
- ・本人のできないことばかりを書かない。本人のできる情報の割合が多くなるようにする。
- ・できないことについては、苦手の理由とともに、仕事を円滑に進めるための工夫や手立てを提案する。
- ・工夫や手立ての実施方法を提案するときは、インターンシップ先になるべく負担がかからないようにする。
- ・説明資料は事前に送るので、これで本人の第一印象が決まる。本人に不利な印象を与えないように注意する。

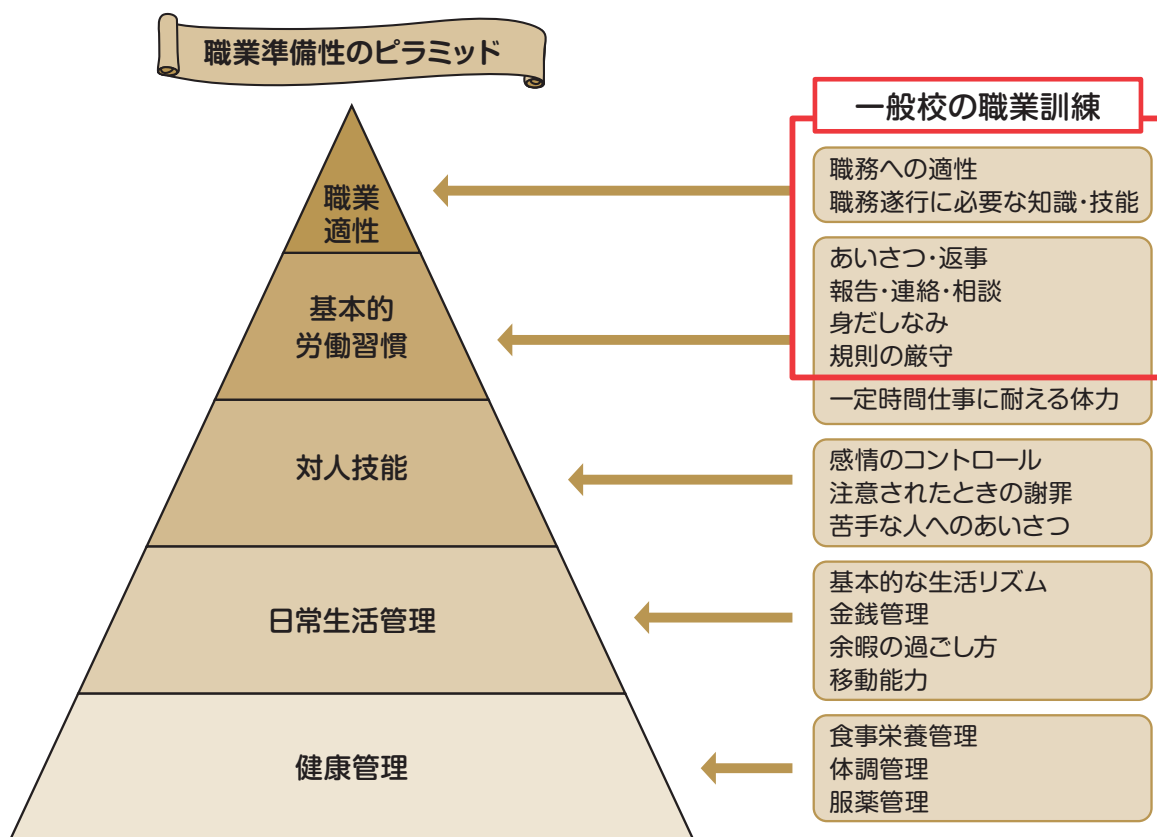
さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P82、P83をご参照ください。



配慮が必要な訓練受講者について、就職支援において留意することは何ですか。



就職するためには、習得した知識・技能のみならず、対人技能や日常生活管理、健康管理も大事です。そういった自己管理ができているかどうかを確認し、できていない場合には、それについて自己理解を促すことが重要です。以下の職業準備性のピラミッドを参考に、一般校の職業訓練で担う範囲を確認して下さい。



さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「就業支援ハンドブック」P15をご参照ください。



配慮が必要な訓練受講者で、何回か就職面接等に落ちて未就職のままの方がいます。どのように対応すればよいですか。



担当指導員だけで対応するのではなく、就職支援担当者や関係職員で対応を話し合い、特性を踏まえた「就職支援マップ」等に基づいた対応をしてください。

配慮が必要な訓練受講者が就職活動がうまくいかない場合、ご本人の特性の自己理解が十分にできていない場合や求める企業・仕事とのマッチングがうまくいっていない場合など、理由は様々です。

紹介する参考文献等をもとに、ご本人の特性に応じた対応が求められます。

〔参考文献〕

「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応ガイド(実践編)」(Q4参照)

「就職支援マップ」(63ページ参照)

「就職支援行動ガイド」(63ページ参照)

「就業支援ハンドブック」(171ページ 引用・参考文献一覧参照)





障害や他の受講者と異なる行動特性があることをオープンにした場合とクローズにした場合の就労における違いは何ですか。



障害等がある場合、それをオープンにするか否かを選択し決定するのは本人のみです。また、メリットとデメリットは人それぞれで異なります。

オープンとクローズのメリットとデメリットについて

メリットとデメリットは人それぞれに異なることに注意します。

■ オープンにする場合の働き方

- ▽勤務時間や勤務日、仕事内容などで配慮を得られる。
- ▽就労定着率が高い。
- ▽判断の少ない責任の軽い仕事や、単純作業の仕事が多くなる。
- ▽職場に配慮を検討してもらったり、必要に応じて支援者の応援などが得られる。
- ▽助成金の活用ができる。
- ▽応募求人が限られる。
- ▽給料は全体的に低い(特に労働時間が短い場合)。

■ クローズにする場合の働き方

- ▽勤務時間や勤務日、仕事内容などで配慮は得られない。
- ▽就労定着率が低い。
- ▽責任を伴った判断の多い仕事や、並行作業の仕事が多くなる。
- ▽結果が悪い時は責任を問われ、その改善は基本的に自分自身で行う。
- ▽応募できる求人は多くなる。
- ▽給料は平均的(職場が求めるレベルの仕事をする必要がある。)





ケース会議はなぜ必要なのですか。また、ケース会議を設置している施設は、どのように運営していますか。



ケース会議等を設置しておくことで、対応事例の共有がスムーズに行われるため、施設内の対応力を引き上げる効果が期待されます。ここでは、ポリテクカレッジの事例を紹介します。

【カレッジの事例】モデル校での支援体制の組織図

校内にケース会議を設置し、特性の検討と支援の方針を決めている。そのため、全ての情報はケース会議に集まるようになっている。

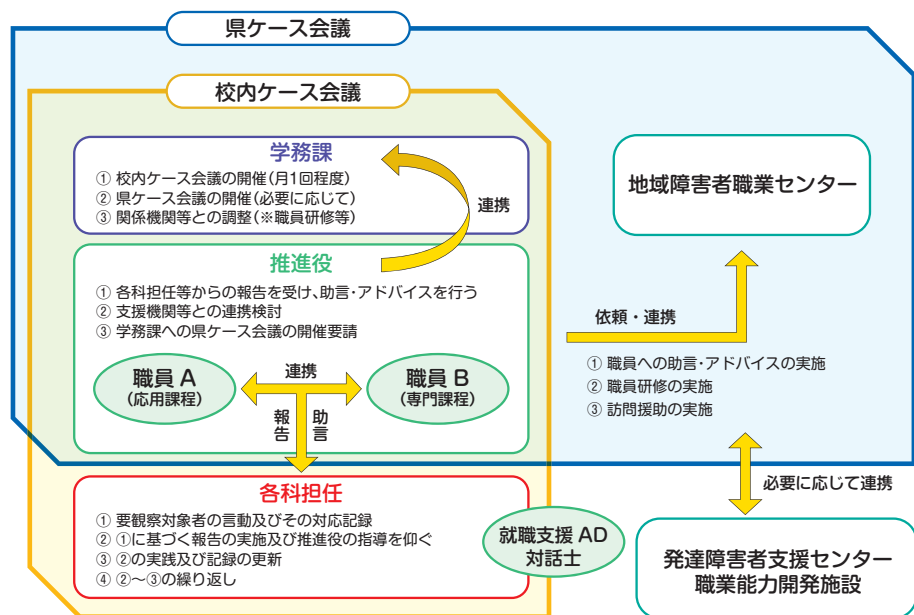
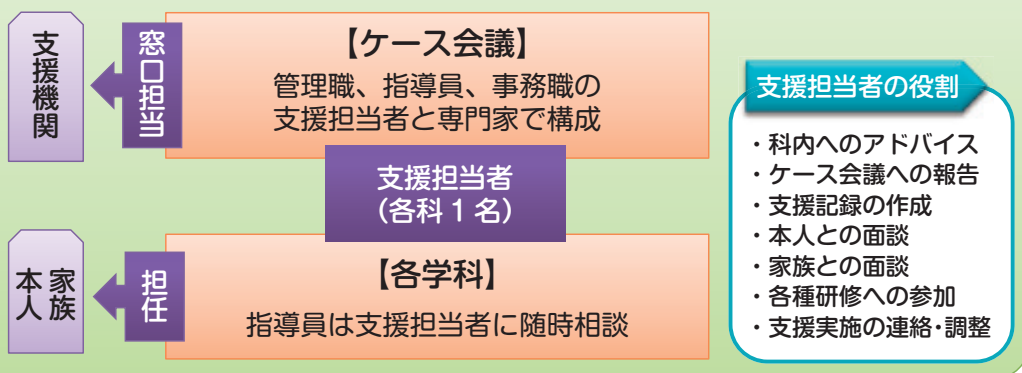


図9 ケース会議の運営事例

さらに知りたい方は171ページ記載引用・参考文献一覧「支援・対応ガイド」P95～P100をご参照ください。



活用できそうな支援機関はありますか。また、活用方法や特徴について、それぞれ教えてください。



「地域センター」は、就職前の支援から就職後の職場適応のための支援機関、「ハローワーク専門援助部門」はハローワーク（公共職業安定所）の一部門、「地域若者サポートステーション」は15～39歳までを対象に相談や就労支援を行う機関、「若年者支援就職支援センター」はジョブカフェともいい、若者が自分に合った仕事を見つけるための機関です。

地域障害者職業センター

【支援の内容】

- 障害者職業カウンセラーを配置し、公共職業安定所（ハローワーク）と密接な連携のもと、障害者に対して、職業評価、職業指導、職業準備支援、ジョブコーチ支援等の職業リハビリテーションサービスを提供するとともに、事業主に対して障害者の雇用管理に関する専門的な支援を実施。
- 地域で就労支援に取り組む関係機関に対して、職業リハビリテーションに関する専門的・技術的な助言・援助を実施。
- 就職の希望等を把握した上で、職業能力等を評価し、必要な相談・指導を行い、これらを基に、就職して職場に適応するために必要な支援内容・方法等を含む個々人の状況に応じた支援計画（職業リハビリテーション計画）を策定。
- 職業リハビリテーション計画に基づき、就職前の支援から就職後の職場適応のための支援まで、継続的にサービスを提供。

【所在】

各都道府県に1箇所ずつ設置

（北海道、東京、愛知、大阪、福岡の5箇所は支所を設置）

【その他】

障害者手帳の有無は問わず利用は可能

通所にかかる交通費・昼食代等を除き、無料

【所在・連絡先一覧ホームページ】

<http://www.jeed.or.jp/location/chiiki/>

さらに知りたい方は本Q&A P65～P66をご参照ください。

広域センター(広域障害者職業センター及び障害者職業能力開発校)

【支援の内容】

障害者職業カウンセラーと指導員が配置され、医療リハビリテーションとの連携を図りながら、職業リハビリテーションサービスを提供しています。

また、全国の広範な地域から、精神障害者、発達障害者、高次脳機能障害者等を含む職業訓練上特別な支援を要する障害者(特別支援障害者)を積極的に受け入れ、先導的な職業訓練を実施しています。

■国立職業リハビリテーションセンター(埼玉県所沢市)

隣接する国立障害者リハビリテーションセンターと密接な連携を図りながら、職業評価、職業指導、職業訓練等を一貫した体系で実施しています。

【職業訓練系・訓練科】

メカトロ系(機械製図科、電子機器科、テクニカルオペレーション科)、建築系(建築設計科)、ビジネス情報系(OAシステム科、DTP・Web技術科、経理事務科、OA事務科)、職域開発系(職域開発科、職業実務科)

■国立吉備高原職業リハビリテーションセンター(岡山県加賀郡吉備中央町)

同一敷地内に設置されている独立行政法人労働者健康安全機構所管の吉備高原医療リハビリテーションセンターと密接な連携を図りながら、職業評価、職業指導、職業訓練等を一貫した体系で実施しています。

【職業訓練系・訓練科】

メカトロ系(機械製図科、電子機器科)、ビジネス情報系(システム設計科、経理事務科、OA事務科)職域開発系(職域開発科、職業実務科)

【指導技法等の提供】

● 職業訓練実践マニュアル等

障害者に対する職業訓練においては、企業ニーズへの的確な対応や職域拡大を念頭に、より就職に結びつく職業訓練の実施が求められています。こうした課題に実践的に取り組み、これらの職業的重度障害者に対する訓練カリキュラム、指導技法等の開発を行うとともに、得られたノウハウ等を『職業訓練実践マニュアル』として取りまとめ、他の職業能力開発施設等に積極的に提供しています。

● 指導技法等体験プログラム

特別支援障害者等の職業訓練内容や専門訓練コースの設置方法等について、訓練場面の見学や訓練体験等により理解を深めていただき、新たな受入れや受入れの拡大に向けた今後の検討の参考にさせていただくことを目的に、国立職業リハビリテーションセンター、国立吉備高原職業リハビリテーションセンターを会場として『指導技法等体験プログラム』を開催しています。

● 専門訓練コース設置・運営サポート事業

特別支援障害者等を専門に受入れる訓練コースを設置している、または今後設置することを検討している障害者職業能力開発校及び職業能力開発施設を対象に、当該校の訓練計画や訓練環境、支援ニーズ等に基づき個別の支援プログラムを作成し、訓練コースの設置・運営を支援する『専門訓練コース設置・運営サポート事業』を実施しています。

【所在・連絡先一覧ホームページ】

<http://www.jeed.or.jp/location/koiki/1.html>

ハローワーク専門援助部門

ハローワークの一部門で、専門援助を必要とする求職者(学卒、障害者等)に対する業務(職業紹介、職業相談、求職受理、求人受理、求人開拓、事業主指導業務)を行っています。

【所在・連絡先一覧ホームページ】

<https://www.mhlw.go.jp/kyujin/hwmap.html>

地域若者サポートステーション

地域若者サポートステーション(愛称:「サポステ」)では、働くことに悩みを抱えている15歳～39歳までの若者に対し、キャリアコンサルタントなどによる専門的な相談、コミュニケーション訓練などによるステップアップ、協力企業への就労体験などにより、就労に向けた支援を行っています。

サポステは、厚生労働省が委託した全国の若者支援の実績やノウハウがあるNPO法人、株式会社などが実施しています。「身近に相談できる機関」として、全国の方が利用しやすいよう全ての都道府県に必ず設置しています(全国177箇所)。

【所在・連絡先一覧ホームページ】

<http://saposute-net.mhlw.go.jp/station.html>

若年者就職支援センター

都道府県が主体的に設置する、若者の就職支援をワンストップで行う施設です。厚生労働省で都道府県の要望に応じてジョブカフェにハローワークを併設して、職業紹介等を行っているところもあります。

若者が自分に合った仕事を見つけるためのいろいろなサービスを1か所で、すべて無料で受けられる場所です。

ジョブカフェでは、各地域の特色を活かして就職セミナーや職場体験、カウンセリングや職業相談、職業紹介などさまざまなサービスを行っています。

【所在・連絡先一覧ホームページ】

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jakunen/jobcafe.html

発達障害者支援センター

発達障害者支援センターは、発達障害者への支援を総合的に行うことを目的とした専門的機関です。都道府県・指定都市自ら、または、都道府県知事等が指定した社会福祉法人、特定非営利活動法人等が運営しています。

発達障害者とその家族が豊かな地域生活を送れるように、保健、医療、福祉、教育、労働などの関係機関と連携し、地域における総合的な支援ネットワークを構築しながら、発達障害者とその家族からのさまざまな相談に応じ、指導と助言を行っています。

【所在・連絡先一覧ホームページ】

<https://www.mhlw.go.jp/kyujin/hwmap.html>



配慮が必要な訓練受講者について、参考となる取組があれば教えてください。



地域障害者職業センターの活用、専門相談員の配置、組織的支援体制の構築等の事例があります。

東京都の全ての職業能力開発センターにおいては、訓練受講者の訓練環境及び訓練受講者指導に関わる指導員の指導環境の確保のため、専門家として「訓練運営アドバイザー」を配置して、職業訓練の一層の充実を図っています。

訓練運営アドバイザーは、専門的な知見から助言・援助を実施することにより、指導員だけでは対応できない特別な配慮が必要な訓練受講者に対してアドバイスができるスタッフとして、各センターに週に2回程度出向きます。

基本的な仕事内容として、主に次の役割があります。

- ・ 訓練受講者の心理面サポート
- ・ 指導員への対処法アドバイス
- ・ 様々な訓練受講者の特性や疾病等の認知
- ・ 障害に対するサポート
- ・ 就労支援機関との連携

入校生の中には 精神障害・発達障害の疑いがある訓練受講者もあり、専門的な知識を元に、指導員をサポートできる体制となっています。

なお、訓練運営アドバイザーは、訓練受講者の日常の言動や作業状況等を直接把握するために、原則として授業の様子を観察しています。



四国能開大では、特定の指導員の偏った見解に支援・対応が左右されないように、校独自で**組織的に支援する取組**を推進しています。

また、専門課程と応用課程が混在する大学校の組織の中で一貫した支援を実現するためには、**学務課を中心とした情報管理**が必須であると考えて取り組んでいます。

各科から少しでも気になる学生がいれば、気になる点を事例として挙げ、ケース会議で丁寧に検討します。対応として、**経過観察**が必要なもののなか、**特別な配慮が必要なもののなか**で分けをすることを目指しています。

要配慮が明確になった学生については、担当する指導員間で必要な**配慮事項を共有**した上で訓練を続け、組織として**定期的な状況把握**に努めています。

要配慮の判断を迷う“グレーゾーン”の学生に対しては、集合訓練の中で経過観察をしながら、継続してケース会議で協議することで問題の共有化を図っています。

なお、ケース会議の参加と要配慮学生に対する相談・助言を得る目的で、国立吉備高原職業リハビリテーションセンターと連携体制をとっています。

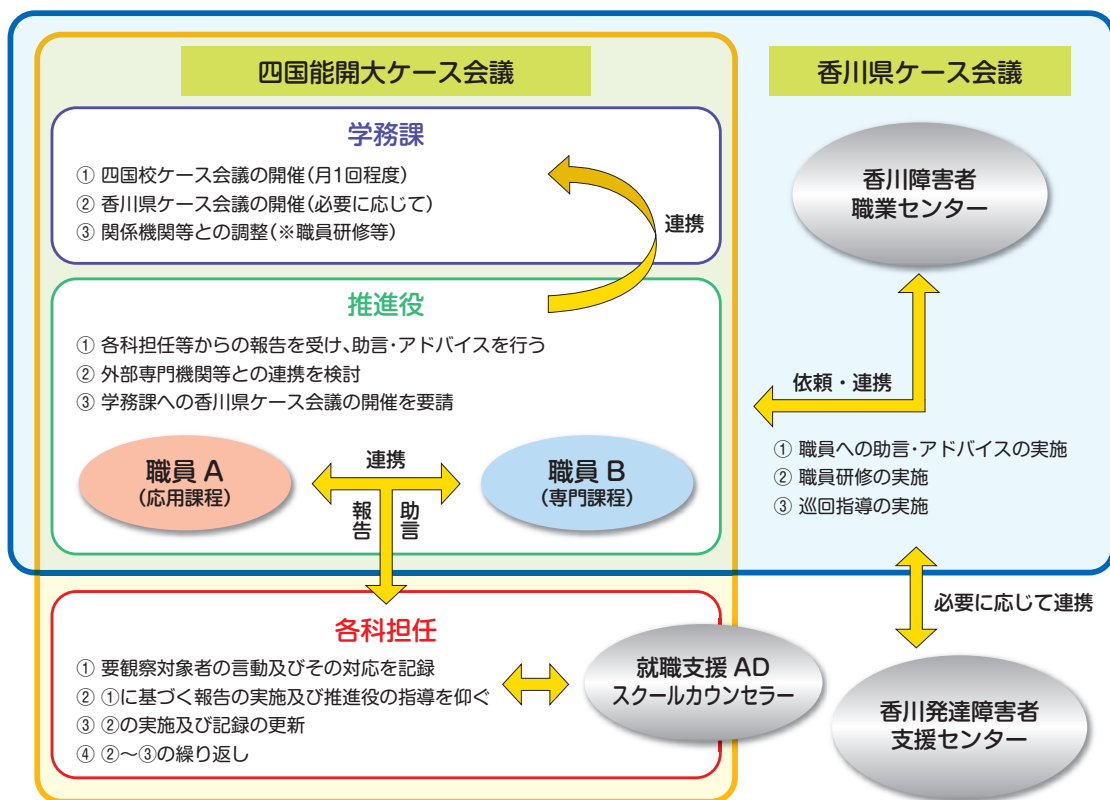


図10 四国能開大ケース会議



配慮が必要な訓練受講者に対する施設の取組事例を教えてください。



当機構のポリテクセンターにおける事例をご紹介します。

事例	支援方法	内容
1	施設間相談窓口の設置	平成30年度から、指導員と障害者職業カウンセラー間の業務連携及び相談のスキームを整備するため、「施設間相談窓口」を設置した。これにより、指導員は配慮が必要な訓練受講者等の支援方法等の相談ができ、カウンセラーは障害者職業センター利用者のスキルレベル等について相談ができる。 また、連絡票を用いたやりとりをすることで、施設内の情報共有及び対応事例の蓄積にもつながっている。

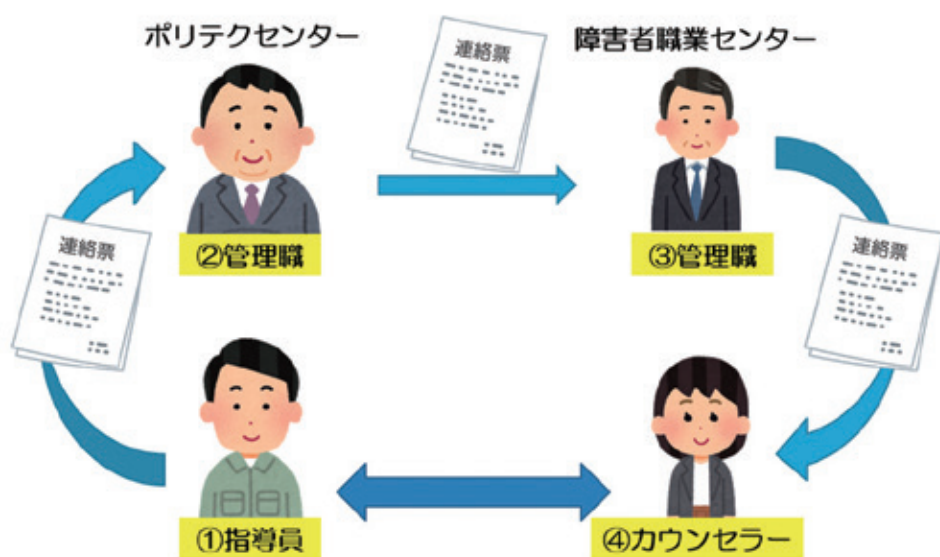


図11 施設間の相談スキーム

事例	支援方法	内容
2	コミュニケーションクラブ	月に2回「コミュニケーションクラブ」という活動を行っている。当該施設の訓練受講者であれば誰でも参加でき、配慮が必要な訓練受講者のコミュニケーション能力の向上にも繋がっている。 本クラブは、訓練終了後に受講者が自由に参加し、コミュニケーションスキル向上を目的に始まった。参加者同士でフリートークを楽しんだり、希望者がいれば模擬面接も行う。 この取組により、初めはコミュニケーションが苦手だった参加者が、他の参加者と交わすコミュニケーションやアドバイスを通じて、自身のコミュニケーションの課題を少しずつ克服し、自信をつけて就職活動に臨むことができるようになっていく。
3	地域の関係機関との連携強化	施設として地域の関係機関との連携強化に取り組んでいる中、ハローワークの専門援助部門(障害者担当窓口)や若者サポートステーション等との連携も進めており、関係機関職員と指導員や就職支援担当者等が相談でき、かつ、訓練受講者(求職者)を互いに案内できる関係づくりに努めている。 さらに、若者サポートステーションから紹介された訓練受講者は、訓練受講中も関係機関の専門員等によるカウンセリングを継続するなど、関係機関とポリテクセンター職員がそれぞれの特徴を活かして対応し、利用者が安心して訓練を受講できる環境整備に取り組んでいる。



配慮が必要な訓練受講者への対応で、参考となる指導員研修はありますか。



指導員研修(職業大)として「精神・発達障害関係」の研修コースが用意されています。

精神・発達障害関係の研修コース

職業訓練指導員研修は、①職業訓練業務を遂行する上で必要な技能・技術及び訓練技法、②訓練運営上の課題解決に向けた解決手法、の両輪から指導員に必要な能力を付与し、職業訓練の更なる質の向上を目指して実施します。

近年、訓練現場において、精神・発達障害を含む合理的配慮を要する訓練受講者等が増えている状況を鑑み、職業大ではその理解や対応等を適切に行うための研修コースをレディメイド型研修において用意しています。(http://www.uitec.jeed.or.jp/training/mental.html)

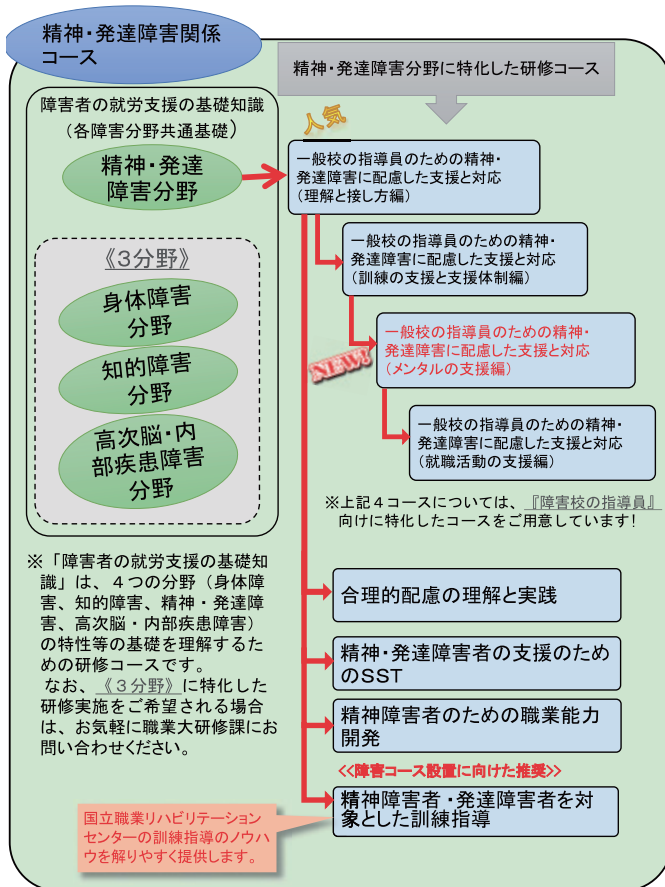
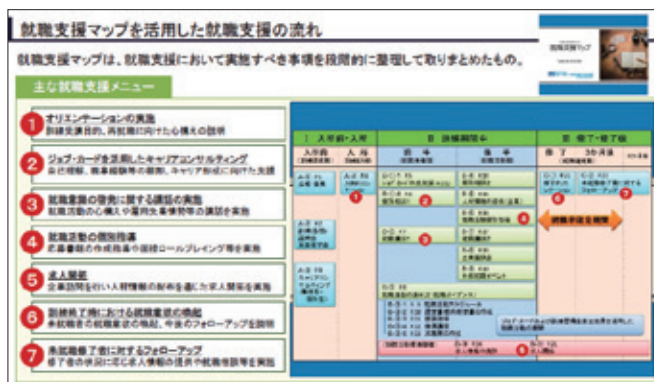


図12 職業訓練指導員研修のコース分類

職業訓練支援ツール等

就職支援マップ

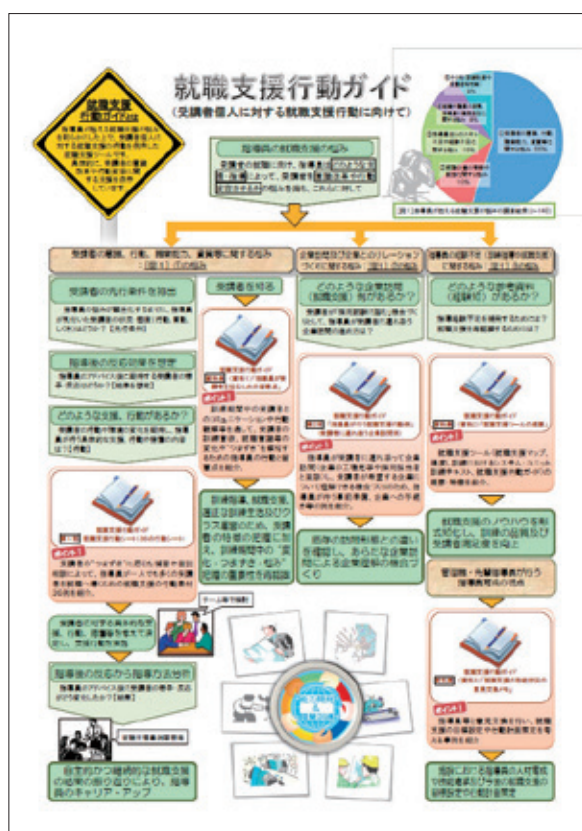
施設における効果的な就職支援を行うためのスキームを整理するとともに、施設における就職支援の取組やノウハウを取りまとめたものです。



就職支援行動ガイド

指導員が抱える就職支援の悩みを明らかにした上で、訓練受講者個人に対する就職支援の行動を例示した就職支援ツールです。

具体的に、受講者の意識改革や行動変容に関する支援を例示しています。



※詳しい内容等は、最寄りの職業能力開発促進センター(ポリテクセンター)までお問い合わせください。

【所在地一覧ホームページ】<http://www.iied.or.jp/location/poly/index.html>

都道府県・教育機関等の状況

■ 高等教育機関(大学、短期大学、高等専門学校等)における特別な配慮が必要な学生

「障害学生」(手帳所持者等)としてのデータですが、全学生数の1.05%在籍しているという調査報告があります(平成30年5月)。

【独立行政法人日本学生支援機構プレスリリース】

障害学生の修学支援に関する実態調査を実施しました。

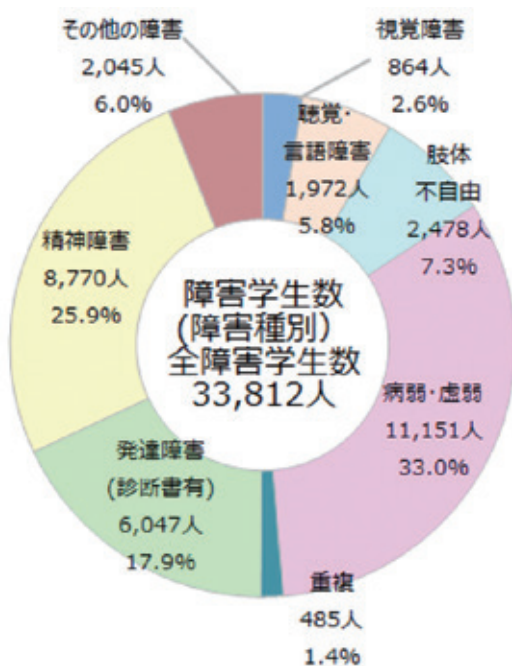
平成30年5月1日現在における障害学生数は33,812人(全学生数の1.05%)、障害学生在籍学校数は941校(全学校数1,169校の80.5%)で、障害学生数は2,608人増(前回から0.07ポイント増)、障害学生在籍学校数は27校増(前回から2.4ポイント増)となりました。

昨年度に引き続き障害学生数は増加しており、「障害者差別解消法」施行(平成28年4月)以降、障害学生の把握が一層進んでいることが推測されます。

※障害学生…身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳及び療育手帳を有している学生又は健康診断等において障害があることが明らかになった学生。

■ 調査概要及び回収状況

- (1) 目的：障害学生の今後の修学支援に関する方策を検討する上で、全国の大学、短期大学及び高等専門学校における障害学生の状況及びその支援状況について把握し、障害学生の修学支援の充実に資する。
- (2) 対象：大学(大学院、大学院大学及び専攻科を含む。)、短期大学(大学内に短期大学部を有している場合を含む。専攻科を含む。)及び高等専門学校(専攻科を含む。)
- (3) 調査方法：悉皆調査
各学校が日本学生支援機構のウェブサイトより調査票をダウンロード。回答を記入後、メール添付にて提出。
- (4) 調査期日：平成30年5月1日現在
- (5) 回収状況：全学校数1,169校(前年度1,170校)
(回収率100%)



地域障害者職業センター

地域障害者職業センターの業務内容

～安心して働き続けるために～ 地域障害者職業センターのご案内

☑ 就職して働き続ける上で、こんなご希望はありませんか？

就職活動・就職に際して・・・

- 自分の体調に合った働き方を知りたい
- 自分の力を発揮できる仕事をしたい
- 自分に合った疲労やストレス対処法を身につけたい
- 採用面接で、職場から配慮を得たい内容を伝えられるようにしたい

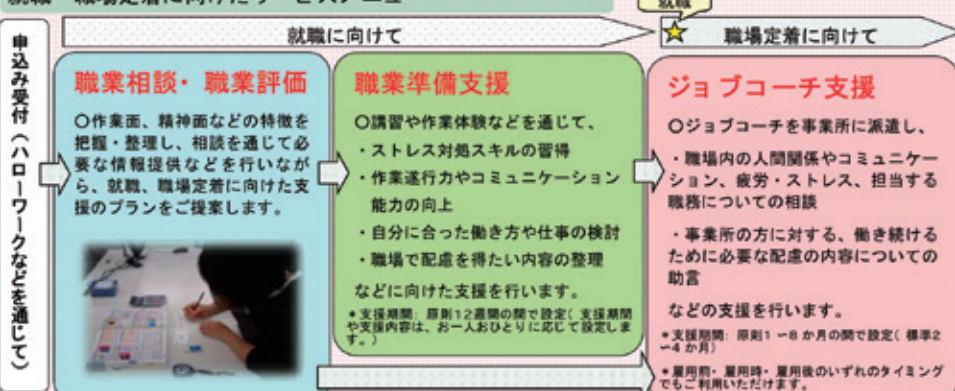
- ☞ 職業評価
- ☞ 職業準備支援
- ☞ 職業準備支援
- ☞ ジョブコーチ支援
- ☞ 職業準備支援
- ☞ ジョブコーチ支援

就職後、働き続けるために・・・

- 仕事での不安なことや課題に対するアドバイスを受けたい
- 仕事内容や職場環境などについて必要な配慮を得たい

- ☞ ジョブコーチ支援
- ☞ ジョブコーチ支援

就職・職場定着に向けたサービスメニュー



<当センターのご利用について>

- ・ご利用はすべて無料です（交通費、食費などは除く）。ただし、工賃などの支給はありません。
- ・障害者手帳を交付されていない方もご利用できます。

【各サービスメニューの具体的なご案内】

職業相談・職業評価

把握・整理すること

- ・職業適性（得意・不得意など）
- ・作業遂行力（注意力、集中力など）
- ・性格・思考の特徴
- ・働くことへの興味・関心
- ・医療情報（服薬状況、不調のサインなど）
- ・理解力・記憶力 など

働く上でのご希望や把握・整理した内容を踏まえて、支援プランを作成します。

支援プランの例（一部）

現状と支援の方向性	具体的目標	ご提案する支援内容
職業評価の結果からは、パソコンによるデータ入力作業、書類のチェック作業などの手順が明確な作業は一定水準の処理スピードがあり、正確な作業ができています。一方、就職を目指す上で、①疲労やストレスへの適切な対処ができていない、…などの課題があります（以下略）。	①疲労やストレスの対処スキルの習得	○ 職業準備支援 ：ご自身の疲労やストレスの特徴の把握、その特徴を踏まえた職場での対処スキル（リラクゼーションスキルなど）の習得を支援します。 ○ ジョブコーチ支援 ：就職先の職場において、具体的場面を通じて対処スキルの活用を支援します。

職業準備支援

講習カリキュラム（講座、グループミーティング、模擬面接など）

- 疲労・ストレスに関すること
 - ・ストレス対処（リラクゼーションスキル など）
 - ・アンガーコントロール（怒りとうまくつき合うスキル など）
- コミュニケーションに関すること
 - ・職場対人技能（職場で必要となる対人スキル など）
- 働き方や就職活動に関すること
 - ・障害の開示・非開示について
 - ・面接の受け方
- 自分に合った働き方に関すること
 - ・事業所で配慮を得たい内容の整理（ナビゲーションブックの作成 など）

<ストレス対処>

ナビゲーションブック（一部）

特徴	・見通しが立ちにくいとき、相手の話が理解できなかったときに不安を感じやすい。
自己対処	・出来事や気分を書き出して、原因や解決法を考える。
配慮を得たいこと	・上司の方との振り回りの時間を減らしていただきたい（仕事の進捗確認、疑問点への助言をお願いしたい）。

⇒自分の特徴やセールスポイント、事業所で配慮を得たい内容を整理して書面に取りまとめず。

作業支援

- 作業体験を通じて、
 - ・自分に合った働き方や仕事の検討
 - ・自分の特徴を踏まえた作業を正確・効率的に行う工夫の検討
- などの支援を行っています。

スケジュールの例（一部）

	月	火
午前	事務作業	対人技能講習
	アンガーコントロール講習	模擬面接
午後	ストレス対処講習	ナビゲーションブック作成講習
	ハローワークでの求職活動（求人検索 など）	グループミーティング（障害の開示・非開示）

ご利用された方の就職の状況について

職業準備支援のご利用により、就職の可能性が広がります。

就職された方の割合

職業準備支援の利用者（平成28年度）	68.3%
就労移行支援事業所の利用者（平成27年度）※	22.4%

※社会福祉施設等調査、国保連データより（平成29年10月、厚生労働省）

ご利用者の方の声



ストレスを感じやすかったですが、ストレスの原因・対処のしかたが分かりました。

自分の障害や今後の方向性をしっかり考え、まとめることができてよかったです。

⇒職業準備支援の講座の様子



⇒職場でのジョブコーチ支援の様子

ジョブコーチ支援

相談を中心とした事業所内での支援

- ジョブコーチが事業所を訪問し、
 - ・職場の人間関係やコミュニケーション
 - ・疲労・ストレス
 - ・担当する職務
- について、相談を中心とした支援を行っています。
- 相談においては、日々の体調やストレスの状況等を把握し、必要な助言や事業所との調整などにつなげます。

<睡眠・疲労>

セルフチェックシート（一部）

起床時間	時	分	朝食	食べた・食べていない							
睡眠時間	時間	分									
睡眠の質	よく眠れた・寝付きが悪かった・夜中に目が覚めた(回)										
疲労度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	低い										高い

日々の状況を記録し、ジョブコーチと共有

⇒体調などを踏まえた相談に効果的！

事業所で必要な配慮を得られるようにするための支援

- 職場の方に、障害の特徴などをお伝えし、必要な配慮を得られるようにします。

【職場における配慮の例】

- ・体力などに応じた勤務時間の設定
- ・疲労の特徴などに応じた休憩の取り方の工夫
- ・音や光などの感覚特性に応じた環境の調整

ジョブコーチとは？

職場で、実際の職務内容や人間関係を踏まえて、具体的な助言や事業所との調整などを行う就労支援の専門家です。

地域障害者職業センターのジョブコーチのほか、地域の就労支援機関に所属しているジョブコーチがいます。

ご利用された方の職場定着の状況について

ジョブコーチ支援のご利用は、職場定着に効果的です。

支援期間を終了してから半年後に働き続けている方の割合

87.1%（平成28年度）

ご利用者の方の声

職場の方に直接言いづらかったことをジョブコーチと一緒に整理し、伝えることができたので、仕事をスムーズに進められるようになりました。



社員が抱いていた職場間のコミュニケーションで不足している部分を時間をかけて対応していただいたことで、不安の軽減につながったと感じています。（事業主の方より）

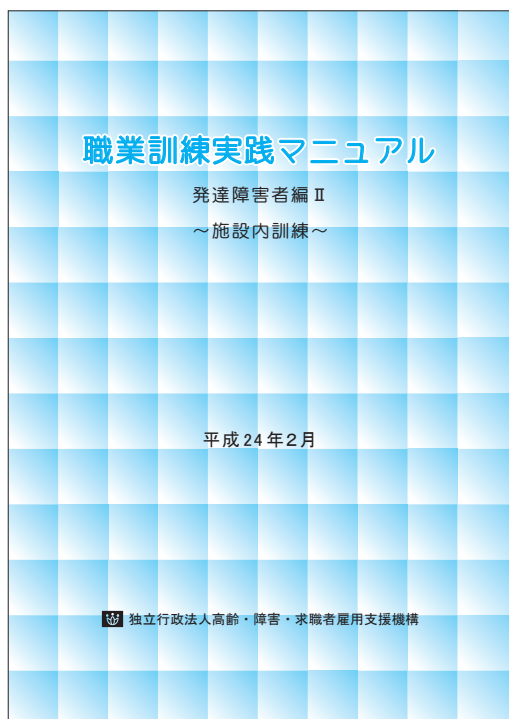
広域センター(障害者職業能力開発校)

■ 障害者向け職業訓練で活用されている支援ツールのうち、一般校でも活用できる支援ツール

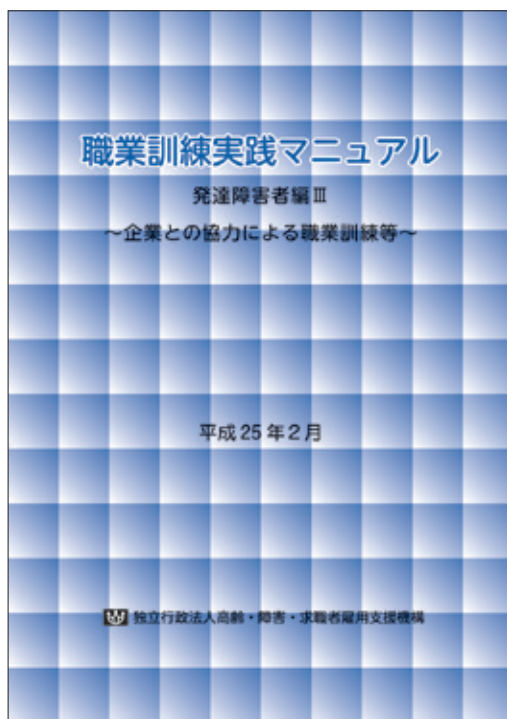
「障害者」向けの職業訓練実践マニュアルが整備されています。

特別支援障害者の受入れやより効果的な職業訓練の実施に必要な指導技法等を『職業訓練実践マニュアル』としてとりまとめ、障害者の職業訓練に携わる職業能力開発施設等へ配付しています。

この『職業訓練実践マニュアル』には、職業能力開発施設において、そのまま、あるいは加工してご利用いただけるよう、職業訓練に必要な訓練教材等一式を収録したCDも添付しています。教材や支援ツールについては、当機構ホームページからダウンロードできます。



https://www.jeed.or.jp/disability/supporter/intellectual/jobmanual_hattatsu02.html



https://www.jeed.or.jp/disability/supporter/intellectual/jobmanual_hattatsu03.html

事業主における障害者雇用の取組

■ なぜ企業は障害者の雇用を進める必要があるのでしょうか。

「障害者の雇用の促進等に関する法律」では、「障害者雇用率制度」を定めており、民間の事業主に対して常時雇用している労働者の2.2%以上の障害者を雇用することを義務付けています。

なお、業務を履行しない場合は「雇入れ計画作成命令」などの行政指導を受けることとなります。最終的には「企業名の公表」という社会的制裁を受けることとなり、企業にとって大きな不利益が生じます。ちなみに平成28年度では2社が社名を公表されています。

《障害者雇用を理解するキーワード》

● 共生社会の実現と障害者雇用

障害者雇用を進めていく根底には、「共生社会」実現の理念があります。

障害のある人も障害のない人たちと同じように生活、活動できる「完全参加と平等」の社会を実現することが極めて重要な課題です。

そのため、障害があっても働く意欲と能力を持っているならば、誰もが障害をとおして社会参加できる「共生社会」をつくっていく必要があります。

● 企業の社会的責任と障害者雇用

最近、企業の「社会的責任」あるいは「CSR(Corporate Social Responsibility)」という言葉をよく聞きます。企業は、利益を追求するだけでなく、顧客、投資家、労働者、地域社会などのステークホルダー(利害関係者)との適切な関係の下に経営を行っていくことが求められています。

また、コンプライアンス(法令遵守)という言葉もよく聞きます。法令違反は企業の信頼を失墜し企業経営に大きなダメージを与えることになることはいうまでもありません。

このため、環境問題への取組、地域貢献、女性社員の登用などと同様に、障害者雇用は、人材活用、法令遵守などにかかわる事項として、企業において真剣に取り組む必要があります。

● ダイバーシティ

社員一人ひとりが持つ様々な違い(性別・国籍・年齢・学歴や職歴など)を受け入れ、それぞれを価値として活かすことで企業の競争力に活かそうという考え方で、組織の開発に欠かせない視点のひとつです。



障害者を雇用している事業所の取組・工夫

● 施設・設備の改善

職場の必要な箇所をバリアフリー化することが有効です。

● 職場の安全

障害特性に応じた適切な安全対策を行うことで危険は軽減されます。知的障害者には、労働安全教育が効果的です。

● 障害特性に応じた職場改善(聴覚障害)

一人ひとりの聞こえにくさに応じたコミュニケーション方法を本人と一緒に考えましょう。具体的には、筆談、口話、手話、情報機器の活用などがあります。

● 障害特性に応じた職場改善(てんかん)

てんかんとは脳の病気です。服薬により発作のコントロールが可能です。また、職務内容に制限はありません。発作の誘発要因と対策があるので、それを知っておくことが有効です。また、発作が起きたときの対応についても、合わせて理解しておく必要があります。

● 職場のサポート体制

職場定着を推進していくために、「社内サポート体制」を作り、職場の人間関係や労働環境の改善を図っていくとより職場への定着が高まります。効果的な体制を作るには、「人事担当部署の役割」と「支援機関との連携」がポイントです。



配慮が必要な訓練受講者に係る行動特性と類似する障害特性

■ 障害者(どのような方)

「障害」という言葉には、一般的には、次の二つの視点があります。

狭義の場合には、例えば、身体障害や知的障害などの障害名や障害の種類と程度というように、身体や精神機能の低下や喪失に対して用いられます。

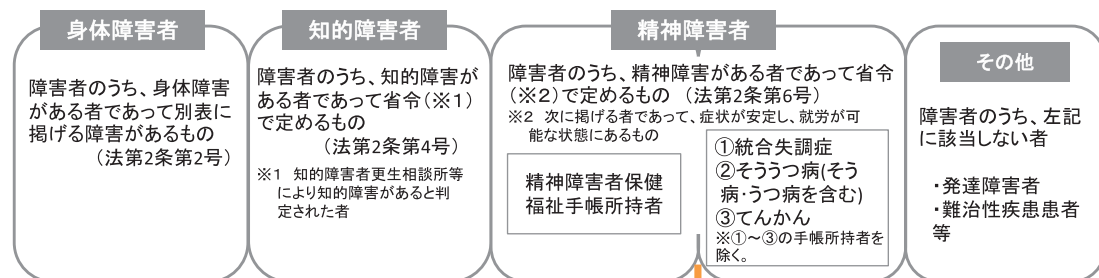
広義の場合には、こうした意味を含みつつ、そのことが原因となって派生する生活上の困難や不自由や不利益などを包括した概念をいいます。

【わが国の障害者の定義】

「障害者基本法」では、障害者を「身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む)、その他の心身の機能の障害」とし、また、てんかん・自閉症・障害を伴う難病などは付帯決議で補足しています。実際に行われる施策では、同法の理念を踏まえて作成された各種の法律や制度によって定義や範囲が少しずつ異なります。

また、「障害者の雇用の促進等に関する法律」では、「身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む)、その他の心身の機能の障害があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者」としたうえで、同法の運用では、身体障害者を身体障害者福祉法の別表で、知的障害者や精神障害者等は、厚生労働省令によって別途に定めています。なお、労働者災害補償保険法にも障害の程度を定めています。

≪障害者の雇用の促進等に関する法律における障害者の範囲等≫

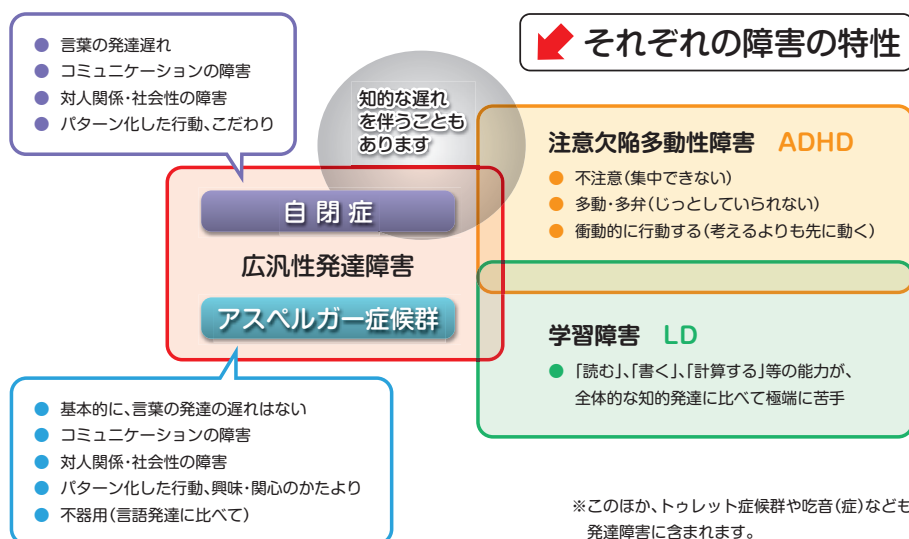


雇用義務の対象

事業主は、…その雇用する対象障害者である労働者の数が、その雇用する労働者の数に障害者雇用率を乗じて得た数以上であるようにしなければならない。(法第43条第1項)

…「対象障害者」とは、身体障害者、知的障害者又は精神障害者(…精神障害者保健福祉手帳の交付を受けているものに限る。…)をいう。(法第37条第2項)

発達障害の種類と特徴



【自閉症】

「社会性」「コミュニケーション」「想像力」の3つの領域について発達の偏りがある障害であり、これらは自閉症の3つ組の特徴と言われる。

また、3つ組の特徴のほか、感覚過敏や運動の苦手さがみられる場合もある。

● アスペルガー症候群

知的発達に明らかな遅れがなく、自閉症の3つの特徴のうち言語発達の遅れがあまりみられない場合は、アスペルガー症候群とされる。ただし、言語発達に著しい遅れはなくても、杓子定規的な文法どおりの話し方がみられたり、理屈や事実関係にこだわって話が細かすぎたり、感情表現や言外の意味を読み取ることが難しい等、言語使用には特徴や障害がある。

● 自閉症スペクトラム障害(ASD) (Autism Spectrum Disorder)

「自閉症スペクトラム」という概念は、自閉症の3つの特徴のある人々を、自閉症やアスペルガー症候群等と分類するのではなく、特徴の現れ方や程度により濃淡のある連続体として捉えたもので、障害分類や健常との境目が明確にないという考え方を指している。

【学習障害(LD)】

一般的には、全般的な知的発達の遅れがないにも関わらず、読み書き能力や計算能力等の学習面の能力に限定的な障害やアンバランスさが見られることを指す。

しかし、学習障害という用語は、場面によって異なった意味で用いられることがあり、医学においては、医学的な診断基準による障害に限定して用いられ、学校においては、勉強においてつまずきや遅れのある場合を広く含むことがある。

【注意欠陥多動性障害(ADHD)】

ケアレスミスが多い、注意散漫といった「不注意」、落ち着きがなく動き回る、じっとしてられないといった「多動性」、せっかち、後先を考えずに突然飛び出してしまうといった「衝動性」を主な特徴とする。

不注意の特性が強い「不注意優勢型」、多動や衝動性の特性が強い「多動性-衝動性優勢型」、両方の特性が混合した「混合型」の3つのタイプがある。ただし、成長するとみかけ上の多動性は減少することが多い等、年齢や発達、環境により特性は変化する。

■ 精神障害の種類と特徴

【統合失調症】

統合失調症の症状は、陽性症状と陰性症状に大別される。陽性症状は、各種の幻覚や妄想、緊張病症状等で、陰性症状は、感情の鈍麻・平板化、思考や会話の貧困、自発性減退、社会的引きこもり等を含む。急性期(初回エピソードや再発時)は陽性症状が顕著に見られ、慢性期(残遺期)には陰性症状が前景となる。経過は、急性期(活動期)を経て寛解又は慢性期(残遺期)を辿る。

【気分障害】

気分が高まったり、逆にゆううつになったりする気分変動は、それ自体は正常心理だが、それが病的に出現する場合が「気分障害」である。「病的」の程度や質等により、気分障害には様々なサブタイプが存在する。気分障害の経過中には、うつ病相、躁病相、混合病相という3つの病相が生じることがあり、この3つの病相の組み合わせで気分障害の分類がなされている。

【その他の精神障害】

● 神経症

神経症は、不安を特徴とする一連の疾患で、不安の現れ方によっていくつかの類型に分けられる。不安の対象がはっきりしているものを恐怖症といい、例えば、高所恐怖症、尖端恐怖症、広場恐怖症、社会恐怖症等がある。

また、ある考えにとらわれてしまう強迫性障害もある。強迫性障害は、不快な考えが頭に何度も浮かぶために(強迫思考)、その不安を振り払う目的から同じ行動を繰り返す(強迫行為)のが特徴である。

● パニック障害

パニック障害は、何らの前触れもなく突然、心臓が激しく鼓動したり、呼吸が苦しくなったり、めまいや身体が震える等の症状と激しい不安感(パニック発作)が起こる病気である。パニック発作は、特別な理由もなく起こり、1回で終わることはなく、何度も繰り返すという特徴がある。パニック障害では、発作が何度か繰り返されるうちに、また発作が襲ってくるという強い不安(予期不安)を伴うことが多くなる。

■ 精神障害と発達障害の違い

精神障害

精神障害者については、統合失調症、そううつ病(気分障害)などに代表されるような精神疾患に罹っている人、または精神疾患が原因となって生活のしづらさを抱えている人という理解が一般的であると思います。しかし、法律によって精神障害者の定義が少しずつ違っており、それが混乱を招く要因となっています。「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」(以下、「精神保健福祉法」という。)は医学的観点で精神障害者を定義しており、精神障害者を、「統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者」と定義づけています。精神作用物質による急性中毒又はその依存症とは、アルコール依存症、およびシンナーや麻薬などの薬物依存症などをさします。この定義だと、精神疾患に罹って、医療機関で診断を受けた人はすべて精神障害者ということになります。国際疾病分類(ICD-10)によると、「精神および行動の障害」の分類の中に、認知症、脳血管障害や脳挫傷等による高次脳機能障害、発達障害も精神障害に含まれています。このように、医学的観点からみると、精神疾患の概念は非常に広いものとなっていることが分かります。

発達障害

近年、“知的発達に顕著な遅れはない”“早期発見と適切な診断を行い、適切な対応と環境調整を行うことにより改善が期待できる”という様々な発達障害に社会の関心が寄せられています。このような障害として、学習障害、注意欠陥多動性障害、広汎性発達障害(高機能自閉症等)などがあげられます。決して新しい障害ではないのですが、病因や病態の理解だけでなく“呼称”も変遷してきた歴史があり、診断基準や治療方法の確立という点では、今後の検討課題が大きい障害であるといえます。平成14年に文部科学省は、このような特性のある子どもたちを「通常学級に在籍している」が「特別支援教育を必要とする」子どもたちと位置づけ、学校教育での支援を開始するという方針を打ち出しました。また、平成19年4月からは、「特別支援教育」を法的に位置づけた改正学校教育法が施行されています。この対象者は、平成17年4月から施行されている発達障害者支援法の対象者と重なっています。この法では支援体制の整備や専門家の確保などにより、発達支援、保育、教育、就労支援、その他生活支援などを進めていくこととされています。

用語説明

	用 語	説 明
あ行	アウトリーチ	医療・福祉関係者が直接出向いて心理的なケアとともに必要とされる支援に取り組むこと。
	アサーション	より良い人間関係を築くための、自分も相手も大切にしたい自己表現法。
	アセスメント	事前調査に基づいた評価。
	一般就労	雇用契約を結んで企業へ就職する通常の雇用形態を指す。一般就労では労働基準法や最低賃金法が適用される。障害を基本的にクローズにして一般の方と同様の形で就労する雇用形態のこと。
	インテーク	相談者が何のために相談に来たのか、その「主訴(chief complaint)」を確認し、受け付けるのが適当かを判断し、受付者(インテーカー)が属する機関での支援につなぐための、相談者との初対面の面接のこと。受理面接または受付面接などとも言う。
	インフォームド・コンセント	利用者本人に十分に説明し同意を得ること(informed consent)。
	ADHD(注意欠陥多動性障害)	(ADHD:Attention Deficit/Hyperactivity Disorder) 注意欠陥多動性障害(ADHD)は、ケアレスミスが多い、注意散漫といった「不注意」、落ち着きがなく動き回る、じっとしていられないといった「多動性」、せっかち、後先を考えずに突然飛び出してしまうといった「衝動性」を主な特徴とする発達障害である。 診断基準としては、主にDSM-IVやICD-10が用いられるが、その基準は、客観的な生物学的特徴や医学的検査ではなく、行動観察や面談を通じた情報に基づく状態の臨床的な判断による。ADHDの正確な原因は不明であり、行動をコントロールするための抑制力や集中力、計画力、動機づけなどを司る前頭葉などの中枢神経系に機能不全があるとされている。 ADHDには、不注意の特性が強い「不注意優勢型」、多動や衝動性の特性が強い「多動性—衝動性優勢型」、両方の特性が混合した「混合型」の3つのタイプがある。ただ、成長すると見かけ上の多動性は減少することが多いなど、年齢や発達、環境により特性は変化する。自閉症やアスペルガー症候群などの特性と重複している場合には、自閉症を優先診断する考え方が提唱されているが、実際には重複診断されることも多い。また、幼少時の診断がADHDであっても、成人してから広汎性発達障害と診断名が変更されたり、合併症として診断名が追加される場合もある。
	SST(ソーシャルスキルトレーニング)	対人関係を中心とする社会生活技能のほか、服薬自己管理・症状自己管理などの疾病の自己管理技能、身辺自立(ADL)に関わる日常生活技能を高めるために行われる認知行動療法の1つ。

	用 語	説 明
	LD(学習障害)	学習障害は、一般的には、全般的な知的発達の遅れがないにも関わらず、読み書き能力や計算能力などの学習面の能力に限定的な障害やアンバランスさが見られることを指す。しかし、学習障害という用語は、医学用語(Learning Disorders)や教育用語(Learning Disabilities)として、あるいは日常場面で用いられる際には異なった意味で用いられることがある。学校においては、勉強においてつまずきや遅れのある場合を幅広く含むことがあり、医学においては、医学的な診断基準による障害に限定している。 発達障害としての学習障害は、様々な様相を示すことが多く、広汎性発達障害や注意欠陥多動性障害など他の障害や、それらの障害特性と重複する場合もある。学習障害は概念として幅広いことや、発達による変動が大きい児童・生徒が対象になることが多いため、他の障害との重複や境界の判断が難しいとも言われる。
か行	環境調整	障害者の就業支援において、特性に応じて働きやすく職場の環境を調整すること。例えば、作業工程を単純化したり、上司に適切な指示の出し方を習得してもらうことなど。 《認知障害に対する環境調整において考慮すべきポイント例》 ● 入力制限 → 情報伝達は処理能力の範囲内に納めること。 ● 作業の分割 → 一度に処理できない複雑な作業は簡単な作業へ分割し、処理しやすくすること。 ● 構造化 → 理解しやすい構造化された環境を整備し、混乱や間違いを少なくすること。 ● 手がかり → 行動をはじめるきっかけとなるように、適切な視覚、聴覚刺激を示すこと。 ● 失敗のない学習 → 失敗経験の少ない学習を行うこと。 ● ストレス・疲労を減らす → 十分な時間を取ることを許し、疲れないようにすること。
	感覚過敏	自閉症やアスペルガー症候群のある人の中には、音等の刺激に過敏な人がいる。 訓練受講者の使用するパソコン机をパーテーションで区切って準備しており、他人からの視線を気にせずに自分のパーソナルスペースを確保できる配慮をしている施設もある。 また、音に敏感なため、自分の担当以外の指導員の話し声や他の訓練受講者の雑音が気になりパニックになる人もいるため、ヘッドフォンや耳栓の使用を訓練受講者と話し合い、必要に応じて使用するよう指導しています。この時に大切なのは訓練指導員が無理矢理させるのではなく、自らが納得して自己決定することである。
	気分障害	ある程度の期間にわたって持続する気分(感情)の変調により、苦痛を感じたり、日常生活に何らかの支障をきたしたりする状態。うつ病と双極性障害など広範囲な精神的疾病が該当。

	用 語	説 明
	ケース会議	支援において、関係者や利用者本人、家族などが参加して支援計画や方法について検討する場。
	ケースマネジメント	提供される支援の内容が対象者本人のニーズに応え得るように調整する就業支援における実践技術。
	行動観察	日常生活場面や職業生活場面などの現実場面において、どのような場面でどのような問題が生じるかについての質的な把握のための方法。行動観察によって具体的な対応策の検討が可能となる。
	広汎性発達障害	広汎性発達障害(PDD:Pervasive Developmental Disorders)／自閉症スペクトラム障害(ASD:Autism Spectrum Disorder) DSM-Ⅳでは「広汎性発達障害(PDD)」として、「自閉性障害」、「アスペルガー障害」、「レット症候群」、「小児崩壊性障害」等が挙げられていたが、2013年5月に改定されたDSM-5では、「広汎性発達障害」が「自閉症スペクトラム障害」に変更されている。 従来の、「自閉症スペクトラム(ASD:Autistic Spectrum Disorder)」という概念は、自閉症の3つの特徴を持つ人々を、自閉症やアスペルガー症候群などと分類するのではなく、特徴の現れ方や程度により濃淡のある連続体として捉えたもので、障害分類や健常との境目が明確にないという考え方を指していた。 今回規定された「自閉症スペクトラム障害」でも、この考え方を踏まえつつも、これまで「広汎性発達障害」に分類されていた、レット症候群は、遺伝子異常であることの判明や、正常な発達後に退行が起こること等の事由により「自閉症スペクトラム障害」の分類から除かれ、自閉性障害、アスペルガー障害、その他の特定不能の広汎性発達障害などの広汎性発達障害の概念を再統合した。また、「自閉症スペクトラム障害」は、①社会コミュニケーション及び対人的相互作用に係る問題、②行動、関心、活動の限局的、反復的な特徴に係る問題(活動や興味の範囲の著しい制限・変化への抵抗等に係る問題)の2基準で定義されており、従来の対人関係障害として「社会性」として表記されていた特徴と、「コミュニケーション」に係る特徴が一つにまとめられており、②の行動、関心、活動の限局的、反復的な特徴に係る問題については、感覚の過敏性、鈍麻性の特徴、環境の感覚的側面に係る興味が、下位分類に加えられている。
	合理的配慮	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)により、平成28年4月1日から実施されている障害者に対する差別の禁止及び障害者が職場で働くに当たっての支障を改善するための措置。
さ行	CSR(社会的責任)	CSR=Corporate Social Responsibility。利益の追求だけでなく、従業員、消費者、地域社会、環境などに配慮した企業活動を行うべきとする経営理念。
	就労移行支援事業	企業等への就労を希望する障害者を対象に、計画的なプログラムに基づき、施設での作業や企業での実習、職場探し、就職後の職場定着などの支援を行います。

	用 語	説 明
	就労移行支援事業所	就労を希望する65歳未満の障害者であり、通常の事業所に雇用されることが可能と見込まれる者に対して、就労に必要な知識等の向上のために必要な訓練等および就職後における職場への定着のために必要な相談等の支援を行う事業所。
	就労継続支援(A型)事業所	通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が可能である者に対して、雇用契約の締結等による就労の機会の提供および就労等に必要な知識および能力の向上のために必要な訓練等の支援を行う。 ～「A型」は障害者と雇用契約を結び、原則として最低賃金を保障するしくみの「雇用型」～
	就労継続支援(B型)事業所	通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が困難である者に対して、就労の機会の提供および就労に必要な知識および能力の向上のために必要な訓練等の支援を行う。これにより、A型や企業への就業への移行に向けた支援を行う。A型とは異なり、事業者と障害者との間で雇用契約は締結しない。 ～「B型」は契約を結ばず、利用者が比較的自由に働ける「非雇用型」～
	小規模作業所	障害によって働くことが困難な障害者の日中の活動をサポートする市町村や地域の親の会、その他の団体などが設置運営する定員が20人未満の福祉施設。
	障害者雇用	障害があることを前提として、労働条件や労働時間などにおいて様々な支援サービスを受けながら働く(オープン)雇用形態のこと。
	障害者雇用調整金	従業員が一定数以上の規模の事業主は、従業員に占める身体障害者・知的障害者・精神障害者の割合を「法定雇用率」以上にする義務があります。(障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和25年法律第123号)以下「障害者雇用促進法」という。43条第1項) 雇用率未達成企業(常用労働者100人超)から納付金を徴収し、雇用率達成企業に対して支給するもの。
	障害者雇用納付金制度	障害者雇用促進法においては、「障害者雇用納付金制度」が設けられている。これは、障害者の雇用により生じる作業設備や職場環境の改善等の経済的負担を考慮し、障害者の雇用に伴う事業主の経済的な負担のアンバランスを調整し、全体としての障害者雇用の水準を高めることを目的とした制度である。 これにより、法定雇用率の未達成企業(常用労働者100名を超える事業主に限る。)から「障害者雇用納付金」(法定雇用に不足する障害者1名当たり月額5万円)が徴収され、法定雇用率達成企業に対して、障害者雇用調整金、報奨金が支給されるほか、各種の助成金が支給される。

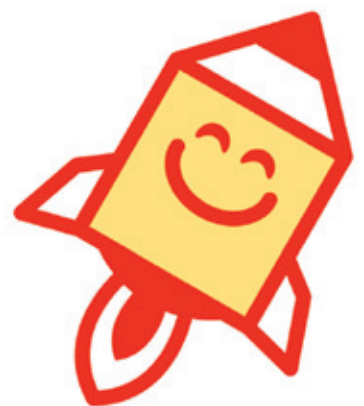
	用 語	説 明
	障害者雇用率制度	障害者雇用促進法において、事業主は、雇用している労働者に占める対象労働者の割合を「法定雇用率」以上としなければならないものとされている。この法定雇用率は、事業主の社会連帯の理念に基づいて、労働市場における一般労働者と同じ水準で障害者に雇用機会を保障しようという目的で設定されているものである。また、対象障害者とは、身体障害者、知的障害者又は精神障害者(精神障害者保健福祉手帳所持者に限る。)をいう。 法定雇用率は、平成25年の障害者雇用促進法改正により、精神障害者の雇用義務が課されることとなったことに伴い、平成30年4月から次のとおり引き上げられた。 法定雇用率:平成30年3月まで → 平成30年4月以降 民間企業 2.0% → 2.2% 国、地方公共団体等 2.3% → 2.5% 都道府県等の教育委員会 2.2% → 2.4% ※平成33年4月までには、更に0.1%ずつ引き上げとなる。
	障害者手帳	障害者として日本にて地方公共団体に認定を受けると発行される、障害を証明するための手帳である。 身体障害者手帳、療育手帳(知的障害者用)、精神障害者保健福祉手帳といった、障害を有する人に対して発行される手帳の総称。
	障害者職業能力開発校	一般の公共職業能力開発施設での職業訓練が困難な障害者に対して、ハローワークや障害者職業センター等の関係機関と連携しながら、訓練科目、訓練方法等に配慮し、障害の態様等に応じた職業訓練を行っている。全国19か所(国立13校、都道府県立6校)に設置され、国立13校のうち2校は当機構に、11校は都道府県に運営が委託されている。
	障害者就業・生活支援センター (ナカポソセンター)	都道府県知事が指定する一般社団法人、社会福祉法人、特定非営利活動法人(NPO)等が運営し、身近な地域で、障害者の就業とこれに伴う日常生活、社会生活上の相談・支援を一体的に実施している。 関係機関と連絡調整しながら、窓口での相談や職場・家庭訪問により、就職に向けた準備支援、職場定着に向けた支援などの就業面での支援や生活習慣の形成、健康管理・金銭管理等の日常生活の自己管理、住居や年金などの地域生活、生活設計に関する助言等を行っている。
	障害者職業カウンセラー	当機構(高齢・障害・求職者雇用支援機構)職員の職種の一つ。厚生労働大臣が指定する試験*1に合格し、かつ、厚生労働大臣が指定する講習*2を修了した者その他厚生労働省令で定める資格を有する者*3 地域障害者職業センターにおいて、障害者に対する職業評価、職業指導、事業主に対する障害者雇用の支援、関係機関に対する助言・援助等を職務としている。 *1:厚生労働大臣が指定する試験 当機構が実施する、障害者職業センターにおいて障害者職業カウンセラーとなる職員を採用するための試験 *2:厚生労働大臣が指定する講習 当機構が実施する、障害者職業センターにおいて障害者職業カウンセラーとして必要とされる基礎的な知識及び技術を付与するための講習 *3:その他厚生労働省令で定める資格を有する者 公共職業安定所において、5年以上障害者の職業紹介に係る事務に従事した経験を有する者又はこれと同等以上の経験を有する者と厚生労働大臣が認める者

	用 語	説 明
	障害保健福祉圏域	障害福祉サービスを面的・計画的に整備し、重層的なネットワークを構築するための、市町村と県の中間的な単位のこと。
	職業準備性	個人の側に職業生活を始める(再開も含む)ために必要な条件が用意されている状態のこと。
	職業リハビリテーション	障害者に対して職業指導、職業訓練、職業紹介その他法に定める措置を講じ、その職業生活における自立を図ること。
	職業リハビリテーション計画	就職の希望などを把握した上で、職業能力等を評価し、それらを基に策定する、就職して職場に適応するために必要な支援内容・方法等を含む、個人の状況に応じた支援計画。
	職場適応訓練	職場や作業への適応を容易にするため、障害者本人の能力に適した作業において一定期間の実地訓練を行い、訓練終了後に訓練を行った企業に引き続き雇用してもらおうという制度である。都道府県知事等が事業主に委託して実施する。 訓練期間は、原則として6か月(中小企業および重度障害者は1年)以内とされている。委託した事業主に対しては、訓練受講者1名につき月額24,000円(重度障害者の場合は25,000円)の職場適応訓練委託費が支給され訓練受講者に対しては、訓練手当(雇用保険受給者は雇用保険の基本手当)が支給される。
	ジョブコーチ(JC)	職場適応援助者のこと。障害者が円滑に就労できるように、職場内外の支援環境を整える者を指す。 障害者職業センターや障害者自立支援法による「障害者就労移行支援事業所」に勤務する場合が主で、雇用先との調整や障害者の支援を行う職員を指す。
	ストレスマネジメント	ストレスが大きすぎれば減らし、逆に少なければ増やして能力向上に結びつけようと上手にストレスと付き合うこと。
	精神障害者総合雇用支援	精神障害のある方及び精神障害のある方を雇用しようとする又は雇用している事業主の方に対して、主治医との連携の下で行う、雇用促進、職場復帰、雇用継続のための専門的支援。
	精神障害者保健福祉手帳	一定程度の精神障害の状態にあることを認定するもの。精神障害者の自立と社会参加の促進を図るため、手帳を持っている方々には、税金の控除・減免や生活福祉資金の貸付等、様々な支援策が講じられる。
	精神保健福祉センター	精神保健福祉法により都道府県及び指定都市に設置が義務付けられているものであり、精神保健福祉手帳や自立支援医療制度に係る判定等の業務や、精神保健及び精神障害者の福祉に関する知識の普及や調査研究、相談、指導等を行っている。
た行	地域活動支援センター	障害者に創作的活動・生産活動の機会を提供することにより、社会との交流を促進し、自立した生活を支援する施設。障害者自立支援法に基づいて市町村が行う地域生活支援事業の1つ。

	用 語	説 明
	地域障害者職業センター	当機構が設置。公共職業安定所等の地域の就労支援機関との密接な連携のもと、障害者に対する専門的な職業リハビリテーションを提供する施設として、全国47都道府県(ほか支所5か所)に当機構が設置。障害者一人ひとりのニーズに応じて、職業評価、職業指導、職業準備訓練及び職場適応援助等の各種職業リハビリテーションを実施するとともに、事業主に対して、雇用管理に関する専門的な助言その他の支援を実施。
	チーム支援(ハローワーク)	ハローワークでは、就職を希望する障害者に対し、ハローワークが中心となって、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所、特別支援学校、ジョブコーチ等とチームを設置し、障害者一人ひとりの職業準備性、職業能力等に応じて「障害者就労支援計画」を作成するとともに、同計画に基づき、就職に向けた準備から職場定着までの一連の支援(=チーム支援)を実施している。
	DSM-IV	精神疾患の診断分類・基準で信頼性と妥当性が高いとして評価されているのは、世界保健機関(WHO)が整理した「国際疾患分類」(International Classification of Diseases: ICD)とアメリカ精神医学会が作成の「精神疾患の分類と診断の手引き」(Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders: DSM)で用いられている操作的診断分類であり、それ以前の診断分類を「伝統的診断分類」として区別している。日本のほとんどの大学病院では、ICDかDSMを診断に用いている。 DSMは、1994年にDSM-IV、2000年にその改訂版DSM-IV-TRが米国精神医学会から出され、また、2013年5月にDSM-5が出され、その邦訳が2014年6月に出版された。DSM-5では、①従来の操作的診断基準による診断分類(カテゴリー方式)に加え、精神疾患を呈する要素を数量化して分類するディメンション方式～連続的で明瞭な境界線を持たない臨床的特徴の記述が可能である方式～を導入しており、さらに診断基準については、②神経発達障害に係る診断基準を新設している。
	特例子会社	障害者の雇用に特別な配慮をし、障害者雇用促進法第44条の規定により、一定の要件を満たした上で厚生労働大臣の認可を受けて、障害者雇用率の算定において親会社の一事業所と見なされる子会社。
な行	内部障害	内部障害には心臓機能障害、腎臓機能障害、呼吸器機能障害、ぼうこうまたは直腸の機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害、肝臓機能障害の7つの種類がある。身体障害者福祉法による障害等級は1級、3級、4級の3段階(免疫機能障害及び肝臓機能障害は、1級、2級、3級、4級の4段階)となっている。 それぞれの内部障害者に共通していることは、体力や運動能力が低下していることである。重い荷物を持つこと、走ること、速く歩くこと、坂道や階段を上がることなど、急激な肉体的負担を伴う行為が制限される。また、風邪をひきやすいとか、自己管理を怠ったり、過労になると体調を崩しやすいといった点があるが、これは本人や周りの人がよく注意し、睡眠時間や食生活などの工夫をするなど、自己管理をきちんとすれば特に問題ない。

	用 語	説 明
	ナビゲーションブック	一般的には「取扱説明書」を指すが、発達障害者支援の現場では、本人自身が思考や行動の特徴、障害特性や職業上の課題、事業所に配慮を依頼することなどを取りまとめた資料を言う。
	二次障害	発達障害のある人が、周囲の理解を得られず、叱責・いじめ・虐待などを受けてしまい、もともと持つ生来の障害とは別に、心に問題を抱えてしまうこと。
は行	ハローワーク(公共職業安定所)	厚生労働省が設置し、就職を希望する障害者に対する職業相談・職業紹介や就職後の職場定着・継続雇用等の支援、企業に対する障害者雇用の指導・支援、障害者の雇入れに係る助成金の案内、支給等の業務を行っている。 職業相談においては、専門の職員を配置するなどきめ細かな相談を行っている。また、支援に当たっては、公共職業訓練のあっせん、トライアル雇用等の支援策を活用している。 障害者の就業支援に当たって、最も連携が必要となる機関であるので、日頃から、最寄りのハローワークの担当者との情報交換等を心掛けたい。
	発達障害者支援センター	発達障害者支援法に基づき、発達障害児(者)とその家族が豊かな地域生活を送れるように、保健、医療、福祉、教育、労働などの関係機関と連携し、地域における総合的な支援ネットワークを構築しながら、発達障害児(者)とその家族からの様々な相談に応じ、指導と助言を行っている。
	発達障害者支援法	自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害などの発達障害を持つ者の援助等について定めた法律(全25条)。平成17年4月1日施行。
	発達障害者の定義等	発達障害者は、障害者雇用促進法に規定する職業リハビリテーションの措置の対象である<同法第2条第1号「身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。第6号において同じ)その他の心身の機能の障害があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者」>。 療育手帳や精神障害者保健福祉手帳の対象でない発達障害者に適用される制度としては、ハローワークにおけるトライアル雇用や特定求職者雇用開発助成金(発達障害者・難治性疾患患者雇用開発コース)、職場適応援助者(ジョブコーチ)による援助などがある。なお、療育手帳や精神障害者保健福祉手帳の対象となる場合、あるいは、地域障害者職業センターにおける知的障害者判定を受けた場合は、法定雇用率やその他の雇用援助制度の対象となる。 発達障害者であることの確認は、都道府県障害福祉主管課、精神保健福祉センター又は発達障害者支援センターが紹介する「発達障害に関する専門医」による診断書によることとされる。
	福祉事務所	社会福祉法第14条に規定されている「福祉に関する事務所」をいう。福祉六法(生活保護法、児童福祉法、母子及び寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法)に基づく、生活保護や高齢者・児童・母子・障害者福祉の業務の総合窓口である。

	用 語	説 明
	保健所	精神障害者支援に関し、正しい知識の普及啓発、精神保健福祉相談、社会復帰施設等の利用調整等の業務を実施しています。都道府県、政令指定都市、特別区等が設置していますが、設置主体によって役割が異なっており、福祉事務所等と統合されている地域もあります。
ら行	ラポール	本人や本人の家族と支援者の間の、お互いに信頼し合い、安心して振る舞ったり、感情の交流ができたりする関係のこと。この信頼関係は、サービスを提供していくうえで基礎となるものであり、信頼関係がなければサービスの提供そのものが不可能となる。
	療育手帳	知的障害児・者への一貫した指導・相談を行うとともに、これらの者に対して各種の援助措置を受けやすくするため、児童相談所又は知的障害者更生相談所において知的障害と判定された者に対し交付するもの。
わ行	ワークサンプル幕張版 (MWS/ムース)	OA作業、事務作業、実務作業に大別される13 種類の作業課題から構成されたワークサンプル。



伝わる話し方事例

【本事例の特徴】

本事例は、主に「曖昧な表現」や「暗黙の了解」など、非言語のコミュニケーションを理解することが苦手な訓練受講者（以下、場面によって「訓練生」又は「本人」と表記する。）に対して、職員に配慮した話し方を考えてもらい、より伝わりやすい話し方を身につけることを目的として作成しました。

本人と会話していて「あれ？」と職員が感じたり、丁寧に話してもなかなか意図が伝わらないことがあると思います。そのようなときに、本書で紹介している「伝わる話し方」を試してみてください。予想以上にコミュニケーションが円滑になり、より訓練効果が高まるでしょう。

なお、作成に当たっては、当機構の職業能力開発施設から収集した実際の会話事例を参考にしています。

非言語のコミュニケーション

非言語のコミュニケーションとは、会話しているときにセリフ以外の方法で行っているコミュニケーションです。例えば、私たちは無意識のうちに、表情、身振り、しぐさ、口調、態度などのサインで意思疎通しています。また、常識的な部分や、簡単に推測できる部分は省略して会話しています。

ところが、この非言語のコミュニケーションを読み取るのが苦手な訓練生がいます。その場合、一般的な方法で会話しても意思の疎通がうまくいきません。伝わる話し方が必要になります。

特に配慮が必要なのは、「曖昧な表現」と「暗黙の了解」です。曖昧な表現とは、人それぞれで解釈が異なるので、セリフ以外の情報を使わないと正確に伝わらない表現です。暗黙の了解とは、簡単に推測できるのでセリフから省略している情報です。この2つが含まれた状態で会話すると、本人に意思が伝わらず誤解を招いたり困惑したりすることになります。まずは、この2つを排除することを意識してください。

本人の行動特性について

本事例に登場する本人は、次の行動特性が見られ、非言語のコミュニケーションが苦手な訓練生としています。

- ◆以下のしぐさ等によるサインについて読み取るのが困難である。
 - ・表情、目線、身振り手振りが示す意味に気がつかないことが多い。
 - ・話し手の口調、イントネーション、アクセントの違いに気がつかない。
- ◆曖昧な表現について正しく理解するのが困難で、よく誤解する。
- ◆暗黙の了解について気がつくのが困難で、字句にないことを想像できない。
- ◆前後の文脈から簡単に推測可能な部分が理解するのが困難で、よく誤解する。

次に、人間関係の影響を排除するために、本人と職員とは相互に信頼関係が築けていて、職員からの助言を受け入れ、必要に応じて行う指導には素直に従う（もし、指示に従っていない行動をしたときは、指示を誤解している）訓練生としています。

実際の訓練生は、様々な要因の影響も加わって、特徴的な特性を示すことがあります。信頼関係が築けていて、本書を参考にコミュニケーションを図っても、職員の話が伝わりづらい場合には、上記以外に次のような行動特性がないか、行動観察を行ってください。特に、何らかの障害の診断があるかどうか分からない訓練生なので、職員や周囲の訓練生の働きかけがどのように影響しているかに着目しながら、本人の能力や適性、健康状態なども把握していきましょう。

- ◆奇声を上げる、常に何かをつぶやくといった特徴はないか。
- ◆こだわり、一方的に喋る、無口といった特徴はないか。
- ◆注意散漫、多動や衝動的に行動するといった特徴はないか。
- ◆漢字の読み書きができなかったり、単純計算ができないという特徴はないか。
- ◆幻覚や妄想といった特徴はないか。
- ◆感覚過敏や感覚鈍麻はないか。
- ◆激しく落ち込みやすい、激昂しやすいといった特徴はないか。
- ◆訓練受講に当たって必要となる学力が高校卒業レベル以上か。

本事例によって、まずは、職員がどのように話したら伝わるのかを考え、現場で訓練生とのコミュニケーションを円滑に進めていただき、本人の全体像を捉えながら行動特性を見極めた支援をするための基礎スキルとして、伝わる話し方を学ぶと考えていただければ幸いです。

check!! ☐ ☐ ☐

※ 練習問題には、チェック欄を設けています。
確認できた問題にはチェックをつけ、繰り返し、確認することで、「伝わる話し方」を身につけましょう。

【ケース1】慣用的なセリフを字句どおり解釈する

場面と会話（休憩時間の会話）

休み時間に、職員と本人が雑談をしていた。その会話の中で、本人が車に興味があることが分かり、しかも自分の車を所有していることがわかった。職員はドライブが好きなので、会話が弾んできた。

①職員「車を持っているんですね。」

②本人「はい。休みの日によく乗っています。」

③職員「車に乗って、何をするのですか？」

暗黙の了解

④本人「ハンドルを回して、アクセルやブレーキを踏んでいます。」

⑤職員（え！？そんなこと聞いてないけど？？）

解説

この仮想事例では、③の質問を本人は字句どおり受け取って解釈しています。そのため、車に乗っているときに行っている動作について答えました。

一方、職員は、③で本人が車を移動手段にした行き先を質問したつもりですが、その意図は質問文には表現されていません。暗黙の了解になっているからです。さらに、会話の流れから、休みの日の行動を聞いていますが、これも暗黙の了解として質問文には表現されていません。

したがって、本人は暗黙の了解を読むのが苦手なので

◆車は移動手段であることを明示

◆休みの日に限定して答えて欲しいことを明示

◆「何をする」ではなく、求めている返答を連想しやすいように具体化

する配慮をして質問すると良いでしょう。これで、本人の誤解を防ぐことができます。

例えば、③のセリフで「休みの日は車に乗ってどこに行きますか？」と質問します。



慣用的なセリフを字句どおり解釈してみると
違う意味になるんだね

問 (1)

check!! □□□

先日に本人が提出した申請書類で、押印し忘れていた箇所があった。その話を聞いた職員は、たまたま廊下で本人と出会ったので、押印することを伝えることにした。

- ①職員 「先日に事務室に提出してくれた申請書類だけど、印鑑を押し忘れたところがあったみたいですよ。」
- ②本人 「えっ！どうしたら良いですか？作り直しですか？」
- ③職員 「印鑑を押し忘れたただけだから、作り直す必要はないよ。放課後にでも事務室で印鑑をいただけますか？」
- ④本人 「…それは、ちょっとできないです。印鑑は大切なものなのであげられません。」
- ⑤職員 （えっ！？そんなこと言ってないけど？？）

【解説】

この仮想事例では、職員の③のセリフにある「印鑑をいただけますか？」を字句どおり受け取って「印鑑を譲り渡す」と解釈しています。そのため、本人は④のセリフの回答を答えました。

相手から〇〇の行為をしてもらいたいときに、「〇〇いただけますか？」と話すことはよくあります。しかし、「いただけますか？」には複数の解釈ができます。多くの人は、慣用的に使われているから迷うことなく「〇〇の行為をすれば良い」と解釈します。すなわち、暗黙の了解になっています。したがって、暗黙の了解を読むのが苦手な人は、別の解釈をすることがあります。

そこで、押印することを明示的に分かるセリフにすると良いでしょう。

例えば、③のセリフで「印鑑を押し忘れたただけだから、作り直す必要はないよ。放課後にでも事務室に印鑑を押してくれますか？」と話します。



訓練の総仕上げとして、1ヶ月間かけて取り組む課題を出した。分量としては多いが、技能者として仕事をする上での基本的な知識についての課題なので、完成させるのに1ヶ月あれば充分である。課題を出した日、本人は心配な様子で相談にやってきた。

- ①本 人「今回は課題がたくさんあるのですが、間に合うかどうか心配です。」
 ②職 員「大丈夫ですよ。提出日までまだまだ時間がありますから。」
 ③本 人「たしかに1ヵ月ありますけど…大丈夫かな。ペースがつかめなくて。」
 ④職 員「そうですね。とりあえず今週、いっぱいまでやってみてください。それから考えてみましょう。」
 ⑤本 人「今週末までに全部終わらせるなんて！そんなの無理ですよ！！」
 ⑥職 員「えっ！？なんで全部なの？？？」

【解説】

この仮想事例では、職員は本人に無理な指示を出したつもりがないのに、なぜか本人は勘違いしてしまいました。それは、職員が曖昧な表現を使っていたため、本人が意味を間違えて解釈してしまったからです。

具体的には、職員は④で「今週、いっぱいまでやってみてください」と本人に指示を出しています。このとき、職員は「今週は可能な限りたくさん課題を解く」ことを意図して伝えました。ところが、本人は「今週中にすべての課題を解く」というように解釈しています。すなわち、「今週いっぱい（今週末）」を締切りに全て解いてみて、それから不正解の部分を考えると解釈したのです。

多くの人は、「今週、いっぱいまで」と言われても、職員の話すアクセントや文の区切り目を示す微妙な間を感じて、正しく解釈します。しかし、これらのアクセントや微妙な間を感じ取れず、意味を間違えて解釈する人もいます。

したがって、アクセントや句点で意味がかわる言葉は使わずに、別の言葉で指示を出すと良いでしょう。

仮想事例では、今週末までに課題をどこまでやるのかが不明瞭なために、本人は誤った解釈をする原因になりました。また、指示した理由も明らかにせず暗黙の了解にしていることも、誤解する原因になります。

例えば、④で「そうですね。とりあえずペースを計算しやすくするために、一週間でどこまで進めるか試してみましょう。今週末まで可能な限りたくさん課題を解いてみてください。どこまで進んだか確認して、それから残りの部分のペース配分を考えましょう。」と話します。

訓練施設のある自治体は、ごみの分別が細かいため、休憩室に何種類ものゴミ箱がならんでいた。さらに、本人の住んでいる自治体とはごみの分別ルールが違うため、よく本人は間違えて捨てることもあり、職員は根気強く対応していた。

ある日、職員が休憩室にいと、本人がレジ袋を捨てるため休憩室へやってきた。

- ①職員 「あっ、そのゴミは…」
 ②本人 「わかっていますよ。不燃物ですよ。」
 ③職員 《笑顔で》「いつも間違えているのに、今日はすごいじゃないですか。」
 ④本人 《怒ったように》「いつも間違えていません！」
 ⑤職員 「え！いつもよく間違えていたじゃない。昨日とか一昨日も…でも、分別できるようになったから、よかったですね。」
 ⑥本人 《すごい剣幕で》「いつもじゃない！勝手に決めつけないで！」

【解説】

この仮想事例では、指導員が本人を褒めているつもりなのに、なぜか怒り出しました。それは、指導員が曖昧な表現を使っていたことに原因があります。

多くの人は、よく行っている行為について「いつも〇〇している」と話します。これは曖昧な表現です。100% すべてにおいて〇〇しているという意味で使っていません。しかし、この曖昧さを直感的に理解できずに字句どおり「すべて〇〇している」と解釈してしまう人もいます。

仮想事例では、③の「いつも間違えているのに」という職員のセリフに対して、本人は「間違えてないときもあったのに、過去すべて間違えていると決めつけられた！」と瞬間的に感じてしまい、指導員に反発するような態度をとってしまいました。さらに、職員は⑤で「いつもよく間違えていた」と言ってしまったために、怒りがより増してしまいました。

したがって、字句どおり解釈する傾向がある人には、「いつも」＝「全て」と解釈してしまうことを念頭において、別の言葉で表現したほうが良いでしょう。

例えば、③で「すごいじゃない。これまでは間違えることが多いのに、今日は正しく判断できてるじゃないですか。」と話します。

ステップアップ

③で職員は笑顔で話しています。そのため悪意のないセリフと判断できそうですが、表情から本心を読み取れない人もいます。そこで、本心を示す言葉をセリフに入れると同時に、なるべくセリフの冒頭で喋ると良いでしょう。冒頭で喋るのは、否定的なセリフが先にあると、本人は否定的なセリフのほうに意識が集中してしまって、後にある本心を示すセリフに気がついてくれないからです。

また、褒めるときは理由もセリフに入れないと暗黙の了解になってしまい、どの部分で褒められたのか本人に伝わらないことがあります。

この実習で使われている測定装置は、センサーに何本かのケーブルを接続して使用する。訓練生がケーブルを接続する準備作業のとき、本人がケーブルを持って質問にきた。

《本人が指導員のところへケーブルを持ってきて》

①本 人 「先生、このケーブルを接続する場所がわからないのですけど？」

②指導員 「どれどれ。」

《本人の測定装置へ移動し、接続を確認する》

③指導員 (ケーブルを接続するコネクタに、間違えて別のケーブルを接続しているのか…)
「見つからないのは、接続ミスがあるからかも。ケーブルを確認してみてください。」

《すると、本人は持っているケーブルをじっと見つめたので》

④指導員 (いや、そういうことじゃないんだけど！)

〔解説〕

この仮想事例では、ケーブルを接続する場所が見つからない原因を本人が気がつけるように、指導員は③のセリフを言いました。ところが、本人は別の所を確認してしまいます。

これは、「ケーブルを確認してみて」が暗黙の了解だからです。指導員は測定装置に接続しているケーブルが正しい位置になっているのかどうかを確認して欲しかったのですが、③のセリフでは言っていません。

多くの人は、「○○を確認」という表現は、慣用的に使われているから迷うことなく、前後の状況から推測して字句以上に複雑な内容のことを確認する必要があると解釈します。しかし、本人は字句どおり解釈して、手に持っていたケーブルにおかしな点がないのかを確認しました。

そこで、何をどのように確認するのかを具体的に示すと良いでしょう。

例えば、③のセリフで「見つからないのは、すでに接続ミスがあるからかも。ちょっと測定装置に接続されているケーブルが指定された位置に正しく接続されているかどうかを確認してみてください。」と話します。



この訓練施設では実習の最後に清掃を行っている。今日の実習の時間も終わりが近づいてきたので、指導員は清掃を開始する合図を出すことにした。

- ①指導員 「では時間になりましたので、今日の作業は終了してください。このあとは清掃の時間となります。」
 《訓練生が作業をやめて片づけを始める》
- ②指導員 「今日の実習で皆さんが使用した機器と作業台を綺麗に清掃してくださいね。」
- ③本 人 「先生、質問があります。」
- ④指導員 「なんでしょう？」
- ⑤本 人 「他の人が使った場所がわからないので清掃できません。」

〔解説〕

この仮想事例では、指導員が清掃を指示したところ、本人には清掃する場所が伝わりませんでした。その原因は、②のセリフにある「皆さんが使用した機器と作業台」に暗黙の了解があるからです。

多くの人は、「皆さんが〇〇した」という表現は、慣用的に使われているから迷うことなく、「自分が〇〇した部分を中心として」と認識します。しかし、本人は「全員が〇〇した」と認識してしまいました。

そこで、自分が使用した部分とその周辺を清掃することを明示的に示すと良いでしょう。

例えば、②のセリフで「今日の実習で、まずは自分が使用した機器と作業台を綺麗に清掃し、ついでにその周辺も清掃してくださいね。」と話します。なお、「その周辺」の範囲を理解するのが難しい人の場合には、「作業台から 1m 以内」というように範囲を明確にして指示しましょう。



【ケース2】 どちらの意味か前後関係で読み取らずに解釈する

場面と会話（休憩時間の会話）

休み時間に、職員と本人が雑談していた。すると、本人が自転車で通っていることがわかった。本人は家から1時間ぐらいかけて通所しているらしい。職員は毎日大変だろうなと思いながら、通所を話題にしながら話を続けていった。

- ①職員 「ここから家に自転車で通うとなると、駅前を通ることになるのですか？」
②本人 「そうです。毎日駅前を通っているのですが、人が多くて大変なんですよ。」
③職員 「駅前は店もたくさんあって、帰りの時間だと、買い物客も多いでしょうね。そういえば、帰りに寄ったりしているのですか？」

暗黙の了解

- ④本人 「いままでは右側に寄っていたのですが、最近、道路に自転車用通路の線が引かれたので、それに従って、今は左側に寄っています。」
⑤職員 （えっ！？何の話？）

解 説

この仮想事例では、③で職員が本人に、帰りに駅前の店を利用しているのか質問しています。ところがセリフが「寄ったりしているのですか？」となっています。この「寄る」という単語には複数の意味があります。複数の意味があるときに、この会話ではどの意味で使っているのかは、前後の文脈などから推測することになります。

多くの人は、ほぼ無意識に前後の文脈から正しい意味を推測します。すなわち、暗黙の了解です。しかし、推測を苦手とする人の場合、この例のように誤って推測してしまうことがあります。今回の場合、本人は「帰り道では道路のどちら側に寄って走っているのか？」という質問だと解釈しています。

したがって、暗黙の了解をなくすには、どの意味で「寄る」を使っているのかが明確に分かる情報をセリフに加えると良いでしょう。

例えば、③のセリフで、「そういえば、帰りに駅前のお店で買い物をしているのですか？」と話します。



前後の会話との関連性に気がつかないから勘違いするんだね

問 (6)

check!! □□□

実習にて、設定の難しい装置を扱っていた。設定するには、装置に設定値を入力するのだが、入力する項目が多い。テキストには詳細に設定値を載せているが、入力ミスもよくある。さっそく、本人から質問がきた。

- ①本 人 「先生、装置がうまく動作しないのですけど…。」
 ②指導員 「どれどれ？ あっ、なるほど。設定値が原因ですよ。ほら、テキストと比べると、1つとんでいるでしょ？」
 ③本 人 「装置は変な動きをしていますけど、飛び跳ねたりしてないです！」

〔解説〕

この仮想事例では、装置が上手く動かない原因として、指導員は設定値の入力ミスを指摘しています。だが、②のセリフでは「入力ミス」であることを明示していません。指導員は「設定値が原因」という言葉で、入力ミスが原因であることを暗黙の了解で伝えているのです。

多くの人は、「設定値が原因」の直後に「テキストと比べる」と話が続いていることから、この前後関係の文脈から入力ミスのことを示していると推測します。

しかし、暗黙の了解を理解できない人だと、前後関係の文脈から読み取って推測するのが苦手なため、テキストの何と比べているのかが分かりません。今回の場合、本人は装置の動きとして「飛び跳ねている」ことを指摘されたと勘違いしています。

したがって、暗黙の了解をなくすには、テキストの何と比べているのかが明確に分かるような情報を加えると良いでしょう。

例えば、②のセリフの後半は「ほら、テキストと比べると、入力した設定値の数字が1つとんでいるでしょ？」と話します。



12月のある日、本人が職員に就職について何回目かの相談にきた。前回の相談で、本人はハローワークに行くことを職員に伝えていた。そして、本人がハローワークに行ったことを同僚から聞いていた。そんな中、本人が相談にやってきた。

- ①職員 「聞いたよ。ハローワークに行ってきたんだって？ どうでしたか？」
 ②本人 「すごく混んでいて待ち時間が長かったです。」
 ③職員 「この時期は年末に備えて、いっぱいやりますからねえ。」
 ④本人 「確かに、駅前の居酒屋がしつこくアピール合戦していましたね。」
 ⑤職員 (えっ！？ どうして居酒屋？)

〔解説〕

この仮想事例では、本人がハローワークが混んでいたという話に答える形で、職員が③のセリフで「いっぱいやります」と発言しています。ここで「何を」やるのかは、明言していません。前後の文脈、会話の流れ、話すアクセントなどから推測することになります。すなわち、暗黙の了解です。

多くの人は、これまでの会話の流れから、ハローワークに関係した事と推測し、就職活動や募集活動を「いっぱいやります」と推測します。しかし、推測を苦手とする人の場合、前後の文脈や会話の流れとの関係が理解できず誤った推測をすることがあります。今回の場合、本人は言葉のアクセントも気にしないため、「年末」と「いっぱいやります」から推測して、忘年会のことだと解釈しています。

したがって、「やる」という単語を使うときは、暗黙の了解をなくすために「何を」やるのかが分かる情報を加えると良いでしょう。

例えば、③のセリフを「この時期は年末に備えて、いっぱいの企業が面接をやりますからねえ。」と話します。



実習を行っていた。この実習は作業に時間がかかり、1回の訓練では完了しない。そのため、実習時間の終わりが近づくと作業を止めて片づけを行い、来週の訓練で続きの作業をすることになっている。そして、本日の実習時間の終わりが近づいてきた。

- ①指導員 「もうすぐ実習の時間が終わります。そろそろ片付けに入らないと間に合いませんが、進み具合はどうですか？」
- ②本 人 「先生、最後まであと少しなのですが…」
- ③指導員 「どれどれ。」
- 《指導員が本人の進捗状況を見て、すぐに終わらないと判断》
- ④指導員 「そうですね…。とりあえず終わらせましょう。」
- ⑤本 人 「分かりました。あと少しなので頑張ってみます。」
- ⑥指導員 「えっ！いや、もう時間もないから、そのままでもいいよ。」
- ⑦本 人 「でも、今、…」

〔解説〕

この仮想事例では、指導員が本人の進捗状況を確認して、続きの作業は来週にしよう判断します。そして、④のセリフで「とりあえず終わらせましょう」と指示をだしました。この「とりあえず」というのは曖昧な表現であり、意味の取り方が人によって変わってきます。

今回の場合、指導員は「とりあえず今の状態のままにして終わらせよう」という意味で話していますが、本人は「とりあえず最後まで終わらせよう」という意味に捉えています。

多くの人にとっては、前後の言葉の内容や、発言した人の口調や表情などから、どのような意味で使っているのかを判断できます。しかし、それを苦手とする人にとっては、本人のように意味を取り違えることがあります。

したがって、「とりあえず」という言葉は使わずに別の言葉で指示を出すと良いでしょう。あるいは、「とりあえず」をどちらの意味で使っているのが分かるように具体的な説明を加えて、本人が判断できるようにすると良いでしょう。

例えば、④のセリフを「そうですね…。時間が掛かりそうなので、今日はここまでにして、終わらせましょう。」と話します。

本人は履歴書に記載する文章で悩みがあり、職員に相談することにした。今日はすでに就職相談の予約が全て埋まっていたので、翌日の 15 時に相談ができるように予約をした。その際に、職員から本人に、今日のうちに応募先の企業の情報を整理しておくことをアドバイスした。

《相談日当日の朝》

- ①本 人 「おはようございます。今日の就職相談よろしくお願いします。」
 ②職 員 「おはよう。昨日言っていた企業情報は整理できましたか？」
 ③本 人 「これで大丈夫なのか不安なのですが、一通りできました。」
 ④職 員 「よかった。それなら早くできそうですね。では、午後に会いましょう。」
 ⑤本 人 (えっ！)
 「…分かりました。よろしくお願いします。」
 《午後の 13 時 00 分、就職相談室にて》
 ⑥本 人 (あれ？午後って言っていたよね？もう少し待ってみるか…)

〔解説〕

この仮想事例では、職員が日常的な挨拶として④のセリフで「午後に会いましょう」と話しました。ところが、本人は相談の予約時間が変更されたと勘違いしてしまいました。

多くの人は、前後の話の流れから、③のセリフにある「それなら早くできそうですね」とは「履歴書に記載する文章を作るのが早くできそう」と解釈します。そして、「午後に会いましょう」は一般的な挨拶の言葉であることから、予約時間の変更を指示したとは判断しません。しかし、これは暗黙の了解です。

前後の話の流れから暗黙の了解を推測するのが苦手な人だと、「早くできそうですね。では、午後に会いましょう」から就職相談の予約時間を、午後すぐ（昼休み終了直後）に早めると言われたと解釈するかもしれません。

したがって、「早くできそう」は履歴書の作成であり、予約時間は変更しないという事を明示的に示すと良いでしょう。

例えば、④のセリフを「よかった。それなら履歴書は早くできそうですね。では、午後 3 時に会いましょう。」と話します。

今回の実習では、使用前に複雑な設定をする必要がある機械を使用する。この設定が正しく出来ているかどうかは、実習課題が完成するかどうかに関わるので、機械を使用する前に指導員が設定が正しいかチェックすることになっていた。

- ①本 人 「先生、設定が終わりました。確認をお願いします。」
 ②指導員 「どれどれ・・・あれ、幾つか設定が違う所がありますね。」
 ③本 人 「そうですか。じゃあ、設定をやり直します。」
 ④指導員 「その前に、いまから実習についての説明を始めるから、時間のあるときにでも確認してくれますか？」
 ⑤本 人 「分かりました。」
 《指導員が全体に対して、実習についての説明を始める》
 ⑥本 人 (よし！いまのうちに設定をやり直そう)

【解説】

この仮想事例では、本人が設定をやり直すというので、④のセリフで「時間のあるときに」行うよう指示しました。ところが、本人は指導員が説明しているときに設定をやり直そうとします。

多くの人は、前後の状況から「時間のあるとき」とは「作業時間内でまとまった時間があるとき」と解釈します。でも、これは暗黙の了解です。暗黙の了解を読むのが苦手な本人は「自分に暇な時間のあるとき」と解釈しました。

したがって、「何の」時間のあるときなのかを明示すると良いでしょう。さらに加えて、「確認してくれる」も曖昧な表現なので具体的な表現にすると良いでしょう。

例えば、④のセリフは「その前に、いまから実習についての説明を始めるから、説明が終わった後の、次の作業時間のときに設定をやり直してくれますか？」と話します。



【ケース3】常識的な推測が直感的にできず字句どおり解釈する

場面と会話（昼食時間の会話）

教室の工事のため、今日からいつもと違う教室で訓練生は過ごす事になった。午前の授業が終わり昼休みになったが、食堂も工事のため、訓練生は弁当を取り出して教室で食べようとしたり、外に食べに行こうとしていた。指導員は授業を終えたので教室を出ようとしたら、本人が声を掛けてきた。

①本 人「先生、すみません。この教室ではメロンパンを食べていいですか？」

②指導員「メロンパン？この教室で食べていいですよ」

暗黙の了解

③本 人「よかった。今日買ってきました。クリームパンも買ったのですが、食べていいですか？」

④指導員「もちろんです。」

⑤本 人「それと、あんパンも買ったのですが食べていいですか？」

⑥指導員「お昼ごはんは、ここで食べて大丈夫です」

暗黙の了解

⑦本 人「あと、紙パックのコーヒー牛乳は飲んででもいいですか？」

⑧指導員「飲むのもいいです。」

解 説

この仮想事例では、本人がしつこく指導員に、食べて良いかどうか質問しています。

多くの人は、②のセリフで指導員からメロンパンを食べて良いと回答を得たときに、そこから常識的に推測して「クリームパンもあんパンも食べて良いし、コーヒー牛乳も飲んで良いはず」と判断します。ところが、本人は推測が苦手なため、1つ1つ許可を得ないと安心して飲食できないのです。

他にも、ルールに厳格な人の場合だと、メロンパンとクリームパンとあんパンはそれぞれルールが違うし、食べるのと飲むのともそれぞれルールが違っていると考えてしまい、本人と同じように指導員にルールを1つ1つ確認することもあります。

そこで、1つ1つ許可を出すのではなく、最初から包括的なルールで許可を与えると良いでしょう。

例えば、②のセリフで「この教室では、昼休みに、飲食していいですよ」と話します。



推測が苦手だと、似たようなことでもそれぞれ別のものと感じるんだね

問 (11)

check!! □□□

パソコンで文書を作成する実習があった。基本的な文書作成についての学習が終わり、今はイベント案内チラシなどの実用的なものを、指導員の説明を聞きながら作成する実習を行っていた。

- ①指導員 「昨日はパソコンでイベントの案内チラシを作る実習をやりました。作ったのは案内の文章だけでしたが、今日は写真や地図も加えたいと思います。まずは、ファイルを開いてください。」
- ②本 人 「先生。どのファイルを開くのですか？」

〔解説〕

この仮想事例では、指導員は昨日作成した案内チラシのファイルに写真や地図を加えることを意図しています。ところが、①のセリフでは昨日作成したファイルを使うとは明言していません。これは暗黙の了解です。

多くの人は、会話の流れから直感的に「昨日作成したファイル」だと推測します。しかし、暗黙の了解が苦手な人は会話の流れから直感的に理解できません。

したがって、暗黙の了解をなくすには、

- ◆昨日作成した案内チラシに加えて作成することを明示
- ◆昨日保存したファイルを使って作業することを明示

すると良いでしょう。

例えば、①のセリフを「昨日はパソコンでイベントの案内チラシを作る実習をやりました。作ったのは案内の文章だけでした。今日は、作ったイベントの案内チラシに写真や地図も加えたいと思います。まずは、昨日保存したイベントの案内チラシのファイルを開いてください。」と話します。



実習で、訓練生がそれぞれ自分で設計したオリジナルの作品を制作していた。本人は、自分の作品を作るのに工具が足りない事に気がついて、工具を借りるために指導員に声を掛けた。

※借りたい工具はドライバー程度の形状と大きさをしている。

- ①本 人 「先生、ここの部分を仕上げるのに工具が足りないので、借りたいのですがよろしいでしょうか。」
《指導員が本人の設計図をみて》
- ②指導員 「おや、珍しい方法で仕上げるんですね。あまり使わない工具なので、部屋の後ろの棚にある緑色の箱にしまってあるんですが、見えますか？」
- ③本 人 「右隅にある4つある大きな緑色の箱ですか？」
- ④指導員 「そうです。その箱にあるから1つ持っていったいいよ」
- ⑤本 人 「ありがとうございます。」
《本人が後ろの棚から箱をすこし取り出してから》
- ⑥本 人 「先生、箱が重くて自分の所に1個持っていくのは難しそうです。台車とかありませんか。」
- ⑦指導員 （あれ？）「…箱の中から工具を1つ取り出して持って行ってくださいね。」

【解説】

この仮想事例では、本人が工具を借りたいというので、指導員は工具が入っている箱を示して1つ持っていくように伝えました。ところが、本人は箱ごと持っていかうとしました。

これは、④の指導員のセリフにある「1つ持っていったいいよ」に暗黙の了解があるからです。

多くの人は、②のセリフにある「緑色の箱にしまってある」と、工具はドライバー程度の大きさであることから、直感的に「箱の中にたくさん工具がある」と推測します。そして、箱から1つ工具を取り出して持っていけば良いと判断します。

ところが、暗黙の了解を直感的に推測するのが苦手な本人は、「1箱に1つの工具がある」と解釈してしまいました。工具の大きさや重さから、工具がたくさん箱に入っているという推測も、直感的にできなかったです。

そこで、箱の中にたくさん工具があり、そこから1つ持っていくという事が伝わるように具体的に話すといいでしょう。

例えば、④のセリフを「そうそう。その箱のなかに工具がたくさん入っているから、箱を開けて工具を1つ借りていったいいよ。」と話します。

建物の改修工事の一環で、今日は渡り廊下の防水ペンキの塗替え作業が予定されていた。そのため、朝礼で訓練生に渡り廊下についての注意を伝えることにした。

- ①指導員 「…というわけで、今日は渡り廊下に気をつけてください。白いペンキを塗ってあるところを触ったり踏んだりしないでください。」
- ②本 人 「先生、渡り廊下の脇にベンチがありますが…」
- ③指導員 「確かにあります。ベンチもついでに塗り替えると聞いています。」
- ④本 人 「じゃあ、気をつけて座りますね。」
- ⑤指導員 （えっ！）

〔解説〕

この仮想事例では、渡り廊下の脇にあるベンチもペンキを塗り替えると伝えているのに、本人はベンチに座ろうとしています。

多くの人は、ベンチも塗り替えるのであれば、常識的な推測として直感的に「渡り廊下と同様に触ってはいけない」と判断します。しかし、この推測を直感的にするのが苦手な人もいます。

本人は、③の指導員のセリフで、塗り替えると言っているだけで、渡り廊下と同じように気をつける必要があるとは述べていません。そのため、ベンチに座るのは可能と判断しました。そして、④の本人のセリフは、渡り廊下に塗った白いペンキを触ったり踏まないように気をつけて座るという意味で言っています。

そこで、ベンチも座る事ができないということを明示すると良いでしょう。

例えば、③のセリフで「渡り廊下のベンチも塗り替えるので、ベンチに触ったり座ったりしないでください。」と話します。

ステップアップ

本人のように推測が苦手なために勘違いする以外にも、他の要因で同じような行動をする人もいます。

もし、字句どおりに解釈する傾向が強い人だと、①の指導員のセリフに「触ったり踏んだりしない」となっているので、「座る」のは許されていると解釈することもあります。

また、自分の気持ちをセリフで表現するのが苦手な人だと、④のセリフは「じゃあ、（白いペンキを塗っているかどうか）気をつけて（白いペンキを塗っていないベンチに）座りますね」という意味で言っただけということもあります。

【ケース4】直感的に意図を推測できず、会話がすれ違う

場面と会話（訓練中の会話）

冬の寒い時期が続き、世間ではインフルエンザが流行していた。そのため施設では訓練生の様子に気をつけるようにしつつ、インフルエンザ対策を行っていた。そんなある日、本人が教室で震えているのを職員が見かけた。

①職員 「大丈夫ですか？寒いんじゃないですか？」

暗黙の了解

②本人 「冬ですから。今日は一段と冷え込んでいると天気予報で言っていました。」

③職員 「でも、ここは室内だし暖房もありますよ。寒気とかするんですか？」

暗黙の了解

④本人 「朝に外を歩いているときから寒くて震えています。部屋に入ってからでもどんどん寒くなっているのですが、暖房が壊れていませんか？」

⑤職員 「暖房は壊れていないですよ。それよりも熱はあるんですか？測ってみましたか？」

暗黙の了解

⑥本人 「室温は見えていません。」

⑦職員 「室温じゃなくて、体温のほうです！」

⑧本人 「体温は測っていないです。どうして体温を聞いてくるのですか？」

解 説

この仮想事例では、指導員が本人のことを心配して、あれこれと体調について質問しています。しかし、本人は指導員の意図とは違う回答をしてしまいます。それぞれに、暗黙の了解があるからです。

①の職員のセリフで「寒いんじゃないですか？」と質問していますが、「何が」寒いのかを省略して暗黙の了解にしています。③のセリフでは「寒気とかするんですか？」と質問していますが、職員が「何のために」質問しているのかを省略して暗黙の了解になっています。そして、⑤のセリフでは「熱はあるんですか？」と質問していますが、「何」の熱があるのかを省略して暗黙の了解にしています。そのため、本人は職員の意図からずれた回答をしてしまっているのです。

そのため、それぞれ省略した部分を補った質問をすると良いでしょう。

例えば、①のセリフでは「病気で熱が出て寒いんじゃないですか？」と質問し、③のセリフでは「病気で高熱が出たときは寒気がしますが、いまは寒気はしますか？」と質問し、⑤のセリフでは「体温は測ってみましたか？」と質問します。



暗黙の了解がほんの少しあっただけで
違うように解釈されることもあるんだね

問 (14)

check!! □□□

CADの実習で、本人は上手く図面を書くことが出来ず苦勞している様子だった。そのうち上達するだろうと思っていたが、図面を仕上げるまでの周りの訓練生との時間差がどんどん離れていったため、本人と面談をして補講を提案することにした。

- ①本 人 「先生、CADがとても難しくて、自分には無理なような気がしてきました。」
②指導員 「諦めるのは早いですよ。どこが難しいと感じているのですか？」
③本 人 「単純に自由に線を引くだけなら簡単なのですが、太さや位置が指定されたり、線と線とがくっついた所の種類とか、どうやって操作するのかすぐに思い出せずに考え込む事があります。」
④指導員 「それなら、今日からもう一度テキストを使って放課後に勉強してみませんか？」
⑤本 人 「そんな！ただでさえ毎日訓練で苦手なCADを我慢して使っているのに、放課後もやるなんて。」
⑥指導員 「でも、そのほうが自分のためになると思いますよ。」
⑦本 人 「なりません！毎日そんなにCADを使ったら気が狂ってしまいます。」

【解説】

この仮想事例では、本人のためを思って、指導員が放課後の復習を提案しましたが、逆に強く反発されてしまいました。

反発されたのは、本人に指導員の意図が正しく伝わっていないからです。指導員の提案に対して、本人は苦痛な作業を強いられると勘違いしています。④の指導員のセリフで「もう一度テキストを使って放課後に勉強」と言っていますが、本人は字句どおり解釈して、「放課後にテキストを最初から最後まで全ての範囲を自分の力だけでやりなおす」と勘違いしたのです。

指導員は、全ての範囲ではなく、苦手なところだけを丁寧に教えるつもりで提案しています。しかし、それは④のセリフには表現されておらず、暗黙の了解になっています。

ですから、どのような方法で勉強をするのかを具体的に示すようにすると良いでしょう。

例えば、④のセリフで「なら、今日から放課後に、一緒に苦手な部分を勉強してみない？授業と違って、ほぼマンツーマンで教えられるから、きっと難しいと感じていたところが理解できるようになりますよ。」と提案します。

幾つかの細かい部品を組み立てて完成させる実習があった。作業自体は簡単だが、細かいので手先が器用でないと完成まで時間が掛かる。指導員がふと本人を見ると、周りの訓練生がまだ苦労して組み立てているのに、すでに作業が終わって完成していた。そこで、指導員は本人に声を掛けた。

- ①指導員 「どうです？ 出来ましたか？」
 ②本 人 「…」
 ③指導員 (あれ？) 「なかなか完成しないんですよ。すごいじゃないですか。」
 ④本 人 《憮然とした態度で》「こんな簡単な作業出来ますよ。先生は私を馬鹿にしているのですか？」
 ⑤指導員 (なんで怒っているの???)

【解説】

この仮想事例では、指導員が本人を褒めたつもりなのに、逆に怒らせてしまいました。本人のように曖昧な表現や暗黙の了解を理解するのが難しい人に、配慮していない話し方をすると、こちらの意図とはまったく違うように受け止められることは良くあります。

特に褒めるときは気をつける必要があります。無意識のうちに褒め言葉を短く言うてしまうからです。ありがちなのが、③の指導員のセリフにもある「すごいじゃないですか」です。この一言だけでは、「何について」褒めたのかが不明です。多くの人なら、直前の自分の行動から推測できますが、その推測が苦手な人には褒められた理由が伝わりません。

さて、③の指導員のセリフでは「すごいじゃないですか」の前に、一応理由らしきセリフがあります。「なかなか完成しないんですよ」です。ところが、これには暗黙の了解があります。作業自体は簡単なので、指導員は「(時間が掛かって) なかなか完成しないんですよ。」という意図で話しています。が、暗黙の了解が理解するのが難しい本人は、「(組み立てるのが難しくて) なかなか完成しないんですよ。」と解釈しました。そのため、馬鹿にしていると勘違いしてしまったのです。

したがって、褒めるときには、その理由が正しく伝わるように具体的に示したほうが良いでしょう。

例えば、③のセリフで「器用でないと短時間で完成させるのは難しいんですよ。すごいじゃないですか。」と褒めます。

ステップアップ

①の指導員のセリフで「出来ましたか？」と疑問形で声を掛けています。明らかに完成している状態なのに「出来ましたか？」と質問するのは、完成していないと指導員が疑っているという印象を本人に与える可能性があります。

そのような印象を与えないように、例えば、「完成しているようですね。」と、疑問形をやめて、指導員が完成したことを認識していることを示すセリフで声を掛けると良いでしょう。さらに褒め言葉と組み合わせ「完成しているようですね。とても作業が早くて素晴らしいです。」と声を掛けるとより良いでしょう。

訓練が始まって2日目。午前中の訓練は、前日の続きの内容で、専門分野の基礎知識について学ぶ学科であった。指導員は、訓練が始まって間もない時期なので、訓練の冒頭で、前日の復習を行おうと計画していた。

- ①指導員 「おはようございます。今日は前日の続きを学びますが、その前に、念のため、学んだ事の復習を行いますね。」
《指導員が前日の内容について 15 分程度で簡潔に説明した後に》
- ②指導員 「…ということを学びました。覚えていたでしょうか。前日に学んだ事は今後様々な場面で必要になってきます。しっかりと覚えてくださいね。」
《その後、今日の内容に進んだ。そして休み時間になった》
- ③本 人 「先生…あの、前日の内容は必ず憶えておく必要がありますか？」
- ④指導員 「そうです。授業でも言ったように、とても大事です。」
- ⑤本 人 「でも、記憶には自信がありません。」
- ⑥指導員 「ゆっくり時間を掛ければ必ず憶えられますよ。」
- ⑦本 人 「それに、復習してくれるのは今日だけなんて！困ります！！」
- ⑧指導員 （あれっ？そんな話だったけ？？）

【解説】

この仮想事例では、指導員は授業の冒頭で前日の復習をしたら、なぜか本人は、今後は授業で復習をしてくれないと勘違いしました。これは、指導員のセリフに曖昧な表現や暗黙の了解があったのが原因です。

指導員は①のセリフで「念のため」と言っていますが、「何のため」なのかが暗黙の了解になっています。指導員は、昨日学んだことを忘れている人もいるかもしれない可能性を考えて、念のために復習を行っています。ところが本人は、「念のため」＝「今日だけ特別に」というニュアンスで解釈しています。

そこで、授業冒頭での復習は随時行われることが分かる表現にすると良いでしょう。

例えば、①のセリフを「おはようございます。今日の授業は、昨日の復習からはじめましょう。これから必要に応じて授業で復習をしますね。」と話します。

【ケース5】長さや範囲が曖昧な表現のため理解が難しい

場面と会話（掃除中の会話）

実習の最後に実習室の掃除を訓練生全員で行っていた。指導員がふと見ると、本人が自分の周囲の掃除を終えていて、次にどこを掃除したら良いのか悩んでいる様子なので、声を掛けた。

- ①指導員 「この場所の掃除は終わりましたか？」
②本 人 「はい、終わりました。掃除する場所は他にありますか？」
③指導員 「それでは、入口のあたりを掃除してください。」
④本 人 「えっと・・・どこですか？」

曖昧な表現

解 説

この仮想事例では、次に掃除する場所を指示していますが、③のセリフで掃除する範囲が曖昧な表現になっています。「入口のあたり」とか「入口付近」といった入口の周辺を示すセリフだと、入口を基準にしてどこまで掃除する範囲なのかが明確でなく曖昧です。

多くの人は、入口付近の状況を見て柔軟に掃除する範囲を決められますが、それを苦手とする人もいます。その場合、本人のように戸惑ってしまいます。また、掃除する範囲を決められる能力があっても、自分で判断することに強い不安感を持っていて、範囲を明確にしてくれないと実行できない人もいます。

したがって、場所を指示するときは、基準とする「入口」からどこまでの範囲かを明示すると良いでしょう。これで、本人の困惑が減って行動しやすくなります。

例えば、③のセリフでは「入り口から部屋の内側3m以内」とか「入り口からモップの柄で届く範囲」と示すことができます。または、床に目印を置いたり、机や椅子などを目印に利用して「入り口から置いた目印までの奥行きで、幅はA机とB机で挟まれた範囲」と示す方法もあります。



長さや範囲を明確な表現で示さないと
困惑してしまうんだね

問 (17)

check!! □□□

パソコンとパソコンを接続するネットワークケーブルを自作する実習が行われていた。

指導員は、作業に入る前の準備として、工具や材料となるケーブルを用意することを全体に指示した。

- ①指導員「今から、隣の人のパソコンと接続するネットワークケーブルを自作します。まずは工具が入ったケースがこの棚に置いてあるので、各自1セットを持っていってください。」
《全員の訓練生が工具を自分のところへ運び終える》
- ②指導員「はい、みなさん、工具の用意ができましたね。次にケーブルを用意します。ここにケーブルが巻かれた状態で置いてあるので、使えそうな長さに切って持っていってください。」
- ③本人(???)《困惑した様子》

【解説】

この仮想事例では、②のセリフで用意するケーブルの長さを「使えそうな長さ」と曖昧な表現になっています。指導員は、ケーブルは隣の人のパソコンと接続することを念頭にしているので、「使えそうな長さ」＝「隣の人のパソコンに床などを這わしても届く長さ」というニュアンスで話しています。

しかし、「使えそうな長さ」＝「パソコンとパソコンとの直線距離」＝「30cm程度」と解釈する人がいるかもしれません。実際には、ケーブルの長さは床を這わせたりするので、直線距離の何倍も必要になります。

さらに、曖昧な表現が苦手な人だと、何を基準にして「使えそう」と言っているのかが理解できず、本人のように戸惑ってしまいます。

したがって、ケーブルの長さは「何を基準にして決めるのか」を明示すると良いでしょう。

例えば、②のセリフにある「使えそうな長さ」の部分で「自分のパソコンから隣の人のパソコンまで、床などを這わせながら配線して接続することができる長さ」と話します。

ステップアップ

上の回答例では、ケーブルの長さの基準は、隣の人のパソコンに接続できる長さということ、明示しています。隣の人のパソコンまでの距離が訓練生によって大きく違う場合は、これで良いでしょう。

ところで、訓練生全員が隣の人のパソコンまでの距離がほとんど変わらない場合、固定した長さで指定した方が分かりやすいです。例えば、「3mの長さ」と指定します。あるいは、長さの基準とするケーブルをあらかじめ用意しておき、これと同じ長さで切ることを指示しても良いでしょう。

問 (18)

check!! □□□

実習中に、材料を設計図で指定された寸法で切断する作業があった。指導員が巡回しながら、材料を切断している訓練生の様子をみていたら、本人が切断した長さを確認している姿を見つけたので、声を掛けた。

①指導員 「材料を寸法どおりの長さにすることができましたか？」

②本 人 「先生、確認してください。」

③指導員 「どれどれ。」

《指導員が材料を計測する》

④指導員 「なるほど。もう少し短くした方がいいね。」

⑤本 人 (結局、どれぐらい短くしたらいいの???)

〔解説〕

この仮想事例では、設計図で指定された寸法になっているかどうかを指導員が確認し、追加の作業を指示しています。しかし、④のセリフの指示は曖昧な表現「もう少し」を使っています。

多くの人は、どれぐらい短くするのかを自己判断して決めますが、それを苦手とする人もいます。その場合、本人のように戸惑ってしまいます。

また、自分の計測結果に自信がなく、自己判断が正しいかどうかわからず強い不安感を持つ人もいます。この場合、仮想事例の会話だと不安感を解消することができません。

したがって、どれぐらい短くするのかを明示すると良いでしょう。

例えば、④のセリフで「なるほど。3 mm短くした方がいいね。」と話します。

このように、指定された寸法まで、どの程度短くするのかを具体的に数値で指定するように、具体的かつ客観的に分かる指標で指示をだしたほうが理解しやすい人もいます。

さらに、測定に自信がなく不安感を抱いている人の場合、まず最初に指導員は、本人が自分で測定して導き出した判断を、聞き出します。それから、指導員が測定して、本人の判断が正しいことがわかったら、褒めてあげましょう。このように、小さな成功体験を積みせることで自信をつけるようにします。

電線やネットワークケーブルを屋内に配線する実習課題に取り組んだ。実習は無事に終了し、片づけを始めた。実習で使った電線やケーブルについては、再利用を考えているので、そのことを訓練生に伝えた。

- ①指導員 「今日使った電線やネットワークケーブルのうち、長いものについては後日の実習で再利用します。再利用しないケーブルだけ、ケーブル廃棄箱に入れてください。」
《訓練生がケーブルを回収し、長さで分別しはじめた》
- ②指導員 「長いケーブルは、このケーブル再利用箱に入れてください。」
《本人が指導員に近づき、質問してきた》
- ③本 人 「先生、再利用する／しないの区別がよく分かりません？」
- ④指導員 「再利用するから、ひどく汚れたものは駄目ですよ。他にも、ケーブルの被覆に傷がついているのも駄目です。」
- ⑤本 人 「長さは？」
- ⑥指導員 「長ければ長いほどいいですね。」
《本人が自分の机の上にある長いケーブルの塊をみて》
- ⑦本 人 「すると、この長さでは駄目ですね。再利用するにはもっと長くないと。」
- ⑧指導員 「いやいや、あれだけの長さがあると十分再利用できますよ。」
- ⑨本 人 「いったい、何 cm 以上から再利用できるの??? 区別できないよ。」

【解説】

この仮想事例では、再利用するケーブルの長さの基準について、本人は悩んでいます。指導員は、①や⑥のセリフで「長いもの」「長ければ長いほどいい」と曖昧な表現で指示しています。

多くの人は、実習で再利用するにはどれぐらいの長さが必要になるのかを勘案して、長いかどうかを判断します。汚れ具合や破損具合についても同様に判断します。そして、人それぞれに基準が違っていてもあまり気にしません。しかし、曖昧な表現が苦手な本人にとって、基準がはっきりしていない指示によって大きな悩みを抱えることになります。

したがって、再利用するケーブルの長さの基準を明確に示したほうが良いでしょう。

例えば、基準となる長さのケーブルを用意して、これよりも長いものを再利用するという方法で伝えと、分かりやすいです。

配線工事の実習では、配線ケーブルの先端部分から絶縁被膜を工具で剥いて中の銅線を露出させてから接続する。先週までに工具の使い方も習得したので、いよいよ今週から配線工事の実習がはじまった。

- ①指導員 「先週までに工具の使い方を学んできました。いよいよ実際の配電盤を使いながら配線工事を練習していきます。」
《指導員が配電盤での配線工事の説明を終えた後に》
- ②指導員 「先週までと異なる注意点として、絶縁被膜をどこまで剥くのかは接続先にあわせて調整する必要があるという事です。先週までのように、全部同じ長さで剥かないように気をつけてください。」
《訓練生が作業を開始する。やがて本人が指導員の所に質問してきた》
- ③本 人 「先生、具体的には何 mm で被覆を剥けばいいですか？」
- ④指導員 「接続先にあわせて調整するので、ケースバイケースですよ。」
- ⑤本 人 「調整って具体的になにを調整するのですか？」

【解説】

この仮想事例では、②の指導員のセリフに「接続先にあわせて調整する」という曖昧な表現があります。そのため、本人は作業を進める事ができません。

「調節する」という言葉はよく使われますが、暗黙の了解になりやすいので注意してください。「何と何を基準にして」「どうやって」調節し、「どんな状態」が成功なのかがセリフで表現されず省略されています。そのため、本人のような暗黙の了解を読み取るのが苦手な人は、作業方法について困惑してしまいます。

そこで、具体的に、作業順に沿って調整する方法を説明すると良いでしょう。

例えば、④の指導員のセリフで「接続先にあわせて調整するので、ケースバイケースですよ。絶縁被覆を剥く前に、配線ケーブルを実際に接続先にあわせてみて、接続するのに必要な銅線の長さを決めてください。」と話します。



この訓練科では、フォークリフトなどの荷物を運ぶ車両の運転技術も訓練で学んでいる。訓練生が基本的な運転技術を学び終えたので、工場内での運転技術を実践的に学ぶ実習を開始した。まず指導員は、実際に車両を動かしながら、これから訓練生が行う運転操作の実演を行なった。そして、荷物を元の位置にもどしてから説明をはじめた。

- ①指導員 「いま説明したように、みなさんには車両を動かして荷物を運んでもらいます。工場内は一般道と違って狭いし障害物も多いので、コースから外れないように気をつけてください。」
- ②本 人 「先生、荷物を置く位置はどこでもいいのですか？」
- ③指導員 「いえ、違います。実演で見せたように、荷物を置く場所は床に書かれている青いラインの角にあわせて置いてください。」
- ④本 人 「分かりました。」
- 《本人が車両を操作する順番が来て、荷物を運んで置こうとすると》
- ⑤指導員 「ちがいます。青いラインの角にあわせてください。角を荷物の真ん中にあわせないでください！」
- ⑥本 人 「（？どうしたらいいの？？）《困惑した様子》

【解説】

この仮想事例では、荷物の置き場所を指導員は指示しましたが、本人は置き場所を間違えました。指導員は③のセリフで「物を置く場所は床に書かれている青いラインの角にあわせて」と指示していますが、この「角にあわせて」が暗黙の了解になっています。

ラインの角は荷物の「どの」位置にあわせるのか、荷物の「どこ」と「どこ」をあわせて置くのかといった情報が省略されています。

したがって、これらの荷物を置く基準となる情報が明確になるように指示すれば良いでしょう。

例えば、③のセリフで「いえ、違います。実演で見せたように、荷物を置く場所は床に書かれている青いラインの角と荷物の左下奥の角を一致させて、ちょうど荷物の端が青いラインに沿って乗っかるように置いてください。」と話します。

また、物の位置関係を分かりやすく示すために図やイラストを併用することも効果的です。

ステップアップ

この仮想事例では、指導員が荷物を運んで置くのを実演しているので、暗黙の了解があったとしても説明が伝わるような気がしますが、実際には伝わらない事が多いです。

それは、実演するとき、本人がどこに注目しているのか分からないからです。荷物を置いたときに、本人が青いラインやその角の位置に注目して見ていなかったら「角にあわせて」は伝わりません。

そのため、実演中は、どこに注目して見るのかを常に伝えるようにしましょう。

【ケース6】状態や状況が曖昧な表現のため理解が難しい

場面と会話（就職支援中の会話）

本人は希望する企業の求人募集をみつけたので、応募書類を作成するための相談を職員にしていた。何度か面談を重ねて、履歴書に書く内容も決まった。下書きも終え、あとは清書するだけとなった。

①職員「履歴書に書く文章も、ようやく定まりましたね。あとは、清書するだけです。」

②本人「ありがとうございます。」

③職員「最後まで気を抜かないでくださいね。美しく書いてください。」

曖昧な表現

④本人「分かりました。頑張ります。」

⑤職員「では、完成したら持ってきてください。楽しみにしてます。」
《翌日》

⑥本人「完成しました。見てください。」

⑦職員「どれどれ！？…どうして黒と青の2色を使ったのですか！！」

⑧本人「カラフルにしたいくて…」

解説

この仮想事例では、③で履歴書を「美しく書く」とアドバイスしました。この「美しく」というのは主観的な印象のため曖昧な表現となります。すなわち、美しくの意味するものが人によって異なるという事です。

多くの人は、このような主観的な印象を要求されても対応できます。状況や会話の流れから推測して、どんな状態がふさわしいかを考えます。この仮想事例だと、履歴書の美しさではなく、字の美しさについて話しているのだと推測できます。

ところが、本人は簡単な推測であっても苦手なため、履歴書の「美術的な美しさ」と勘違いしました。そのため、使うことが許されている黒と青の2色で、履歴書がカラフルになるように仕上げてきたのです。

では、③で「字を美しく書く」とアドバイスすればよかったのでしょうか？

実は、これでもまだ曖昧な表現が残っています。「美しい字」というのも主観的な印象のため、やはり美しくの意味するものが人によって異なります。多くの人は、簡単な推測で「相手に読みやすい字」と判断できますが、本人は別の解釈をするかもしれません。

したがって、もっと具体的にどんな字で書くべきなのかを伝える必要があります。すなわち、

履歴書での美しさの基準は、読みやすいか、読みにくいかで判断され、読みやすく書くための工夫として、

- ◆字が記入欄からはみ出さない
- ◆1字1字の大きさを同じ程度に整える
- ◆行と行がはっきりと分かれていて、行が水平になるように書く
- ◆ゆっくりと時間を掛けて書く
- ◆とめ・はねを意識して書く

という事を伝えると良いでしょう。

例えば、「提出先の担当者が読みやすいように工夫して字を書いてくださいね。字が記入欄からはみ出さず、そして1字1字の大きさが同じ程度になるように整えられてると読みやすいですね。行と行の境界がはっきりして行が水平だと、さらにいいですね。」と伝えた後に「そのためには、字はゆっくりと時間を掛けて書くとやり易いですよ。とめ・はねを意識するとより美しくなります。」と話します。



主観で判断する表現は注意が必要。
推測が苦手だと判断基準を誤解するんだね



問 (22)

check!! □□□

実習にて、装置の出力調整をすることがあった。この調整は、完成品の出来を左右するので慎重に設定する必要がある。そのため、調整後に指導員が確認することになっていた。さっそく調整を終えた本人は、指導員に確認を依頼した。

- ①本 人 「先生、この装置の出力を調整しました。確認をお願いします。」
 《指導員が出力の具合を確認後、にこやかに》
 ②指導員 「これは、いい加減ですね。しばらく様子を見てみましょう。」
 ③本 人 「…分かりました。最初から調整をやり直します。」

【解説】

この仮想事例では、本人が調節した結果を、指導員は②のセリフで曖昧な表現「いい加減」を使って答えています。いい加減には、「ちょうど良い」という意味で使うときと、「大雑把だ」という意味で使うときがあります。どちらの意味なのかは、前後の言葉の内容や、発言した人の口調や表情などから判断することになります。すなわち、行間や空気を読む必要があります。

多くの人にとっては、簡単に行間や空気を読んで判断できますが、それを苦手とする人もいます。仮想事例では、指導員が「にこやかな表情」で「しばらく様子を見てみよう」と言葉を続けていることから「ちょうど良い」という意味で使われています。しかし、本人はそのことに気がつかず逆の意味に捉えてしまいました。

したがって、**どちらの意味なのか単語のみでは判断できない言葉は使わずに、別の言葉を使うと良いでしょう。**

例えば、②のセリフで「いい加減ですね。」ではなく「ちょうど良いですね。」と話します。



配線工事の実習を行い、訓練生たちは無事に配線する事ができた。今回の実習は、配線作業用の実習装置にあらかじめ取り付けられているケーブルがあり、その一部を新しいケーブルに引き直す内容であった。

指導員は、全員作業が終わったので、片づけを指示した

- ①指導員 「それでは片づけを開始します。取り付けたケーブルは全部外して元通りにしてください。」
- ②本 人 「先生、せっかく取り付けられているケーブルを全部外すのですか？」
- ③指導員 「そうです。次の実習で再利用するので取り外してください。」
《本人の片付けがかなり進んだところで》
- ④本 人 「先生、ケーブルを外したので確認してください。」
- ⑤指導員 「えっ！外すケーブルは今日取り付けただけですよ！」
- ⑥本 人 「全部じゃなかったのですか！？」

〔解説〕

この仮想事例では、指導員が実習装置に取り付けたケーブルを全て外すように指示したところ、本人はあらかじめ取り付けられていたケーブルも全て外してしまいました。それは、指導員の①のセリフにある「取り付けたケーブルは全部外して」が曖昧な表現だからです。

多くの人は「取り付けたケーブル」というのは今日の作業で取り付けただけのケーブルと直感的に判断します。ところが、曖昧な表現が苦手な本人は、実習装置に取り付けられている全てのケーブルと勘違いしました。

したがって、今日取り付けただけのケーブルだけ取り外して、最初から取り付けられていたケーブルは取り外さないことを明示的に示したほうが良いでしょう。

例えば、①のセリフで「それでは片づけを開始します。今日の作業で新しく取り付けただけのケーブルは全部外してください。実習を開始したときの状態へ元通りにしてください。」と指示します。



装置を組み立てる実習で、指導員がねじの締め方について説明していた。

- ①指導員 「板の取り付けなど、ねじを複数使って取り付けるものがあります。このとき、ねじ 1 本を使って取り付けるときと違い、注意すべき事があります。何か分かりますか？」
- ②A さん 「ねじを順番に締めるということですね。」
- ③指導員 「そうです。1 本だけ先に最後まで締めると、歪みが生じたり、ほかのねじが締められなくなったり、取り付け部分に隙間ができるなど、様々な問題が発生する原因になります。それを防止するために、順番に同じ締め具合でねじを締めてください。」
- ④本 人 (順番？同じ締め具合？どういう意味？？)

〔解説〕

この事例では、ねじを複数使って取り付けるときのねじの締め方について指導員が説明しましたが、本人には、どのように締めれば良いのかが伝わっていません。

指導員は、③のセリフで、ねじを順番に少しずつ締めていくのを「順番に同じ締め具合」と表現しました。しかし、これは曖昧な表現です。そのため、本人には伝わりません。

したがって、順番と同じ締め具合について具体的な説明をすると良いでしょう。

例えば、「ねじを締めるときは、対角線の反対側に進みながら順番に締めていきます。このとき、ドライバーを数周まわした程度締めたら、次のねじに移動してください。なるべくそれぞれのねじの締め具合が均等になるようにすると、上手く取り付けられます。」と話します。

また、位置関係を分かりやすく示すために図やイラストを併用することも効果的です。



本人の就職活動は順調に進み、筆記試験を終えて面接試験に望むことになった。面接練習も順調で、事前にスーツの着こなしを確認した所、そつなく着こなしていた。いよいよ志望企業から面接の案内通知がきたということで、本人が就職相談にやってきた。

- ①本 人 「面接の案内がきたのですが…困った事になりました。」
- ②職 員 「どうしたのですか？」
- ③本 人 「ここに注意事項が書いてあるのですが、" 服装はスーツの必要はありません。常識の範囲内であれば構いません " となっています。」
- ④職 員 「なるほど。着る服装で困っているんですね。」
- ⑤本 人 「そうなのですよ。どんな服装なのか分からなくて。」
- ⑥職 員 「書かれてあるように、少しカジュアルだけど失礼に当たらない程度の服装で行くといいと思いますよ。」
- ⑦本 人 「えっと…どんな服装なのか教えてくださいませんか？」
- ⑧職 員 「仕事で着ても不自然でないような服ですかねえ…。」
- ⑨本 人 「余計わからなくなっていました。ああ、どうしたら…。」

【解説】

この仮想事例では、就職の面接試験でスーツ以外の服装を着用するかどうかで困惑しています。そして職員が説明してもなかなか伝わりません。それは、「常識の範囲内」「失礼に当たらない程度」や「カジュアルな」「仕事で不自然でない」といった表現は、どの程度までなら許されるのかの境界が分かりにくい曖昧な表現だからです。

服装のような見た目の印象の場合、言葉で伝えるには限界があります。そこで、インターネットやカタログなどの服装の写真を見ながら、似たような服装を本人がもっていないかどうか一緒に考えると良いでしょう。

したがって、④の職員のセリフで「なるほど。着る服装で困っているんですね。では、一緒にどんな服がいいのかインターネットや書籍などで調べてみましょう。もしかしたら、似たような服を持っているかもしれませんね。」と話します。

【ケース7】動作が曖昧な表現のため理解が難しい

場面と会話（就職支援中の会話）

毎年開催されている合同面接会にむけて、本人は準備を進めていた。そのために職員のところへ頻繁に相談にきていた。そして、いよいよ合同面接会が近づいてきたところに、参加企業などの詳細な情報がインターネットに掲載されたことがわかった。

①職員「合同面接会の情報がインターネットに掲載されているので、明日までに**確認してください**。さっそく**明日から、履歴書を作りましょう**。」

曖昧な表現

暗黙の了解

②本人「分かりました。」

《明日になって》

③職員「就職したい企業はありましたか？」

④本人「えっ！？企業は調べていません。」

⑤職員「調べてないんですか！時間がないから、いますぐ調べましょう！」

解説

この仮想事例では、職員は合同面接会の参加企業の情報がネットに掲載されていたことがわかったので、いよいよ企業の絞り込みと履歴書作成の段階に入ったと感じて、①で本人にインターネットを確認するように伝えました。

ところが、①のセリフの「確認する」は曖昧な表現です。何を確認したら「確認」した動作になるのが曖昧です。多くの人は、前後の文脈から「企業を調べる」と推測できますが、本人のように、簡単な推測でさえも苦手な人もいます。そのため、本人は字句どおり解釈して、合同企業面接会のトップページだけを確認しました。ですから、④で「企業は調べていません」という発言をしています。

さらに、①には暗黙の了解も含まれています。それは、「明日から、履歴書を作りましょう」です。職員はこのセリフで「明日履歴書作成ができるだけの情報をインターネットで確認して用意する」ように指示を出しているのです。しかし、暗黙の了解を読めない本人は、明日のスケジュールの話だと勘違いしています。

この仮想事例の職員の対応でまずいのは、職員は無意識のうちに暗黙の了解を使っているのに、本人には指示を出したと思い違いをしています。そのため⑤のセリフで「調べてないんですか！」と本人を責めるような発言が出てきます。だが、本人は字句どおりに解釈して言われたことを守った行動をしています。そのため、この後に、言い争いに発展する可能性が高いです。

したがって、職員はインターネットの情報を確認する指示をだすときに、具体的な内容まで踏み込んで説明する必要があります。言わなくても分かるだろうという思い込みを排除して、本人

の自尊心を傷つけないようにしながら、さりげなく具体的な指示を加えるのが良いでしょう。

例えば、①のセリフの最後に「そのための準備として、自分が就職したいと思う企業があるかどうかまで調べて、就職したいと思う企業名のリストを作ってきてくださいね。もし、就職したいと思う企業の労働条件が書いてあるページがあれば、印刷して持ってきてください。」と話します。



具体的に細かく行動を説明しないと
意図した行動が伝わらないんだね



問 (26)

check!! □□□

本人は希望する企業の求人募集を見つけたので、応募書類を作成するための相談を職員にしていた。何度か面談を重ねて、履歴書に書く内容も決まった。

その後、本人が清書した履歴書を持ってきた。職員が確認すると走り書きのような字で書かれていた。

- ①職員 「あなたに会う前に企業を読む書類ですから、履歴書で第一印象の多くが決まってしまう。そのためにも、慎重に丁寧に書く必要があります。」
- ②本人 「分かりました。では、直す箇所を教えてください。」
- ③職員 「まず、記入欄に字をきちんと書きましょう。」
- ④本人 (字の間違ひはないのに、どうして???)

〔解説〕

この仮想事例では、職員が③のセリフで字を「きちんと書く」ようにアドバイスしていますが、これは曖昧な表現です。どのような行為が「きちんと書く」動作なのか分かりません。他にも「美しく書く」「正しく書く」「しっかりと書く」といった言葉がありますが、これらもすべて曖昧な表現です。すべて主観的な印象のため、求められている字を書く動作が分からないのです。

多くの人は、このような主観的な印象を要求されても対応できます。ところが、基準が明示されないと、どのように字を書けば良いのか分からないので対応できない人もいます。あるいは、本人のように「字を間違えない」と理解し、職員とずれた基準のイメージになることもあります。

したがって、どのように字を書くのが本人にイメージできるように、具体的に細かく明示すると良いでしょう。

例えば、③のセリフで「まず、記入欄に字が読みやすく整って配置されるように、字と字の間隔を空けながら書きましょう。」と話します。



機械の実習にて、指導員が機械の組み立て方の説明をしていた。

- ①指導員 「次に、このボルトを締めます。」
《ボルトを締めながら》
- ②指導員 「このボルトは機械の動作中にゆるんで外れると大変危険です。ですから、最大限の力で締めてください。」
- ③本 人 「先生、どこまでボルトを締めれば安全ですか？」
- ④指導員 「ですから、最大限の力で締めてください。」
- ⑤本 人 （それがわからないのに…）
「いつもと締めるやり方が違うのでしょうか？」
- ⑥指導員 「いつもと同じ締めかたです。ただ、思い切り締めてください。」
- ⑦本 人 （???）《困惑した様子》

【解説】

この仮想事例では、指導員が②のセリフでボルトを「最大限の力で締めてください。」と説明しています。しかし、最大限の力というのは人それぞれ基準が異なっている曖昧な表現のため、本人は困惑しています。

そのため、同じ意味だけど明確で分かりやすい基準を使った表現で指示すると良いでしょう。

例えば、②のセリフで「このボルトは機械の動作中にゆるんで外れると大変危険です。ですから、どんなに力を入れてもボルトが回らなくなるまで締めてください。」と説明します。



この施設でのパソコン実習室では、訓練生の机と机の間に提示用の中間モニターが配置され、指導員のパソコンの画面が見えるようになっている。

このパソコン実習室で、コンピュータ・リテラシー実習を行っていた。

- ①指導員 「では、写真を文書に貼り付けて加工する方法について説明します。この操作は、これからの訓練にて、各工程で撮影した写真を貼り付けて報告書を作成するのに必要です。」
《指導員がパソコンを操作しながら》
- ②指導員 「今からテキストに沿って一通りの操作を見せますので、まずは操作の流れを確認してください。」
《訓練生が中間モニターを見ながら指導員の操作説明を聞いているなか、本人はテキストを一生懸命見ている。》
- ③指導員 「次にこのボタンをクリックして、そのあとに、これを範囲選択します。」
- ③本 人 (このボタン？範囲選択？テキストのどこの事なのかわからないよ…)

〔解説〕

この仮想事例では、指導員が中間モニターを使って操作画面を見せているのに、本人は一生懸命テキストを見えています。

これは、指導員が②のセリフで「操作を見せますので」「確認してください」と曖昧な表現を多数使っていることで勘違いしています。すなわち、「何を使って」見せるのか、「どこを見て」確認するのが曖昧なのです。

それでも、多くの人は周囲の様子や中間モニターの動きで、中間モニターを使って指導員の画面を見て操作を確認すると推測できます。しかし、本人のように周囲の様子から状況を判断したり、曖昧な表現が苦手な人には、推測が難しいです。そのため、指導員が②のセリフで「テキストに沿って」と言っていたことから、テキストを見ながら一通りの操作の流れを確認するのだと勘違いしました。

したがって、中間モニターで指導員のパソコンの画面を見ることが明確に分かるような表現を使って指示すると良いでしょう。

例えば、②のセリフを「今から私がテキストに沿って一通りの操作を実際にやってみます。私の操作は中間モニターで見る事ができます。まずは中間モニターを見て、操作の流れを把握してください。」と話します。

訓練が始まって最初の頃の実習は、工具や測定装置の基本的な使い方を学ぶ。今日の実習は、電子回路の様々な箇所の電圧や電流を測定しながら測定装置の使い方を学ぶ内容であった。

一通り測定装置の使い方を説明した後、各自でテキストに指定された 10 箇所の電圧や電流を測定する課題に取り組んでいた。本人は、なかなか測定を始めないので、指導員は声を掛けた。

- ①指導員 「どうですか？上手くできそうですか？」
- ②本 人 「先生、測定の方法がよく分かりません。」
- ③指導員 「では、もう一度実演してみましょうか。」
《本人の前にある電子回路と測定装置を使って実演しながら》
- ④指導員 「こんな感じで同じようにやってみてください。」
《本人が測定装置を持って、電子回路の指定された箇所以外にセンサーを押し当てながら》
- ⑤本 人 「先生、同じようにやっていますが、測定値が先生のと違います??？」

〔解説〕

この仮想事例では、指導員が本人の隣で想定装置の使い方を実演しましたが、本人には使い方が上手く伝わっていません。それは、指導員の④のセリフにある「こんな感じで同じように」が曖昧な表現のため、本人には分かりにくいのです。

ですから、「こんな感じ」ではなく、具体的にセンサーをどこに押し当ててるのか、押し当てるときの注意点は何かといった説明をしながら実演すると良いでしょう。

また、「同じように」と伝えても、理解できない人もいます。少し状況が違うだけで別物だと認識してしまい、同じように扱うという発想がない人もいます。そんな人であっても、ほぼ同じものだと認識したとたんに、急に同じように扱えるようになる人もいます。ですから、**「同じように」ではなく、具体的に何と何を同じだと認識すれば良いのかを伝えると良いでしょう。**

少なくとも、見せれば理解すると考えないように気をつけてください。実演と、本人にとって理解しやすい説明の 2 つがあって、はじめて理解が促されます。

【ケース8】 曖昧な表現を含んだ指示のため誤解や困惑がある

場面と会話（就職支援中の会話）

本人の就職活動がある程度進んだがなかなか良い結果がでてこないため連日面談をしていた。本人が目指す将来像がなかなか定まらないのと、父親の意向を強く気にかけている面があったので、父親を含めた三者面談を実施することにした。ただし、父親は出張中で今週は実施できないというので、いつぐらいの時期なら良いか本人と相談していた。

①本 人 「父は1週間ほどの出張に行っているの、今週は面談できません。」

②指導員 「それなら、来週なら面談できますか？」

曖昧な表現

③本 人 《しばらく考えて》「できません。」

④指導員 「じゃあ、再来週は面談できますか？」

曖昧な表現

⑤本 人 《しばらく考えて》「できません。」

⑥指導員 「それじゃあ、面談できる日を複数聞いてきて教えてくれる？あとで日程を決めましょう。」

⑦本 人 「それならすぐに分かります。来週の水曜と金曜は仕事が休みだし、特に予定がないと言っていました。」

⑧指導員 （え！？）

解 説

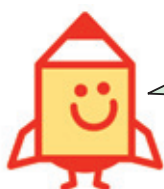
この仮想事例では、本人にいつなら三者面談を行えるか確認してみるが、いずれも「できません」という返事がきます。ところが、日程を教えてくれるよう伝えたら、すぐに大丈夫な日の返事が返ってきました。

多くの人は、大丈夫な日がわかっていたら、最初のほうでも「できません」ではなく大丈夫そうな日を教えてくれそうです。しかし、本人のように厳密に考えて回答する傾向がある場合、指導員が曖昧な表現を使って質問すると、曖昧な回答を返すことはできないので、厳密な意味で「できません」と回答したのです。

例えば、②の指導員の質問は「来週なら面談できるかな？」です。多くの人は、「来週なら」という曖昧な表現に対して、「来週のどこかで」という意味だと考えて回答します。しかし、本人のように厳密に考える人だと「来週のすべてで」という意味だと考えてしまうでしょう。そのため、水曜と金曜は大丈夫だが、それ以外の日はだめなので「できません」と回答しています。他の週についても同様に、大丈夫かどうかわからない日があるので「できません」と回答しています。

したがって、「来週なら」という曖昧な表現を使って質問するのではなく、厳密に考えても答えをだせるような質問をすると良いでしょう。

例えば、「お父様との三者面談ができる可能性が高い日は、来週にありますか？」と質問します。「可能性が高い」が曖昧で分かりにくかったら、「来週はお父様の予定がない日はありますか？」でも良いでしょう。



曖昧な表現を含んだ話し方だと誤解や
困惑が生じてしまうんだね



問 (30)

check!! □□□

11月に訓練を開始して1ヶ月が過ぎた頃、急に寒い日が続いたこともあり体調を崩して休む訓練生が増えてきた。

本人もこれまで無欠席で訓練に通っていたが、12月3日（金）に高熱が出てしまい欠席すると連絡があった。翌週の月曜には体調が戻り訓練にやってきたので、本人に欠席届を出すように伝えることにした。

- ①職員「3日は高熱で大変だったみたいですね。」
- ②本人「はい。朝に37度8分だったのが、どんどん上がって行って病院に着いたときには38度3分でした。」
- ③職員「それは大変でしたね。インフルエンザじゃなくて、よかったですね。」
- ④本人「私も最初はインフルエンザだと思ったのですが、病院では普通の風邪だと言われました。でも昨日まで熱が下がらなくて苦しかったです。」
- ⑤職員「熱も下がったし、今日から元気に回復していきますよ。さて、休んだから3日の分の欠席届が必要になるので、この用紙に書いて印鑑を押して出してください。」
- ⑥本人「分かりました。金土日の3日間の分を書けば良いのですね。」

〔解説〕

この仮想事例では、12月3日（金）の1日分の欠席届を出して欲しかったのですが、本人は金土日の3日分の欠席届をだすものと勘違いしました。これは⑤の職員のセリフで「3日の分」と誤解しやすい表現を使ったからです。

多くの人は、土曜と日曜は休みだから欠席届を出すのは不自然だと直感的に気がつくので、このような勘違いはあまりありません。しかし、簡単な推測であっても苦手な人は、気がつかずに誤解してしまいます。

ですから、簡単な推測であっても苦手な人に対しては、なるべく誤解を与えないような言葉を選ぶ事が大切です。例えば、「3日の分」ではなく「金曜日の分」とか「12月3日の分」とか、誤解しにくい表現を使えば勘違いを防止できます。

コンピュータ・リテラシーの実習にて、訓練生たちがテキストに掲載されている課題にそれぞれ取り組んでいた。すると、本人が質問のために手を挙げたので、指導員はさっそく本人に近づいて声を掛けた。

- ①指導員 「どうしましたか？何か質問でしょうか。」
- ②本 人 「この課題のところなんですけど、グラフを作るとのことですが、昨日習った折れ線グラフで作ればいいのでしょうか？」
- ③指導員 「この問題では、5年間の在庫量の推移が分かるための資料を作るのが目的ですから、棒グラフでも折れ線グラフでも構いませんよ。」
- ④本 人 「つまり円グラフとかだと推移が分からないから駄目なのですね。」
- ⑤指導員 「そのとおりです。また、折れ線グラフでも、推移が分かりにくいものは駄目ですね。推移が分かりやすいグラフの作り方は憶えていますか？」
- ⑥本 人 「昨日やりましたね。」
- ⑦指導員 「そうです。テキストの77ページから書かれていますので、悩んだ時は参考にしてください」
- ⑧本 人 「分かりました。やってみます。」
- ⑨指導員 「では、これでいいですね。」
《質問の回答が終わったと判断し、指導員が本人から離れようとしたら》
- ⑩本 人 「いえ、いいかどうかは、やってみないと分かりません。」
- ⑪指導員 （あれ？どうしてそんな反応？？）

【解説】

この仮想事例では、指導員が本人の質問に回答したので離れようとしたら、本人が⑩のセリフを言いました。これは、⑨のセリフが指導員は「(質問の回答は) これでいいですね」というつもりで質問したのに、本人は「(課題ができるかどうかは) これでいいですね」と勘違いしたからです。つまり、「これでいいですね」という表現が曖昧なのです。

例えば、⑨のセリフで「では、質問の回答はこれでいいですね。課題を頑張ってください。」と話せば誤解がなくなります。

就職活動での仕事理解の一環として、企業見学を行った。午前中に企業を訪問して工場などを見学し、午後は施設へ戻って報告書を書くというスケジュールである。

そして企業見学は無事に終わり、施設に戻ってから、訓練生たちは教室で報告書を書いていた。すると、本人から質問があった。

- ①本 人 「報告書の〔訪問先〕や〔見学スケジュール〕は書けるのですが、〔感じたこと〕という欄には何を書けばいいのでしょうか？」
- ②指導員 「ここは見学したときの感想を書けばいいですよ。」
- ③本 人 「感想というと・・・工場の事務室は狭かったとか、機械の発熱で気温が高くて従業員は大変そうだった、とかでいいですか？」
- ④指導員 「いや、工場の印象を書くのではないですよ。」
- ⑤本 人 「えっ！〔感じたこと〕って、どういう意味なのですか！？」

〔解説〕

この仮想事例では、本人が報告書に何を書けば良いのか悩んでいます。その原因は、報告書の様式に「感じたこと」という曖昧な表現で書かれた欄があるからです。

この段階で様式を変えるわけにはいきませんが、もし指導員が②のセリフで、どのような内容を書くことを意図しているのかを答えれば混乱は防止できたでしょう。しかし、「感想を書けぱい」と曖昧な表現で回答してしまいました。

ですから、②のセリフでは、意図していた「工場見学を通じて就職活動にむけて感じたことを書く」ことを具体的に答えると良いでしょう。

【ケース9】指示を字句どおり解釈する

場面と会話（訓練終了時の会話）

オリエンテーション期間が終わり、いよいよ本格的な訓練が開始となり、今日から実習が開始する。まずは簡単な作業や測定装置の使い方についての実習を行い、無事に終了した。

①指導員 「皆さん、お疲れ様です。これで今日の実習作業は終わりです。それでは、今から清掃を行います。」

《清掃を終えたのを確認して全員に》

②指導員 「それでは実習はこれで終わりです。明日も頑張りましょう」

暗黙の了解

③本 人 「先生、みんな帰りはじめたのですが、帰っていいですか？」

④指導員 「もう終わったので帰っていいですよ。」

《翌日、実習作業と清掃を終えたところで全員に》

⑤指導員 「これで実習を終わります。お疲れ様でした。」

暗黙の了解

⑥本 人 「先生、みんな帰りはじめたのですが、帰っていいですか？」

⑦指導員 「今日は終わりましたので帰っていいですよ。明日もよろしくお願いします。」

《さらに翌日、実習作業と清掃を終えたところで全員に》

⑧指導員 「さあ、実習を終わりにしましょう。今日は少し難しかったですね。」

暗黙の了解

⑧本 人 「先生、みんな帰りはじめたのですが、帰っていいですか？」

⑧指導員 （どうして何度も聞いてくるの??）

解 説

この仮想事例では、実習を終わることを伝えても、本人は帰って良いかどうかを毎日質問しています。これは、指導員の②と⑤と⑧のセリフに暗黙の了解があるからです。セリフでは、実習を終わりにすることを伝えていますが、今日の訓練は全て終了したので帰宅して良いとは伝えていません。

多くの人は、今日の最後の授業が実習なので、「実習が終わる＝今日の訓練は終了」と暗黙の了解部分を直感的に推測して行動しています。しかし、本人のように暗黙の了解部分を直感的に推測できない人の場合、字句どおり解釈して、訓練が終了したとは理解していません。でも、周囲

の訓練生が帰り始めたので、指導員に確認していたのです。

したがって、実習だけでなく訓練も終了することを明確にセリフで示すと良いでしょう。

例えば、「それでは実習はこれで終わりです。もう授業はありませんので今日の訓練もこれで終了です。気を付けて帰ってくださいね」と話します。



暗黙の了解部分を理解できないから
指示の字句どおり行動するんだね



問 (33)

check!! □□□

本人には就職先として考えている企業があったが、求人票では分からない箇所があった。そこで、就職相談にやってきた。

- ①本 人 「実は、この企業に色々と質問したいことがあるのですが…。」
- ②職 員 「どんなことを質問したいのですか？」
- ③本 人 「すごく細かいことなんですけど、休みは分単位で取得できるのかとか、駐車場から職場までの距離はどれぐらいなのかとか、他にも色々…。」
- ④職 員 「なるほど、細かいですね。」
- ⑤本 人 「そうなんです。それぞれ理由があるので、それを説明しながら質問しようと思っているのですが、電話を掛けると失礼になりませんか。訪問した方がいいですかね。」
- ⑥職 員 「電話でいいと思いますよ。ただ、変な印象を与えないように話す内容を考えてから電話した方がいいですね。明日までに考えられそうですか？明日もう一度ここにきてください。」
- ⑦本 人 「分かりました。やってみます。」
《翌日になって》
- ⑧職 員 「どうです？話す内容は決まりましたか？」
- ⑨本 人 「考えてみたので、さっそく電話してみたのですが…なんか変な対応でした」
- ⑩職 員 （えっ！？）

【解説】

この仮想事例では、本人が企業に質問したい事があるので、電話を掛ける前にどんな話をしたら良いのか一緒に考えようと思っていたら、翌日にはすでに電話を掛けてしまっていました。これは、職員の⑥のセリフに暗黙の了解があり、一緒に考えてから電話を掛けるという意図が伝わらなかったのです。

⑥の職員のセリフでは、「話す内容を考えてから電話した方がいいですね」とアドバイスしています。ここだけを字句どおり解釈すると、話す内容を考え終わったら電話して良いことになります。ただし、セリフの最後に職員は「明日もう一度ここにきてください」と伝えています。明日本人がもう一度くるように伝えています、電話で話す内容を明日考えるという意図はセリフで表現せずに省略されています。つまり、暗黙の了解になっているのです。

多くの人は最後のセリフを聞いて、直感的に「電話で話す内容を相談して決める」という意図が伝わります。しかし、暗黙の了解を理解するのが苦手な本人は、字句どおり解釈して行動してしまいます。

そのため、電話で話す内容を明日一緒に考えるという意図を明確にセリフで伝えると良いでしょ

う。

例えば、⑥のセリフで「電話でいいと思いますよ。ただ、変な印象を与えないように話す内容を考えてから電話した方がいいですね。具体的にどんな内容で電話するのかを明日一緒に考えてみましょう。その準備として、今日は話す内容の下書きを考えて、明日ここに持ってきてください。」と話します。



今日の午後はコンピュータ・リテラシーの実習をずっと行なっていた。パソコンを扱う実習では、安全衛生上、眼の疲れや肩こりを防止するために、こまめに小休憩を入れる。そして小休憩時間はパソコンを使わない事にしている。小休憩は実習時間内で行うので、チャイムで小休憩時間がわからないことから、指導員が合図していた。

- ①指導員 「それでは、いまから5分間の小休憩に入ります。眼と肩を休めましょう。」
《本人がまだパソコンを使っていたので、指導員は近づいて》
- ②指導員 「休憩時間中はパソコンを使うのをやめましょう。続けて作業すると眼が痛くなったり、肩が凝ったりしますよ。」
- ③本 人 「分かりました。」
《本人はパソコンを使うのをやめた》
《その後実習を再開し、しばらくしてチャイムが鳴り休み時間になった》
- ④指導員 「では、休みに入りましょう。」
《本人がまだパソコンを使っていたので、指導員は近づいて》
- ⑤指導員 「さっきも言ったようにパソコンを使うのをやめましょう。」
- ⑥本 人 「先生、いまは休憩時間でなくて休み時間ですよ。」
- ⑦指導員 (えっ? どういう意味???)

【解説】

この仮想事例では、休憩時間はパソコンを使わずに休む事を伝えているのに、本人はパソコンを使っていました。しかも、本人は⑥のセリフで「先生、いまは休憩時間でなくて休み時間ですよ」という不思議な回答をしています。

字句どおり解釈する傾向が強い人の場合、同じものを別の単語で喋ったときに、まったく別のものだと勘違いする事がよくあります。多くの人の場合、別の単語で喋っていたとしても、話の内容から同じものだということが伝わりますが、それは暗黙の了解で伝わっているからです。暗黙の了解を読むのが苦手で字句どおり解釈する本人には、「休憩時間」とは実習時間内での小休憩を指し、「休み時間」とは時間割に書かれている休憩を指して、まったくの別物という認識でした。そのため、休み時間も小休憩と同じくパソコンを使うのをやめるという推測が直感的にできなかったのです。

したがって、休み時間も小休憩と同じくパソコンを使わない事を明言すると良いでしょう。

例えば、④の指導員のセリフで「では、休みに入りましょう。小休憩と同じように、眼と肩を休めるためにパソコンは使わないでください。」と話します。

ところで、①の指導員のセリフにも暗黙の了解があります。「眼と肩を休めましょう」としか言っておらず、パソコンを使わない事を明言していませんので、パソコンを使わない事を明言すると良いでしょう。

今日の実習では、2つの課題に取り組むことになっていた。1つ目は、昨日まで習った内容を踏まえながら基本的な作業のやり方で完成させる課題。2つ目は、1つ目のやり方を少し応用して完成させる課題である。

本人は1つ目の課題を終えたので、指導員に完成度を確認してもらった。

- ①指導員 「よく出来ています。基本的な作業はほぼ完璧にこなせるようになったみたいですね。完璧です。」
- ②本 人 「ありがとうございます。」
- ③指導員 「では、次の課題に取り組みましょう。次は1つ目を応用する課題なので、自分なりに工夫して取り組んでください。」
- ④本 人 「自分なりに工夫ですか…難しそうですね。頑張ってみます。」
《その後しばらくしても、本人は2つ目の課題に取り組まないの》
- ⑤指導員 「悩んでいるみたいですけど、どうしましたか？」
- ⑥本 人 「先生、駄目です。1つ目とまったく違うやり方なんて思いつきません」
- ⑦指導員 （なんでそんな難しいことを考えているの！？）

【解説】

この仮想事例では、本人に1つ目のやり方を応用して取り組んでもらおうと思ったら、本人は応用でなく、まったく新規のやり方を考えようとして悩みました。

これは、③の指導員のセリフにある「自分なりに工夫して取り組んでください。」を自分なりの新規のやり方を工夫して考えると解釈してしまったのです。また、「応用する」がとても曖昧な表現で、どのように応用するのが伝わりにくい事も原因の一つです。

そのため、1つ目と2つ目の課題にはどこに違いがあるのか、その違いは1つ目の課題のどの部分の作業を工夫する事で解決できるのかを伝えと良いでしょう。工夫方法は本人が考えるとして、それ以外については情報提供するのがポイントです。

【ケース 10】直感的な推測ができず、指示を勘違いする

場面と会話（訓練中の会話）

実習の時間、作業もかなり進んできて、各訓練生の作業台が乱雑になってきた。そこで、指導員は巡回しながら、手の空いた訓練生に使わない工具を片付けるよう指示を出した。本人も手が空いたようなので、指導員はさっそく指示を出した。

①指導員「この工具はもう使わないから、作業台を広く使えるようにするために、片づけましょう。廊下側の壁の棚にある緑の箱へ片付けてください。」

暗黙の了解

②本 人「先生、片づけました。」

③指導員「工具は箱の上でなく、中に入れてください！！」

解 説

この仮想事例では、工具を片付ける場所として緑の箱を①のセリフで指定しています。多くの人は、箱などの入れ物を指定されたときは「中に片付ける」と解釈しますが、これは暗黙の了解です。箱の中に入れることはセリフでは明言されていません。

そのため、暗黙の了解が苦手な人は、本人のように箱の中に入れないこともあります。勝手に箱に入れてはいけないと思っているかもしれません。

したがって、暗黙の了解をなくすには、工具を箱の中に片付けることを明言すると良いでしょう。

例えば、「緑の箱の中へ片付けてください。」と、箱の「中」を明言します。



暗黙の了解は日常的に使う指示にも
けっこう含まれているので、気をつけよう

問 (36)

check!! □□□

訓練が開始し、オリエンテーション期間中に、実習室を案内することがあった。この訓練施設では、訓練生が工具を用意するのではなく、実習室に用意されている工具を借りて練習する。そのため、多くの種類の工具が用意されていた。

- ①指導員「ここが実習室です。色々な工作ができるように、後ろの壁にある棚にはたくさんさんの工具が置かれています。みなさんは、これを使います。」
- ②本 人「本当だ。ドライバーだけでもすごく種類があります。」
- ③指導員「大きさや種類の違うネジがたくさんありますからね。どのドライバーを適切に使うのか見極めるのも仕事に必要な力ですよ。」
- ④本 人「たしかに！家にはドライバーが数本しかないから、ネジとの大きさが合わず無理やり使ったことがありました。」
- ⑤指導員「そうでしょ。ここにある工具は自由に使っていていいので、ネジと合わないときは無理やり使わずにドライバーを選んでくださいね。」
- ⑥本 人「さっそく明日、ネジを持ってきて、家へもちかえるドライバーを選びます。」

【解説】

この仮想事例では、指導員が⑤のセリフで「自由に使っていていい」と発言したことに対して、本人がドライバーを家で使うようなことを言い出しました。なぜなら、いつ、どの範囲まで、自由に使っていていいのか指導員は明言せず、暗黙の了解を使っているからです。

多くの人は、指導員が自由に使っていていい条件を暗黙の了解にしているとしても、直感的に「実習中に実習室の中で自由に使っていていい」と解釈します。ところが、本人のように「どんなときも自由に使っていていい」と字句どおり解釈する人もいます。

したがって、自由に使える範囲や条件の情報を加えると良いでしょう。

例えば、⑤のセリフで「そうでしょ。ここにある工具は、実習の時間に自分の作業を行うときは、自由に使っていていいので、ネジと合わないときは…」と話します。

ステップアップ

「自由に使っていていい」「好きにしていいい」という言葉は、日常的に使います。しかし、本人のように字句どおり解釈したり、あるいはどこまで自由にして良いのか分からないために不安感が高まってしまったりする人もいます。そのため、トラブルになりやすい言葉だという意識を持つ事が大切です。可能であれば、「自由に」「好きにして」という言葉を使わずに説明してください。

ステップアップ

④のセリフで、本人は家で過去に起きた出来事を話しています。このとき、本人の意識は家に向かっています。この状態で⑤の指導員のセリフの冒頭で「そうでしょ。ここにある工具は自由に…」となっているので、本人の意識が家に向かったままで、肯定の言葉と自由に使って良い許可が与えられます。そのため、より勘違いしやすくなっています。

このように、本人の意識がどこに向かっているのかに注意しないと誤解を招くことになります。そこで、誤解を防止するために、意識を元の方角に戻す声掛けをすると良いでしょう。例えば⑤のセリフの冒頭で「そうでしょ。じゃあ、実習室の話に戻るけど、…」というように話します。



この施設では、教室の鍵は職員室のキーボックスにおいてあり、使わない教室は常に施錠していた。訓練生が普段使う教室は、週ごとの当番が鍵の開閉を行っている。当番は、朝来たときにキーボックスから鍵を取り出して教室の鍵を開けて鍵を返却し、夕方も同様にして、教室を施錠してから帰ることになっていた。

今週は本人が当番である。夕方になり、本人が職員室にやってきて教室の鍵を取りにきた。キーボックスの所へ行った後、困った顔をして担任の指導員のところへやってきた。

- ①本 人 「先生、困りました。鍵がキーボックスにありません。」
- ②指導員 「えっ！？どれどれ。」
- 《指導員がキーボックスの中を確認して》
- ③指導員 「ほんとうだ。朝はきちんと返却しましたよね。」
- ④本 人 「はい、返却しました。」
- ⑤指導員 「返却したつもりで実はポケットに入ってたという事がよくありますが、ポケットの中は調べてみましたか？」
- 《本人がポケットに手を入れて探してから》
- ⑥本 人 「ポケットには入っていません。」
- ⑦指導員 「教室に置きっぱなしということもよくありますから、探しに行きませんか」
- 《指導員と本人が教室に移動し、鍵を探してみるが見つからないので》
- ⑧指導員 「これは探すのに時間がかかりそうだ。鍵は私たちが探しておきます。」
- ⑨本 人 「分かりました。」
- 《2時間後、偶然廊下で本人と出会う》
- ⑩指導員 「まだ帰っていなかったんですね。」
- ⑪本 人 「当番は施錠するまで帰れませんから、待っています。」

〔解説〕

この仮想事例では、鍵が見つからない本人に、指導員の方で探しておくかと伝えましたが、帰らずに鍵が見つかるのを待っています。

これは、⑧の指導員のセリフにある「鍵は私たちが探しておきますよ」に暗黙の了解が含まれているのが原因です。多くの人は、指導員の方で鍵を探すと伝えられたら、自分の当番の仕事は終わりで帰って良いと直感的に判断します。しかし、セリフにはそのことは明言されていません。暗黙の了解になっているのです。

だが、暗黙の了解を直感的に読み取るのが苦手な本人にとっては、字句どおり解釈し、鍵を探してくれるけど当番はまだ終わっていないので待機しようと判断しました。

ですから、当番も終わって帰って良い事を明言すると良いでしょう。

例えば、⑧のセリフで「これは探すのに時間がかかりそうだ。鍵は私たちが探しておきますよ。施錠も私たちが後でやっておきますので、今日は帰っていいですよ。」と話します。

大型の工作物を組み立てる実習を行っていた。本人は工作物のあちこちで、ねじ止め作業をしていた。

- ①本 人 (さて、次は工作物の下にある箇所のねじ止めか)
《本人が工作物の下の隙間に潜り込み、上に向かってねじを回そうとしたとき》
- ②本 人 (あれ？どっちに回せばいいんだ？)
《本人は隙間から出て、指導員に質問に行き》
- ③本 人 「先生、下から上に向かってねじ止めするときは、どっちに回すのですか？」
- ④指導員 「どっちって…ねじを締めるときはいつも右に回しますよ。」
- ⑤本 人 「そうなのですが…上から下に向かってねじを締めるときは、こうですよ。」
《本人は、その場でドライバーを上から下に向けて、右回しを実演する》
- ⑥本 人 「で、下から上にドライバーを向けて同じように回転するなら、こうですよ。」
《本人は、ドライバーを下から上に向けて、左回しを実演する》
- ⑦指導員 「いや、それだと、ねじを緩めることになりますよ。」
- ⑧本 人 「あれ？同じ回転方向なのに、なんで？？」

【解説】

この仮想事例では、本人がねじを回す方向を見失ってしまいました。どの方向であっても、ねじを締めるのは右回しなのですが、混乱しています。

多くの人は、頭の中でドライバーの向きを色々変えながら、ねじを締める方向をイメージする事が容易に出来るでしょう。ところが、立体感覚を把握するのが苦手なため、直感的にイメージできなかったり、自分の視点を正しく置き換えてイメージできなかったりする人もいます。

本人は、頭の中でドライバーをイメージすると混乱しはじめたので、⑤と⑥で実際のドライバーの向きを変えながら試してみました。それでも混乱してしまいます。これは、ドライバーの回転方向を、ドライバーの横から見る視点で判断しているからです。ねじの真上から回転方向を確認するように視点を動かすと、上から下でも、下から上でも、締める時は同じ方向に回転します。しかし、ドライバーの横から見る視点だと、ドライバーの向きで回転方向が変わってしまい、それが混乱を招いているのです。

ですから、指導員は⑦のセリフで、ドライバーの回転をどの方向から見て判断すれば良いのかを伝えと良いでしょう。

【ケース 11】 背景や理由を推測できず字句どおり解釈する

場面と会話（訓練終了後の会話）

訓練終了後、本人が慌てて事務室の窓口に来てきた。どうやら利用したい制度があるが、その申請をするのを忘れていたとのことである。幸い、申請の締切日は明日なので、まだ間に合うことを伝え、申請書類を本人に渡すことにした。

①職員 「これが申請に必要な書類です。さっき言ったように明日が締切日です。時間がないので、明日の午前中に忘れずに必ずここに持ってきてください。」

暗黙の了解

②本人 「分かりました。」
《明日になって》

③職員 「書類を持ってきたのですね？」

④本人 「はい、どうぞ。」

⑤職員 「何も記入していませんよ！ どうしてですか！」

⑥本人 「え！！」

解 説

この仮想事例では、申請書類の締切が迫っているので、職員は明日の午前中に受け付ければ申請書類の送付に間に合うと考えて、本人に指示しました。ところが本人は、申請書類に未記入のまま、翌日持ってきたのです。なぜなら、職員は①のセリフで「持ってきてください」と指示しただけで、書類に記入することを明言していません。つまり、暗黙の了解として、説明を省略しています。

多くの人は、「締切日が明日」「ここは提出するだけの窓口」といった背景と、午前中と指定しているのは送付するための時間が必要という理由を無意識レベルで推測して、必要事項を記入した書類を持ってくると理解します。

しかし、背景と理由の推測が苦手な人もいます。その場合、字句どおり解釈した行動をしてしまいます。本人は、午前中に未記入の書類を持っていくと、午後にかけて記入方法を教えてくれるものと思っていました。さらに、①のセリフにある「時間がないので」は「今は教える時間がないので」と解釈することができ、誤解を助長しています。

したがって、書類を記入して持ってくることを明言すると良いでしょう。

例えば、①のセリフで「これが申請に必要な書類です。さっき言ったように明日が締切日です。申請書類を送付する時間も必要なので、明日の午前中に、忘れずに必ず、必要事項を記入した書類を持ってきてください。」と話します。

問 (39)

check!! □□□

本人が就職を希望する企業が合同就職面接会に参加することが分かり、それにむけて職員と相談しながら準備を整えていった。そして、前日に最終確認を行い、万全の準備であることも分かった。

- ①職員 「明日の合同就職面接会は楽しみです。準備も整えたいし、頑張ってください。」
 ②本人 「はい、頑張ります。」
 ③職員 「これまで頑張って練習したから大丈夫ですよ。結果の報告を忘れないでくださいね。」
 ④本人 「分かりました。」
 《合同就職面接会から数日後》
 ⑤職員 「この前の合同就職面接会の報告をまだ聞いていませんけど？」
 ⑥本人 「合格し、二次面接の日程が決まりました。内定は、まだ出ていません。」
 ⑦職員 「えっ！！なぜ報告してくれなかったんですか？」

〔解説〕

この仮想事例では、③のセリフで職員が結果を報告するように伝えています。このとき、職員は、「合同就職面接会」の結果を報告するように指示していますが、言葉で「どの」結果なのかを明示していません。職員は無意識のうちに暗黙の了解を使っています。そして、報告しない原因は職員にあるということに、無意識に暗黙の了解を使ったため気がつきません。

多くの人は、会話の流れから「合同就職面接会の結果」だと理解します。これは、合同就職面接会の結果によって今後の方針が変わるので、結果の報告が必要になるという背景と理由が推測できるからです。

しかし、推測が苦手な人の場合、背景と理由が分からないので、途中経過の報告は不要で最終結果の内定の結果だけ伝えれば良いと誤って判断してしまうことがあります。

したがって、暗黙の了解をなくすには、「どの」結果であり、なぜその結果が必要なのかを明示すると良いでしょう。

例えば、③のセリフで「これまで頑張って練習したから大丈夫ですよ。でも、この先は1つ1つの面接結果を踏まえて今後の対策を考えていく必要があるから、合同就職面接会の結果が出たらすぐに報告に来てください。対策は次の面接までに準備しないといけいないので報告は早ければ早いほどいいですよ。」と話します。

午後の実習で使う実習装置について、午前の授業で使い方を説明した。この実習装置は起動スイッチを入れてから装置内の動作が安定するまで 30 分程度必要とする。そこで、昼休み中に起動スイッチを入れておくように指示を出すことにした。

- ①指導員 「午後の実習では、さきほど説明した実習装置を使います。この実習装置は起動スイッチを入れてから動作が安定して使えるようになるまで 30 分以上必要でしたね。」
- ②本 人 (ふむふむ)
- ③指導員 「そこで、12 時半までに準備をしておいてください。では、昼休みにします。」
《昼休みが終了し、午後の実習が開始》
- ④指導員 「それでは、午前中に説明した実習装置を実際に使いましょう。準備は完了していますか。まずは、一番左にある設定ボタンを押してください。」
- ⑤本 人 「先生。その前に、起動スイッチを入れてもいいですか？」

〔解説〕

この仮想事例では、昼休み中に実習装置の準備をするように指示を出しました。ところが本人は、起動スイッチを入れませんでした。なぜなら、指導員は③のセリフで「準備をしておく」と指示しただけで、起動スイッチを入れることを明言していません。つまり、暗黙の了解として、説明を省略しています。

多くの人は、昼休みに準備をする背景と理由を推測するときに、①の起動スイッチを入れてから 30 分必要という説明と結び付けることで、準備とは起動スイッチを入れることだと理解できます。

ところが、本人のように背景と理由を①の説明と結び付けられない人もいます。本人は字句どおり解釈して、12 時半になったら教室に座って待っていました。これが本人なりの準備なのでしょう。

したがって、「準備」という言葉で起動スイッチを入れることを暗黙の了解にするのをやめると良いでしょう。

例えば、③のセリフで「そこで、実習装置を午後の授業ですぐに使えるように、12 時半までに起動スイッチを入れておいてください。では、昼休みにします。」と話します。もし、省エネを考えないのであれば、その場で起動スイッチを入れて、昼休みにスイッチを切らないように指示するのも良いでしょう。

【ケース 12】背景や理由を推測できず誤解や困惑がある

場面と会話（訓練中の会話）

施設では夏場は省エネのため利用しない教室は空調を切ることになっていた。ただし、空調設備のない実習場で訓練を行うと熱中症になる危険があるので、万が一の場合に備えて、実習場の近くの一室は常に空調を入れることにしている。

そして、今年初めての猛暑日となった日、教室で実習作業の説明を終え、実習場に移動を開始した。

- ①指導員 「それでは実習場に移動するので教室の電気と空調を切ります。」
 暗黙の了解
- ②本 人 「先生、待ってください。弁当が腐るので空調を切らないでください。」
- ③指導員 「それなら、実習場の近くにずっと空調を入れている部屋があるので、弁当の人は全員そこに荷物を運びましょう。」
 暗黙の了解
- ④本 人 「荷物を運ぶのは大変ですよ。空調を入れたままにしたほうが簡単です。」
- ⑤指導員 「でも誰もいない部屋で空調をつけっぱなしにできないでしょ？」
 暗黙の了解
- ⑥本 人 「実習室の近くの部屋は誰もいなくても空調を入れているのに、どうして教室は駄目なのですか？」

解 説

この仮想事例では、電気と空調を切ることになかなか本人は同意しません。弁当が腐ると訴えているのですが、空調が入っている部屋に荷物を運ぶのにも難色を示しています。

一方、指導員のセリフには暗黙の了解があります。①のセリフでは、「なぜ」電気と空調を切るのか、③のセリフでは「どうして」ずっと空調を入れている部屋があるのか、そして⑤のセリフでも「なぜ」空調を入れたままにできないのか、それぞれの理由が省略されて暗黙の了解になっています。

多くの人は、直感的に、省エネのために教室の電気と空調を切るという理由をすぐに推測できます。ずっと空調を入れている部屋についても、過去に聞いた説明などから推測可能です。

しかし、推測が苦手な本人には、暗黙の了解で省略されている部分になっている「理由」が分かりません。こんな簡単な理由は言わなくても分かってくれると思い込んでいると、実は本人には理由が見えてなかったということはよくあります。

そこで、理由や背景も含めながら説明すると良いでしょう。理由が分かると本人も納得しやすくなります。

例えば、③のセリフで「省エネのために人がいないときは電気と空調を切りたいけど、たしかに弁当が腐ると食中毒の危険もあるし困るね。それなら、熱中症対策として用意した実習場の近くの部屋は、人がいなくても空調をずっと入れているから、弁当はその部屋におこうか。それなら、省エネと弁当を腐らせないことの両方を実現できる。」と話します。もちろん、話が長いのなら、適切に区切って本人との会話のキャッチボールで理由や背景を伝えても良いです。



簡単なので言わなくても理由は分かると
思い込まないように気をつけよう



問 (41)

check!! □□□

訓練初日のオリエンテーションにて、訓練についての一通りの説明が終わった。そして、オリエンテーションの最後に訓練生の自己紹介を始めた。

- ①職員 「それでは今から自己紹介をしてもらいます。名前と訓練を受講した理由を話してください。その他、自分について話したい事があったら話してもいいですよ。」
- ②本人 「すみません。話したくないのですが、どうしても話さないといけませんか。」
- ③職員 「もちろん、話しても支障がない範囲で構いませんよ。」
- 《訓練生の自己紹介が全員終わって今日は終了。みんな帰り始めたときに》
- ④本人 「先生、自己紹介するなんて今朝の説明では聞いていませんでした。慌てて話したくない理由まで喋ってしまって…どうしてくれるのですか！」

【解説】

この仮想事例では、本人が自己紹介したくなかったのに発表させられたと訴えています。本人は、訓練は僅かな期間しかないので、その間に他の訓練生と交流するというイメージが無かったのです。そのため自己紹介の必要性に気が付いていません。一方、多くの人は、短い期間であっても他者との交流は必ずあり、その最初のステップとして自己紹介が必要だということを知っています。この認識のズレから、本人は事前の準備もなく不意打ちで自己紹介をする状況になってしまいました。

他者との交流が希薄な人の場合、交流するためには何が必要なのかという背景や理由を見逃している事がよくあります。そこで、短い期間であっても他者との交流は必ず発生するし、お互いを知るために自己紹介があることを事前に伝えると良いでしょう。

【ケース 13】 因果関係を発見できなかったり、勘違いする

場面と会話（トラブル時の会話）

昼休み、本人が廊下を走りながら角を曲がろうとしたときに、本人の死角となる反対側に、ちょうど訓練生のAさんがいた。本人と訓練生はぶつかりそうになったが何とか回避した。だが、そのときAさんは手に飲みかけの缶コーヒーを持っていた、その缶に本人の体が接触してしまい、缶コーヒーを落としてしまった。廊下に撒き散らされたコーヒーを見て、本人はとても動揺し、パニック気味に慌てふためいていた。本人が落ち着いたところで、面談を行なった。

- ①職員 「落ち着きましたか？」
- ②本人 「大丈夫です、落ち着きました。まさかあんなことになるなんて…Aさんには悪い事をしてしまいました。」
- ③職員 「Aさんも気にしていないと言っていたし、服とかも汚れてなくてよかったです。でも、同じ事が起きない様に今後は気を付けないといけません。何が悪かったのか分かっていますよね。」
- ④本人 「Aさんが缶コーヒーを持っていたのがいけなかったです。持っていなかったら、こんな事にはならなかったです」
- ⑤職員 《驚いた表情で》「いや、それは原因ではないですよ。別の所に原因があります」
- ⑥本人 《少し考えて》「缶コーヒーが飲みかけなのが原因です。ペットボトルのように蓋があれば落としてもこぼれる事はありません」
- ⑦職員 （どうしてそうなの！？）
「えっと…自分は悪いとは思っていないの？」
- ⑧本人 「悪いと思っています。あとでAさんに謝りにいきます。」
- ⑨職員 （？？？）《困惑した表情》

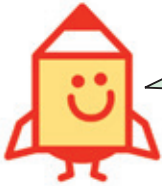
解 説

この仮想事例では、本人はAさんに悪い事をしたという気持ちはあるようですが、コーヒーを撒き散らしてしまった原因となる因果関係を発見できていません。

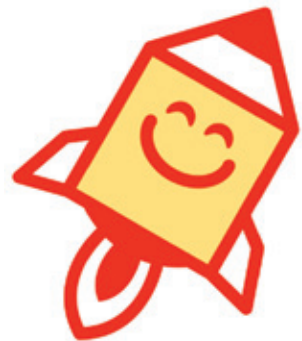
多くの人にとっては、直感的で簡単な因果関係なのですが、本人のように、それを発見するのが苦手な人もいます。単純に因果関係を発見できなかったり、間違えた因果関係を考えたりするだけなのですが、周囲の人は、責任を認めたくないのだろう、屁理屈を言っている、意地を張っている、と本人を誤解することもあります。

したがって、因果関係が分かるように上手に本人を導いてあげると良いでしょう。時系列で説明したり、図などを用いるなど、様々な方法で因果関係を発見できるようにヒントを出します。ほぼ答えも同然のヒントを出してみましょう。

例えば、⑦のセリフでは、「たしかに缶コーヒーが落ちて、しかも飲みかけで蓋もなかったら、床に落ちたときにコーヒーを撒き散らします。でも、そもそもAさんは、いつもと同じように缶コーヒーを持っていて普段は落としていません。普段と違うことがAさんに起きたので落としたのです。Aさんに起きた普段と違う事とは、なにか分かりますか？」と話します。



本当の原因を直感的に見つけられないから
振り返りも上手にできないんだね



問 (42)

check!! □□□

本人がなかなか就職希望先を決定できないため、就職相談を行っていた。事情をよく聞いていくうちに、どうやら本人は家族の意向を気にし過ぎている様子であることがわかった。本人が魅力を感じている企業は市の郊外にあるのだが、家族の反応が気になって躊躇していた。

- ①職員 「A社が気になっているなら、チャレンジしてみたらどうですか？」
- ②本人 「でも、家族は郊外の会社なんて通うのが大変だと言っているし…。」
- ③職員 「家族の方は、どんな企業が良いと言っているのですか？」
- ④本人 「家から通えて市の中心部にある会社だと便利だと言っています。」
- ⑤職員 「でも、訓練で学んだことを活かすのなら、ものづくり系だから、市の中心部にはあまりないですよ。」
- ⑥本人 「そうなんです。市の中心部にある会社を探しても魅力を感じなくて…。」
- ⑦職員 「まずは家族に自分は郊外にあるこのA社に行きたいと相談してみたらどうですか？」
- ⑧本人 「え？ どうして家族と相談するのですか？ もうA社の話は家族にしましたよ。それに家族は就職活動とは関係ないですよ？」

【解説】

この仮想事例では、職員が話を聞くと本人が家族の意向を気にしすぎて就職活動に支障がでている様子なのに、本人には自覚がありません。本人は因果関係を発見するのが苦手なために、悩みを解決するための手段にも気が付かないのです。

このように、因果関係を見つけていない状態で、⑦の職員のセリフのように解決手段をアドバイスしても、その必要性が理解できないため実行してくれません。

したがって、本人に就職活動に支障が出ている原因を認識してもらうことが大切です。そのためには、本人の悩みを洗い出して、その要因を分析し、因果関係を図示する方法で、本人の悩みを整理しましょう。整理する過程で、本人自身が因果関係や解決策に気がついてもらうのが一番です。

実習で訓練生が加工作業をしていた。部材から 12 個の部品を作成し、最終的に、この部品を組み合わせる事で完成する課題である。複雑な形状の加工なので、テキストに書いてある手順を守りつつ正しい方法で測定しながら慎重に作業しないと、形状に誤差が生じて、部品をうまく組み合わせられない。

本人は、部品を作成し終えたが、組み合わせる事ができなかった。そこで、指導員に確認してもらった。

- ①指導員 「テキストに書かれている通り作成しましたか？」
②本 人 「テキストのとおり作成しました。」
③指導員 「どれどれ。」
《各部品の寸法を測りながら》
④指導員 「ほら、ここの溝の位置が 2mm ずれています。これでは、無理やり組み合わせても、ゆがみが生じて上手くいきませんよ。」
⑤本 人 「ここが原因だったのですね。」
⑥指導員 「なぜ、ずれたと思ういますか？測り方が悪かったのでしょうか？」
⑦本 人 「テキストが間違えていたのですね。」
⑧指導員 《苦笑しながら》「テキストは正しいと思いますよ。テキストどおり作成したのですか？」
⑨本 人 「そうです。だからテキストが間違えているから、溝の位置がずれたと思います。」

【解説】

この仮想事例では、本人の作成した部品がなぜ組み立てられないのかについて、因果関係をうまく発見できていません。特に、本人はテキストどおり作成したつもりになっているので、テキストが間違えているから組み立てられないと勘違いしています。

そこで、まずは本当にテキストに書かれている寸法で作成されているのかどうか、本人に測定するよう提案するのが良いでしょう。測定している様子を指導員が観察する事で、測り方が悪かったのかどうか確認できます。テキストに書かれている寸法と違うということを本人が認識したら、因果関係の考え方も変わります。

そのためにも、例えば④のセリフで「ほら、ここの溝の位置がテキストの寸法から 2mm ずれています。ちょっと自分でも測って、本当にずれているかどうか確認してみてください。」と話します。

【ケース 14】指示代名詞を直感的に理解するのが難しい

場面と会話（就職支援中の会話）

本人は、履歴書を上手に書けないことに悩んでいて、職員が相談に乗っていた。何度かの相談を重ねて、ついに履歴書もある程度完成した。そこで、本人は、職員に履歴書をチェックしてもらうとともに、顔写真について質問しはじめた。

- ①本 人 「履歴書の顔写真は、自動証明写真機で撮影すればいいのでしょうか？」
- ②職 員 「写真屋でプロが撮影した方がいいですよ。服の乱れや肩のラインとかを撮影時にチェックしてくれます。」
- ③本 人 「そうですか。考えてみます。」
- ④職 員 「あれ？ 学歴の学校名が省略名になっていますよ。正式名称を書いてくださいね。」
- ⑤本 人 「分かりました。」
- ⑥職 員 「**さっきの話**ですが、データをもらって焼き増しできるのもメリットですよ。」
- ⑦本 人 （えっ！ 何の話？）

暗黙の了解

解 説

この仮想事例では、職員が写真撮影について話し忘れたことがあったので、⑥のセリフで「さっきの話だけど」と話を戻してから、追加の話をしています。ところが、「さっきの話」というのは、どの時点の話なのか明示的に示していません。簡単に推測できるからです。そのため、暗黙の了解になっています。

多くの人は、その後に続く話の内容から、どの時点の話なのかを（ほぼ無意識で）推測します。しかし、暗黙の了解部分の推測が苦手な人の場合、本人のように戸惑ってしまうことになります。さらに、どの時点の話か分からないことを意思表示（質問）できない人もいます。この場合、話の内容が伝わらないことになります。

したがって、どの時点の話なのかを明示的に示すセリフにすると良いでしょう。

例えば、⑥のセリフで「さっき話していた履歴書の写真のことだけど、写真屋で撮影するとデータをもらって、あとで焼き増しが簡単にできるのもメリットだよ。」と話します。



「あれ、これ、それ」などの指示代名詞は推測が苦手だと読み取れないんだね

問 (44)

check!! □□□

実習室にある工作機械の周りに訓練生を集めて操作方法や工作機械の動作についての説明を行っていた。そして、口頭では説明が難しい部分があったので、指導員は工作機械から少し離れた所にあるホワイトボードを使って図を描きながら操作手順を説明していった。

- ①指導員 「…という手順で工作機械を操作します。では、これから実際に操作を行っていきませんが、何か質問はありますか？」
《訓練生から質問はない様子なので》
- ②指導員 「では、最初にここに描かれている手順の5番目までやってみてください。」
- ③本 人 「先生、手順はテキストの何ページにありますか？」
- ④指導員 「テキストではなく、ここに描いてあります。」
- ⑤本 人 「ここ？どこですか？」
- ⑥指導員 「ホワイトボードのここです。」
- ⑦本 人 「先生、ホワイトボードは遠いので、"ここ"でなくて、"あそこ"と言ってください。分らなかったです。」
- ⑧指導員 (???)

【解説】

この仮想事例では、指導員がホワイトボードを「ここ」と示したら、本人が「ここ」ではなく「あそこ」と言わないとわかりにくいと訴えました。

多くの人は、「ここ」「あそこ」などの指示代名詞は、話者（この場合指導員）を基準にして使っていると認識して指しているものを直感的に推測します。しかし、本人のように視点や立場を相手に置き換えて考えるのが極端に苦手な人もいます。この場合、指示代名詞は自分を基準にしてしていると認識するので、自分の位置から近ければ「ここ」、遠ければ「あそこ」でないと、指しているものを推測するのが難しくなります。

そのため、指示代名詞を使わないのが良いでしょう。

例えば、②のセリフで「では、最初にホワイトボードに描いた手順の5番目までやってみてください。」と話します。

この施設で行なわれている2次元CADの実習では、詳細なテキストが用意されていて、評判が良い。そのテキストは、画面のスクリーンショットをたくさん用意して、コマンドがどこにあるのか、どのボタンをクリックするのが丸印で示されているので分かりやすい。

本人の所属している訓練科では、今週に入ってから2次元CADの実習が始まった。本人は一生懸命取り組み、テキストに書かれている課題にも熱心にチャレンジしていた。あるとき、課題に取り組んでいた本人から質問があった。

- ①本 人 「先生、課題どおりに上手く作図できないんですけど。」
 ②指導員 「これは作図補助機能の設定をすることで、簡単にできるようになりますよ。」
 ③本 人 「そうなのですか。作図補助機能は、どうやって設定するのですか。」
 ④指導員 「それなら、テキストの33ページを見てください。」
 《訓練生がテキストの33ページを開くと、スクリーンショットが幾つかあり
 作図補助機能を設定する操作が丸印でわかるようになっている》
 ⑤指導員 「そこにあるように設定すればいいですよ。」
 ⑥本 人 「えっと、テキストのどこでしょうか。」

〔解説〕

この仮想事例では、テキストのどこを読めばよいのかわからず困惑しています。多くの人は、指導員の⑤のセリフにある「そこ」とは、話の流れから、テキスト33ページにある作図補助機能の設定方法の説明ということが直感的に推測できます。記載箇所をすぐに発見できなくても、33ページから何を探せばよいのかが分かっているので困惑しません。

ところが、指示代名詞を推測するのが苦手な本人は、話の流れから推測できず、33ページから何を探せばよいのかが分かりません。そのため、困惑しています。

そのため、指示代名詞を使わずに、テキストのどこを読めばよいのかを示すのがよいでしょう。

例えば、⑤のセリフで「33ページに作図補助機能の設定方法が記載されているので、テキストに書かれている手順に従って設定すればいいですよ。」と話します。

ステップアップ

テキストには、スクリーンショットに丸印をして操作を分かりやすくする工夫がされています。しかし、その丸印が何を意味するのかを直感的に推測できない人もいます。

そのため、丸印の意味を必ず一度は説明しましょう。

【ケース 15】指差しの意図を理解するのが難しい

場面と会話（パソコン実習中の会話）

パソコン操作の実習があり、訓練生がそれぞれテキストに従って操作を行っていた。テキストには手順ごとに、パソコン画面の写真が用意されていた。実習を開始してまもなく、本人が質問のため挙手したので、指導員は本人の近くにやってきた。

- ①本 人 「先生、書かれている通りの操作をしているのに、パソコンの画面が違うのですけど。」
- ②指導員 「ああ。操作をする前にソフトを起動するのを忘れていましたね。」
《指導員が画面右上の黄色いアイコンを指差しながら》
- ③指導員 「**アイコン**をダブルクリックしてください。」
- ④本 人 「先生、どのアイコンですか？わかりません。」

暗黙の了解

解 説

この仮想事例では、指導員がアイコンを指差して③のセリフで「アイコンを」とダブルクリックするアイコンを指示しています。これは暗黙の了解を使って、指差ししているアイコンがセリフにあるアイコンだということを示しているのです。

ところが、指先や目線といった言葉以外でのサインを理解できない人もいます。指を差していることに気が付いたとしても、暗黙の了解を理解できないために、それが何を意味するのか伝わっていません。本人は「たまたま先生の指先がそこに触れている」と思っているだけです。そのため、セリフのアイコンと指差ししているアイコンの関係に気が付きません。

したがって、セリフだけで指で差したアイコンをダブルクリックすることがわかるようにすると良いでしょう。

例えば、③のセリフを「画面の右上で先生の人差し指が指している先にあるアイコンをダブルクリックしてください。」と話します。



指先やジェスチャーなどの動きの意味が分かるようにセリフを工夫しよう

問 (46)

check!! □□□

設計図を作成する課題があり、訓練生は全員提出した。提出後、指導員は設計図をチェックして、修正箇所を伝えることになっている。本人が提出した設計図に修正箇所があったので、指導員は本人に修正箇所を伝えることにした。

- ①指導員「あなたの設計図をチェックしたのですが、すこし修正してもらえますか。」
 ②本 人「わかりました。」
 《指導員が設計図の修正箇所を指差しながら》
 ③指導員「ここの部品を少しずらして隙間を空けてください。」
 ④本 人「全部の部品の隙間を空けるのですか！大変だなあ…。」

〔解説〕

この仮想事例では、指導員が設計図を指差して③のセリフで「ここの部品」と修正箇所を示しています。多くの人は、指差した先にある部品を示していることを瞬間的に推測できます。

しかし、指差したことに気が付かない人や、指差しには気が付くけれど差している範囲が分からない人など、違う解釈をする人もいます。さらに、こそあど言葉（これ、それ、あれ、どれ）などの指示代名詞が苦手な人もいます。

この事例では、本人は指差しのサインの意味を正しく理解できず「全部の部品」という解釈をしました。指差しのサインには気が付かず、アクセントの違いにも気が付かず「ここの部品」を「個々の部品」と解釈したかもしれません。あるいは、指差しには気が付いたけれど、設計図全体を指差ししていると解釈したのかもしれません。他にも、指差ししている部品と同じ種類の部品全部だと解釈したのかもしれません。いずれにしても、指導員が意図したものとは違う解釈です。

したがって、指で差している部品を1つだけ修正することを言葉で明示して、本人に伝えるのが良いでしょう。

例えば、③のセリフで「私の右手の人差し指の先にある部品1つを右に5mmずらして部品と部品の隙間を空けてください。」と話します。

コンピュータ・リテラシーの実習で、訓練生たちが課題に取り組んでいるときに本人が質問のために手を挙げた。指導員は本人の横に立ち、本人の質問に答えた。

- ①本 人 「先生、課題に書かれているクロス集計とはなんですか。」
- ②指導員 「それなら、実際に見たほうが早いでしょう。ちょうど画面に映っていますから、私の指先を見てください。」
- 《指導員が、机に左手を置いて体を支えながら、右手で画面を指差すそして、右手の指先を動かしながらクロス集計の説明をして》
- ③指導員 「…というように、ここに作られているのがクロス集計です。分かりましたか。」
- ④本 人 「教科書で説明されても、よく分からなかったです。画面を使って説明してくれませんか。」
- ⑤指導員 「えっ、教科書？画面を見ていなかったのですか？」
- ⑥本 人 （苦笑しながら）「先生が、教科書をみるように指差したのですよ？」

【解説】

この仮想事例では、指導員が画面を指差しながら説明していたのですが、本人は教科書を見ていました。しかも、指導員が教科書を指差していたと言っています。

多くの人は、指導員が②のセリフで「ちょうど画面に映っているから、私の指先を見てください」と言っているので、この後に画面を見ればよいことが簡単に推測できます。

しかし、このセリフには暗黙の了解があります。セリフでは、「画面に映っている」とは言っていますが、「画面を見る」とは言っていません。指示しているのは「指先を見てください」です。その直後に、指導員は机に左手を置きました。たまたま左手の指先が教科書を指したのですが、本人はそれに気が付いて、指示通り教科書を見ていたのです。

したがって、指差ししている先を見るように指示を出すときには、どの指先なのかが明確に分かるように示すのが良いでしょう。

例えば、②のセリフで「それなら、実際に見たほうが早いでしょう。ちょうど画面に映っているから、画面を使って説明しますね。今から画面を指差すので、指先を見ながら説明を聞いてください。」と指示します。

【ケース 16】 先の見通しがわからない表現のため誤解や困惑がある

場面と会話（連絡事項伝達時の会話）

就職支援の一環として、訓練生全員が参加する工場見学のイベントがあった。工場は訓練校と同じ市内だが遠方にあり、さらに先方の意向で朝早くからの見学となったため、当日は現地集合となった。訓練生には既に伝えているが、前日にもう一度伝えることにした。

①職員 「明日はここから離れた場所にある工場を見学します。8時から見学するので、**10 分前には来て集合**してくださいね。」

暗黙の了解

②本人 「質問です！ えっと・・・いつもよりも早く来るということですね。」

③職員 「そうです。いつもは教室に9時までに来ればいいですが、**明日は違うので**気をつけてくださいね。」

暗黙の了解

《翌日の朝、教室にて》

④本人 「7時50分になったのに、誰も来ない・・・。」

解説

この仮想事例では、明日の工場見学が朝早くから現地集合することを、職員が訓練生に再度連絡しています。以前に現地集合であることは伝えているので、簡単に確認程度の連絡に留めていました。

ところが、ここで職員は無意識のうちに暗黙の了解を使っています。それは、「現地集合」という前提で話していることです。現地集合であることは、以前に伝えていたので共通の認識という気持ち加わり、無意識に「現地集合」を明言せずに暗黙の了解にしてしまいました。

そのため、①のセリフから本人は「現地集合」から「教室集合」に変更されたと誤解してしまいました。本人は、念のため②のセリフで「いつもよりも（教室に）早く来るということですね」と指導員に質問していますが、指導員は「いつもの授業開始よりも早い時間に現地に集合するのか？」と解釈してしまい、③のセリフの回答をしています。さらに、③では「いつもは教室に…」と余分な情報も加えているため、ますます本人の誤解を深めることになりました。

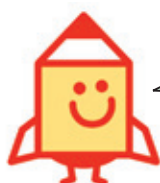
これらは、最も伝えるべき「現地集合」を暗黙の了解にしたことで発生しました。一度伝えたからと安心せずに、何度も「現地集合」と発言すると良いでしょう。これで、誤解を回避することができます。

今回のように、**最重要であるがゆえに「全員が既に知っている」という気持ち働き、暗黙の了解にしてしまうことがありますので、注意が必要です。**

ステップアップ

①のセリフで「ここから離れた場所」と「10分前には来て集合」と説明しています。ここから、教室に7時50分に集合したとしても8時に工場に到着するのは無理だという予測ができます。しかし、簡単な予測であっても苦手とする本人は、気が付くことができませんでした。

本人のように先の予測が苦手なタイプの訓練生がいるときは、スケジュールや地図などを紙ベースで作成して全員に配布すると、本人の勘違いを予防することができます。



一度伝えたものは無意識のうちに
暗黙の了解にしてしまうので気を付けよう



問 (48)

check!! □□□

授業で指導員が作業方法について説明していた。この作業は、材質や作業スペースなどの条件にあわせて柔軟に対応できるように、AからEの複数の方法がある。どの作業方法が適切なのかを判断するのも重要な技能のひとつである。

- ①指導員「というように、同じ作業でも5つの方法があります。それぞれ、メリットとデメリットがあるので、それを踏まえて作業方法を変えてください。」
- ②本 人「先生、どの方法が一番いいのでしょうか？」
- ③指導員「どの方法がよいのかは、作業するときの状況によって異なります。」
- ④本 人「でも、どれが一番なのか分からないと決められません。」
- ⑤指導員「どの方法でやるのか考える力も大切ですよ。」
- ⑥本 人「どの方法でないといけないのか教えてくれないと困ります。」
- ⑦指導員「まずは実際に作業して見ましょう。それで見えてくるはずですよ。では、作業をはじめましょう」
- 《それぞれの訓練生が作業台に移動し、作業準備を終え、作業を始めた》
- ⑧本 人（困ったなあ。どの方法がいいのか決められないから、作業を始められない）

〔解説〕

この仮想事例では、同じ作業でも複数のやり方があり、そのやり方が最適なのかは状況によって異なるという説明をしていました。すると、本人はどのやり方が一番なのか分からないため困惑しています。

このように、複数の方法があって、状況に応じて臨機応変にふさわしい方法を選択するというのは、日常生活でもよくあることです。また、多くの人は、大きな遅れなどが生じない限りは、最適な方法を選択しなくても大丈夫だという事を知っています。これは、先の見通しを立てることができ、ある程度の結果を予測できるからこそ、どの方法を選択しても安心して取り組むことができるのです。

しかし、先の見通しを立てるのが苦手なために、臨機応変に対応することが難しく、常に同じ方法を選択していないと安心できない人もいます。あるいは、選択する明確な根拠がないと安心できない人もいます。そして、もし最適でない方法を選択した場合にどうなるのか結果の予測がつかないために、本人のように選択することを極度にためらう人もいます。

そのため、選択する際の日安となる基準、もし間違えた選択をしたときの結果の予測ができるように説明するのが良いでしょう。

【ケース 17】全体に対して話すと自分には関係ないと勘違いする

場面と会話（訓練中の会話）

実習室で機械の使い方を説明するため、訓練生全員を機械の前に集めた。この機械には独特の操作のクセがあり、マニュアルには載っていないクセへの対応方法などを説明することにした。

- ①指導員 「いまから使う機械はマニュアル通りやっても上手くいかないことがあります。この機械特有のクセがあります。いまから、どんなクセがあって、どう対応したらよいのか説明します。」
《機械のクセへの対応方法を説明後》
- ②指導員 「ということに気をつけて操作してください。よろしいですか。では、作業を開始してください。」
《訓練生がそれぞれの作業場に戻る中、本人がひとり残っている》
- ③指導員 「あれ？ なにか質問ですか。」
- ④本 人 「まだ、私の順番が来ていないので、先生が説明してくれるのを待っています。」

解 説

この仮想事例では、機械を操作するときのクセについて全体に対して説明していました。ところが本人は説明を聞いていなかったのです。

多くの人は、指導員が全体に対して話し始めたとき、自分に関係がある話だと認識しています。ところが本人のように、全体に対しての説明は自分に関係がない誰かへの説明だと誤解しやすい人もいます。今回の本人は、指導員の前に立っている訓練生たちに説明しているのであって、自分への説明はこの後に行なわれると勘違いしていました。

したがって、本人が自分も関係がある説明だと認識できるようにするのがよいでしょう。指導員の①のセリフをみると分かりますが、**実は全体に説明するときには、誰に話し掛けているのかを言わずに、いきなり本題に入っていくことがよくあります。しかし、これは誰に話し掛けているのかを暗黙の了解にしています。この暗黙の了解をなくして説明をすればよいのです。**

例えば、①のセリフの冒頭で「注意事項を説明するので、全員聞いてください」と話します。



全体に説明する前には必ず
自分にも関係があると本人に気付かせよう

問 (49)

check!! □□□

この施設では、実習で使う工具セットを訓練生が購入する事になっている。工具セットは施設が一括して購入し、最初の実習のときに配付する。

実習初日、工具セットを配付した。工具はそれぞれ梱包されている状態なので、配付後に梱包を外し、ゴミを分別して捨てるように指示をした。

- ①指導員 「それでは、みなさん、梱包を外してください。」
《訓練生が一斉に梱包を外していく》
- ②指導員 「梱包から出てきたゴミは、紙、ビニール、プラスチック、金属に分別してください。」
《訓練生たちがゴミを仕分け始める》
- ③指導員 「紙、ビニール、プラスチック、金属ごとに、それぞれゴミ箱が用意していますので、ここに捨ててください。」
《訓練生たちがゴミを捨てに、ゴミ箱の周りに集まりだす》
《一方、本人はゴミは分別していない。そして周囲を見渡して》
- ④本 人 （みんなどうして集まっているのだろう？）

【解説】

この仮想事例では、指導員がゴミを仕分けて捨てる事を全体に対して指示しています。しかし、本人は全体への指示が自分に関係あると認識していなかったため、指示を聞き逃しています。

例えば、②のセリフで「みなさん、梱包は外れましたか？梱包から出てきたゴミは、紙、ビニール、プラスチック、金属に分別して捨てますので、各自で分別してください。」と、冒頭や話の節で、全員に話していることが分かる単語をあえて入れて話します。

製図の訓練を行って、ある程度進んだので、中間テストを実施することにした。テストの1週間前に、訓練生が購入している製図問題集から出題範囲を指定し、そこから2題出題する。指導員は、1週間の間に訓練生が各自で練習する事を期待している。

そして、中間テスト1週間前になったので、テスト範囲の説明を行なった。

- ①指導員 「では、いまからテスト範囲を発表します。テスト前にしっかりと復習してくださいね。テスト範囲は、製図問題集の5ページ目から22ページまでです。」
《予想よりも範囲が広がったようで、訓練生たちがざわつくなか》
- ②指導員 「習ってない部分もあるから全部ではないですよ。」
- ③Aさん 「先生、どこの問題ですか？」
- ④指導員 「それぞれの章の最後に〔アドバンスド問題〕があります。これは習ってない部分も含まれるのでテストには出しません。」
《訓練生たちが一斉にメモをして、ざわつきがなくなってきた》
- ⑤指導員 「では、今日の授業を終わります。」
《授業が終わって指導員が職員室に帰る途中、本人に呼び止められて》
- ⑥本 人 「先生、前に自習で製図問題集を解いたときに〔アドバンスド問題〕が難しくすぎて、解答をみると習っていないテクニックを使うのですけど。」
- ⑦指導員 「そうです。習っていない部分があります。」
- ⑧本 人 「それでもテストに出すのですか？」
- ⑨指導員 (あれ？聞いてなかったの???)

〔解説〕

この仮想事例では、テスト範囲を説明しました。提示したテスト範囲には習っていない部分があるのでテストから出さないと全体に対して説明したのですが、本人は聞いていなかったようです。

本人は全体に対して説明したときに自分の事だと認識しづらいので、指導員はセリフで明確に本人にも関係がある話であることを示す必要があります。特に、②のように、周囲がざわついている状況では、急に全体に対して説明したら、本人は自分に関係があると認識することが難しいでしょう。さらに、Aさんが質問した事で、指導員とAさんとの2人だけで会話していると勘違いしやすくなります。

そこで、②のセリフで「全員聞いてください。大事な事です。さきほど示した範囲は習ってない部分もあるため、全部がテスト範囲ではないです。」と話し、さらにAさんの質問に回答する④のセリフでも「いまから言います。では皆さん、どの問題をテストに出さないのか説明しますよ。それぞれの章の最後に…」と話します。

【ケース 18】 覚えたことを汎化して活用するのが難しい

場面と会話（訓練中の会話）

実習中、本人が上手く部品を組み立てられない様子だった。そこで指導員は、完成品を本人に分解させてみた。本人は器用に分解して部品の状態にすることができた。

- ①指導員 「じゃあ、今度は組み立ててください。分解と逆の手順だからやり易いはずですよ。」
- ②本 人 「…」
- 《本人は黙々と分解した部品を組み立て始め、迷うことなく完成させたので》
- ③指導員 「他の人よりも素早く組み立てられましたよ。これなら大丈夫。こんどは自分の部品を組み立ててみてください。」
- ④本 人 「…」
- 《本人は自分の部品をじっと見てしばらく考え込み、困った様子で》
- ⑤本 人 「どうやって組み立てるのか分かりません。」
- ⑥指導員 （どうやったら伝わるかな？）
- 「さっき分解した部品と、この自分の部品は同じものですよ。だから同じ作業で組み立てられます」
- ⑦本 人 「あっ、そういうことですか。それなら出来ます。」
- 《本人が素早く部品を組み立て始めるのを見て》
- ⑧指導員 （よかった。伝わった。）

暗黙の了解

解 説

この仮想事例では、本人が完成品から分解した部品を組み立てることはできますが、別の同じ形状の部品を使うと組み立てられません。部品としては同じもののなのに、本人の中ではまったく別のものと認識しています。このように、多くの人が同じものと認識できるのに、まったく違うものと感じていて、同じものだとは認識できない人もいます。

多くの人は、部品の色が少し違っていても、僅かに部品の表面に傷があっても、同じ部品と認識し、作業には支障がないので同じように組み立てれば完成すると判断しています。しかし本人は、このような僅かな色や傷の違いで、まったく別物の部品と認識してしまいます。

したがって、完成品から分解した部品は、本人がこれから組み立て作業に使う部品と同じもので、完成品に戻したのと同じ方法で組み立てられることを伝えと良いでしょう。



ほんの僅かな違いでも、本人には
大きな違いで別物だと感じちゃうんだね

問 (51)

check!! □□□

この施設で使っている測定装置は、テキストに書かれている測定装置と型番が若干違う。そのため、ケーブルの接続位置などがテキストと異なっていた。これまでは実習を開始する前に、そのことを伝え、正しい接続位置を板書していた。

1ヶ月ほど過ぎると、全員がミスすることなくケーブルを接続している様子なので、実習を開始する前に行っていた説明を簡略化することにした。

- ①指導員 「それでは、これから実習を開始します。測定装置のケーブルの接続位置を間違えないでくださいね。」
《全員が測定装置の準備をはじめたとき》
- ②本 人 「先生、教科書どおり接続できません。」
- ③指導員 （昨日まで迷うことなく接続できていたのに、なんで？）

〔解説〕

この仮想事例では、いままで正しく接続していた本人が、接続できなくなりました。

いままでとの違いは、正しい接続位置を板書したかどうかという小さな違いです。多くの人は、この程度の違いで悩む事はないでしょう。これまで1ヶ月ほど、教科書に書かれているのと接続位置が違うことを説明していたので、教科書どおり接続するのは間違いだという事が判断できます。

しかし、小さな違いがあるとまったく別のものだと感じる人もいます。本人は、板書の説明がなくなったことで、今日から測定装置の使い方が今までとまったく別物になったと判断してしまったのです。

そのため、いままでと少し違うことをするとき、これまでと同じ部分があることを認識させると良いでしょう。

例えば、①のセリフで「それでは、これから実習を開始します。いまではケーブルの正しい接続位置を板書していましたが、1ヶ月も書いてきたので、そろそろ書かなくても判断できると思います。これまでとまったく同じようにケーブルを接続してください。」と話します。

実習にて、寸法は違うが似たような形状に加工して部品を3個作る課題があった。1つ目は、復習も兼ねて、指導員が加工方法を説明した。そのため、1つ目の部品は、全ての訓練生が無事に作成することができた。

- ①指導員 「みなさん、上手に1つ目の部品ができたようですね。では、2つ目以降の加工に取り掛かってください」
 《訓練生たちが加工作業にとりかかるなか、本人は動かないので声を掛ける》
- ②指導員 「どうしましたか？何か分からない事でもありましたか？」
- ③本 人 「2つ目をどうやって加工するのかがわかりません。」
- ④指導員 「1つ目と同じ要領で残りの部品を作るだけです。」
- ⑤本 人 「でも1つ目と2つ目は、まったく寸法が違います。同じ作り方はできません。」
- ⑥指導員 「大丈夫ですよ。同じですよ。」
- ⑦本 人 (本当に同じなのかな？とても違うと思うけど…)

〔解説〕

この仮想事例では、部品を3つ同じように作成する課題で、本人は2つ目以降の部品の作り方に悩んでいます。

多くの人は寸法が違っていても似たような形状なら、同じ作業手順でつくることができると判断できます。ところが、少しでも違いがあると別のものとして認識してしまう本人にとって、同じ作業手順で作れるかどうか悩みます。

したがって、同じ作業手順で作れることを明示する必要があります。ところが、指導員は④のセリフで曖昧な表現「同じ要領で」を使ってしまいました。そのため、本人はより悩むことになります。

そこで、曖昧な表現ではなく、具体的な表現で同じ作業手順で作れることを説明すると良いでしょう。

例えば、④のセリフで「寸法だけ2つ目の部品の大きさに変更して、あとは1つ目と同じ作業手順で作ってみてください。」と話します。

【ケース 19】 時間感覚がずれている

場面と会話（連絡事項伝達時の会話）

この施設では訓練生への朝礼の時間がないため、朝の最初の授業の開始時に連絡事項を伝え、それから授業を始めている。最近、インフルエンザが流行しているため、今日はその連絡をすることになった。

《インフルエンザが流行しているため気をつけるように伝えた後に》

①指導員 「ということで、急に高熱が出た時はまずは病院に行ってください。インフルエンザという診断が出たときは、症状が治まってもウィルスがまだ残っているので、訓練に出ていいかどうかはお医者さんの指示に従ってください。」
《全員がうなづく》

②指導員 「何か、この件で質問がありますか？」

③訓練生 「先生、インフルエンザでの欠席はどのような扱いになりますか？」

④指導員 「公衆衛生の観点からやむを得ない欠席と判断し、のちほど補講で欠席時間を埋めることにします。細かい手続き等もありますが、放課後までに事務の人が来て説明してくれることになっています。他に質問はありますか？」
《質問は出てこないので》

⑤指導員 「では、**授業を始めます**」

暗黙の了解

《授業開始してから 30 分ぐらい経過して》

⑥指導員 「**ここまでの内容で**、質問はありますか？」

曖昧な表現

⑦本 人 「すみません。インフルエンザが疑われるときは、病院で診断がでたあとに欠席の連絡をすればいいのでしょうか？それともいつものように朝に連絡するのでしょうか？」

⑧指導員 （このタイミングで、この質問！？）

解 説

この仮想事例では、⑤の指導員のセリフ「では、授業を始めます」でインフルエンザに関する話は終わったはずなのに、かなり時間が過ぎた⑦の本人のセリフでは、インフルエンザに関する質問をしています。

多くの人は、授業を始めたら、その前にやっていたインフルエンザの話は終わったとみなします。また、授業中に「これまでの内容で」と示したら、授業開始から現時点までの内容と判断します。

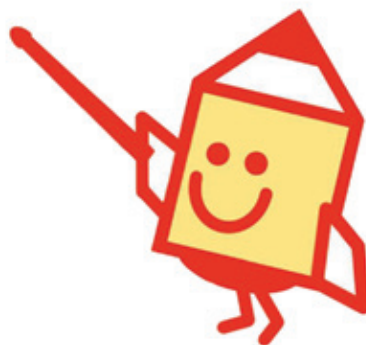
しかし、これは暗黙の了解です。⑤のセリフでは授業を始めることは言っていますが、インフルエンザに関する質問を打ち切ったとは言っていません。⑥のセリフでも、授業開始からの内容とは言っていません。そのため、本人は⑦のセリフで、インフルエンザに関する質問をしたのです。

ですから、⑤のときにインフルエンザに関する話は終了したことを明言する必要があります。

例えば、⑤のセリフで「インフルエンザに関する連絡はこれで終わりです。もし質問があるときは、放課後に質問してください。では、授業を始めます。」と話します。



時間感覚がずれていると
期間やタイミングの解釈も変わるのか…



問 (53)

check!! □□□

本人が就職希望先の企業を来週訪問するので、企業訪問届を提出してきた。受け取った職員は、そこに記載されている内容になにか嫌な予感を感じて、本人に質問してみた。

- ①職員 「この届けのとおりだと午前中は訓練に参加してから出発するのですね」
②本人 「そうです。それから駅にバスで向かって電車に乗って移動します」
③職員 「バスで駅に？車で直接向かうんじゃないですか！？それなら駅から 12 時半の列車に乗らないと間に合わないかもしれませんよ」
④本人 「バスなら駅にすぐ到着するから大丈夫ですよ。12 時 15 分のバスに乗るので、12 時 20 分ぐらいには到着すると思います」
⑤職員 「そんなにバスは早くないよ。ここから駅までバスで 20 分かかりますよ。」
⑥本人 「えっ！そんなに時間がかかるのですか！？毎日バスに乗っているけど、すぐに到着してますよ」
⑦職員 「ここから駅までけっこう遠いですよ」
⑧本人 「そうですか。でも毎日乗っているときの感覚だと、5 分くらいなので大丈夫ですよ」
⑨職員 「念のため、1 本早いバスに乗った方がいいと思いますよ」
⑩本人 (大丈夫なのになぁ…) 「わかりました。考えてみます」
《来週の昼、駅にて》
⑪本人 (列車に間に合わなかった！きちんと 12 時 15 分のバスに乗ったのにどうして！！)

〔解説〕

この仮想事例では、本人はバスの所要時間を肌感覚で捉えています。そのため、実際の所要時間を見逃しています。この本人のように、独特の方法で時間を把握している人もいます。

そのときは、口頭での説明だけでなく、実際にバスに乗って時間を測るなど、体験しながら本人と一緒に考えることが大事です。

【ケース 20】擬音語のため理解が難しい

場面と会話（オリエンテーション中の会話）

訓練が始まって最初のオリエンテーションの時、安全衛生指導を行っている。内容としては「実習には作業着・作業帽・安全靴が必要なこと」「安全上の正しい着用をすることが大切であること」を伝えることになっている。指導員は、さっそく説明を開始した。

①指導員「実習場で作業するときは、作業着と作業帽、そして安全靴を着用しないといけません。安全上、これを守れない者は作業することを認めません。」

②本 人「わかりました。」

③指導員「着用しただけで安心してはいけません。正しい着用をすることが大切です。例えば、安全靴をしっかり履いていなくてズルッといくと危険ですよ！」

曖昧な表現

④本 人（ズルッと？？？どういう意味？）

⑤指導員「作業着のボタンは、必ず留めてくださいね。シャツの裾も中に入れます。もし、機械に引っかかって巻き込まれると、ぐしゃっとなります！」

曖昧な表現

⑥本 人（ぐしゃっとなんて？？？どういう意味？）

解 説

この仮想事例では、擬音語を使っています。擬音語を使うと状況を簡単に説明できるので便利で楽なため、日常的に使っている人は多いです。ところが、擬音語は曖昧な表現になってしまいます。擬音語の意味する状況を想像できない人もいます。

指導員は、③と⑤のセリフで「ズルッと」「ぐしゃっ」という擬音語を使って危険な状況を説明しているのですが、本人が擬音語から危険性を想像できなければ意味がないです。

したがって、擬音語は使わずに、具体的な状況を示す言葉を使うと良いでしょう。

例えば、③では「ズルッといくと危険」ではなく「作業中に足元が滑ると危険」と話し、⑤では「ぐしゃっとなります」ではなく「体も一緒に機械に巻き込まれて大怪我することになります」と話します。



意味が伝わらないことがあるので
擬音語を使うのはやめましょう

問 (54)

check!! □□□

本人が職員に就職について何度目かの相談にきた。いつものように、職員は前回の相談からどんな出来事があったのかを本人に聞いてみた。すると、本人は「ハローワークで困ったことがあったのですが…」と話し出した。

- ①本 人「この前、ハローワークで求人票を探したのですが、量が多くて全部確認できなかったのですよ…」
- ②職 員「あらかじめ、自分が希望する条件を整理しておく、と、ささっとできますよ。」
- ③本 人「ササット？それが使えと全部確認できるのですか？」
- ④職 員（あれ？）「えっと、サクサク求人票を見れるので楽になりますよ。」
- ⑤本 人「ササットが使えようになれば、『咲く咲く求人票』を見ることができるようですか。そっちを使うと楽に全部確認できるんですね。」

【解説】

この仮想事例では、②のセリフで「ささっと」、④のセリフで「サクサク」という擬音語を使っています。擬音語を使うと動作を簡単に説明できるので便利で楽なため、日常的に使っている人は多いです。ところが、擬音語は曖昧な表現になってしまいます。擬音語の意味する動作を想像できない人もいます。

さらに、知らない擬音語の場合、何かの固有名詞だと勘違いする人もいます。仮想事例では、職員が言った擬音語「ササット」を何かの装置かシステムの固有名詞、「さくさく求人票」を「咲く咲く求人票」という固有名詞だと勘違いしています。したがって、擬音語を使わずに話せばよいのです。

ステップアップ

ところで、②で使っている擬音語「ささっとできますよ」をどのように変えればよいでしょうか？単純に「すばやく確認できますよ」と考えてしまいますが、それでは不十分です。⑤も「サクサク求人票を見れるので」を「すばやく求人票を見れるので」と変えるのも不十分です。

実は、私たちが擬音語を使う時は、説明すると面倒な部分を無意識のうちに擬音語にしていることが多いです。擬音語を単純に一言で置き換えたとなると、説明すると面倒な複雑な部分は省略されて暗黙の了解になってしまいます。ですから、暗黙の了解が含まれないように、擬音語の部分は詳しく説明する文章に置き換える必要があります。

②では、「自分が希望する条件を整理しておく」と話していますが、この整理した条件をどのように使うことで「ささっと」できるのかを説明する必要があります。例えば、「あ

あらかじめ、自分が希望する条件を整理しておく、求人票の希望する条件の箇所だけを見ればいいので早く確認できますよ」と話します。

もし検索機能の使い方を本人が知っているのなら、「あらかじめ、自分が希望する条件を整理しておいて、検索機能で整理した条件を設定しておく、確認の必要のある求人票だけを自動的に表示してくれますよ。」と話します。なお、本人は全部確認することにこだわりを持っている様子があるので、検索で出てきたもの以外は確認する必要があるという認識を持たせたほうがよいかもしれません。

なお、②のセリフを適切に変えれば、⑤のセリフを言う機会はなくなるので、擬音語の置き換えを考える必要はありません。



引用・参考文献一覧

《独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構》

- 「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応ガイド(実践編)」(2015)
- 高齢・障害・求職者雇用支援機構職業訓練サービスガイドライン(平成21年制定)
- 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」(平成28年規程第13号)
- 「はじめてからわかる障害者雇用 一事業主のためのQ&A集一」(2016)
- 「障害者職業生活相談員資格認定講習テキスト」平成30年度版(2018)
- 「就業支援ハンドブックー障害者の就業支援に取り組む方のためにー」,平成30年度版(2018)
- 「職業訓練実践マニュアル 発達障害者編Ⅱ～施設内訓練～(平成24年2月)」(2012)
- 「精神障害や発達障害のある方への円滑な委託訓練実施のために
～精神障害者等向け委託訓練参考マニュアル～(平成28年2月)」(2016)
- 「発達障害者就労支援レファレンスブック(課題と対応例)(平成27年3月)」(2015)
- 「精神障害者雇用管理ガイドブック」第2版(2014)
- 「発達障害者と働くーよく知ることから始まるとともに働く環境づくりー」
障害者雇用マニュアルコミック版5 第2版(2016)
- 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用」(2016)
- 第25回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集 口頭発表 第1部 第7分科会:能力開発「一
般校での職業訓練指導員における精神・発達障害の可能性のある訓練生の行動特性の分析に関する一考察」
- 「発達障害のある人の職業訓練ハンドブック」(2018)

《厚生労働省》

- 「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドラインの概要ー事業主の皆様へー」(2011)
- 「公的機関における障害者への合理的配慮事例集」(第二版)(第三版)

参考図書・参考資料一覧〔職業リハビリテーション関係〕

【就業支援のプロセスと手法】

- 障害者就業支援におけるカウンセリングの技法と障害への配慮(資料シリーズNo.32)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター. 2005
<http://www.nivr.jeed.or.jp/research/report/shiryoku/shiryoku32.html>
- 就労移行支援のためのチェックリスト(各種教材、ツール、マニュアル等No.20)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター. 2007
http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/19_checklist.html
- はじめからわかる障害者雇用 ―事業主のためのQ&A集―
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2018
<http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/qa.html>
- 障害の多様化に対応した職業リハビリテーション支援ツールの開発
―ワークサンプル幕張版(MWS)の既存課題の改訂・新規課題の開発―(調査研究報告書No.130)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター. 2016
<http://www.nivr.jeed.or.jp/research/report/houkoku/houkoku130.html>
- 障害や疾病のある人の就労支援の基礎知識
―誰もが職業をととして社会参加できる共生社会に向けて―(各種教材、ツール、マニュアル等No.52)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター. 2017
<http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/kyouzai52.html>
- 就労支援と精神科医療の情報交換マニュアル(各種教材、ツール、マニュアル等No.55)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター. 2017
<http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/kyouzai55.html>

【障害特性と職業的課題】

《精神障害》

- 精神障害者雇用管理ガイドブック(各種教材、ツール、マニュアル等No.38)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター. 2012
http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/38_seishin.html
- 障害者雇用マニュアルコミック版4 精神障害者と働く ―理解と思いやりの職場環境づくり―
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2017
http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/manual/emp_ls_comic04.html
- とともに働く職場へ ―事例から学ぶ 精神障害者雇用のポイント―(動画)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2015
https://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/h27_dvd01.html
- 「企業からみた」精神障害者雇用のポイント
メンタルヘルス対策でひらく精神障害者雇用(各種教材、ツール、マニュアル等No.51)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2016
<http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/kyouzai51.html>

参考図書・参考資料一覧〔職業リハビリテーション関係〕

【障害特性と職業的課題】

《発達障害》

- 障害者雇用マニュアルコミック版5 発達障害者と働く
一よく知ることから始まるともに働く環境づくり―独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2017
http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/manual/emp_ls_comic05.html
- 発達障害のある人の雇用管理マニュアル
厚生労働省・発達障害者雇用促進マニュアル作成委員会編. 一般社団法人雇用問題研究会. 2006
http://www.koyoerc.or.jp/investigation_research/245.html
- 就職支援ガイドブック ―発達障害のあるあなたに―(各種教材、ツール、マニュアル等No.24)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター. 2008
http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/24_guidebook.html
- 発達障害者就労支援レファレンスブック(課題と対応例)(各種教材、ツール、マニュアル等No.48)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター. 2015
<http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/kyouzai48.html>
- ともに働く職場へ ―事例から学ぶ 発達障害者雇用のポイント―(動画)
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2016
http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/h28_dvd01.html
- 発達障害を理解するために2 ～就労支援者のためのハンドブック～
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2012
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support07.html>
- 平成30年度版就業支援ハンドブック/就業支援ハンドブック実践編
アセスメントとプランニング
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2018
<http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/handbook2.html>

参考図書・参考資料一覧〔職業リハビリテーション関係〕

【障害者雇用事例】

- 啓発誌「働く広場」
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
<https://www.jeed.or.jp/disability/data/works/index.html>
- 中小企業等における精神障害者や発達障害者の職場改善好事例集
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2017
http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/ca_ls/h28_kaizen_jirei.html
- 就職困難性の高い障害者のための職場改善好事例集
—精神障害者、発達障害者、高次脳機能障害者—
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2016
http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/ca_ls/h27_kaizen_jirei.html
- 支援機関の活用や企業内における専門人材の育成等による精神障害者の職場改善好事例集
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2015
http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/ca_ls/h26_kaizen_jirei.html
- 精神障害者のための職域拡大及び職場定着に関する職場改善好事例集
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2014
http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/ca_ls/h25_kaizen_jirei.html
- 障害者のキャリアアップや加齢に伴う問題への対応に関する職場改善好事例集
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2013
http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/ca_ls/h24_kaizen_jirei.html

参考図書・参考資料一覧〔障害者職業訓練関係〕

- 精神障害や発達障害のある方への円滑な委託訓練実施のために
～精神障害者等向け委託訓練参考マニュアル～
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2016
<http://www.jeed.or.jp/disability/supporter/intellectual/q2k4vk000001js9i.html>
- 職業訓練実践マニュアル 発達障害者編Ⅱ～施設内訓練～
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2012
http://www.jeed.or.jp/disability/supporter/intellectual/jobmanual_hattatsu02.html
- 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのアンダーコントロール支援～講習編～
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2015
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support12.html>
- 職業訓練実践マニュアル 精神障害者編Ⅰ～施設内訓練～
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2013
http://www.jeed.or.jp/disability/supporter/intellectual/jobmanual_seishin01.html
- 発達障害のある人の職業訓練ハンドブック
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2008
<http://www.tetras.uitec.jeed.or.jp/research/detail?id=517>

参考となる障害者支援関係ツール等

- 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2016
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support13.html>
- 発達障害者のための手順書作成技能トレーニング
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2017
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support15.html>
- 発達障害者のための問題解決技能トレーニング
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2013
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support08.html>
- 発達障害者のための職場対人技能トレーニング(JST)
独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構. 2018
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/practice31.html>
- 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのアンガーコントロール支援～講習編～
独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構. 2015
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support12.html>
- 気分障害等の精神疾患で休職中の方の怒りの対処に関する支援
～アンガーコントロール支援の技法開発～
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2016
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/practice29.html>
- 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサル
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2017
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support16.html>
- 高次脳機能障害者のための就労支援 ～対象者支援編～
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2014
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support11.html>
- 記憶障害を有する高次脳機能障害者の補完手段習得のための支援
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構. 2017
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/practice30.html>
- 職業センター職業準備訓練における指導方法(2)
～セルフ・マネジメント・トレーニングを中心に～
日本障害者雇用促進協会. 2002
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/practice10.html>

訓練受講者への支援・対応Q&A

《訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な訓練受講者への支援・対応Q&A》

2019年3月 初版発行

2020年3月 第二版発行

編集・発行	独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 求職者支援訓練部新訓練推進室 〒261-8558 千葉県美浜区若葉 3-1-2 電話 043-213-7126 FAX 043-213-7198
発行日	2020年3月

(C)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構



独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

〒261-8558 千葉県千葉市美浜区若葉3-1-2 TEL.043-213-7126 FAX.043-213-7198

<http://www.jeed.or.jp/>