

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

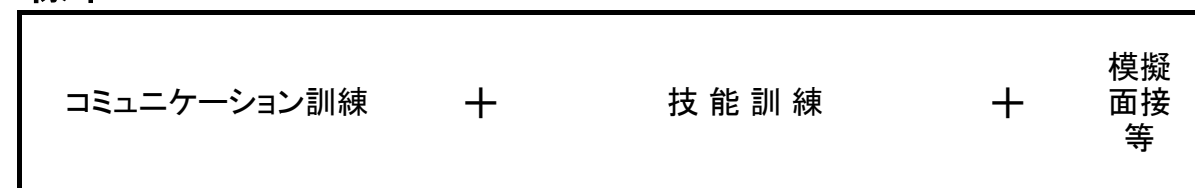
訓練受講者1人当たり9万円（外税）を上限とする（80時間を超えて訓練を実施する場合も同額）。

6 その他

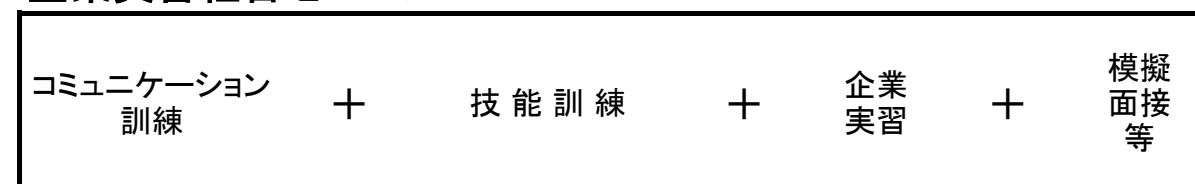
知識・技能の習得を図るカリキュラムと併せて、企業実習を実施することも可能とするが、その場合においても総訓練時間は80時間を標準とし、企業実習に当てる時間は総訓練時間の2割未満とする。

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）

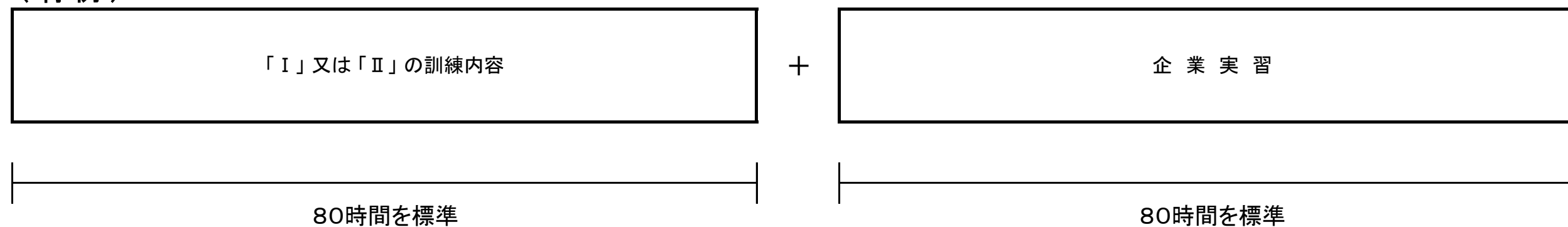
I 標準コース



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 (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、訓練生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【51時間】

実際の職場を想定した環境設定での作業を通じ、仕事のイメージの明確化やコミュニケーションの実践を図るとともに、作業量や作業時間の目標設定、作業内容に難易度の幅をもたせること等により、「できること・できないこと」、「好きなこと・嫌いなこと」について、訓練生自身の自己理解を促す。

(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日のふり返し、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（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 (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、訓練生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
- ・ 電話対応 (架電・受電・転送・伝言メモ) 等

技能訓練【36時間】

実際の職場を想定した環境設定での作業を通じ、仕事のイメージの明確化やコミュニケーションの実践を図るとともに、作業量や作業時間の目標設定、作業内容に難易度の幅をもたせること等により、「できること・できないこと」、「好きなこと・嫌いなこと」について、訓練生自身の自己理解を促す。

(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日のふり返し、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（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）

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、訓練生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スキルを付与する。

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、顧客等の複数の方がいます。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方がいる場合、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、声の大きさ、相手との距離、相手への視線、姿勢や表情を意識して、「悪い見本」を演じます。
- ・ 訓練生と意見交換を行い、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。

○ 「声の大きさ」、「相手との距離」、「相手への視線」、「姿勢や表情」などに注目して、私のやり方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、どのような点に注目したらいいのか、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。

（ 訓練生からの発言 ）

○ 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。

（ 訓練生からの発言 ）

★ 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、「悪い見本」との違いを意識して、クッション言葉を使うなど「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、訓練生と意見交換を行います。

※ クッション言葉

「恐れ入りますが」、「申し訳ありませんが」、「今、よろしいですか」等、用件の前に添えて上手く活用することで、直接的な表現を避け、丁寧で優しい印象を与える効果がある言葉。

【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。

（ 訓練生からの発言 ）

- 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 訓練生のロールプレイ（1回目）

- ・ 訓練生が、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訓練生をまず指名する)
- 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いて下さい。
- ★ 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。

(訓 練 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、ロールプレイを試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下さい。それでは、Bさんに拍手を。(拍手)

5 訓練生のロールプレイ（2回目等）

- 工夫すべき課題があり、訓練生が希望した場合、再度ロールプレイを行います。
- 他の訓練生にも、ロールプレイをしてもらいます。

6 まとめ

- 訓練生の意見、スキルを活用する上でのポイントをまとめます。
- 訓練生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。

技能訓練における指導担当者の関わり方（案）

実際の職場を想定した環境設定での作業を通じ、仕事のイメージの明確化やコミュニケーションの実践を図るとともに、作業量や作業時間の目標設定、作業内容に難易度の幅をもたせること等により、「できること・できないこと」、「好きなこと・嫌いなこと」について、訓練生自身の自己理解を促す。

1 職場のルールが理解できていない訓練生に対して

※ 職場を想定した場面を設定し、ルールの教示等を行う

【留意点】

- 訓練生の中には、職場のルールを理解できず、不適切な振舞いをしてしまう人もいます。明文化されていないルールを自然に受け取ることができなかつたりするため、職場という設定をおき、指導担当者は上司であるということを明確にしてください。
上司役の指導担当者は、一般的な職場のルールに照らし合わせて、訓練生の不適切な言動があった場合には、必ずその都度フィードバックして下さい。
- 例えば、訓練開始時間は10時ですが、職場は学校と異なり、10時に室内に入っていればOKということではありません。開始時には業務ができるよう準備を済ませておくことが求められることを、認識させて下さい。
- 他には、分からないことがあった際には、学校のように手を挙げて質問をしようとする訓練生がいるかもしれませんが、これは学校のスタイルであり、通常職場ではありえません。こういった一般の職場では相応しくない行動があった場合には、なぜおかしいのか、どうしないといけないのか、ということの一つひとつ伝えるように努めて下さい。

2 訓練生が困っている場合は

※ 直ぐに介入せずに、失敗体験、介入、成功体験のサイクルを意識した対応を行う

【留意点】

- 上司役の指導担当者は、訓練生に対して極力介入せず、受け身的なコミュニケーションをとることを意識して下さい。
訓練生の表情や手の動きを観察していると、困っている様子や作業が進んでいない状況に気付くことがあると思いますが、この時点では訓練生に介入することは避けて下さい。
様々なタイプの人がありますが、分からないときに上司に質問するといった能動的なアクションができない人もいます。そうした人にとって、質問するスキルを身につけることは社会で働いていく上で非常に重要です。質問をしないと仕事が進まないという失敗体験と、質問することで成果を上げられたという成功体験を重ね、質問するというスキルの獲得を促して下さい。
- しかしながら、訓練生の質問や相談を待っているだけでは、伝えるべきことをタイムリーに伝達できない懸念も生じますので、指導担当者が介入すべきタイミングについては、実際の職場の場合を基準にして考えて下さい。

3 言葉のみの説明等では理解できない、対応できない訓練性に対して

※ 構造化・視覚化しながら、端的に説明する

【留意点】

- 訓練生の中には、耳からの情報処理が苦手な人もいます。長々と話すことで理解を妨げてしまうことも想定されますので、できるだけ端的に必要な最小限の情報を伝えるよう心がけて下さい。
- また、構造化したり、視覚化して伝えることも大事なポイントです。例えば、「Aを実施する理由は3つあります。1つめは・・・、2つめは・・・」というように、全体の数を示しながら一つずつ説明したり、ホワイトボードで図を書きながら説明するなど、訓練生が理解しやすいコミュニケーション方法を採用して下さい。

4 訓練効果がすぐに見られない訓練生に対して、

※ 結果のみに着目するのではなく、プロセスに注目して成長を確認する

【留意点】

- 実際の仕事では、成果として結果が重要なことは言うまでもありませんが、訓練において上司役の指導担当者が、結果にばかり意識を向けることは訓練の効果を下げることにもつながります。

- 訓練内容によっては、与えられた訓練時間内で上司を満足させるようなアウトプットを出せる人がほとんどいないという状況が発生するかもしれません。そこで、指導担当者が「できていない」という結果を訓練生に突き付けても、自信を失う、やる気を下げるというマイナスの方向へ訓練生を誘導してしまいます。

- この訓練の主な目的は、上司や同僚とのコミュニケーションスキルを高めることであるため、大事なことは成果ではなく、訓練を行うプロセスやふり返りの中に存在します。指導担当者は、結果についてのフィードバックは必要最小限にし、訓練生の様子を随時観察しながら、行動面に関する具体的なフィードバックをすることを意識して下さい。
結果が伴わない場合であっても、プロセスの中には優れた点や成長が見られることがよくあります。特に自己評価が低い訓練生には、プロセスにおいて、ポジティブなフィードバックを頻繁にすることが求められます。

5 作業結果や自分の行動をふり返ることが苦手な訓練生に対して

※ きめ細かなフィードバックは繰り返し行う。その際は、
事実を淡々と伝え、併せて改善策も提示する

【留意点】

- 自己理解を促すためには、客観的なフィードバックを効果的に行うことが大事です。上司役として訓練生の質問が分かりづらいと感じたら、「質問が分かりづらいので、メモにまとめてからもう一度来て下さい」などと伝えて下さい。上手くできたことについては、「以前よりも声が大きくなって聞きやすかった」などと具体的に伝えるようにします。
- ネガティブなフィードバックを行う際には、感情的に叱るようなことは絶対に避けなくてはなりません。しかし、遠回しに伝えても、理解しづらい訓練生もいると考えられるため、事実をストレートに淡々と伝えることが望ましい対応方法です。
- また、できていないことを「できていない」と指摘するのではなく、必ず改善策をセットにして伝えるようにして下さい。その場合、「気をつける」、「意識する」といった抽象的な対策ではなく、より具体的なアクションを示すようにします。
例えば、指示の抜け落ちが目立つ受講生に対しては、「しっかり聞くように」ではなく、「メモを取る」、「自分の理解が正しいかを確認する」というように、訓練生がすぐに取り組めるような行動を伝えて下さい。

(案)

平成 年 月 日 ()

氏名 _____

ふりかえりシート

<p>1 コミュニケーション訓練でのロールプレイにおいて、次のポイントについてふりかえてみましょう（既にできていると思うこと：○、一部できていること：△、できていないこと：×）。</p> <p>● 今日のテーマ()</p> <p>● ふりかえりのポイント</p> <ul style="list-style-type: none">・声の大きさ ()・相手との距離 ()・相手への視線 ()・姿勢や表情 ()・クッション言葉の活用 ()・その他 () () <p>● ロールプレイを行った感想</p>	
<p>2 他の人のロールプレイを見た感想を記載して下さい。</p>	
<p>3 明日から、自分も実践しようと思うこと（チャレンジ目標）を記載して下さい。</p>	
<p>4 技能訓練の感想を記載して下さい。</p>	
<p>5 あてはまる項目を○で囲んで下さい。</p> <p>【今日の内容について】</p> <p>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</p> <hr/> <p>【今日の内容のレベルについて】</p> <p>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</p>	

※ クッション言葉

「恐れ入ります」、「申し訳ありませんが」、「今、よろしいですか」など、用件を伝える前に添えることにより、直接的な表現を避け、丁寧で優しい印象を与える言葉。