

平成19年度厚生労働省
障害者自立支援調査研究
プロジェクト事業 研究報告書
別冊資料

就労移行支援事業者のあるべき姿の策定」と利用者への効果的な支援プログラムの運用」に関する研究

別冊資料 Part 1

資料集 Part1 目次

第 1章 就労移行支援事業 職員研修用テキスト

第 2章 就業支援者養成セミナー 研修テキスト

第 3章 支援者のアセスメント結果

第 1 章 就労移行支援事業 職員研修用テキスト

目 次

第1章 アセスメントについて (理論)

1. アセスメントの定義

- (1) アセスメントの語源
- (2) アセスメントの二面性

2. 利用者のアセスメント

3. 企業のアセスメント

第2章 課題分析手法

1. OJT とOff-JT

2. 企業現場で支援を行う際の心構え

- (1) 利用者が自立して働ける姿を目標とする
- (2) 原則として支援者は黒子の存在に徹する

3. 分かりやすく教えるために

- (1) 課題分析の方法
- (2) 課題分析の留意点
- (3) 指示の4階層
- (4) 教え方の工夫 ~ どこから教えるのか~
- (5) 記録の重要性

第3章 企業への対応

1. ビジネス・マナー

- (1) 第一印象が大切 ~ 初頭効果 ~
- (2) 挨拶
- (3) 好感を持てる言葉遣い
- (4) 電話応対

2. コミュニケーションスキル ~ 傾聴の技術 ~

- (1) 傾聴の意義
- (2) 傾聴の対象
- (3) 傾聴の基本姿勢

3. 情報収集力

- (1) 情報収集の方法
- (2) 情報収集のポイント
- (3) 情報を活用するコツ
- (4) プレゼンテーションスキル
- (5) 企画力
- (6) 情報共有の手法

第1章 アセスメントについて (理論)

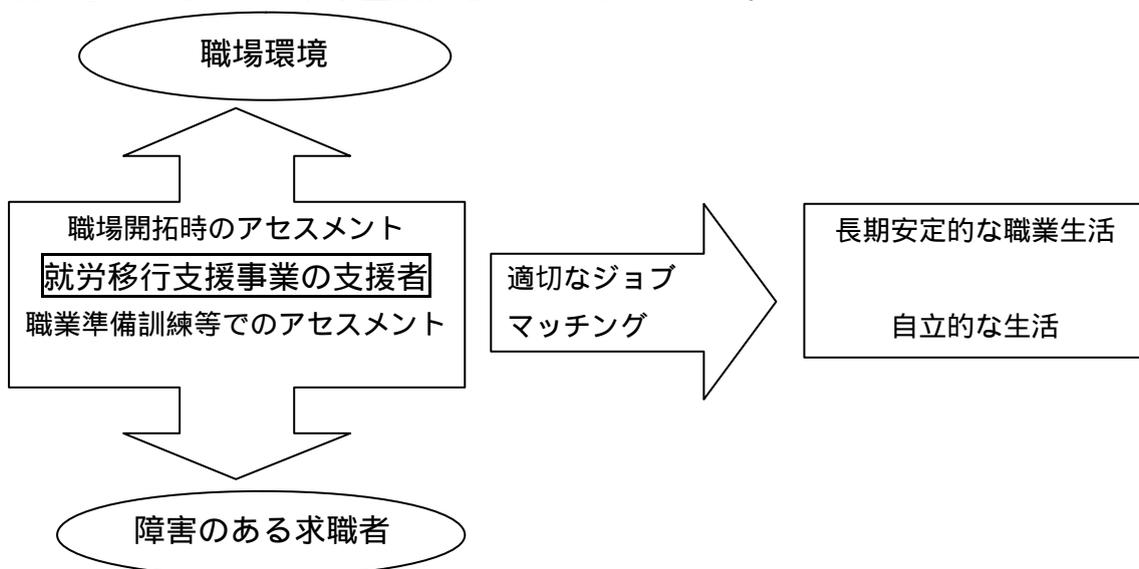
1. アセスメントの定義

(1) アセスメントの語源

アセスメントは、「評価」「査定」の意味で用いられることが多く、「対象が周囲に及ぼす影響を評価すること」「開発が環境に与える影響の程度や範囲、また対策について、事前に予測・評価すること」などを指します。また、「事前評価」の意味でも用いられ、対象者に関する情報収集をいいます。つまりアセスメントとは、評価の対象を「良く知ること」と定義付けることができます。

(2) アセスメントの二面性

アセスメントは、その対象をどこに置くかで、内容や手法が異なってきます。障害者本人を対象にして行なう場合と、職場環境を対象とする場合です。これは実際の就業現場は、働く人と働く環境の相互作用によって、成り立っているからです。そして、障害者の就業を促進させるには、本人の能力や適正と職場環境とを適切にマッチングさせる必要性があります。これをジョブマッチングといいます。このジョブマッチングは、一人の障害者が職を得て、長期安定的に就業を基盤にした自立的生活を行なうには欠かせない最重要事項です。したがって、このジョブマッチングを、より正確に行なうために、働く人と職場環境双方のアセスメントが重要になってくるわけです。



アセスメントの定義

アセスメントとは、「障害のある人」と「職場環境」の双方を上手く組み合わせる「ジョブマッチング」のための情報収集である。

2.利用者のアセスメント

障害者の職業評価を行っている機関として、まず挙げられる機関が各都道府県に設置されている地域障害者職業センター（都内は2箇所）です。この職業評価は、厚生労働省から出されている一般向けの作業適性検査の「G A T B」や同じく作業検査である「クレペリン検査」を障害者用にアレンジしたものを実施しています。また、識字力や計算能力などの学力がどのくらいの段階なのか、また時計は読めるのかなどの検査を実施しています。この職業評価は、障害者雇用促進法に基づく、知的障害者判定ならびに職業的重度であると判定するいわゆる重度判定にも活用されています。これらの検査は、地域障害者職業センターの上位機関である、障害者職業総合センターの研究機関で研究されたものであり、日本の中では唯一の障害者向けの適性検査として位置づけられているといえます。また、養護学校や各支援機関向けに、対象障害者の職業準備性を判定する「職業レディネスチェックリスト」があります。これは、対象障害者が就職するにあたり、その準備性がどのくらい整っているかを、支援者が実際の活動の中から、評価をし一定のルールに基づいて標準化しているものです。いずれの検査も数値で、その達成度を表しているために、評価の見方に精通している人が見れば、標準化された検査として本人の理解には一定の役割を果たすかもしれません。

しかし、検査の内容があまりにも企業現場とかけ離れているために、企業の採用担当者が見ても、実際の職務のイメージを想起させることが出来にくいために、採用現場ではほとんど活用されていないという現実もあります。また、障害特性に主眼が置かれているために、得られた結果が望ましい結果でなかった場合に、課題解決のための手立てが見えにくく、支援者の評価スキルが低いと対象者の可能性を奪いかねません。そのような点から、各地の支援機関では独自のアセスメントを実施する動きも出てきています。これは対象障害者の可能性を広げることを主眼とし、あくまでも企業現場の具体的な業務を模して、実施する適性検査です。したがって、この検査で得られた結果をベースに、採用担当者に具体的な職務のイメージを想起させることができます。また、具体的なイメージをベースに適切なジョブマッチングが可能になります。

この適性検査は、そのような利点がある反面、標準化されておらず実施する検査者の力量が職業センターの検査よりも色濃く反映される結果になってしまう恐れがあります。標準化されていないが故に、能力の判断基準において主観が

入り込みやすいというデメリットがあります。

いずれにしても利用者のアセスメントにおいては、定性的情緒的な評価基準ではなくあくまでも定量的客観的な評価基準を設け、多面的に行う必要があります。利用者一人ひとりの能力は、環境要因によっても大きく左右されます。社会経験の乏しい知的障害者であれば、ますます環境要因の影響は大きくなります。ここで普段の生活（支援過程）での行動観察が重要になってきます。特に職業準備訓練においては、企業における人材育成などの方法から、その計画的な人材育成のエッセンスを取り入れる必要があります。

企業で働くことをベースに行う支援（訓練）である以上、企業の手法を学ばないということは有り得ないわけです。また、企業の視点を取り入れて、利用者の能力を評価し高めていく努力が必要です。現場の支援者の評価がより個別により客観的な評価になることで、利用者一人ひとりの可能性は大きく広がります。

利用者进行评估する際の視点として、企業の視点に立つことは最重要課題ですが、それと同じくらい重要な視点が、「できない」とジャッジするのではなく、「どうしたら出来るようになるのか」という視点です。また、その「できない」現状は永続的に続くものなのか、適切な手立てを講じれば改善できる、あるいは出来るようになる課題なのかをはっきりさせるようにしなければなりません。

アセスメントの定義は、適切なジョブマッチングを行うための情報収集です。就職が出来るか否かをジャッジするための方法ではありません。ここで必要な視点が、可能性に評価者（支援者）が、利用者の可能性をどのくらい見極めることが出来るかという視点です。アセスメントをしながら、行動の一つ一つをつぶさに観察することは元より、評価結果をベースにどのような可能性があるかを試行錯誤することが必要です。

| アセスメントの方法 | 評価すべき項目 |
|---|--|
| 書類・面接による聴き取り (利用者本人・保護者) 職業準備訓練及び実習などでの 行動観察 生活(支援過程)全般における 行動観察 適性検査など各種テストによる評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・学力、体力 ・コミュニケーションスキル ・興味関心(どんなことが好きか) ・生活能力(金銭管理・体調管理・時間管理) ・社会性(公共機関・交通機関などの利用の自立度) ・性格(協調性・社交性など) ・得意不得意 ・生育歴 ・職業的経験値(実習歴) |

3.企業のアセスメント

就業支援は対象者のみでは始まりません。障害者が働くあるいは働き続けるには職場環境も、アセスメントすべき重要な対象です。人は環境によって、変化をします。環境要因との関りの中で、どのように変わるのかを適切に見る必要があります。

企業は、業種業態・規模の大小・方針や文化・経営状態など、利用者と同じく一社一社様子が異なります。たとえ似たような職務内容であっても、100%同じ内容とは限りません。ここでもアセスメントは必要になります。アセスメントの定義が、適切なジョブマッチングのための情報収集ですから、できるだけ多くの情報集をする必要があります。そのため、実際の企業現場で実際に働くことを通してアセスメントを行うことが理想です。

| アセスメントの視点 | 具体的な内容 |
|-----------|-------------------|
| 物理的環境 | 狭い・広いや綺麗・汚い |
| 人的環境 | 指示系統・人数・男女構成・年齢構成 |
| 職務 | 難易度・危険度・課題分析 |
| 企業の方針・文化 | 要求水準(採用基準)・企業理念など |

第2章 課題分析手法

1. OJTとOff-JT

OJTとは、「On the Job Training」の頭文字を取った略語で、社員一人ひとりに対して、職務遂行過程の中で必要性に応じ、仕事を通じあるいは仕事に関連して計画的、継続的に行う研修のことをいいます。また、Off-JTとは、「Off the Job Training」の略語で、一般的な知識・技能・態度について、社員を現場から離して、一定期間集合して行う研修のことをいいます。

これを実際に就労移行支援事業の就業支援の現場に置き換えてみると、OJTは実際の企業現場で支援者あるいは企業現場担当者が行う、支援の一連の流れを意味します。Off-JTは、就労移行支援事業の一環として行われる職業準備訓練（授産活動）ならびに生活支援において支援者が行う教育的支援を意味しています。

日本の障害者就業支援においては、企業現場で支援を行う専門的支援者をジョブコーチという総称で呼んでいます。そのことから、この項目ではジョブコーチ・スキルとして企業現場で行う支援の一連の流れをOJTと位置づけ解説することとします。

2. 企業現場で支援を行う際の心構え

(1) 利用者が自立して働ける姿を目標とする

現場での支援は、苦手なことを支援者が替わりに行うのではなく、短期間で効率よく自立的に働けるようにするために、職務内容を本人にわかりやすく伝えることが目標です。

(2) 原則として支援者は黒子の存在に徹すること

たとえ職場実習であろうとも仕事を教えるのは企業の現場担当者です。担当者と本人の「橋渡し役」や「通訳」として黒子に徹することが基本です。また、支援の方法は、障害者雇用の経験の無い事業所においては、現場担当者の支援モデルとなる必要があります。場当たりの支援ではなく、系統的肯定的な教え方を心がける必要があります。

3. 分かりやすく教えるために

(1) 課題分析の方法

課題分析とは、仕事の手順を小さな行動単位に分け、時系列に沿って記述することをいいます。これは職場開拓の際に、支援者が行った職場環境のアセスメントをベースにして行います。このときに、実際に現場の仕事を体験してお

くと、的確に手順を把握することができます。

課題分析の狙いは、「いつも同じ手順」で「同じ言葉（キーワード）」で教えることにあります。この課題分析を元に、手順書や作業指示書を作成し、仕事を自立的に行えるようにする必要があります。時には、治具や補助具の開発をする必要がある場合もあります。

(2)課題分析の留意点

1 工程には 1 行動

「～をしてから～をする」というように 1 工程に複数の行動を含めないようにします。

モノと動作に名前をつける

アレ・ソレなどの抽象的な言い方ではなく、モノに名前をつけます。そして一度つけた名前は簡単に変更してはいけません。また、周囲に共通理解を図る必要性もあります。アセスメントの段階で、道具の呼び方や作業の名称などを確認しておく必要があります。

動作にも、「ゴシゴシ拭く」「左右に振る」などのように名称をつけます。

行動として観察可能な言葉で表す

「何をどのようにするのか」を具体的に観察可能な言葉で表すことが大切です。「ていねいに拭く」「縦に 3 回拭く」などのように表します。

簡潔な言葉で書く

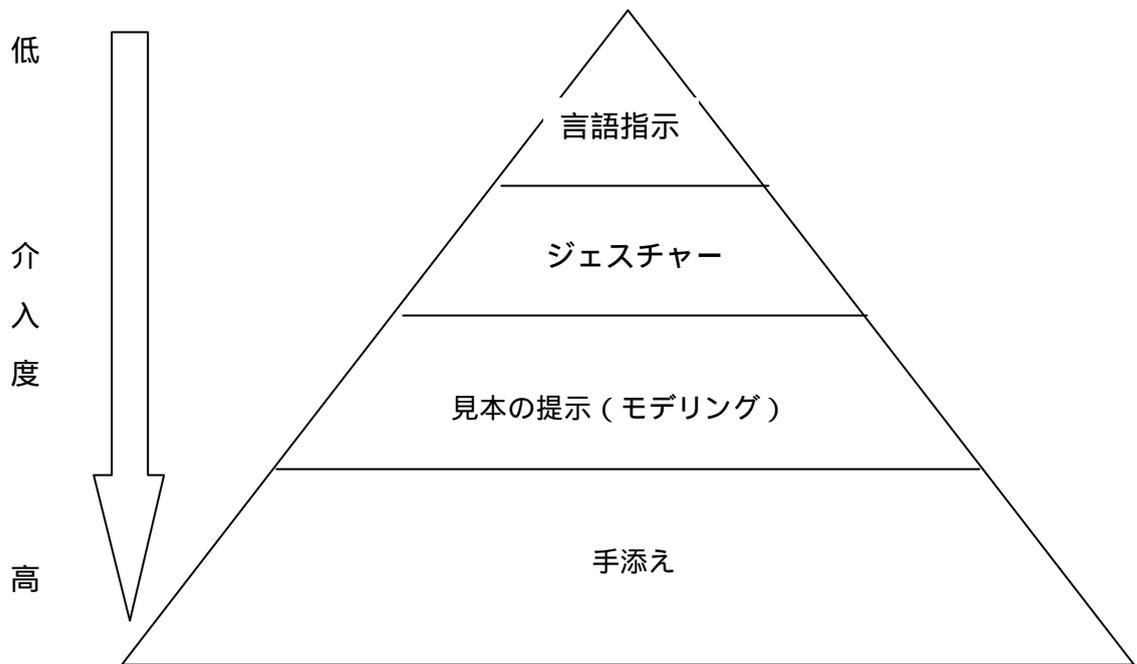
分析した内容が長すぎると分かりにくい指示になってしまいます。簡潔に 1 行で書ける内容にして表記します。不足する部分は、実際の現場で見本を見せたり、手を添えて行ったりして支援します。

手がかりを明示します。

たとえば「矢印の線までテープを貼る」「マークを上にして並べる」など具体的な手がかりを明示して分かりやすく指示します。

(3)指示の4階層

指示には以下の4つの階層があります。利用者の理解力、作業の難易度に応じて使い分け、利用者にとって最小限必要な指示のレベルで教えていきます。



- ・ 言語指示

「部品を持ってください」「ネジをまわしてください」など、話し言葉で指示を出すことを言います。言語指示は、そのまま内容を指示する「直接言語指示」と「さあ次は？」のようにヒントを提示する「間接言語指示」とに分けられます。

- ・ ジェスチャー

動作の見本を提示することを言います。たとえば「雑巾を洗う」について、洗うジェスチャーを数回見せることや、「バケツで」と実際にバケツを指差するなど、見本の提示よりも、やや介入度が軽い指示を意味します。

- ・ 見本の提示

実際にその動作を行って見せることを言います。先にやって見せて「このようにやって」と促すタイプを「先行モデリング」、相手の側で相手の動きに合わせて、同じ作業を同時に行ってみせることを「同時モデリング」と言います。

- ・手添え

利用者の体に直接触れて動作を伝えることを言います。しっかりと手を持って教えるレベルから、肘を軽く支持して動きを伝える、ほとんど接触せずに動きのみを伝えるなど、できるだけ介入度を下げる配慮が必要です。

(4)教え方の工夫～どこから教えるのか～

仕事を教える場合には、工程のはじめから教える場合と終わりから教える場合があります。どちらの教え方を選ぶかは、利用者の特性や業務内容に拠ります。

- ・全工程を教える

課題分析に基づいて、はじめから最後まで全ての工程を教える方法です。全体の流れを伝えることで、作業に見通しが持ちやすくなります。反面、最後の工程だけを意識して最初の指示を忘れることなどが起こりがちです。全工程を一度手順書や指示書で確認をして、一つ一つの工程を少しずつ教えていく必要があります。

- ・はじめから教える

最初の数工程を教え、残りの工程は支援者が行う方法です。確実に出来るようになったら、次の数工程を教えます。

- ・終わりから教える

支援者がはじめの方の工程を行い、最後の数工程を教えます。確実に出来るようになったら、最初の数工程を教えます。

- ・途中から教える

仕事の流れの中で、最も重要な工程を最初に重点的に教えます。

(5)記録の重要性

支援を行うにあたり、支援のプロセスを記録することが重要です。この記録を付ける際に「指示の4階層」を常に意識して、「どのような指示」で「どのくらい」教えたら出来るようになったのか、あるいは介入度が下がったのかを記録します。Off-JTとしての位置づけである職業準備訓練においても、このプロセスを記録することで、実際の現場において「どのような指示」が必要で「どのくらい」行えば、習熟し自立的に取り組めるのかを知る手がかりとなります。記録する際に「頑張って自分の工程に取り組んでいた」などという情緒的な表記をするのではなく、より具体的・客観的に支援のプロセスを記録する必要があります。

第3章 企業への対応

1. ビジネスマナー

(1) 第一印象が大切～初頭効果～

「人」が初対面のときに受ける印象を「初頭効果」と言います。いわゆる第一印象のことですが、瞬時にイメージが出来てしまいます。出来上がったイメージを覆すのは至難の業です。はじめから「感じの良い人」という印象を与えることが大切です。

好感のもてる身だしなみの三原則

- ・ 清潔感
- ・ 機能的
- ・ 周囲と調和している（TPOにあった服装）

(2) 挨拶

挨拶の基本は、「自分から」「明るく元気良く」「にこやかに」の3つです。率先して挨拶することを心がけましょう。

お辞儀のポイント

- ・ 姿勢：背筋を伸ばして指先にも気を配る
- ・ ご挨拶は相手の顔を見て（語先後礼）
- ・ メリハリをつけて（頭を倒すスピードと頭を起こすスピードを変える）

三種類のお辞儀

- ・ 会釈：廊下で上司やお客様とすれ違ったとき
- ・ 普通礼：もっとも一般的な礼。お客様をお迎えしたとき、相手先に訪問したとき
- ・ 敬礼：大切なお客様の送迎時や深い感謝や謝罪の気持ちを伝えるとき、悲しみの席

(3) 好感の持てる言葉遣い

敬語を正しく使い分ける「尊敬語」と「謙譲語」

尊敬語：相手を直接的に高める言い方（主語は相手）

謙譲語：へりくだった表現をつかい、間接的に相手を高める表現（主語は自分）

丁寧語：相手への配慮を表す表現

| | 尊敬語 | 謙讓語 |
|------|--------|-------|
| 行 く | いらっしゃる | 参ります |
| 来 る | いらっしゃる | |
| 言 う | おっしゃる | 申し上げる |
| 見 る | ご覧になる | 拝見する |
| 食 べる | 召し上がる | いただく |
| す る | なさる | いたします |

一つの単語に2つの敬語を使用する「二重敬語」や、外来語などの本来敬語にすべきでない単語にまで「お」「ご」をつける「過剰敬語」など、敬語は間違えやすいものです。注意をして使いましょう。

好ましい話し方のポイント

- ・分かりやすく 明瞭でクリアーな発音、発声を心がける。語尾をはっきり言う、「起承転結」で話す
- ・的確に 正しい敬語を遣う、話の目的を把握し要点を整理して話す
- ・感じよく 明るく肯定的に、クッション言葉を有効に話す。

(4)電話対応

電話は相手の表情や状況がまったく見えません。一本の電話が「組織(学校)」の評価を左右することもあります。「組織(学校)」の代表であることを意識して、相手の立場に立った丁寧な対応を心がけましょう。なによりも大切なことは、まず相手の言っていることを「聞く」ことです。ポイントは「正確・迅速・確実・丁寧」です。

ビジネス電話の4要素

- ・正確：相手が聞き取りやすい速度で話していますか。声の大きさやトーンに気を配っていますか。必要事項は復唱・確認していますか。
- ・迅速：3コール以内で電話に出ていますか。長い保留にしていますか。(待たされるほうは30秒が限界です)
- ・簡潔：内容によっては「FAX」「E-mail」との併用も考慮に入れていますか
- ・丁寧：正しい敬語を使っていますか。「クッション言葉」を有効活用していますか。電話を切るときに「ガチャン」と切っていませんか。

覚えておく便利な「クッション言葉」

・相手の意向に添えないとき：「あいにくでございますが」「せっかくでございますが」

・相手をお願いするとき：「恐れ入りますが」「お手数ではございますが」
・何かを尋ねるとき：「失礼ですが」

電話をかけるときの心得

・事前準備を怠り無く：正式社名・部署名・役職・氏名の確認

必要な書類・スケジュール・メモは手元に置く

アポイントメントを取る際のポイント

・日時（基本は相手に合わせるが「いつでもいい」と言われたら提案できる日時を準備しておきましょう）

・訪問の目的を明確に伝えましょう

・所要時間の目安を伝えましょう

・訪問までに検討して欲しいことを伝えましょう（必要に応じて）

・持参する資料、調べておく用件の確認（パンフレットや先に目を通していただきたい資料は事前に送らせていただきます。）

・内容の復唱確認

2. コミュニケーションスキル～傾聴の技術～

コミュニケーションにおいて大切なことは、相手の話を「聴く」ことであるといわれています。企業や利用者のニーズや思いをしっかりと聴き取ることが、全ての始まりであるといっても過言ではないでしょう。職場開拓をする際に、自分の用意してきた話をしようと、相手の考えも聞かずに話し続けてしまっただけでは、信頼関係の構築どころではありません。まずは相手のニーズを聴き取ることが優先されなければいけません。

相手がどんな課題を抱えており、どのようにしようと考えているのかを聴き取ることによって、自分がどんな役に立てるかを考える必要があります。

そこで傾聴の技術が必要になります。傾聴の技術は、意識だけを変えても身につくものではありません。何度もロールプレーを繰り返し練習をした上で、実践経験を積み重ねて初めて身につくものです。また、傾聴の意義や基礎的な理論を理解しておくことも必要です。

(1)傾聴の意義

真に触れ合える信頼関係を築くこと。そのためには、否定的な感情は一切捨ててありのままを受け入れようとする必要があります。また、自分で自己選択ができるようになるために、相手の心に寄り添うようにする必要があります。

(2)傾聴の対象

傾聴の対象となる事柄は、相手の感情や状況などすべてです。言葉だけでなく、表情や動作（しぐさ）、語調など、様々な要因を観察しながら行う必要があります。

(3)傾聴の基本姿勢

傾聴をする際の基本姿勢としては、まず受容的な態度で接することが第一です。相手の表情や動作（しぐさ）を観るのと同じく、相手もこちらの表情や動作（しぐさ）を観ています。いくら言葉で受容的な話をしても、足や腕を組んで相手の顔を見ないで話せば、相手には不快感が残るばかりです。さりげなく目線を合わせて、柔和な表情で、ゆったりと構えて話をする必要があります。話しを聞きながら、相槌を打ったり、時々相手の言葉を繰り返したりすると、相手に好印象を与えることができます。

3.情報収集力

「敵を知り己を知れば百戦危うからず」という言葉があるとおり、職場開拓や就業支援の現場では、企業の情報をどれだけ集められるかが重要なポイントになります。インターネットが普及した現代社会において、企業の情報を集めることは、それほど難しくないと考えます。また、図書館などを活用すれば、業界誌や様々な書物から膨大な量の情報を収集することができます。職場開拓や企業との交渉においては、事前の準備が重要です。収集した情報から、訪問先の企業のニーズを探り戦略を練る必要があります。また、収集した情報から様々なヒントやアイデアが浮かぶことも少なくありません。一方で情報は、闇雲にただ数を集めれば良いと言うものでもありません。ある程度絞って集め、なおかつ集めた情報を精査する必要があります。これは普段から意識的に新聞を読んだり、ニュースを見たりする中で常に問題意識を持ち、社会の動きを観察していく必要があります。社会の動きには、大まかな流れがあります。

これを時流といいます。このような大きな動きを日々の生活の中で感じつつ、一つ一つの企業がどのような動きをしているか、予測を立てながら観てい

けば、ヒントやアイデアが浮かばないはずがありません。

情報収集は、全ての生活場面で意識的に行われていなければなりません。現代社会は、スピードも速く多様化しています。したがって情報収集の手法やツールも、様々です。インターネットや書籍はもちろん、様々な人とのつながりの中からも情報を得ることが出来ます。この点においても意識して違う業界の人と出会う機会を設け、全ての人から学ぶという姿勢が必要になります。また、様々なところにアンテナを張り、いつでも情報が入ってくるような仕組みを自分なりの工夫で創っておくことも必要です。机に座り待っているだけでは有益な情報は収集できません。自ら情報を取りに行く姿勢を持ち、誰に対しても有益な情報を与えられるような準備をしておかなければなりません。常に自分で情報を集めながら、自ら発信し続けることで情報が交換できるような仕組みが出来上がってきます。一朝一夕に築けるものではありません。

(1)情報収集の方法

情報収集の方法は、様々です、まず目的を明確にして、必要な情報が一番得られやすい方法を選択する必要があります。

- ・新聞、雑誌、テレビなど
- ・インターネット（ブログ・SNS含む）
- ・クチコミ 検証確認作業が重要
- ・異業種交流
- ・街歩き 五感をフル活用
- ・企業研究
- ・ヒアリング
- ・アンケート
- ・データベース

(2)情報収集のポイント

- ・情報は一方的に「聞く」ものではない。
- ・一方的な情報には限界がある
- ・情報は「交換」が原則
- ・情報を得るにもお金がかかる
- ・名刺交換は必須であるが、ただ集めればよいと言うものではない。分類と活用が必要になる。
- ・事例研究 成功事例と失敗事例双方から学ぶ（先人の経験を知る）

(3)情報を活用するコツ

- ・まずは自分を知る。自分のやり方を見つける。
- ・常に五感を働かせ、社会にアンテナを張っておく。その際、新聞、雑誌、インターネットその他、一方的な情報は鵜呑みにしない。自分の価値観と照らし合わせる作業が必要。
- ・マクロとミクロを使い分ける。
- ・数値データは武器になる。
- ・相手に合わせて情報は使い分ける
- ・真に重要なのはリアルな「つながり」。人脈を作ることが情報を得ることよりも重要。いろいろな業界を股にかけているキーパーソンをはずさない。

(4)プレゼンテーションスキル

プレゼンテーションは、相手に対して自分のメッセージを明確に伝える必要があります。また、提案する内容が「自己都合」ではなく「相手の利益」を十分考えて「相手のニーズ」を満たす内容でなければなりません。押し付けがましい提案や、相手のニーズを考慮していない提案は、拒否されるだけでなく信頼関係を損ないかねません。ここではプレゼンテーション前の準備やプレゼンテーションでの注意事項を解説します。

提案書類の作成のポイント

- ・相手先企業の提示した要件を満たしているか / 自分たちならではの独自性あるものになっているか、を常に振り返りながら提案を作成します。
- ・提案内容は、一言で説明できるくらいまでに簡潔に作ります

課題の提示

課題解決への方法

具体的な計画

実施のための条件

評価の視点

プレゼン準備のポイント

- ・プレゼン形式にあわせた資料作成をします。

紙媒体で話すのか、プロジェクターを活用できるのかを事前に確認しておきます。資料はパワーポイントで作成し、ポイント数は20ポイントくらいで作ります。紙の場合は、必要部数+ で出力して持参します。誤字脱字のチ

エックは入念に行います。社名や部署名などの間違いは致命傷です。

- ・ロールプレイを繰り返し行っておく。

予行演習を他の職員の前で実施しておけば様々なチェックが出来ます。必ず実践しておきましょう

- ・複数で訪問する場合は、具体的な動きや役割分担を十分打合せを行います。

現地での訪問マナー

- ・到着時刻は早めでも、入室（入館）時間は約束の時間の5分前くらいにしましょう。早ければよいと言うものではありません。早すぎる訪問は相手の予定を狂わせます。十分に注意しましょう。

プレゼンテーションでの心構え

相手先企業から頭を下げるという経緯で始まったのでない限り、「相手にとって自分は無用の存在」というところからスタートしているのだ、という自覚を持ちましょう。

「自分たちにとっての意義」は、「相手にとっての意義」ではありません。

(5)企画力

どんなに情報収集ができ、プレゼンテーションのスキルが身についても、双方のニーズを満たすことが出来る企画を立てられなければ、何の意味もありません。企業に対して障害者雇用の企画を提案しながら、共に企業の抱えている課題を解決しようとする姿勢を持つことが重要な鍵を握ります。

常に問題意識を持って社会を観察し、どうすれば課題を解決できるかを考え抜くことが必要です。そして、いくつものプランを練り、様々な角度から検証していきます。企画立案は、これまでの傾聴技術を活用したニーズの聴き取りや情報収集力をベースに、具体的な活動に落とし込む作業です。

理想の形をイメージする

収集した情報をベースに、どうなれば理想の形なのか、どうしたいのかを具体的にイメージをしていきます。このときに、何のためにこの企画を立てるのかを明確に決めます。「何のために」という意識が曖昧だと、全ての内容が曖昧になります。

紙に落とし込む

頭の中でイメージが出来上がったら「目的・時期（期間・期限）・場所・人数（担当者）・費用」の項目で、一つ一つ書いてみます。

スケジュールを立てる

企画実現までの大まかなスケジュールを立てます。当初のイメージで設定した時期や期限をベースに逆算して考えていきます。

リスクを考える

企画実現の過程で、どのようなリスクが起こりうるのかをイメージします。そして、そのリスクはどのような手法で回避あるいは低減することが出来るかを考えます。ここでリスクがあまりにも大きく、回避ならびに低減することが難しい場合には、他の方法で同じ目的を達成する策を考えます。

実現の可能性を検証する。

リスクを最小限度に留めることが出来そうなところまできたら、 で書いた項目ごとに実現の可能性を検証します。周囲の人や上司に相談し、意見を貰うことも必要になってきます。もし、別な組織との協働の企画であれば、必ず確認作業を行わなければなりません。

最終プランニング

これまで検証してきた内容を精査し、再度 の項目で整理しなおします。この段階で、実現したときのイメージが出来上がっていれば、企画は限りなく成功に近づきます。これでも不安が残るようであれば、徹底的に不安を取り払うような根拠を見つけていきます。

(6)情報共有の手法

就業支援は多くの人間が関わる仕事です。チームの構成員が同じ目的で活動しているわけですから、情報は常に共有していく必要があります。インターネットが普及し瞬時に情報を流せる仕組みを作ることが、簡単に出来るようになってきました。メーリングリストを活用することは、スピーディーで的確に相手に伝わる方法として非常に有効です。また、意見交換も瞬時に行えるために、会議などのために時間を裂かなくても良くなり、業務の効率も上がります。

しかし、メールは相手が見なければ情報を共有したことにはなりません。したがって、毎日メールのチェックを時間を決めて2回はするなどのルールを作っておく必要があります。

ブログやホームページなどインターネット上に、仮想掲示板を設置し、構成員各自が、定期的に見に行くような仕組みを創ることも、有効な情報共有

の方法です。情報の発信基地が機能すると共に、構成員全員が意識を持って取り組めば、スピーディーかつ的確に情報の共有ができます。

これらのツールをフルに活用しながら、日々の情報共有を行い定例的な会議において最終確認を行えば、効率的で生産性の高い情報共有の仕組みが出来上がります。いずれにしてもメンバー間のルール作りと、情報共有の必要性について深く認識をする必要があります。