

機構が開発した特別な配慮が必要な訓練生の支援ツールを振り返って

職業能力開発総合大学校 深江 裕忠

1. はじめに

高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下、「機構」とする）では、一般の訓練生を対象とした職業能力開発施設（以下、「一般校」とする）で、精神障害や発達障害あるいはその可能性がありそうな訓練生（以下、「配慮訓練生」とする）を支援・対応するための支援ツールを2012年から開発してきた。

すでに10年以上がたっているが、配慮訓練生に苦慮している事例は減るどころか、ますます増える傾向にあり、さらに深刻なケースも増えている。

これは、職業訓練の性質上、今後も続く傾向であろう。人手不足を背景に、バブル崩壊後と比べると就職しやすい状況になっているため、就職や職場定着が特に難しい人々ほど職業訓練を受講する機会が増えるからである。

この状況に対応するように、機構では支援ツールを次々と開発していったが、さすがに10年以上もたつと初期の頃の支援ツールを知らない、新しい支援ツールに気がつかない職業訓練指導員（以下、「指導員」とする）もいるであろう。

そこで、これまでに機構で開発された支援ツールを振り返っていく。また、筆者は、全ての支援ツールの開発に携わった経験があるので、開発時の話も含めながら紹介する。

なお、機構内部だけで使われていてまだ外部に公開していない支援ツールについても触れるが、名称や内容をばやかしていることを、ご容赦願いたい。

2. 2012年開発の支援ツール

機構で最初に開発された支援ツールが『特別な配慮が必要な学生等への支援・対応ガイド』¹⁾である。



図1 特別な配慮が必要な学生等への支援・対応ガイド

機構（当時は雇用能力開発機構）で行われた全国のポリテクカレッジの校長が集まった会議にて、中国職業能力開発大学校の校長が配慮訓練生への対応の必要性を訴えたことがきっかけだと、作成委員会での冒頭あいさつで述べていたことを憶えている。

その後に、全国のポリテクカレッジにアンケート調査を実施した結果、事例が報告されると同時に、対応に苦慮した施設から対応マニュアルの要望が寄せられた。

まだ、発達障害でさえ世間でやっと注目され始めた時期である。1施設内では、“たまたま変わった訓練生が在籍して苦労した”という印象で終わって

気がつかなかったかもしれない。

実際、2011年2月末時点の調査結果では、全国のポリテクカレッジで配慮訓練生は在籍者の1.33%だけであった。配慮訓練生への関心がない時期のため現在と比べると低い数字になっている。

機構は全国に一般校があることで、一斉にアンケート調査ができ、潜在的な問題が明らかになった。さらにスケールメリットを活かして、すでに独自に支援・対応している施設を見つけ出し、作成委員会のメンバーを選出した。

こうして2011年に立ち上がった作成委員会では、メンバーの中でも特に先導的な支援を実施していた3名の指導員の経験を踏まえて、事例などを入れながら開発していった。

3名とも経験則で当てずっぽうに支援をしていたのではなく、精神・発達障害を勉強しながら支援を実施しているのが幸いであった。そのため、障害者支援での基本的な考え方を取り入れた一般校用の支援ノウハウが掲載されており、今後の支援ツール開発での原点になっている。

3. 2015年開発の支援ツール

機構の職業能力開発と障害者雇用支援のノウハウによるシナジー効果を発揮して開発された支援ツールが『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）』²⁾である。

2012年12月から2015年3月までの約2年半のプロジェクトで開発された。

このプロジェクトでは、ポリテクカレッジから

- ① 広域職業リハビリテーションセンターとの連携が可能なエリアに所在している
 - ② 特別な配慮が必要な学生等への支援・対応の必要性を認識し、積極的に取り組んでいる
- ことを満たすモデル校を選定した。そして、指導員と障害者職業カウンセラーが協力して配慮訓練生への対応を行った約50事例を分析して開発した。



図2 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）

この支援ツールは、2012年に開発した『特別な配慮が必要な学生等への支援・対応ガイド』の内容が含まれている。さらに、一般公開版と内部限定版の2種類ある。内部限定版には、モデル校での19事例の対応を分析した結果がある。

筆者はプロジェクトが開始したときはポリテクカレッジの指導員として障害者職業カウンセラーと一緒に配慮訓練生の支援をしてきた。ところが、プロジェクトの最終年度から職業能力開発総合大学校（以下、「職業大」とする）勤務となり、執筆にも加わった。

この支援ツールの特徴は、障害の可能性がありそうな訓練生への対応を前提とし、障害を意識せずに支援をシステマチックに実施することを目指していることである。

当時は障害者への支援に関する情報は数多くあったが、障害の可能性がありそうなケースについての情報は皆無であった。また、組織としてどのように動いて支援するのかという情報も少なかった。

そのため各方面から問い合わせがあり、1万部以上の冊子があつという間になくなってしまったのは良い思い出である。

職業大で実施されている配慮訓練生への対応に関する指導員研修が始まったのも、この支援ツールの完成がきっかけである³⁾。この支援ツールをテキストにした研修を毎年数百名が受講し、全国に支援方法が広まっていった。

4. 2017年開発の支援ツール

機構では、求職者支援訓練を実施している民間教育訓練機関（以下、「実施機関」とする）へ訓練ノウハウを提供している。サポート講習という名称で、ポリテクセンターが実施機関に対して3時間程度の講習を開いている。

実施機関においても配慮訓練生への対応に苦慮しており、サポート講習「精神障害・発達障害の特徴と対応について」を開催していた。

しかし、障害の可能性がありそうな配慮訓練生への対応をもっと知りたいという要望があり、サポート講習「特別な配慮が必要な方への支援について」を開発した。

障害を意識するのではなく、どのような行動の特徴があるのかを意識し、本人や周囲に気づかれない配慮方法と、暗黙の了解と曖昧な表現を排除した話し方について学ぶ内容である。

5. 2019～2020年開発の支援ツール

機構では、2018年度に新訓練推進室という新しい部署が立ち上がった。その名称が示すように、将来を見据えたこれからの職業訓練で必要な重要課題を扱う部署である。

そして、配慮訓練生への対応についても、新訓練推進室が担当することになり「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」とする）が設置された。

これまでは、ポリテクセンターとポリテクカレッジは別の部署が担当していたため、配慮訓練生への対応も別々に検討することがあった。検討会が設置されたことで開発時の部署間連携がしやすくなった。

検討会では、まず現状の課題について、指導員研修アンケートや各施設へのアンケート調査から分析した。その結果、情報の共有や、組織対応、指導員の対応力向上、他部署との連携などの課題が浮かび上がった。

これらの課題を解決するために、好事例の情報提供や他部署との連携を促す研修などが提案された。その一つとして支援ツールの開発も提案された。

機構の障害者雇用の支援に関するノウハウや支援ツールは多数公開されている。一方で、障害に関する専門的な知識のない指導員にとっては、多くの中から一般校で利用可能なものを見つけるのが難しいという課題があった。

そこで検討会では2019年に、Q & A形式で、すぐに必要な情報にたどりつけるようにした『訓練受講者への支援・対応 Q & A 初版』を内部限定の支援ツールとして開発した。

配慮訓練生の支援にありがちな疑問を分析して、以下の6つのジャンルで構成している。

- 基本姿勢、対応のポイント
- 訓練実施上の課題及び対応方法
- 企業実習・就職支援
- 内部支援体制
- 支援機関との連携
- 取り組み事例、研修

疑問への回答だけでなく、詳しく知りたい人のために、詳細な資料の入手先を必ず示しているのが特徴である。

検討会では2019年に、もう一つの支援ツール『事例でわかる！伝わる話し方 ～訓練受講者との会話のケースブック～』を開発し公開している。

この支援ツールは、指導員が暗黙の了解や曖昧な表現を使って喋ってしまったことで、配慮訓練生が困惑したり誤解したりする状況を改善するために開発された。

暗黙の了解や曖昧な表現を理解するのが難しい配慮訓練生との意思疎通がうまくいかずトラブルになる事例は多い。

即効性の高い対応方法としては、指導員が暗黙の了解や曖昧な表現を排除して喋る「配慮した話し方」がある。しかし、「配慮した話し方」は練習しないとなかなか身につけることができない。

そこで、機構の全ての職業能力開発施設から「職員の質問や指示に対して、他の訓練受講生と異なる独特の反応の事例」を収集して分析し、個人が特定

されないように場面や状況を変更した約70の仮想事例で練習できるようにした。



図3 事例でわかる！伝わる話し方 ～訓練受講者との会話のケースブック～

この2つの支援ツールを合冊し一般公開版として2020年に開発されたのが『訓練受講者への支援・対応 Q & A 第二版』^{4) 5)}である。

一般公開に向けて、機構の内部情報を削除だけでなく、2021年に開発した2つの支援ツールを配付した機構内の職員に対して、改訂のためのアンケート調査を行い、その結果を反映して完成した。

余談ではあるが、出張先へ移動するバス車内で作業してやっと完成させたぐらい、開発時間が圧倒的に足りなく開発に苦労した支援ツールである。

6. 2023年開発の支援ツール

2023年に開発されたのが、『訓練受講者への支援・対応 Q & A 第二版』の内容を動画で学習する支援ツールである。

この支援ツールは機構の職員には施設内での研修などで自由に活用できるが、まだ一般公開されていない。しかし、筆者の研修や授業で教材として活用する許可を得ているので、職業大の指導員研修を受講して視聴した人も多い。

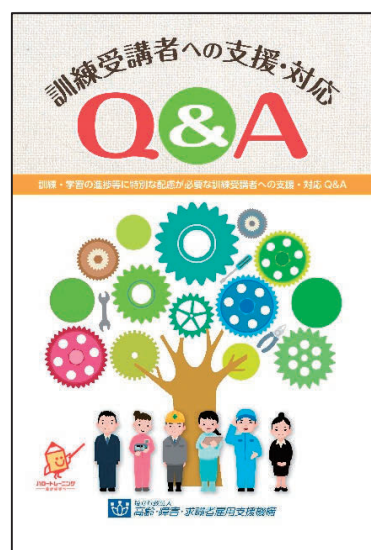


図4 訓練受講者への支援・対応 Q & A 第二版



図5 2023年に開発された動画教材

動画という特徴を生かして「配慮した話し方」に関する部分については、俳優による再現ドラマで作成している。

筆者は過去に動画の教材を作成することを試みたことがあったが、すぐに断念した経験がある。

というのも、インターネットで綺麗に編集された動画に私たちは見慣れていて、どうしても素人の手作り動画だと粗が目立ってしまうのである。

短時間の作業を見せる動画なら気にならないが、解説なども入れた動画となると気になってしまい、受講者の満足度も低くなってしまう。

そのため、開発当初はとても不安であった。

けれども、原案と監修を筆者が担当し、動画コンテンツのアイデアや編集等を業者が担当することで満足のいく支援ツールに仕上がった。

筆者の指導員研修に参加していた某障害者職業能

力開発校の指導員からは「教育テレビのようにレベルが高い」といううれしい感想も頂いた。

7. 2024年開発の支援ツール

職業訓練の訓練期間は、小学・中学・高校や大学などと比べると、とても短い。数か月で終わるコースもある。

そのため、配慮訓練生ということに職員が気がついて対応を始めても、残りの訓練期間が少ないため十分な支援ができないという課題があった。

検討会は、この課題を解決するための支援ツールを2019年から開発し、2024年に完了した。

入所してから早期に配慮訓練生ということに気がついて支援を開始できると同時に、配慮訓練生以外に対しては、早期に就職支援ができるようになっていく支援ツールである。

この支援ツールは、まだ一般公開されていないが、機構の全ての職業能力開発施設ですでに活用が開始されている。

当初は3年計画で開発が完了する予定だったが、途中でコロナ禍があったり、試行実施に2年かけてその都度改善をしていったりと、とても開発に苦労した。その分、機構の障害者雇用支援のノウハウの多くを配慮訓練生への支援に取り入れることができ、集大成になったと感じている。

8. 2025年以降の支援ツール開発について

今年度は、求職者支援訓練の実施機関向けに新しいサポート講習の開発を予定している。

実施機関は、公共職業能力開発施設とは違って、少人数の体制で訓練を運営していることが多い。そのため、公共職業能力開発施設と同じ方法で配慮訓練生の支援ができないことがある。

そこで、少人数で支援することを目指した支援体制を学ぶサポート講習を開発する。

その後については、執筆時点で開発の計画はない。

個人的には、昨今の人手不足から、公共職業能力開発施設でも将来は少人数で支援することになると

予想できる。すなわち、少人数で訓練を運営している環境でも配慮訓練生の支援が継続できる支援ツールが求められるであろう。

それを見据えて、AI技術で配慮訓練生の支援を補助する支援ツールについて研究を行っているところである。

AI技術自体がまだまだ発展途上のため簡単には実現できないと思われるが、完成すれば指導員の負担は大きく軽減するだろう。

9. 支援ツールの活用パターン

いろいろな支援ツールを紹介したが、これから配慮訓練生の支援を始める人にとっては、どこから手をつければよいのか悩むであろう。

そこで、効率よく活用できるように、ありがちなパターンごとに活用例を紹介する。

■はじめて学習する場合

これまでに支援の経験がなく、はじめて学習する場合には、まずは2015年開発の『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）』で、段階的・体系的に知識を学ぶことをお勧めする。

そして、実際に支援をはじめたら悩むことがあるだろう。そのときは、2020年開発の『訓練受講者への支援・対応Q & A 第二版』で情報を探しながら実践的に学んでいくのがよいだろう。

■すぐに支援をしなければならない場合

本格的な学習をする時間もなく、すぐに配慮訓練生の支援をする場合には、2020年開発の『訓練受講者への支援・対応Q & A 第二版』で必要な情報を素早く入手して対応するとよいだろう。

ただし、断片的な知識ではすぐに限界がくるし、入手した情報を深く読み取ることもできない。どこかで、体系的に学習する必要がある。

なるべく短時間で済ませる必要があることから、障害者支援の講習や、職業大の指導員研修などを活用することをお勧めする。

もし機構職員なら、2023年開発の動画を見るのが一番短時間で済む。

■知識はあるけど支援がうまくいかない場合

配慮訓練生の支援が難しい理由の一つは、過去の成功体験がまったく通用しないことが多いことである。

以前に同じような配慮訓練生に行ってうまくいった支援であっても、今回の配慮訓練生に通用するとは限らない。通用しないことも多い。

これは、配慮訓練生の特徴が(仮に同じ障害であっても)一人ひとり異なっているため、支援方法との相性も一人ひとり違うからである。

そのため、指導員は、数多くの支援方法を学んで手持ちの引き出しを増やし、目の前の配慮訓練生と相性の良い支援方法を複数提示してトライ＆エラーの精神で試していくしかない。

引き出しを増やすには、いろいろな支援例を学ぶのが一番である。

2015年開発の『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)』には、機構の各施設で行われた支援方法を紹介しているので参考になる。もし機構職員なら、内部限定版にある19事例の対応も役立つ。

10. おわりに

これまで機構が開発してきた配慮訓練生むけの支援ツールを眺めてきた。こうして振り返ってみると、10年ちょっとの間に支援ツールに求められているニーズも変化してきていると感じる。

最初の2012年頃は、世間ではまだ発達障害という言葉さえも知られていなかった。そのため、具体的な支援方法よりも「なぜ支援が必要か」の部分に力を入れて開発しなければならなかった。

その後、配慮訓練生が当たり前のように在籍する状況になると、配慮訓練生の特徴を踏まえた具体的な支援方法、そして連携しながら組織的に支援する体制の実現に力を入れて開発するようになった。

最近では、人手不足に伴って、効率よく支援する

方法に力を入れて開発するようになってきている。

このようなニーズの変化は、これからも起こるであろう。

ニーズの変化に伴って支援ツールに求められるレベルが高度化していくため、最近では、開発期間も長くなる傾向にある。そのため、ニーズが変化してから開発しても間に合わなくなるであろう。

これからは、ニーズを先読みしながら支援ツールを開発していきたい。

<参考文献>

- 1) 発達障害の可能性のある学生への支援・対応ガイド作成委員会：「特別な配慮が必要な学生等への支援・対応ガイド」, 能力開発研究センター, 2012, <https://www.tetras.uitec.jeed.go.jp/publication/search/detail?id=606>
- 2) 訓練・学習の進捗等に配慮を要する学生に対する指導・支援に関する研究プロジェクト実施委員会：「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)」, 基盤整備センター, 2015, <https://www.tetras.uitec.jeed.go.jp/publication/search/detail?id=1027>
- 3) 深江 裕忠：「精神・発達障害の可能性のある特別な配慮が必要な訓練生への対応研修の開発」, 技能と技術 2017年3号 pp.12-17, 2017
- 4) 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：「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>」, 新訓練推進室, 2020, <https://www.jeed.go.jp/js/station/qa.html>
- 5) 深江 裕忠：「特別な配慮が必要な訓練受講者への支援・対応 Q & Aの開発」, 技能と技術 2021年3号 pp.17-22, 2021