

## 第2章 「求職技能訓練カリキュラム」試行研究の目的と方法

### 1. 目 的

精神障害者が、雇用阻害要因を克服し、就職する事を援助するために、精神障害回復者の求職活動へのサポート体制の強化が急務と考えられる。しかし、現実問題として、就職を目指したサポートは、援助者の時間と労力を必要とする。特に、個人別に行なう場合には、資金やマンパワー等の資源の不足に直面する場合が多いと考えられる。

このような現状の中で、精神障害者の求職技能を「効果的に高める」援助プログラムが、非常に重要な役割を果たすと考えられる。とりわけ、プログラムを小集団で進めつつ、必要に応じて個人別の援助も受けられるプログラムが有用であると考えられる。しかし、このようなプログラムが少ない現状にあることが問題である。

「ジョブクラブ」は、このようなプログラムの1つであり、精神障害者の「社会復帰」という1分野に焦点を当て、米国において効果を上げている。そこで、本研究は、この「ジョブクラブ」を基本に開発された「求職技能訓練カリキュラム」(Jacobsら, 1992a) (以下、カリキュラムと呼ぶ) をわが国で試行し、次のような観点から試行結果を検討することを目的とした；日米の制度上の相違を考慮しながら；1) カリキュラムの試行参加者 (以下、利用者と呼ぶ) が示した満足度等の意見；2) 利用者の「医療面」・「生活面」・「生産的活動への復帰」に対するカリキュラムの影響；3) 利用者の生活の質(QOL)の向上を目指した「求職活動の援助のありかた」についての考察。

### 2. 方 法

#### (1) 試行の対象者とカリキュラムの構成

本試行は、わが国の精神病院内のプログラムの一環として行った。カリキュラムの試行への利用者は、合計18名であったが、そのうち5名は本人の事情(転職を考えていたが現在の仕事を継続2名、退院後自宅で療養1名、早い時期に就職1名、身体的な病気1名)で、プログラムを終了していない。年齢構成は、30代7名、20代5名、40代4名、50代1名、60代1名であった。また、利用者のうち、男性が14名で、女性が4名であった。診断の内訳は、精神分裂病16名、躁鬱病1名、事故による脳障害1名であった。利用者の状況は、外来のみ7名、外来・デイケアに参加中5名、入院中・デイケア参加中4名、試行期間中に退院2名であった。全員が就労希望者であった。求職活動を始めるにあたって、援助が必要であるとの医師の判断のもとに、プログラムを紹介され、自主的に参加した利用者であった。

対象者を2つの小集団に分け、後述の内容で1名の担当者(以下、援助者と略す)が「カリキュラムの試行」を行なった。

カリキュラムの教材は、援助者用のマニュアル、利用者用のワークブック、トレーニング用ビデオ 1 本から構成されている。

カリキュラムで援助する領域は、以下のような 7 領域である。これら 7 領域についての援助方法が援助者用のマニュアルに収められている。

- ① 就職するにあたっての「問題点のチェック」
- ② 職に就くことで生じる生活上の「利益と拘束」についての検討
- ③ 「求人情報の利用の仕方」
- ④ 電話及び会社訪問による事業主との「コンタクトのとりかた」の練習
- ⑤ 「履歴書及び応募用紙」の記入
- ⑥ 面接技能
- ⑦ 「就職後における条件等についての交渉及び確認」

第 7 領域は、わが国の雇用慣例にはそぐわないので、本研究では、雇用条件の確認の重要性を説明する程度に留めている。その他の領域を本研究で試行した。

## (2) カリキュラム試行の進め方

精神病院の求職援助プログラムの一環として、試行を行った。セッションは、1 回 90 分とした。カリキュラムの領域すべてを終えるために、12 回のセッションを必要とした。カリキュラムの 7 領域について、カリキュラムの内容の順を追って、対象者に体験してもらう方法で試行を行うこととした。試行期間はプログラム開始前の個別面接等の準備期間を含め、1 年間であった。以下において、カリキュラムの求職技能別に領域の順に（本章のカリキュラムの構成の部分を参照）従って、試行の方法をまとめた。

### イ. 「問題点のチェック」

カリキュラムの前半では、求職者が職に就くにあたって、医療面と生活面で問題となる点がないかどうかチェックした。個人の「医療面」は症状等であり、「生活面」は住居の環境等の就労に直接影響を及ぼすと考えられる事柄である。

このセッションでは、身体、精神、認知の問題を検討した。これらの事柄について、細かい情報を利用者に提供した。これらの点について、利用者のニーズを把握し、問題点や対処法について話し合った。求職者が、「医療面と生活面」について、次の 4 つの点をチェックした；

- ① 身体や医療的な問題；
- ② 精神的、心理的、感情的な症状；
- ③ はっきりと物事を考える能力；
- ④ アルコールや薬物の問題。

これらに沿って、個人の問題点とそれに対する対処法を総点検した。

利用者の「医療面」の問題点を点検することは重要である。点検時に、次の 2 点に援助者の側が留

意した。Glynnら（1992）は、症状と職業的な適応について、陽性症状<sup>表7)</sup>はあまり影響がないが、陰性症状<sup>表8)</sup>がある場合、職業的な適応に影響する可能性があるとしている。さらに、職業評価、カウンセリング、訓練の担当者は、陰性症状に注意する必要があるとしている。Anthonyら（1995）は、症状と職業的な技能の間に中程度の相関が見られたことを報告する一方で、症状の重い人について、症状のみから個人の職業的な力を判断してはいけないとも忠告している。

「職に就く第1の態勢が整った」状態と判断する基準を「医療面や生活面」についての問題点への対処の方法を利用者が準備しており、これらの問題点が就労に影響がない場合とした。

#### ロ. 「職に就くことでの利益と負担」

職に就くことで生ずる「利益と拘束」について、各自がリストアップする作業を行った。拘束を認識し、「仕事に就きたいかどうかの意志確認」を行なった。これによって、とりわけ、「拘束」を検討し、各自が就職することに付随して生ずる状況をより現実的に把握することを目的とした。また、これらを検討することで、各自の働くことに対する意思の確認を明確に行うことも第2の目的であった。

#### ハ. 「求人情報の利用の仕方」

##### (イ) 希望職種の決定

「どのような職種がよいのかについての検討」を行なった。求人広告や公共職業安定所の求人票のどの「職種」を選ぶかが、求職活動の成功に強く影響を与えるからである。「関連した」経験があり、「続けられる」と考えられる職業に的を絞り、求職活動のゴールを設定することが重要であることをビデオを使い説明した。

さらに、各自が、職歴および教育歴についてワークシートで整理してみることにより、無理のないゴール設定、および職種選定に対する柔軟な態度（探している職種の求人がなければ周辺群をあたってみる等）が、あるかどうかを判断できるように援助した。

##### (ロ) 求人を探す手段

求人を探す手段として、試行では表14のような方法を紹介した。

表14 求人を探すための手段

第1 義的な求人情報源	第2 義的な求人情報源
新聞広告 イエローページ 公的機関の広報 ネットワーキング 会社訪問	州の職業リハビリテーション部門 雇用開発部門 大学や学校の就職斡旋部門 会社総覧 人材派遣業 ジョブライン 地域の商工会、業界紙 退役軍人センター

これらのうち、主に、第1義的なものを中心に、具体的な利用方法について説明を行なった。これらの情報源について再検討し、利用者が簡単に入手出来るものを選び、その利用方法の練習を行った。一度に2、3種類の求人情報に集中して、徹底的に仕事を探すことを主眼に援助をした。

まず、その仕事の求人の有無、給料の支給額等を調べる作業を行なった。鍵になる情報源として、新聞の求人欄、公的機関の掲示、職業斡旋機関、組合のホール、会社の人事課、その業界で実際に働いている人等を紹介した。

試行では、これらの情報源の中で、利用者の身近にあり、利用できる最良のものを選ぶ事を目標とした。希望している求人の情報を得るために、コンタクトをとる練習を行った。また、代表的な情報源を選び、利用時の利点と弱点について検討するよう援助した。

さらに、実際の求人情報から、次のような情報を的確に把握するための練習を行なった；必要とされる訓練や経験の程度、労働時間/シフト、必要とされる道具や機器、報酬、各種手当、仕事の場所である。

## ニ. 「コンタクトのとり方」

カリキュラムでは、「雇用主と電話でコンタクトをとる方法」や「会社を訪問してコンタクトをとる方法」を実際に練習した。練習によって、ルールや上手な方法を習得するわけである。これらの活動は、事業主/人事担当者に面接以前の段階で、求人の内容や面接の予約をするために必要な技能である。

練習のできる静かな場所を用意し、ロールプレイを次のような手順で行った；

- ① 希望者の中から、実演のうまくできそうな人を選び、電話のかけかたを実演する；
- ② 利用者の実演が終わってから、質問を受ける；
- ③ 2人1組で練習する（1人が求職者、もう1人が雇用主になる）。

援助者は、ロールプレイ練習を行なうのをみて、フィードバックや手助けを行なった。ロールプレイが正しく行なわれているか、お互いにフィードバックをしているか等を確認した。フィードバックが、2回目のロールプレイに反映されているか、役を交替しているか等も確認した。

各自がマスター出来るまで、ロールプレイを続ける方法をとった。うまくできない人があった場合は、別に時間をとり、個別に援助を行なった。利用者に、ロールプレイ練習の経験について話してもらい、各自の弱い点、上手な点について、お互いに話し合った。援助者は、グループ全体に関係のある質問にはすぐ答え、個人的な質問には後で個別に答えるようにした。

ロールプレイの後に、電話のかけ方のポイントを再度検討するよう援助した。

例えば、「雇用主に電話をかける時」には、次のような点を確認した；

- ① 名乗る；
- ② 適切な人と話すために、相手を確認する；
- ③ どの求人に興味があるのかを明らかにする；

- ④ 求人について、どうして知ったかを述べる；
- ⑤ 応募方法を聞く；
- ⑥ 面接の段取りについて聞く；
- ⑦ 雇用主の質問に答える。

また、「電話をかける前」や「電話をかける時」の次のような確認事項も含めた；

- ① 電話で話そうと思う事柄を整理し、練習してみる；
- ② 静かな所から電話をかける；
- ③ メモを取れるように紙と鉛筆を用意しておく；
- ④ てきぱきと、ていねいに話す；
- ⑤ 電話口の相手に対してフルネームを告げる；
- ⑥ 人事担当者か採用責任者と話したい旨を告げる。

これらの項目の他に、電話の目的を簡単に述べる、求人の入手先を告げる、自分の資格について2、3の文章で説明する等、重要なことがら18項目について説明を行なった。

これらの他に、コンタクトのとり方では、「電話の途中で予期せぬ中断が入った時」、「会話を終え方」等について、各々5項目の重要なことがらについて、説明を行なった。

「会社を訪れて」コンタクトをとる方法では、ビデオでよい例とそうでない例が示されている。利用者が、両者を比較検討しながら意見を出し合った。ロールプレイの方法は、前述の電話でのコンタクトと同じ方法で行なった。

#### ホ、「応募用紙・履歴書の書き方」

この部分では、「応募用紙」と「履歴書」の記入の仕方について学べるように援助した。カリキュラムの「応募用紙（米国式）」は、日本式の履歴書と異なり、日本の企業が独自に用意している応募用紙に近い内容のものである。そこで、「履歴書」は、日本式のものを使用した。

応募用紙や履歴書は、志願者が作成した書類として、採用する側が最初に目にするものである。それゆえ、自分自身を職業的に、入念に、表現することが重要であることを強調した。「読みやすく」、「未完成な部分がない」ことの重要性を強調した。応募用紙での印象如何で、面接への可能性が薄らぎ、就職の可能性がきわめて低くなる場合もあるという指摘がマニュアルにある。

米国式の応募用紙は、質問が数問のものや数ページのものもあり、多様である。しかし、ほとんどのものが、経歴、職種の希望／可能性、学歴、個人的な能力、職歴、そして身元保証人の6項目についてであることを説明した。日本式履歴書の項目が、これら6つの基本項目のどれに関連しているのかを見分ける方法、質問への答え方を練習した。

さらに、履歴書の職歴の部分で、「どのような仕事」に就き、「どのような成果を上げたのか」を表現できることが必要である。そこで、特定の仕事に合わせて、その仕事に関連のある自分の経歴や経験、訓練の実績を強調し、応募用紙や履歴書を仕上げる方法の説明を行なった。また、志望の動機等

も、「なぜそのポジションに自分が適しているのか」をアピールできるように援助を行なった。

カリキュラムは、「精神障害者にとって難しい質問」に対して、「誠実に」かつ「効果的に」答える方法を提供している。そこで、利用者が、雇用主に対して「正確な情報を提供する責任があること」を強調しつつ、答え方を練習した。

「雇用主が、どのような質問をする可能性があるのか」、あるいは、「過度に立ち入った質問への対処法」に関して、特に精神障害回復者にとって難しい質問への答え方を練習した。

カリフォルニア州において違法となる質問と、それらへの対処法について説明した。（違法となる質問については、資料編にまとめてあるので参照）。これらは、面接においても禁じられている質問である。

さらに、利用者の「職歴」、「経験」、「訓練」と「応募を考えている求人」とを関連づけて、良い印象を与えるためのポイントを提供しながら、「履歴書を作成」の援助を行った。このような方法で、履歴書を使って記入方法を練習し、「ひながた」として利用できる履歴書を各自が作成できるように援助を行なった。

#### へ、「面接の受け方」

「面接技能について」の部分は、「面接を受けるための準備」と「面接の受け方」の2部分に分けて援助を行なった。各々について、ビデオと援助者の説明によって、利用者が理解できるように援助した。

「面接を受けるための準備」の部分には、身だしなみ、時間の厳守、ソーシャル・スキル等を含めた。重要な情報（履歴書等）を用意する方法や面接会場への交通機関や時間等のチェックの仕方等の説明を行なった。

「身だしなみ」のポイントとして、第一印象が大切であること（特に雇用主に最初に会う場合）、ビジネス・ミーティングであるので保守的な服装をすべきであること等について説明した。

「面接に用意するもの」として、次のようなものが挙げられている；

- ① 面接会場への行き方、会社の住所、部屋番号、電話番号；
- ② 面接をする人の名前；
- ③ 履歴書の写し；
- ④ ペンとメモ用の紙；
- ⑤ 個人的な情報：運転免許・職歴・学歴・推薦者（名前・住所・電話番号）；
- ⑥ 履歴書（会社を送っていない場合）；
- ⑦ 指定のあったその他の情報。

これらについて、チェックリストを参考にしつつ、面接に必要なものを各自で準備してもらった。

「面接の受け方」の学習は、ビデオを中心に行なった。ビデオは4部で構成されている。

導入部分のビデオを使い、「面接を受けるための準備に必要なことから」について、キーポイント

を説明した。第2部のビデオは、実際の面接場面についてである。事業主との面接の全体的な流れのすべてをビデオで把握した。第3部のビデオは、面接技能の内、主要と考えられる5つの技能についてである。それらは、1) 面接の始まりの部分、2) 面接におけるソーシャルスキル、3) 質問への返答の仕方、4) 難しい質問への答え方、5) 面接の終わり方である。ビデオを見ながら、これらの技能について再度検討する時間をとった。この後に、利用者は、ビデオの登場人物の面接技能の評価結果をチェックリストに記入した。これらの結果について、討議をすることによって、学習した技能を強化した。

第4部のビデオは、別の面接場面である。このビデオには、求職者が難しい質問に直面する場面が含まれている。このビデオの求職者の技能についても、各自が面接技能の評価結果をチェックリストに記入した。ビデオの求職者の強味や弱点について評価を行なった。この後、グループ・ディスカッションにより学習した技能を強化した。

ビデオによる学習に続いて、1回目の面接のロールプレイを行なった。このロールプレイでは、経験の浅い利用者に、面接のはじまり／終の部分、基本的な会話、エチケットといった面接のプロセスの基本を経験してもらうことを目標に援助した。

この最初の練習は、利用者の状況に照らして省いてもよいが、ほとんどの利用者にとって必要であった。利用者用のインタビューチェックリストを使用し、選び出された項目について評価を行なった。また、最初のロールプレイの後、個人の弱い部分を補強するための練習を行なった。

2回目のロールプレイでは、身だしなみ、面接中のソーシャルスキル、質問への答え方について利用者が評価した。面接にふさわしい服装や髪型についての評価が含まれていることを利用者にあらかじめ伝えておいた。

表15-1は、面接のロールプレイの評価の基本項目である。これらの基本項目に付随した回答の仕方と面接中の利用者の様子の評価には、表15-2の評価項目を使った。

表15-1 評価項目(1)

項 目	評価の対象となる内容
1 面接の開始	挨拶 自己紹介をする。
2 面接の目的	どの求人に応募しているのか述べる。
3 経 験	求人に関連したどのような経験があるかを述べる。
4 健康状態	健康や心理的な問題の有無について等の説明。
5 難しい質問	ブランクの時期や転職について等。
6 自己のアピール	なぜこの仕事にむいているかを説明。
7 住んでいるところ	住所および通勤時間等の説明。
8 出勤可能な時期	いつから出勤できるかの説明。
9 面接の終わり	お礼

表 1 5 - 2 評価対象の項目 ( 2 )

項 目	内 容
1 面接の開始	明るく礼儀正しい。 促されるまで席に着かない。
2 ソーシャルスキル	視線をあわす。 機敏で気持ちが集中している。 真剣な態度。 はっきりと判りやすく話す。 姿勢がよい。 面接担当者にディスカッションの主導権をわたす。 質問にはっきり簡潔に答える。 ポジションへの興味を示す。
3 難しい質問の答え方	正直に答える。 前向きな姿勢を崩さないで問題を強調しすぎない。 仕事に興味を示す。

このように、面接技能の習得度の評価は、まず、1回目のロールプレイを評価し、次いで改善すべき点を話し合った後に、2回目のロールプレイを行い、その上で、向上した点等の評価をする方法で行なった。

これらの他に、面接で予想される難しい質問への答え方や面接で禁じられている質問についての具体例による説明を利用して練習をした。

**注：**

7) 陽性症状、8) 陰性症状：

生体が、病的な侵襲を受けることによる欠落症状が、陰性症状である。これに対して、残存せる機能の表現、再構成により生じるのが、陽性症状である。陽性症状は、残存している下位機能の顕著化であるが、同時に、この保存されている諸機能の再組織化によって、症状が成立するのである。

精神障害では、陰性症状として、急性錯乱状態における見当識の障害等がある。精神夢幻様の異常体験は、陽性症状である。精神分裂病では、感情の平板化や自発性の欠如等が、陰性症状である。幻覚や妄想等の多様な体験は、陽性症状に含まれる。

(精神医学大事典、新福尚武篇、講談社、1989)



## 第3章 結 果

本研究における試行結果について、次の4点に焦点をしぼりまとめた；1) 利用者から出された意見；2) 試行参加前と参加後の比較に現れた効果；3) 利用者から出されたその他の意見と感想；4) 利用者の職業生活への復帰の状況。

### 1. 利用者から出された意見

#### (1) 「問題点のチェック」における反応

求職活動を行うにあたっての問題点としては、表16のような4項目の事柄について上げられており、それぞれに対する対処方法も挙げられた。この問題点のチェックする領域は、障害が職業に及ぼす影響の程度を個人別に把握することを促し、後に続くセッションへの導入的役割も持っている。

表 1 6 「対処法の検討が必要な問題点」への反応

問 題 点	対 処 法
<b>住居について</b>	
1 家族が独立を望んでいる	できるだけ早く自立する。
2 家族からのプレッシャー	できるだけ早く自立する。
3 環境がよくない	仕事に就き収入を得て、より良い所に移る。
4 アパートに障害者が多いので事業主からの差別が不安	差別が、発生した時に対処する。
<b>通 勤</b>	
1 通勤時間が長いと負担になる	40分～90時間の通勤圏にしぼって、職場を探す。
<b>個人的なニーズの調整</b>	
1 通院の必要がある	事業主の理解を得る。
2 夜勤はできない	夜勤の仕事を避ける。
<b>対人関係</b>	
1 会話がうまくできるか不安	気軽に話せるようリラックスする。
2 周囲の人に受け入れてもらえるか不安	「身近な人」を大切にする。
3 引っ込み思案になりがち	なるべく、グループの中に入って話してみる。

#### (2) 「職に就くことでの利益の検討」

精神障害回復者であるVorspan (1992) は、仕事に就くことは、「他人から自立し、税金を納める市民になる」こと以上の意味合いがあると述べているが、本研究の利用者は、「職に就くこと」の利益として、多岐にわたる多様な内容を挙げていた。それらを内容のJacobs (1992a) の分類に従って整理すると、表17のように7項目に分類された。

表17 「仕事に就くことで得られる利益」への反応

<p>1. 収入</p>	<p>経済的な自立ができる。 旅行等ができ、視野を広げることができる。 好きなものを購入できる。 職場に定着し、安定した収入があれば生活が安定する。 生活にゆとりができる。 将来の蓄えができる。 生活ができる。</p>
<p>2. 会社の福利厚生</p>	<p>有給休暇があるとストレスの解消になる。 スポーツをする施設を利用できる。 仕事が安心してできる。 老後の安定。 保障が得られる。</p>
<p>3. 会社の同僚や仲間</p>	<p>悩みごとを相談できる。 孤独感から解放される。 安心できる、安心して仕事に取り組める。 人との出会いがある。 交流の場が広がる。 幸福な生活環境が得られる。 情報が入る。 連帯感ができる。 仕事に張り合いができる。 複数で協力したほうが、一人で働いているよりもはかどる。 ミスも少なくなる。 同僚にはげまされた時はうれしい。</p>
<p>4. 安心できる</p>	<p>安心して生活ができる。 自分が必要とされており、毎日行く所があるのだという安心感。 将来の計画が、たてられる。 安定した仕事により、「自分自身に対する喜び」や「働くことの喜び」を味わうことができる。 定期的な収入によって、計画的な買い物ができる。 生活感がでてくる。</p>
<p>5. 地域に住む</p>	<p>独立心が生まれる。 近所の人とおつきあいができる。(人とのつながりが広がる) 親から独立できる。 家賃を払うことができる。</p>
<p>6. 個人的な充足感</p>	<p>好きなことができる。 社会的な満足。 独り立ちでき、生活に「はり」ができる。 知的、肉体的能力を発揮でき、生き甲斐が生まれる。 自分に対する満足感。 社会復帰ができること。 1日を無駄なく過ごせる。</p>
<p>7. 社会的な地位</p>	<p>友人とも対等につきあえる。 職業に就いているので、社会的(他人、知人、家族等)に認められる。 仕事をしていれば、友人との会話にも広がりができる。</p>

### (3) 「職に就くことでの負担の検討」

利用者が指摘した、「仕事に就くことで、負担となる可能性のある」ことがらをまとめたものが、表18である。表18の5項目は、Jacobsら（1992a）がカリキュラムの中で、負担を検討するにあってチェックする必要があるとしている項目である。

表 18 「仕事に就くことでの負担」への反応

1. 日課が固定される	自由時間が少なくなるのではないかと不安。 非常に忙しくなる。 会社のスケジュールにあわせた生活になる。 単調な仕事であれば、毎日が同じことの繰り返しになる。
2. ライフスタイルの変化	病院から地域への変化への対応に不安。 就業時間により、起床、通勤、帰宅の時間が、パターン化することに慣れる必要がある。 時間が足りなくなるのではないかと不安。 バランスを崩すのではないかと不安。 残業をする可能性が生じる。
3. ストレス	毎日の通勤や仕事のプレッシャーから、ストレスがたまるかもしれない。 疲労や人間関係の悩みが、生じるかもしれない。 残業時間で体調が変わる。 難しい仕事をするように言われた時や注意された時の上司との人間関係。 就職当初職場に慣れるまでの間のストレス。 ストレスを解消する時間的な余裕がないのではとの不安。
4. 障害補償への影響	現在受けている障害補償がうけられなくなるかもしれない。
5. その他	健康管理に特に留意しなければならない。 職場において種々のテクノロジーが導入された高度に管理された環境で働くことに対する不安。

就職が、年金に影響するのではないかと不安を複数の利用者が示したが、この不安は、制度に関する情報を提供することにより、解決できる性質のものであり、また、カリキュラムを進めるうえでのモチベーションに与える影響が大であること、さらに、生活設計を考える基礎となる事柄であることを考慮して、この時点で情報提供を行った。

利益になることと、負担と考えられる事柄とを比較検討した結果、全員から「求職活動をして就職したい。」との意思表示があった。各自の就職への希望が強いものであることが確認された。

### (4) 「希望職種の決定」

「自分にあった仕事を見つける」ためには、「どのような仕事を希望しているか」をはっきりさせておく必要がある。このため、その仕事の種類、給料、労働時間、場所等について熟知し、自分が現在

「何ができるか」を理解できるように援助することがポイントである。これらの点について、「関連した経験があり、やっていける」と考えられる職業に的を絞り、求職活動のゴールを設定する方法をよく理解できるように、援助した。この領域のカリキュラムの終了時に、就職経験のある対象者がリストアップした各自の「職業的な経験」と「プログラム受講後の希望職種」を対比させたものが表19である。希望職種は、経験のあるものの中から選んでいることが示されている。また、この部分では、ビデオも使用しているが、ビデオの効果については、後でとりあげる。

表 1 9 利用者の職業経験と希望職種

例	経験のある仕事	プログラム受講後の希望職種
1	新聞の編集 速記 運送	情報の取りまとめ 資料の整理
2	縫製 清掃	縫製
3	商品管理 コンピューター入力 帳簿	商品の管理
4	計算事務 窓口事務（販売を含む） 野菜作り	窓口事務
5	工場レイアウト 変更指示表の作成 工場ラインの指示 清掃	清掃
6	清掃 袋作り（ひも通し 組み立て） デパートの混合配送 洗い場	デパートの混合配送
7	工程管理 積算 運転	工程管理
8	接客（販売） レジ	販売
9	接客（販売）	販売 機械の組み立て
10	生産技術	機械関係製造業 生産サポート
11	営業	調理補助
12	事務	事務
13	運転業 運転手	運輸関係の仕事

#### (5) 「求人を探す手段」

利用者全員が、プログラムに参加する以前から、何らかの求人広告を「見てはいた」と述べていた。しかし、目的意識は薄かったようである。全員が、プログラムに参加することで、求人情報の利用方法が明確になったと述べていた。また、求人情報の入手先の範囲が広まったことや、情報のどこに注目するかを理解するために役立ったとの意見が多かった。

プログラムの終了後に行ったアンケートの「求人情報として、何を使っていましたか？」という質問に対して、公共職業安定所の求人と答えた人は2名であった。安定所の求人の利用方法について、知らない人が大半であった。利用方法についての情報が少なかったため、求人票の見方等が良く分からなかった等の意見があった。安定所の利用方法が分からないことから生じた漠然とした不安を持っていた利用者もあった。安定所の利用方法の説明を聞いて、「安定所を求人情報源として、より身近に利用できると感じた。」との感想が、これらの人から出された。

#### (6) 「コンタクトのとり方」

「コンタクトのとりかた」について、「プログラム参加前に知っていたかどうか」を尋ねたところ、「知らなかった」と90%近くの人が答えていた。「電話によるもの」と「面談によるもの」の2種類のロールプレイを行った結果、全員が、「ロールプレイを行う以前より、自信ができた。」と述べていた。

事業主／人事担当者に、電話でコンタクトをとる方法や面談について練習することにより、「ルールや上手な方法を習得できた。」との意見が多かった。さらに、ビデオでは、電話でのコンタクトと面談について、よい例と悪い例が示されており、双方を対比できた事によって、理解が深まったとの意見が出された。

電話でのコンタクトでは相手の表情が見えないために、面談によるコンタクトよりも難しいと感じた人が多かった。「コンタクトのとり方」の技能の中には、「面接の受け方」とも関連した技能が多く含まれている。この領域のカリキュラムはこの点からも重要であったと考えられる。

#### (7) 「応募用紙・履歴書の書き方」

カリキュラムの応募用紙は、日本の履歴書と書式が異なっている。その書式は、日本の企業が応募者に対して配布している質問票と類似している。応募用紙では、「健康上気をつけることがありますか？」といった類の質問を通常尋ねている。試行において、これらの質問に対する答え方を事例を挙げて説明した。この部分は、利用者にとって、非常に参考になったとの意見であった。

カリキュラムの応募用紙と日本の履歴書の書式が異なるために、履歴書作成の具体的な援助には、カリキュラムに含まれている事柄以外の日本式の内容を盛り込んで実施した。以下では、この点を中心に結果をまとめた。

プログラム参加前に、効果的な履歴書の書き方を知っていた人はごく少数であった。履歴書の項目の中で、特に時間を必要としたのは、「志望の動機」と「希望事項記入欄」である。これらの次に、「特技

／好きな学科」「学歴／職歴」の順で、記入の仕方の説明に時間を要した。

精神障害回復者の履歴書作成では、新規学卒者の場合の記入の仕方とは異なり、履歴の記入等、転職希望の場合に必要な内容を求められる。この点は、作成するに当たって、特に留意すべき点であり、利用者と援助者双方にとって、難しい点であった。

表20は、援助が役に立ったと利用者が感じた履歴書の項目をまとめたものである。これらは、「援助を受けて特によかったと思う履歴書の項目は何ですか？」との問いの回答である。

表 2 0 援助が役に立った履歴書の項目

項 目	理 由
1. 特 技	文章体で、ていねいに自分をアピールする「こつ」がつかめた。 自分の社交的な面等を表現できる。 具体的に書く「こつ」が、つかめた。
2. 希 望	給与等難しい希望について、うまい表現のしかたがつかめた。 相手任せでなく、自分の希望の表現のしかたが理解できた。
3. 志望の動機	前向きな動機を書く必要があることが分かった。 紋切り型の表現でない書き方が分かった。 経験とからめて書くことができた。 文章にまとめることが、難しかった。 書き方によっては、雇用主に自分の意思をはっきり伝えられることが分かった。
4. 趣 味	書く目的が、分かった。
5. スポーツ	自分の体力について、表現できることが分かった。
6. 免許／資格	記入しておく、有利である場合があることが分かった。

履歴書のどの項目も採用の判断には重要であるので、空欄を残さないほうがよいと考えられる。しかし、「志望の動機」や「希望事項」は、どのように記入すればよいかについて援助を必要とする人が多く、特に、希望事項等に空欄が目立った。

表21は、履歴書の作成方法の中で、カリキュラムの範囲を超えて、特別に援助が必要となったことからまとめたものである。

表 2 1 履歴書作成のために援助を必要としたポイント

項 目	指 導 の ポ イ ン ト
連 絡 先	連絡先がある場合は、記入しておく。
学 歴 / 職 歴 / 賞 与	各々を中央に、文字間二字分あけて記入する。
学 歴	一行目に学歴を記入する。 中学校卒業から始める。
職 歴	アルバイトは、職歴として書かないほうがよい。
賞 与	賞がある場合は、具体的に記入
以 上	書き忘れないように注意する。 右側に書く。
免 許 / 資 格	応募内容にプラスとなるものを記入する。 公的機関が認定している資格を持っている場合特にメリットとなる。 正式名称を記入
特技 / 好きな学科	学生時代と現在に分けて記入するとよい。 「特技」と「学科」に分けて区別ができるように記入する。
志 望 の 動 機	紋切り型の表現でなく、自分の言葉でかく。 専門、趣味、特技と関連づけて表現できないか工夫する。 思いつかない場合は、「将来どのようなことをしたいか」と関連づけて、表現できないか考える。
健 康 欄	特に問題がなければ空欄にしないで、「良好」と記入する。
希 望 欄	自分の都合を理由にしない。 勤務時間、勤務地等各項目に分けて書く。 希望職種は自己の特技と関連づけるとよい。 希望職種等で年齢のハンディがある場合、カバーできるような内容を考える。

(8) 「面接の受け方」

試行では、ビデオを使用した援助を行った後に、ロールプレイによる練習を行った。ビデオの効果に関する結果は、後の節にまとめて述べることにし、ここでは、ロールプレイの結果を述べる。

表22は、ロールプレイで問題がみられた項目をまとめたものである。第1回目と第2回目のロールプレイ後に、採用に関わる問題が「ある」利用者の項目ごとに集計を比較した結果である。なお、第1回目のロールプレイの後、優れた点とさらによくする必要のある点について各人にフィードバックを行なった。

表 2 2 面接のロールプレイの結果

問題のみられた項目	1回目(人)	2回目(人)
自己紹介の仕方	1	0
仕事の経験の説明	3	0
健康状態の説明	1	0
難しい質問へ回答	2	0
視線を合わす	3	0
機敏さ・気持ちの集中	3	0
はっきりと話す	5	0
姿勢	5	0
質問にはっきりと答える	1	0

注) ロールプレイ参加者12名

第1回目のロールプレイで指導が必要であった項目と件数は、自己紹介1件、経験の説明3件、健康状態1件、難しい質問(ブランクの期間等に関するもの)2件、視線を合わす3件、機敏さや気持ちの集中3件、はっきりと話す5件、姿勢5件、質問にはっきり答える1件であった。これらは、フィードバックの後の2回目ではすべてクリアされていた。「はっきりと話す」と「姿勢」に関する問題が最も多く、「視線を合わす」、「機敏さ・気持ちの集中」、「仕事の経験の説明」が2番目に多かった。「はっきりと話す」事が難しいのは、服薬の影響が多分にあるとの意見が利用者から出された。

表23は、利用者が難しいと感じた面接技能をまとめたものである。これらはカリキュラム終了後における「面接の受け方について、特に難しいと思う点は何ですか?」という質問への利用者(12名)の回答の結果である。



表 2 3 利用者が難しいと感じた面接技能

項 目	理 由
1 予測しないことが起きたときの対処	問題が起こる前に対処法を考えておかななくてはならない。
2 質問をされたときの対応の仕方	事前に考えておかねばならない。
3 はっきりと判りやすく話す	無口なので。
4 志望の動機の説明	表現の仕方が難しい。
5 応募先の会社についての情報	情報を得にくい。
6 ポジションにあった自分のゴールを示す	ポジションのゴールを把握しにくい。
7 病気の事	説明の仕方が難しい。
8 ブランクの期間	長期間なので不自然な印象を与えるのではと不安。
9 健康上の問題	通院の必要がある。
10 質問に答える	話すことが苦手。
11 視線を合わせる	緊張しているため。
12 表情／動作／態度	緊張するとどうしても自然な動作、ふるまいができない。
13 話し方	緊張してしまう。
14 答えにくい質問	ロールプレイでは大丈夫だが本番は不安。

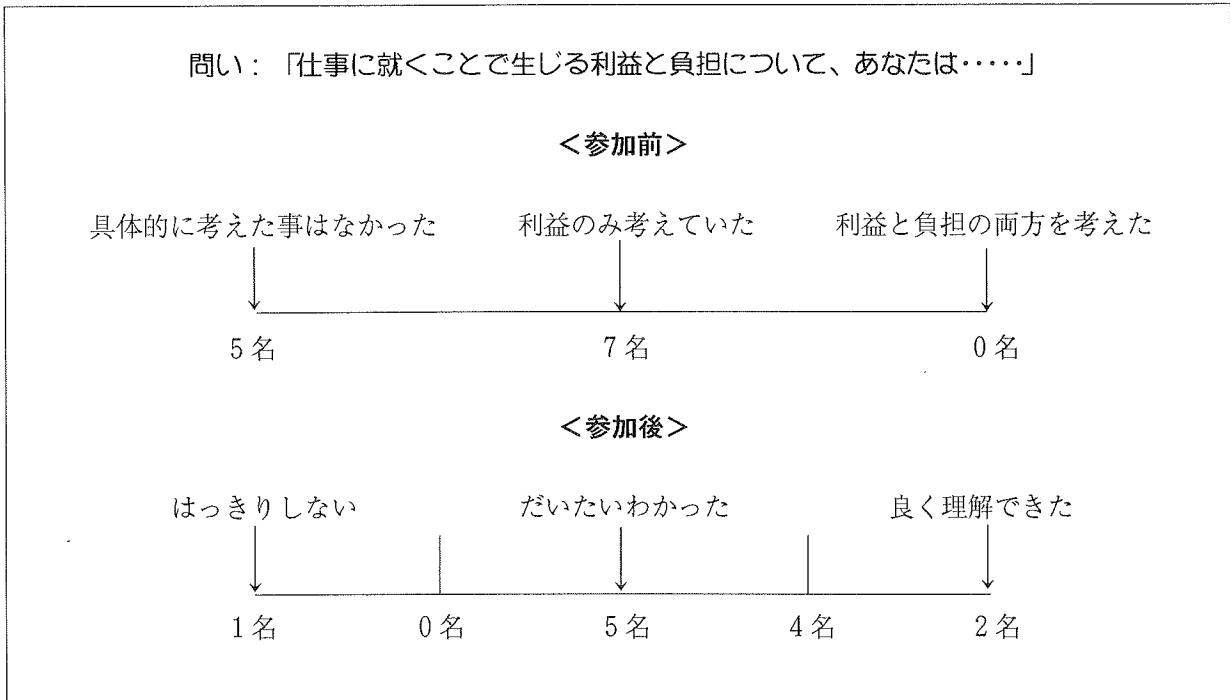
## 2. 試行参加前と参加後の比較に示された効果

カリキュラムの効果を示すと考えられる以下の6項目について、利用者の試行参加前と参加後の変化をまとめた。

### (1) 「利益と負担」について

「仕事に就くことの利益と負担」に対する利用者の回答を表24に示した。

表 2 4 仕事に就くことの利益と負担について



就職することは、様々な「利益」を個人にもたらす反面、仕事を続けるには、それに伴う「拘束」に対応することも必要となってくる。「負担」に対して、具体的な対応策を考える等の準備をしておくことが非常に重要である。

このことは、就職後の定着にも影響を及ぼすと考えられる。利用者の評価結果から、カリキュラムの参加前には、これらの「利益」や「負担」、とりわけ後者について、検討していた人が少なかったことが分かる。しかし、参加後の評価結果をみると、この点についての理解が深まった傾向が示されている。

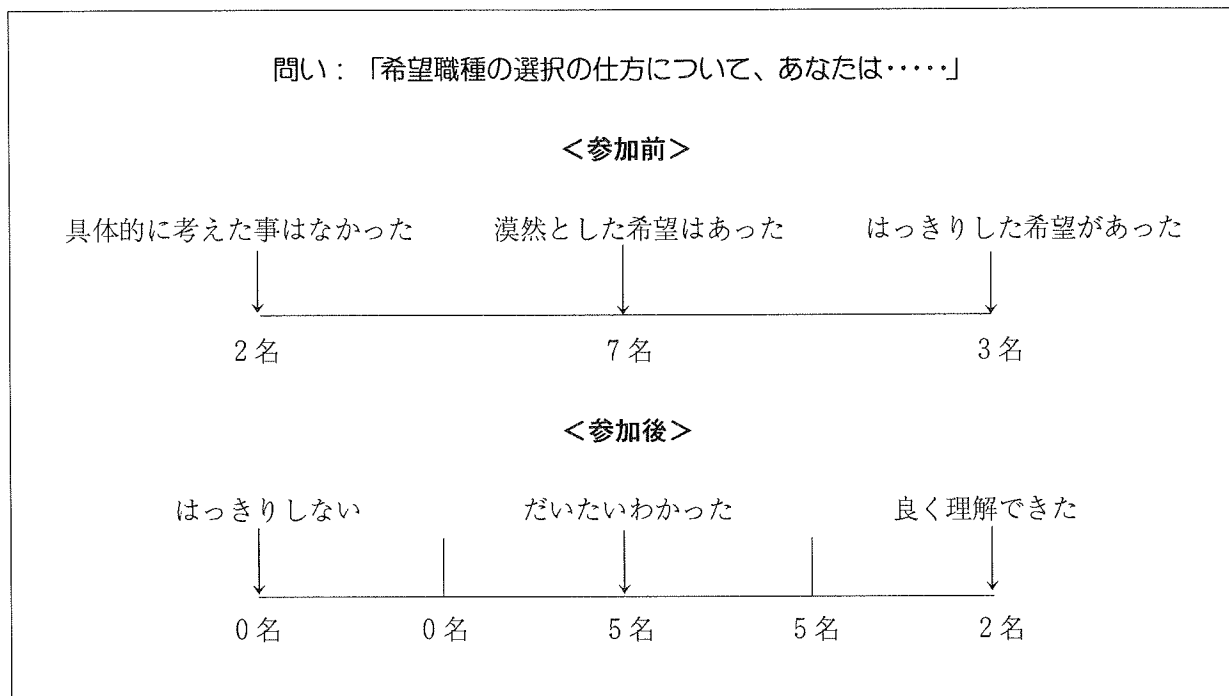
## (2) 「希望職種」について

求職活動を行なう初期の段階で、求職活動の目標として、「……の仕事に就く」といった希望職種を選定する作業を行なった。表25は、「希望職種の選定」についての利用者の評価をまとめたものである。

カリキュラム参加前に半数以上の方が、「漠然と」あるいは、「はっきりとした」希望をもっていたことが分かる。試行では、「経験のある仕事」か、「類似した仕事」を探すことを強調した。この点について、全員が、「だいたい分かった」から、「よく分かった」の範囲の回答であった。

また、終了後に利用者が、目標に選んだ「希望職種」をみると、利用者が試行中の説明等を考え合わせて、選定した内容であり、無理な選択はみられなかった。「希望職種」の選定の援助としてのカリキュラムの有用性を示す結果であった。

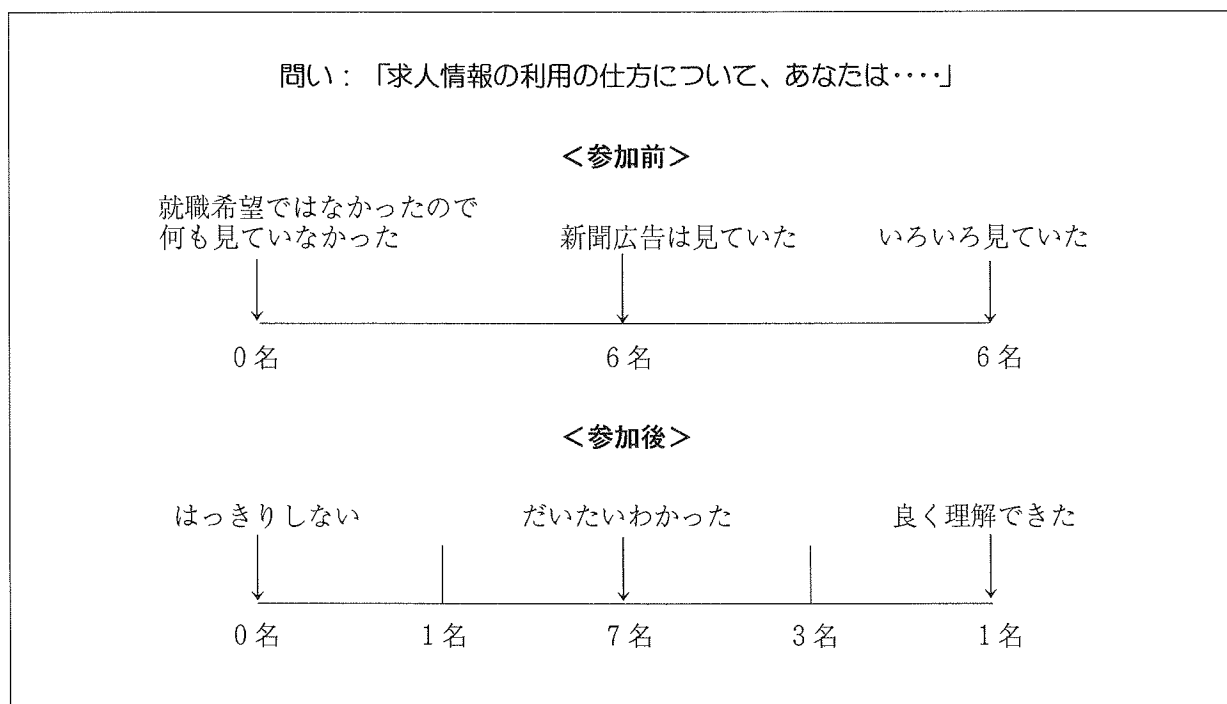
表 2 5 希望職種について



(3) 「求人情報の利用の仕方」について

試行では、種々の求人情報を紹介し、その利用の仕方の説明を行なった。この点についての利用者の回答結果をまとめたものが表26である。

表 2 6 求人情報の利用の仕方について



求人情報の利用方法について、1名を除き、参加後理解が進んだことを示す回答であり、この部分の援助が理解しやすい内容であったことを示す結果であった。

参加前の情報源の主なものは、新聞広告である。しかし、かなりの人が、「その他」の情報源を利用していた。参加前の「その他の」情報源の内訳は表27のようになった。

表 2 7 新聞広告以外の情報源

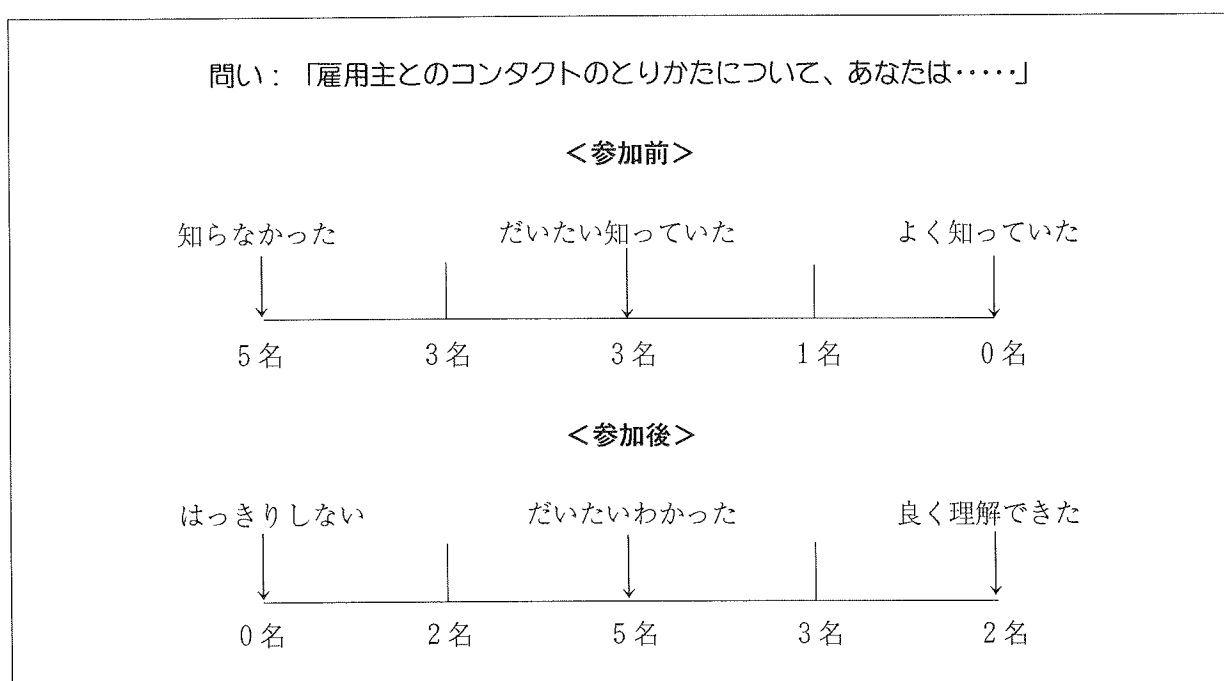
種 類	件 数
求人情報誌	5
デパート等のアルバイト案内	1
友人からの情報	1
公共職業安定所の求人	2
立て看板や貼紙	1

このように、新聞広告以外の情報源もかなり利用されていた。この中には、友人からの情報も挙げられていた。これらの情報源は、カリキュラムの求人情報収集のためのネットワークを広める方法にも含まれていたが、知人からポストのあきを知らせてもらい応募し、採用された試行の利用者が1名あった。情報ネットワークの利点を示す例と言えるかもしれない。

(4) 「コンタクトのとりかた」

「コンタクトのとりかた」の部分での援助については、表28のような利用者の回答であった。

表 2 8 雇用主とのコンタクトのとりかた



雇用主（人事課）に求人があるかどうかを尋ねることが、わが国では比較的少ないため、参加前に、雇用主とのコンタクトのとりかたについて「知らなかった」人が多かった。しかし、新聞広告に載っている求人について、問い合わせることはよくあることである。

この部分の技能は、後者のような時に利用価値が高いわけであるが、試行では「電話によるコンタクト」と「面談によるコンタクト（会社訪問）」の双方を練習した。表29は、両方のコンタクトに対する利用者の感想をまとめたものである。

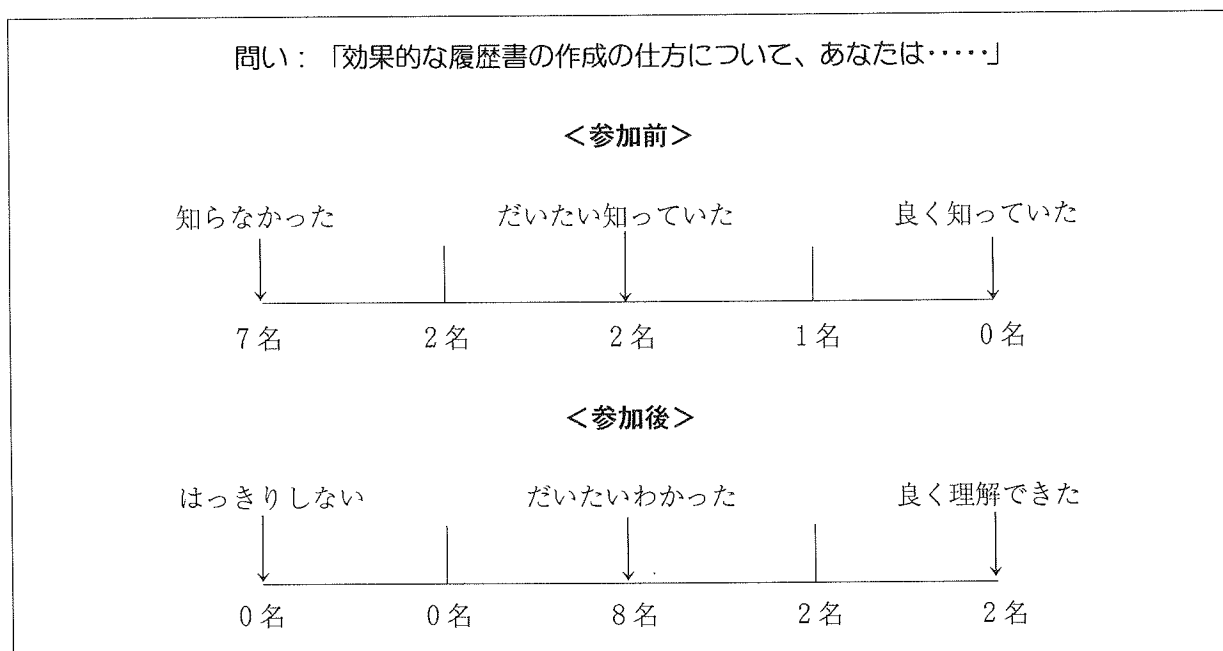
表 2 9 両方のコンタクトの比較

電話によるコンタクト	電話よりも「直接逢う」方が、やりやすい。 相手の顔がみえないので難しい。 求人が、その会社になく場合、同業者で求人がないかどうか聞いてみるということが勉強になった。 今までやっていたコンタクトのとり方のまずい点が理解できた。
面談によるコンタクト	相手の顔を見ながら話すので緊張した。 逢って話すほうがよい。 話しの主導権は、自分にあると思っていた。 あがってしまう。

(5) 「履歴書の書き方」

この部分は、カリキュラムから離れて援助方法を考えねばならなかった部分である。表30は、この部分の援助に対する利用者の回答をまとめたものである。参加前には、履歴書の効果的な作成の仕方を知らなかった人が多数いたが、参加後には、全員が「わかった」という回答をしている。

表 3 0 履歴書の書き方



「履歴書の書き方」は、他の部分に比べて時間を要した。しかし、よい履歴書を一部作っておくことは、求職活動を成功に導く鍵ともいえる。それゆえ、履歴書の書き方は、サポートの主要部分に位置づけておく必要があった。

(6) ビデオの効果について

「面接の受け方」等の説明にビデオを使っている点は、このカリキュラムの特徴の一つである。表31は、「面接の場面」のビデオの効果についての利用者の評価をまとめたものである。

表 3 1 ビデオの効果について

こ と が ら	たいへん参考になった	参考になった
1 求職者の表情が分かる	3 (人)	2 (人)
2 雇用主の表情が分かる	3	3
3 声の調子が分かる	2	3
4 姿 勢	6	—
5 難しい質問に対する答えかた	5	5
6 目線のあわせかた	3	2
7 どのようなものを持っていくか	3	3
8 服 装	6	—
9 態 度	6	1
10 会社についてのコメントのしかた	3	5
11 雇用主以外の人との対応の仕方	3	4
12 準備に必要なことがら	7	1

このように、12項目のいずれについても、視覚と聴覚による学習は効果的である、との利用者の評価があった。これらの項目の中で、「姿勢」は、面接の場で特に取り上げられる項目ではないように感じるが、「たいへん参考になった」と半数の人が答えていた。また、参考になったとの口頭でのコメントも聞かれたことは予想外であった。この他に、特に参考になった項目は、「難しい質問に対する答えかた」、「態度」、「会社についてのコメントのしかた」、「準備に必要なことがら」等であった。求職者や雇用主の「表情」や「声の調子」が、これらに続いていた。

次に、ビデオの主要な2場面について、利用者に感想を聞くことによって、制作者の意図が利用者に理解されたかどうかについて調べた。場面1は、「問題点をチェックし、態勢を整える」部分の場面である。その内容は、求職活動を始める態勢を整えることの重要性について、主人公の求職者の理解が不十分であったため友人と対立する場面である。

場面2は、ビデオの求職者が、雇用主にコンタクトを取り、失敗する場面である。失敗の原因は、「希望職種の選び方」が自己の職業的経験に鑑みたものでなかった点にあったとするものである。この

場面の求職者の様子や状況について、利用者に、感想や意見を述べてもらった。その結果をまとめたものが表32である。

表 3 2 ビデオの理解について

場面 1
早く就職できないかあせっている様子が感じられた。
自分の能力や適性も考えずに盲滅法求職しているように感じた。
当時の私と同じような考え／行動だったので、共感を覚えた。
気持ちはおおいにあるが、仕事の探しかたがひとりよがりである。
仕事に対する考え方や自覚のできていなかった主人公が、自分と似ていると思った。同じ様な人がいて安心した。
もう少し冷静な対応をすべきである。
自分も主人公と同じような状態の時が来るかもしれません。たいへん参考になりました。
主人公が、具体的な仕事の目標が決まっていなかった。
早急に仕事を探さなければならない切迫した様子だった。かなり感情的で良くない態度であった。
場面 2
前もって、準備しておく必要があったと思う。
自分の能力に合った仕事を探すことが大切だと思う。
かわいそうに思えた。
やはり自分ができること、今希望している事をはっきり相手に伝えられなくては、難しいと思う。
雇用主が、求人を出しているかどうか判らないのに本人について尋ねても無駄である。
主人公が試行錯誤しているのを見て、自分に何が向いているのか、どういう目標を持って仕事を探すべきなのか、考え直さなくてはならないと思いました。
もう少し冷静な対応をすべきである。
主人公が、仕事のゴールを決めていなかった。何の連絡もせずに、現場を訪れている。履歴書も持参していない。ただ働いてお金がもらえればいような態度であった。

場面 1、2 について制作者の意図したことがらが、分かりやすく、利用者に良く理解されていたことを示す結果であった。また、面接の場面以外のビデオの長さは、10分程度であったが、利用者が集中できる範囲の所要時間であったことも示された。

### 3. 利用者から出されたその他の意見および評価

#### (1) カリキュラム全体に対する感想

試行をすべて終了した段階で、プログラムの長所や短所について、参加者に全体的な評価／感想をまとめてもらった。カリキュラムの情報提供の機能に対して、次のような感想が述べられていた。以下に援助項目別に列挙する。

##### a. 履歴書の書き方

- \* 「履歴書の書き方が参考になりました。」
- \* 「履歴書の書き方が思ったより難しかった。」
- \* 「たいへん参考になりました。今まで、気が付かなかった履歴書の書き方等があり、たいへん勉強になりました。」
- \* 「履歴書の書き方の細かい点について教えてもらって役に立った。」

##### b. 面接の受け方

- \* 「面接の受け方がたいへん参考になりました。勉強したことを生かして就職活動を頑張りたいと思います。」
- \* 「面接の受けかたを学べてよかった。面接を受ける時の態度、洋服、みだしなみを理解できた。」
- \* 「面接までのアプローチの仕方やゴールの設定が、必要なことも参考になりました。」

##### c. ビデオについて

- \* 「ビデオで例を観ることができてよかった。」
- \* 「雇用主へのコンタクトのとりかたや実施の面接での実例をビデオでみることで役に立った。」
- \* 「このプログラムを受けて、抜けている情報や基本的な事柄について補足してもらえて有効でした。」
- \* 「ビデオでの指導は、忘れていた面接に関しての注意事項を思い出させてくれて助かった。」
- \* 「例えば、難問には、なるべく前向きの姿勢で答える等です。」

カリキュラムは、個別指導をも含んだグループ活動である。この点に関して、「励みになった。」との感想もあった。この他に、カリキュラムの自己への影響について、次の様な感想が述べられていた。

- \* 「仕事を見つけることは、努力が必要であることが分かった。」
- \* 「プログラムが生活の励みになり、就職活動のために明るい希望のようなものが持てるようになった。」
- \* 「とても楽しかった。『終わるのが、寂しい。』とグループの利用者と話していた。難しいと思った点は、あとでじっくり、もう一度自分で問題を振りかえって解決するようにしたいと思う。」
- \* 「病気にかかり、自分で自分を見捨てる面がありましたが、このプログラムで同じような病気で



も一生懸命やっていく人があり、自分も今一度やり直して行くことが、大切ではないかと思いました。」

- \* 「プログラムは充実していました。これを機会に、具体的に就職の道が開かれるかもしれないことは良い事だと思います。」

これらの他に、次のような要望および批判が出された。

- \* 「ビデオの主人公が、直接雇用主を訪問していた部分もあったが、公共職業安定所に行って仕事を探すビデオがあれば非常に役に立ったと思われる。」
- \* 「全体的に内容が難しかった。」
- \* 「病気の回復に自信が持てないままに、経済的な理由から、やむなく職を得なければならない人の求職活動への援助の部分があればよりよいと思われた。」
- \* 「求人情報に関する部分があまりよく判らなかった。」
- \* 「雇用主へのコンタクトのとりかたが難しかった。」

全体的な内容が、難しく感じられたという感想が1件出ている。この人の場合、一般就労を経験していない人であった。プログラムの内容の理解に影響を及ぼす要因の一つとして、参加者の一般就労の経験の有無が挙げられる。援助プログラムの内容を計画する場合、この点について、参加者の状況に照らして、配慮を行う必要がある。

## (2) 就職継続に不安なことから

試行で検討した「職に就くことの利益と拘束」とは別に、過去の就労経験の中での不快体験を就職継続の不安材料として、特異的に多数列挙した人があった。その内容は、対人関係に関するものと作業面に関するものであったが、表33のような内容である。

表 3 3 就職継続に不安なことから

場 面	問 題 点
対 人 関 係	いじめ 陰口／悪口 差別 職場の同僚となじみず孤立する 上司のセクハラ
作 業 面	ストレス ミスした時の対応の困難

#### 4. 利用者の「職業生活への復帰」の状況

試行終了後の追跡結果による利用者の「職業生活への復帰」の状況について表34にまとめた。

表 3 4 職業生活への復帰の状況

	就 職	転 職	求職中	デイケア	不 明	自宅療養	職 種	終了後*
1			○	○				4
2			○	○				4
3	○						旅館手伝い	4
4	○						清掃業*	4
5	○	○					皿洗い* 清掃業*	0.5 4
6						○		4
7					○			4
8	○			○			運送*	6
9			○					6
10	○						事務	6
11			○					6
12			○					6
13					○			6

\* 職種の\*印はパートタイムの就労である。

\* 終了後の欄の数字は、カリキュラム終了後の月数である。