

## 就職活動に困難性を有する学生等に対する委託訓練の 基本的な考え方

### 1 訓練内容

コミュニケーション能力等の向上に資するカリキュラムと、知識・技能の習得を図るカリキュラムを組み合わせるものとする。

### 2 実施形態

都道府県が、企業、NPO 法人、民間教育訓練機関等に委託して実施するものとする。

### 3 総訓練時間

訓練対象者が就職活動中であること、障害者委託訓練の1月当たりの下限の訓練時間が80時間と設定されていることを踏まえ、総訓練時間は80時間を標準とする。

なお、1月以内に訓練が終了することは求めない。

### 4 訓練日の設定

平日に連続して訓練を実施する場合のほか、例えば、週2日実施や夜間又は土曜日・日曜日のみの実施等も可能とする。

### 5 委託料

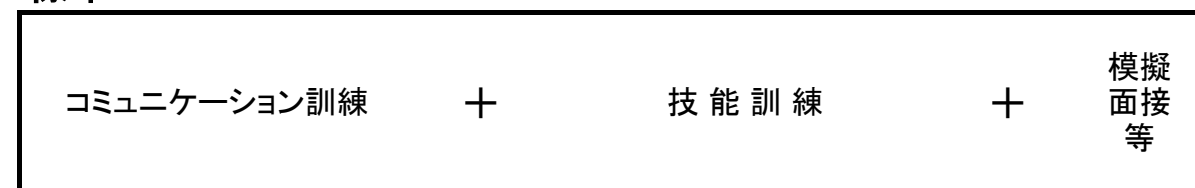
訓練受講者1人当たり9万円（外税）を上限とする（80時間を超えて訓練を実施する場合も同額）。

### 6 その他

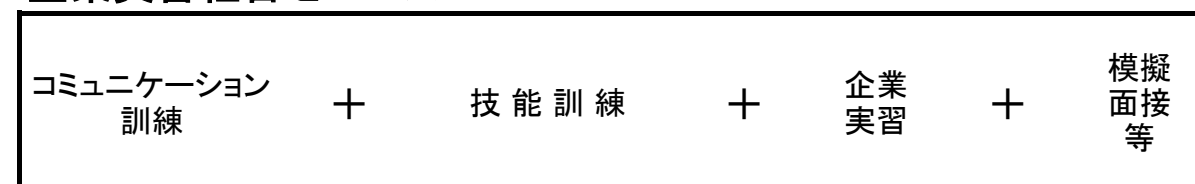
知識・技能の習得を図るカリキュラムと併せて、企業実習を実施することも可能とするが、その場合においても総訓練時間は80時間を標準とし、企業実習に当てる時間は総訓練時間の2割未満とする。

## 就職活動に困難性を有する学生等に対する委託訓練 実施形態（案）

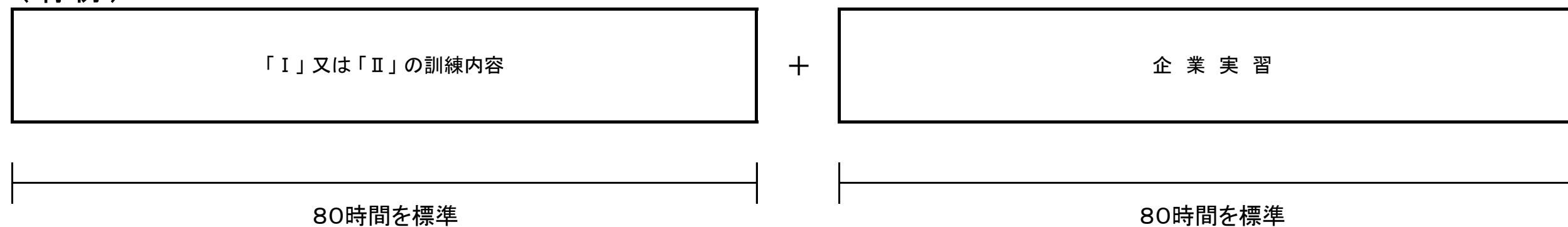
### I 標準コース



### II 企業実習組合せコース



### III（特例）



※1  を1つの訓練コースとし、80時間を超える場合であっても、1人当たりの委託料は9万円（外税）を上限とする。

※2 「II」における企業実習の時間数については、総訓練時間の20%（16時間）未満とする。

※3 「III」については、I 又は II の修了者を対象とし、本人の希望及び必要性を判断した上で、新たな訓練コースとして企業実習を設定するものとする。

## モデルカリキュラム①（素案） ～ 標準コース ～

### コミュニケーション訓練【24時間】

職場で一般的に想定される対人コミュニケーション場面を設定し、グループワークの中で、受講者自身によるロールプレイや意見交換を行いながら、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルを付与する。

（場面設定）

- ・ 挨拶する（出社時・退社時・遅刻した場合）
- ・ 報告する
- ・ 質問する
- ・ 確認する
- ・ 謝る
- ・ 感謝する
- ・ 残業を引き受ける（断る）
- ・ 人のそばを通る
- ・ 会話を遮り、用件を伝える
- ・ 物を借りる
- ・ 人の前にある物を取る
- ・ 電話応対（架電・受電・転送・伝言メモ） 等

### 技能訓練【51時間】

作業の実施を通じて、コミュニケーション訓練で行ったことについても実践を行う。また、自らでその日の訓練状況（できたこと、できなかったこと等）について「ふり返り」を行わせ、発表させる。

（訓練内容）

- ・ 各種帳票・伝票等の分類、照合作業、電卓計算
- ・ WORD 文章入力、EXCEL データ（数値）入力
- ・ 郵便物の仕分け、封入、宛名貼り
- ・ 押印作業、ファイリング
- ・ 1日のふり返り、発表

### 模擬面接等【5時間】

個別及び集団での場면을適宜設定して実施する。

- ・ 履歴書の作成指導
- ・ 面接でのマナー、ふるまい等
- ・ 面接の想定問答の作成及び模擬面接

## モデルカリキュラム①（素案）

### ～ 標準コース ～

回数	午前（10:00～12:00）	午後（13:00～15:30）	午後（15:30～16:00）
1	コミュニケーション訓練（挨拶する）	技能訓練	1日のふり返し・発表
2	コミュニケーション訓練（報告する）	技能訓練	1日のふり返し・発表
3	コミュニケーション訓練（質問する）	技能訓練	1日のふり返し・発表
4	コミュニケーション訓練（確認する）	技能訓練	1日のふり返し・発表
5	コミュニケーション訓練（謝る）	技能訓練	1日のふり返し・発表
6	コミュニケーション訓練（感謝する）	技能訓練	1日のふり返し・発表
7	コミュニケーション訓練（残業を引き受ける(断る)）	技能訓練	1日のふり返し・発表
8	コミュニケーション訓練（人のそばを通る）	技能訓練	1日のふり返し・発表
9	コミュニケーション訓練（会話を遮り、用件を伝える）	技能訓練	1日のふり返し・発表
10	コミュニケーション訓練（物を借りる）	技能訓練	1日のふり返し・発表
11	コミュニケーション訓練（人の前にある物をとる）	技能訓練	1日のふり返し・発表
12	コミュニケーション訓練（電話対応(架電・受電・転送等)）	技能訓練	1日のふり返し・発表
13	技能訓練	技能訓練	1日のふり返し・発表
14	技能訓練	技能訓練	1日のふり返し・発表
15	技能訓練	技能訓練	これまでのふり返し(総括)・発表

回数	午前（10:00～12:00）	午後（13:00～16:00）
16	面接でのマナー、ふるまい等	履歴書作成指導 / 面接想定問答作成 / 模擬面接

## モデルカリキュラム②（素案）

～ 企業実習組合せコース ～

### コミュニケーション訓練【24時間】

職場で一般的に想定される対人コミュニケーション場面を設定し、グループワークの中で、受講者自身によるロールプレイや意見交換を行いながら、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルを付与する。

（場面設定）

- ・ 挨拶する（入社時・退社時・遅刻した場合）
- ・ 報告する
- ・ 質問する
- ・ 確認する
- ・ 謝る
- ・ 感謝する
- ・ 残業を引き受ける（断る）
- ・ 人のそばを通る
- ・ 会話を遮り、用件を伝える
- ・ 物を借りる
- ・ 人の前にある物を取る
- ・ 電話応対（架電・受電・転送・伝言メモ） 等

### 技能訓練【36時間】

作業の実施を通じて、コミュニケーション訓練で行ったことについても実践を行う。また、自らでその日の訓練状況（できたこと、できなかったこと等）について「ふり返り」を行わせ、発表させる。

（訓練内容）

- ・ 各種帳票・伝票等の分類、照合作業、電卓計算
- ・ WORD 文章入力、EXCEL データ（数値）入力
- ・ 郵便物の仕分け、封入、宛名貼り
- ・ 押印作業、ファイリング
- ・ 1日のふり返り、発表

### 企業実習【15時間】

コミュニケーション訓練及び技能訓練で習得したスキルの応用・定着を図るため、指導担当者を配置する企業において、当該企業の業務に関する作業実習を経験させる。

### 模擬面接等【5時間】

個別及び集団での場면을適宜設定して実施する。

- ・ 履歴書の作成指導
- ・ 面接でのマナー、ふるまい等
- ・ 面接の想定問答の作成及び模擬面接

## モデルカリキュラム②（素案）

### ～ 企業実習組合せコース ～

回数	午前（10:00～12:00）	午後（13:00～15:30）	午後（15:30～16:00）
1	コミュニケーション訓練（挨拶する）	技能訓練	1日のふり返し・発表
2	コミュニケーション訓練（報告する）	技能訓練	1日のふり返し・発表
3	コミュニケーション訓練（質問する）	技能訓練	1日のふり返し・発表
4	コミュニケーション訓練（確認する）	技能訓練	1日のふり返し・発表
5	コミュニケーション訓練（謝る）	技能訓練	1日のふり返し・発表
6	コミュニケーション訓練（感謝する）	技能訓練	1日のふり返し・発表

回数	午前（10:00～12:00）	午後（13:00～16:00）
7	企業実習	企業実習
8	企業実習	企業実習
9	企業実習	企業実習

回数	午前（10:00～12:00）	午後（13:00～15:30）	午後（15:30～16:00）
10	コミュニケーション訓練（残業を引き受ける（断る））	技能訓練	1日のふり返し・発表
11	コミュニケーション訓練（人のそばを通る）	技能訓練	1日のふり返し・発表
12	コミュニケーション訓練（会話を遮り、用件を伝える）	技能訓練	1日のふり返し・発表
13	コミュニケーション訓練（物を借りる）	技能訓練	1日のふり返し・発表
14	コミュニケーション訓練（人の前にある物をとる）	技能訓練	1日のふり返し・発表
15	コミュニケーション訓練（電話応対（架電・受電・転送等））	技能訓練	これまでのふり返し（総括）・発表

回数	午前（10:00～12:00）	午後（13:00～16:00）
16	面接でのマナー、ふるまい等	履歴書作成指導 / 面接想定問答作成 / 模擬面接

## コミュニケーション訓練の進め方（例）

### 1 「今日のテーマ」の説明

- ・ ターゲットスキル（挨拶、報告等）について、職場で行う意義、使用方法等を説明します。

---

#### 【進め方の例】

- 今日のテーマは「人のそばを通るときには」です。まず、留意点について確認します。
  - 1点目は、発言は手を挙げてから行って下さい。
  - 2点目は、発言はパスしてもかまいません。
  - 3点目は、途中で気分が悪くなった時は、申し出て下さい。
- 職場には限られたスペースの中に、上司や同僚、顧客等の複数の人がいます。限られたスペースの中で作業を進める場合、人のそばを通ることがどうしても必要な時があります。その時、相手に一言伝えてからそばを通ることによって、お互い気持ちよく過ごすことができるようになります。何も言わずに黙って通ると、相手を驚かせてしまったり、失礼な印象を与えてしまうことになります。
- 人のそばを通るときのポイントは、
  - ・ 相手に一言伝えてから通ること
  - ・ 一言伝える際に、姿勢や表情に注意することです。
- 限られたスペースに複数の人がいる場合、ほんの一言ですが、声をかけてからそばを通ると、お互い気持ちよく過ごすことができ、スムーズな人間関係につながっていきます。
- 実際に「技能訓練」の時間や休憩時間等でも、他の人のそばを通る場面があると思います。今日は、人のそばを通る場面で練習をしますので、実際の技能訓練の時間などでも活用してみてください。

## 2 指導担当者のロールプレイ（1回目）

- ・ 指導担当者が、「悪い見本」を演じます。
- ・ 受講者と意見交換を行い、スキルを適切に活用するためのポイントをまとめます。

### 【進め方の例】

- まず、これから私が「悪い見本」のロールプレイを行います。場面は、私とAさんは職場の同僚で、「狭い通路で私がAさんのそばを通る場面」です。
- 私のやり方（視線や表情、姿勢・態度、相手との距離など）をよく見ていて下さい。ロールプレイの後、皆さんから気付いた点を発言してもらいます。  
ここまでで質問はありませんか。もしわからないことが出てきたら質問して下さい。では、ロールプレイを始めます。用意、スタート。
- ★ 「悪い見本」ということを強調しておく。どの人を見たらいいのか注意喚起を行っておく。

#### < 悪い見本のロールプレイ >

Aさんがホワイトボードに予定を記入しようとしているところに、指導担当者がホワイトボードと机の間の狭い通路を台車を押して通ろうとする。

指導担当者は少し躊躇するが、無言で通ろうとして台車がAさんにぶつかりそうになる。Aさんは驚いて振り向くが、特に謝罪もなく指導担当者は通り過ぎていく。

- 私の動きや表情等で、気付いた点があれば、手を挙げてから発言して下さい。

#### （ 受講生からの発言 ）

- では、これらの「気付いた点」を踏まえて、具体的にどのようなことをポイントに行うとよいでしょうか。

#### （ 受講生からの発言 ）

- ★ 意見を述べるのが難しい受講者に対しては、悪い見本の具体的なポイントを示し、それについてどう思うか質問します。それでも発言がない場合は、「パスしても構いません」、「皆さんの意見を聞くのも参考になると思います」と伝えます。



### 3 指導担当者のロールプレイ（2回目）

- ・ 指導担当者が、「良い見本」を演じます。
- ・ 「良い見本」と「悪い見本」の違いについて、受講者と意見交換を行います。

---

#### 【進め方の例】

- 皆さんの意見を踏まえて、もう一度ロールプレイをします。  
私のやり方をよく見ていて下さい。では、ロールプレイを始めます。  
用意、スタート。

< 良い見本のロールプレイ >

Aさんがホワイトボードに掲示物を貼ろうとしているところに、指導担当者がホワイトボードと机の間の狭い通路を台車を押して通ろうとする。

指導担当者は、「Aさん、すみません、ちょっと後ろを通ります。」と声をかけて通り、通った後、「ありがとうございました」と声をかける。

- 今回のロールプレイは、1回目のロールプレイと比べて、どうでしたか。

（ 受講生からの発言 ）

- 相手役を務めていただいたAさん、今の私のロールプレイはどうでしたか。

（ Aさんからの発言 ）

#### 4 受講者のロールプレイ（1回目）

- ・ 受講者が、自身の目標を意識しながらロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイの「良かった点、工夫すれば更に良くなる点」について意見交換を行います。

---

##### 【進め方の例】

- 次に、皆さんにロールプレイをしてもらいます。  
誰から練習してみますか。  
(挙手がない場合は、積極的に参加している受講生をまず指名する)
- ではBさんをお願いします。Bさんはどのようなことを意識して、ロールプレイをしてみますか。

( B さ ん の 発 言 )

- 皆さんは、Bさんが相手に伝わる大きさの声で一言声をかける点をよく見てください。
- ★ Bさんの目標について、全員で再確認しておく。

< B さんのロールプレイ >

- Bさん、ありがとうございました。(拍手)  
他の皆さん、Bさんは、相手に伝わる大きさの声で一言声をかける点を意識してロールプレイを行いました。  
Bさんの良かった点について、手を挙げてから発言して下さい。

( 受 講 生 か ら の 発 言 )

- 工夫すれば更に良くなる点があれば、発言して下さい。
- ★ マイナスの評価が出たときは、プラスの方向に変える工夫を行う。
- Bさん、ロールプレイをしてみた感想はどうですか。(Bさん発言)
- 声をかけて、相手が反応したのを確かめてから、「そこを通らせて下さい」としっかり伝えることができていたと思います。これからも必要な場面で使ってみてください。それでは、Bさんに拍手を。(拍手)

## 5 受講者のロールプレイ（2回目等）

- ・ 工夫すべき課題があり、受講者が希望した場合、再度ロールプレイを行います。
- ・ 他の受講者にも、ロールプレイをしてもらいます。

## 6 まとめ

- ・ 受講者の意見、スキルを活用する上でのポイントをまとめます。
- ・ 受講者から今後の目標を聞いた上で、練習したスキルを他の場面でも活用するよう促します。

(案)

平成 年 月 日 ( )

氏名 \_\_\_\_\_

ふりかえりシート

1 今日の訓練の中で、自分ができた事、できなかった事を挙げて下さい。

2 ロールプレイを行った感想を記載して下さい。

3 他の人のロールプレイを見て、今後、自分も実践しようと思うことがあれば記載して下さい。

4 今日の訓練全体の感想を記載して下さい。

5 あてはまる項目を○で囲んで下さい。

【今日の内容について】

大変参考になった・参考になった・どちらでもない・あまり参考にならなかった・参考にならなかった

-----  
【今日の内容のレベルについて】

かなり難しかった・やや難しかった・丁度よい・少し易しかった・易しすぎた