

事例 1：求職者の強みが企業のニーズを満たす

重度の発達障害と身体障害を抱える 23 歳の男性、ノア¹⁷⁾

ノアは左手をわずかに動かすだけで、電動機付きの車椅子で動き回ることができる。就労を希望するノアに対し、彼の就業専門家であるケリーは、本人主導で行うキャリア計画ミーティングの実施を持ちかけた。ノアはそれを試してみることに決め、親友 2 人、両親、担当の職業リハビリテーションカウンセラー、それにケリーを招いてミーティングを開いた。ミーティングでは、ノアにできないことではなく、本人の才能と能力に重点が置かれた。

ショッピング・モールが大好き ～ 身体を動かし、多くの人に会える仕事がしたい！～

ノアは、他人と交わりがあって、パートタイムで、自宅から 30 分未満の場所で働くことのできる仕事を希望した。彼は地元のショッピング・モールに行くことが大好きだったので、そこで働けるのなら理想的な場所だと思うと語った。ノアは、身体を動かし多くの人に会える仕事を望んでいた。

モールでのフード・デリバリー ～ 小売店員のランチタイムを充実させる！～

ケリーは、フード・デリバリーの仕事を提案してみた。そのアイデアは、モールにあるレストランの一つに配達サービスの仕事を作ることだった。そこで、モールの小売店で働く人たちを対象に、「配達サービスがあれば、料金を払うつもりがあるかどうか」「どのレストランからの配達を希望しているか」について調査を実施した。その結果、モールにある上位 3 つの大型店で働く小売店員の 60% が、「配達サービスに料金を払うつもりだ」と判明した。小売店の従業員には昼食時間が 30 分しかなく、配達サービスがあればゆっくりと食事を楽しめるようになるということだった。ケリーは早速、彼らのお気に入りのレストランを見つけ出し、そこのマネージャーにアイデアを提案した。

ニーズのマッチング ～ ノアの仕事が雇用主の売り上げアップにつながる！～

マネージャーは、そのアイデアをレストランのオーナーに売り込むことができ、ノアは採用された。彼の仕事は、朝のうちにコーヒーとマフィンの注文を取って配達し、昼にもランチの注文を取って配達することだ。この仕事は、「他人と一緒にいて、自分で動き回れる場所で仕事をもちたい」というノアのニーズを満たし、雇用主の売り上げも増やす結果につながった。

教訓

- 自分のキャリアをどうしたいかの指針に関しては、常に求職者に主導権を握らせること
- 仕事を計画するときは、求職者にとって大事なことを含めること
- 企業で行われていないことに注目すること
- ビジネス社会の相手とはプロとして接し、彼らの言葉で話すこと

事例 2：ジョブカービングで雇用主の経費を節約する

読み書きと社交の能力に大きく影響する重度の学習障害のある 22 歳の女性、カーリー¹⁷⁾

カーリーは、高校で基本的な数値データ入力のクラスを修了していたので、ある程度の簡単な配慮と組織上の戦略があれば、その任務を十分にこなせることがわかっていた。彼女は、最初に就業専門家のレオと会った際、数値データだけを入力する仕事がしたいと説明した。しかし、レオは当初、そんな仕事を見つけることができるかどうかわからなかった。雇用主のほとんどは、従業員が複数の任務をこなしてくれることを望むからだ。

希望の就労条件のリストアップ ～ レーシングカーが好き！～

レオ、カーリー、彼女の母親は、カーリーにとって仕事で大事なすべての側面と、どうしたらいい形で就業できるかについて話し合った結果、カーリーが希望する就労条件のリストが出来上がった。

- ・ 朝、定時に出勤するには相当の困難を伴うので、午後一日 3 時間から 4 時間がよい
- ・ 微妙な社交の合図を解釈しなくても済むように、周りの人が彼女に対し単刀直入に接してくれるような場所
- ・ 質問があるときに聞きに行けるスーパーヴァイザーが一人いること
- ・ ジーンズでも構わないようなカジュアルな雰囲気
- ・ 周囲の騒音を消すためのヘッドホンを使用できるような場所

ある日、カーリーはレーシングカーが好きなことをレオに伝えた。

自動車修理工場でのデータ入力 ～ 修理工は専門職に専念、オーナーの経費を節約！～

レオは自動車修理工場の仕事ではどうだろうかと考え、カーリーはそのアイデアを気に入った。レオは自分の車を修理してもらった店に行き、仕事の状況がどんな具合か、どのような種類の仕事で通常、人を雇うのかについて、オーナーに話を聞いた。また修理工のうち 2 名と話をすると、彼らが一日の仕事の終わりにその日やり遂げたすべての仕事についてコンピュータシステムにデータを入力するのに 1～2 時間かかっていることがわかった。二人の修理工は仕事とはいえ、その部分をどれだけ嫌っているかについて話し、その作業は時間の無駄遣いだと思うと語った。

そこでレオがひらめいた。レオはオーナーのために、カーリーができることについての概要を記載した提案書をまとめた。その中には、自動車に関わる作業をすれば労賃で時間当たり 50～60 ドルを稼いでくれる修理工に、オーナーは 22～34 ドルを払ってデータ入力させているという事実を盛り込んだ。カーリーなら時給 9 ドルで毎日 3 時間データ入力を行う用意があり、オーナーにとっては時間当たり 13～25 ドルの節約になるはずだ。オーナーもその提案に心を惹かれたが、まだ迷っていた。レオはうまくいくか様子を見るため、カーリーを 2 ヶ月間試用するよう提案し、オーナーがそれに同意した。

必要な配慮で仕事の効率アップ ～ 満足のいく給与と勤務時間を獲得！～

カーリーは学校でデータ入力を行っていたので、自分に必要な基本的な配慮の一部を知っていた。それらは、データ入力情報用紙を立てかけるスタンド、用紙上の位置を維持するためのマーカー、集中を助けるためのヘッドホン、データ入力フォーム上の大きなフォント、やり遂げる必要のある任務を彼女に指示する人などである。レオは、最初の出勤日までに彼女が支援設備のすべてを準備するのを手伝った。2 カ月後、雇用主はカーリーの仕事ぶりに大変喜び、給与を上げ、勤務時間も増やしてくれた。

教訓

- 求職者が溶け込んで楽しめるような職場文化を探すこと
- 雇用主のため節約できる方法を探すこと
- 一定期間、「試用」条件の仕事から開始すること

事例 3：丁寧な交渉が求職者と雇用主の満足につながる

働いた経験のない 28 歳の男性、ランドール⁶⁸⁾

ランドールはカスタマイズ就業を希望し、就業専門家のボニータに支援を依頼した。彼女はランドールの自宅に本人とその家族を訪ね、彼と一緒に地元のワン・ストップセンターにも出向いた。

基本はディスカバリー ～ まずは本人の全体像を捉える！～

ボニータはランドールの能力や仕事の好み、支援ニーズを知ることができた。彼は外向的で、たまに羽目はずすこともある。順序だてて説明すると新しい事柄も飲み込める、名前を活字体で書ける、簡単な食事なら作れる。家でタオルをたたむ、モノを包む、ボーリングが好きである。ガーデニングの手伝いもする。また、彼は屋外が好きで、希望の勤務時間帯は 9 時～5 時、週末も少しなら働ける。皿洗いや皿拭きは嫌いで、指先を押されると我慢できない。一方、職業上の問題点として、気が散りやすく、手作業は遅い。気を引こうと奇妙な行動を取る、日常業務に変更がある時は事前に警告が必要、作業が終わらないとイライラする、交通手段が限られている。当情報は、支援計画の立案に大いに役立った。

ホームセンターの温室部門での仕事 ～ 企業の満たされていないニーズにターゲット！～

ランドールの職業上の能力と好みを把握したボニータは、地域での仕事獲得に向けて多数の雇用主と面談した結果、大手ホームセンターの部長が興味をもち、事業部の責任者との面談を設定してくれた。温室部門のマネージャーであるマイクとの面談で、冬場は一日数時間、夏場はさらに長い時間を水やりと苗木の移し変えに費やしていることがわかった。彼女はこの水やりと苗木の移し変えを含む仕事のカスタマイズについて尋ねると、マイクは興味を示した。彼と部下 2 人は、在庫の発注と保管、病気や害虫がついた植物の施肥や手当てなど他の作業を終えることができ、お客の対応も可能になるからだ。マイクは、勤務時間は朝 7 時～お昼頃まで、週末出勤有りで時給 6.50 ドルの条件を提案してきた。

さらなる交渉 ～ 求職者と企業の双方のニーズを満たす妥協点を探る！～

ボニータは早速、ランドールと彼の家族にこの話を伝えた。彼らは興味を示したが、ランドールの仕事を覚える能力と指先の感覚の問題が、苗木の移し変えに差し支えないかとの不安があがった。さらに、家族はランドールの仕事上の好みも反映されるよう、もう一步交渉してほしいと希望した。

ボニータは再度ホームセンターを訪れ、雇用交渉を詰めた。彼女は、求職者の交通手段が限られているため、毎朝 9 時までには出勤できない旨を説明し、また、家族と過ごすため、最低月 2 回は日曜日を休ませてほしいと伝えた。マイクは毎週土曜日の出勤を条件に月 1 回の日曜休みに合意したが、出勤時間を遅らせると植物が枯れてしまうので、この変更は飲めないという。そこでボニータは、冬場（9～4 月）は 9 時に入社し、夏場（4～9 月）はもっと早くに入社することを提案すると、彼はこのスケジュールに合意した。ボニータの交渉内容の説明にランドールと家族も合意し、面接の段取りが設定された。

双方のニーズを満たす雇用の成立 ～ 企業への丁寧な説明と確認が満足の鍵！～

面接はスムーズに進むと思われたが、マイクはランドールがきちんと仕事をこなせるか不安を示した。ボニータは、新人研修後に必要に応じて職場での実地訓練を補うし、彼女の役割は職場で行われた指導・研修を補うだけで、必要ならば追加的支援を提供／促進することを再度強調した。以前の説明を思い出したマイクは雇用を決め、最終的にお互いが合意に達した雇用が成立した。

教訓

- 求職者と企業のニーズを満たすよう綿密な交渉を行い、職務をカスタマイズすること
- 両当事者のギブ&テイクがあって、お互いが合意に達する雇用が成立すること

事例 4：強みと好みを活かすために自営業を選択する

自閉症で行動面に関して非言語的、「雇用不可能」とされている 23 歳の男性、ケン⁵⁸⁾

ケンは、高校の特殊教育課程を修了したばかりである。彼は音楽を愛し、音楽を聴くと若干積極的な態度を示すことが報告されている。

利用可能な制度をフル活用 ～好きなことから仕事が生まれる！～

そこで、カスタマイズ就業チームのミーティングが開かれた。参加者はケン、彼の担任、リハビリテーションカウンセラー、ケースマネジャー、両親、教会会員、ジョブコーチ、音楽家・録音技師であった。ミーティングの結果、音楽業界での自営業というアイデアが出された。友人の一人が、余興としてバンドを取り入れているカフェのオーナーを知っていた。政府の中小企業庁(SBA)の支援の下、事業計画を作成した。ケンは、さまざまな資源を組み合わせることで資金とした個別訓練口座を使って必要な備品を購入した。彼が購入した備品は、音響機材、補助技術（コミュニケーション装置）、コンピュータ、音楽業界の専門家との相談で、計 5,939 ドルであった。

カフェのオーナーへ事業の提案 ～綿密な話し合いが信頼関係を築く！～

次に、提案をカフェのオーナーに提出した。ケンが行う事業は、カフェでのバンド演奏を録音してテープに編集し、バンドにそのテープを販売することだと説明すると、カフェのオーナーはそのアイデアを気に入った。また、話し合いでは次のことを取り決めた。

- ・ケンがステレオと録音機材をカフェのオーナーに持っていくこと
- ・オーナーがレコーディングスタジオとして自身のカフェを提供し、事業の拡大に関係なく謝礼は一定であること
- ・出演者の出番は増えるが、一般的なレコーディングスタジオでかかる費用は支払わなくてよいこと
- ・The Music Man は一般的な録音の場であって、彼の役目の維持費を要求しないこと
- ・ケンは出演者に売る目的で編集し完成品を仕上げる
- ・カフェのオーナーは音楽および音響機材に関する訓練を提供し、彼の音楽業界でのコネクションへ事業を売り込むこと

このようにして、「The Music Man」としてのケンの自営業が始まった。

人脈を活用したさまざまな支援 ～人とのつながりが仕事を成功へと導く！～

さまざまな創造的支援は、計画のプロセスを通して見出された。ケンの父親がジョブコーチおよび彼の音楽関連業務のマネージャーを務めた。地元の大学生組合の組合員である知人は、ケンを学生ミュージシャンに引き合わせた。さらに、彼の教会の会員が支援と録音の機会を提供した。最初 3 ヶ月の見積もり額は、月々の経費が計 75 ドル、月々の収入が 1,680 ドルと予想された。ケンは現在、事業の拡大を計画しており、持ち運び可能な機材を使って地元の他の場所での演奏録音を検討している。

教訓

- 求職者の強みと好みを最大限に活かすこと
- 利用できる制度を活用すること
- 雇用主とは徹底的に話し合い信頼関係を築くこと

事例 5： 本人の夢や興味からキャリアを発達させる

重度の発達障害を持つ 35 歳の女性、サラ¹⁸⁾

サラは、10年以上保護作業所で働いてきた。ある日、サラは彼女を担当する就業専門家のジョーに、自分は作業所の外で働いて、何か新しいことがしたいと語った。何がしたいのかジョーが尋ねても、サラにはアイデアが出てこなかった。

本人の隠された希望を探索 ～ どんなに非現実的な夢にもヒントがある！～

そこで、ジョーは彼女の興味について尋ねた。彼女は、「針編みレースの仕事がしたい」「自分の姪や甥と一緒にいたい」「買物に行きたい」と答えた。次に、夢について尋ねられたときに、「私はボストンの市長になりたいの。そして水中に街を再建したいわ」と、サラは大声で言った。この夢は現実的だろうか？全く現実的ではない。だが、ジョーは彼女を制止することはしなかった。代わりにその理由を尋ねた。水中に都市を再建することの何が彼女の心を惹きつけるのか。どうして市長になりたいのだろう。サラにとって市長であることは何を意味するのか。彼女の夢の背後には何があるのか。

本人が語る夢をさらに追及 ～ 夢と現実のつながりを発見する！～

一緒に話し合っただけで追求したところ、ジョーとサラは彼女の夢が何を意味するのかを理解した。サラは政治が好きで、それに自分の体重に不満だった。ジョーは、(サラの許可を得て)彼女の母親と話した後で、いくつか重要なことを発見した。サラは海で泳いでいるときは、自分の体重がそれほど気にならないこと、彼女の兄は大学生のときに上院議員の事務所で働いていて、サラがそれに好奇心をそそられたことなどである。ジョーは、作業場でのサラの狭い作業区域が彼女の気分を落ち着かなくさせており、ずっと水中で過ごすことができたなら彼女はもっと落ち着けるだろうということを実験した。

本人の夢を活かした行動計画 ～ 夢を現実にするための第一歩！～

ジョーとサラは、それらの興味や彼女の変化を望む気持ちを生かした行動計画を実行した。サラは大きな大学の図書館で新しい仕事を見つけ、政治運動のためのボランティア活動団体に加わり、体重を減らすため栄養士とも定期的に会うようになった。

教訓

- 「不可能な」夢でも、本人の興味と要求についての重要な鍵を秘めていること
- 求職者の興味については必ず質問し、その人を突き動かしているものが何かを知ること
- 求職者の答えの背後にある理由を見つけ出すための質問をすること
- あなたが相手の夢について無視しなければ、相手はもっと打ち解けて話をするものであること

事例 6： 求職者の熱意は周囲が期待する以上の成果を上げる

注意欠陥多動性障害がある男性、ジャスティン¹⁸⁾

ジャスティンは高校を出て2年間、地元のファーストフード店で働いていた。彼の生活を知る誰もがこれを大成功だと思った。ただしジャスティンを除いての話である。彼が本当にやりたかったことは、家族の全員と同じようにオフィスで働くことだった。だが、持病の注意欠陥多動性障害のため、オフィスの仕事は現実的ではないと言われていたのだ。コンピュータの使い方を学ぶ機会を与えてくれるようせがんで、ジャスティンは基礎的なワープロの技術を学ぶプログラムに入学させてもらった。彼は6カ月の訓練を終了したが、ワープロのテスト点数はすべて低く、1分間に8ワード入力できるだけで、その正確さは70%だった。

求職者の希望に否定的なミーティング ～ メンバーによる後ろ向きの発言は禁ずるべし！～

ジャスティンが次にどうするかを決定するため、チーム・ミーティングが召集された。ミーティングに出席したのは、ジャスティン、父親のピート、姉のテレサ、就業専門家のジョディ、職業リハビリテーションカウンセラーのボブ、それに訓練のインストラクターのリサだった。ミーティングは非常に否定的な調子で始まり、リサとボブは、コンピュータの訓練プログラムがジャスティンにとってどれほど失敗だったかについて述べた。ミーティングでは、ジャスティンとジョディを除けば、誰もがオフィスの仕事は彼には現実的ではないことに同意し、彼はレストランでの仕事に集中すべきだと思っていた。ジャスティンは皆の反応に明らかに腹を立てた。彼とジョディは会議の前日に会って、オフィスで働きたいという彼の希望とオフィスでの仕事に生かせるスキルについて話し合っていた。彼は毎日きちんとした服を着て、都心まで通勤し、会社の環境で仕事をしたいことについて話をした。

姉の支援による仕事の獲得 ～ 前職で学んだすべてのスキルを活かす！～

長い会議の後で、妥協案が出された。ジャスティンは1週4日間引き続きレストランで仕事をしながら、1日を職探しに費やすというものだ。彼は全員に職探しの支援を頼んだ。4カ月後、ジャスティンの忍耐力が衰った。姉と同じ会社の郵便仕分室で常勤の仕事を与えられたのだ。姉がジャスティンのため、情報交換のための面接と郵便仕分室の見学を手配し、それが仕事につながったのである。その仕事に本当に必要なスキルと彼の現在の能力には開きがあるが、ジョディはレストランで働きながら学んだすべてのスキルを十分認識するよう彼を支援した。時間管理、顧客サービス、ペースの速い環境で働くこと、緊急の要件に対応し、複数の任務を処理する能力などである。ジョディから最初のジョブコーチを受けた後、同僚からのある程度のナチュラル・サポートもあって、ジャスティンは一人で仕事がやれるようになった。

周囲の期待以上のキャリア・アップ ～ 仕事への熱意が実を結ぶ！～

5年後、ジャスティンは社内で二度昇進していた。彼は現在、表玄関の受付でフロントとして働いており、客を迎えたり、荷物を運び込んだり、自分のコンピュータに基本的なデータの入力を行っている。

教訓

- 本人とその能力を信じること
- 求職者の情熱を活かすこと
- 本人が持っている移転可能なスキルを本人に認識させること

事例 7： 人脈を最大限に活かして次のステップへの足がかりとする

重度の脳性麻痺をもつ女性、ジュディ⁷⁰⁾

ジュディは車椅子だけでなく、コミュニケーションのための装置も使用している。彼女は3年前に英文学の学位を取得して大学を卒業し、舞台芸術の研究と経験もある。しかし、それ以後、どのような職も見つけることには成功していなかった。彼女の夢は役者や監督になることだが、現在の仕事上の目標は、物を書いたり編集する仕事を見つけることである。

きっかけは職業実習プログラム ～ 人脈の拡大が次のステップへつなぐ！～

ジュディに職場実習のプログラムに参加する機会が巡ってきた。そこでは2つの異なる職場環境を試すことになった。一つは広報部で文書作成のアシスタントを務め、もう一つは同じ会社の別の部署でプロジェクトウェブページのアシスタントを務める仕事である。

彼女の新しい雇用支援チームの手配により、就業専門家、職業リハビリテーションカウンセラー、職場実習の監督、家族およびホームヘルパーと一緒に、彼女は個人中心の職探しミーティングを持った。潜在的な仕事の選択肢と検討すべき具体的な接触先や資源についての提言とともに、彼女の長所とスキルについての印象を述べてくれた、かつての現場研修の指導教官や教師からの手紙を集めることで、彼女はこのミーティングを最大限に活用した。ジュディと彼女の就業専門家がその人脈に当たってみると、話をすべきさらに多くの人を紹介してもらえた。また、彼女の職場での生産性とコミュニケーションを改善するための最新の装置を入手する助けとなる、支援技術の評価のための照会にも結びついた。

ポートフォリオの作成とその効果 ～ 自分を最大限にアピール！～

ジュディは自分の背景と興味および自分で書いたものなどを伝えるために、ポートフォリオをまとめることに決めた。それはジュディにとっては、彼女の意欲、才能および能力を明確に伝えながら、面接担当者の関心を惹きつける上で「橋渡し」役を果たすような見事な手段になった。

タスクリストと支援ネットワークの活用 ～ 常に前に向かって行動する！～

現在、ジュディには創造的な仕事のアイデアと活動を進めるための仕事の見込みに関する長いリストがある。ジュディの新たな方針と支援ネットワークに加え、彼女の精力的な情熱を考えれば、彼女が自分の望む仕事を見つけることは時間の問題だろう。

教訓

- 仕事獲得につながる機会を見逃さないこと
- 個人のネットワークを最大限に活用すること
- 自分を最大限にアピールできる手段を見つけること

事例 8：職務再編成が日々多忙な従業員の負担を軽減する

中程度の知的障害のある若者、ジェローム⁶⁶⁾

就業専門家のレイチェルは、ジェロームの職探しに先立ち、彼が自分の職業能力や興味、潜在的支援ニーズを確認できるよう支援するため、各種の機能評価活動で彼と一緒に過ごし観察した。ジェロームは完全な身体能力を備え、手を使って働くことを好きで、言葉も申し分無い。また、さまざまな種類の仕事に興味を持っていて、小売店やフードサービスの仕事に興味を示した。彼の潜在的な職業上のニーズの中心は、長期に渡って仕事に就き、複数の職務を遂行する方法を学び、社会とつながりを持つことだ。

シーフード・レストランでの下準備コックの仕事 ～ 多忙な職務の発見は仕事獲得のチャンス！～

ある日、レイチェルは地元のシーフード・レストランのマネージャー、ウォーターズ氏に会った。彼女は、業務内容について話を聞き、自分が提供できるサービスの概要を説明した。その後、職場見学が認められたので、業務全体とさまざまな従業員の働く姿をじかに観察する機会が得られた。レイチェルは見学しながら、下準備を担当するコックの役割と責任について質問した。ウォーターズ氏の話では、下準備のコックには 36 種類の必須職務があり、適切な調理器具・道具・製品・設備を使つてのメニュー品目の下ごしらえ・調理から、適正な在庫の管理・維持、食品の回転まで多岐に渡る。彼と話するうちに、ランチ事業拡大に向けて、もう 1 人下準備のコックの採用を考えていることがわかった。

職務再編成の提案 ～ レストランにとっての利点をアピール！～

レイチェルはチャンスの到来とばかり、下準備コックのポストの再編成についてウォーターズ氏に提案し、下準備コックの職務の一部を、特定の職務を遂行できる者に助手のポストとして再割り当てすれば、会社が規定する新規の下準備コックを雇わなくてすむことを説明した。レイチェルはジェロームを念頭に置いて、この種の仕事に興味を持ちそうな若者がいること、コックの仕事をもう少し見学できれば、雇用案を考え出せることをウォーターズ氏に伝えた。

提案書の作成 ～ 本人のできることをレストランのニーズとマッチング！～

さらに観察してみると、下準備コックはジェロームに覚えられそうなくつかの職務を譲れば、もっと複雑な職務をこなす余裕ができることに気づいた。レイチェルはジェロームと彼の両親とこのアイデアについて話し合い、彼を下準備コックの助手として雇用を勧める提案書を一緒に作成した。提案した彼の仕事は、じゃがいもの油塗りと包装、ハウスサラダ作り、ベークドビーンズとコールスローの盛りつけで、勤務は週 5 日の 1 日 4 時間、賃金は他の調理助手と同水準の時給 6.50 ドルだった。

業務の効率アップとコスト節約 ～ 企業のニーズを捉えた提案は最大の魅力を放つ！～

翌日、レイチェルが提案書をウォーターズ氏に手渡すと、彼は下準備コックの仕事量を軽減するというアイデアを気に入った。彼は、これがコスト節約になることにも気づいた。新しい下準備コックを雇って訓練すれば、助手のポストを設けるよりもはるかに多額の費用がかかる。ウォーターズ氏は提案書に目を通した後、ジェロームに交渉した仕事に応募して面接を受けてほしい旨をレイチェルに伝えた。ジェロームは、ウォーターズ氏と下準備コックとの面接を受けた後、その仕事をオファーされた。彼はすぐに承諾し、下準備コック助手としての新しい仕事を始めた。この例は、1 つの仕事（下準備コック）について交渉し、2 つのポスト（下準備コックとその助手）に再編成したプロセスを示している。

教訓

- 職場訪問や面談から、就労環境や従業員の状況を十分に把握すること
- 企業から十分な情報を収集し、企業にとってのメリットを見出すこと

参考文献

1. Al-Mateen, C.S.: Seeking Mental Health Treatment-A Primer for African Americans. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
2. Baum, P., Buchanan, L., Cuzzo, L., et al.: Module 1 Typecasting: Understanding Disability. Workforce Discovery: Diversity and Disability in the Workplace, 2004.
3. Baum, P., Buchanan, L., Cuzzo, L., et al.: Module 2 Legal Implications: An Overview of the Americans with Disabilities Act (ADA) . Workforce Discovery: Diversity and Disability in the Workplace, 2004.
4. Baum, P., Buchanan, L., Cuzzo, L., et al.: Module 3 Reasonable Accommodation. Workforce Discovery: Diversity and Disability in the Workplace, 2004.
5. Baum, P., Buchanan, L., Cuzzo, L., et al.: Module 4 Etiquette: Communication and Interaction. Workforce Discovery: Diversity and Disability in the Workplace, 2004.
6. Baum, P., Buchanan, L., Cuzzo, L., et al.: Module 5 Best Practices for Trainers . Workforce Discovery: Diversity and Disability in the Workplace, 2004.
7. Brooks-Lane, N.: Creating a Diversified Funding Base. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2004.
8. Brooks-Lane, N.: Self Employment. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
9. Brooks-Lane, N.: Staff Training and Development for Organizational Change. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
10. Butterworth, J. & Fesko, S.: Successful Organizational Change. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2004.
11. Callahan, M.: Customized Employment Q and A. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, (n.d.).
12. Callahan, M.: Customized Employment - Going Beyond Supported Employment Towards the Generic Workforce System. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
13. Callahan, M.: Customized Employment. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
14. Callahan, M.: Discovery and Customization - The Touchstone of Customization: Who is this Person?. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
15. Callahan, M. & Mast, M. : Using Discovery and the Vocational Profile Strategy as the Foundation for Employment Planning and as an Alternative to Traditional Evaluation. Individualized Career Planning Model, 2001.
16. Callahan, M., Mast, M., & Shumpert, N.: The Profile Planning Meeting: A Process for Assuring Customized Employment Outcomes. Individualized Career Planning Model, 2000.
17. Condon, C., Enein-Donovan, L., Gilmore, M., & Jordan, M.: When Existing Jobs Don't Fit: A Guide to Job Creation. The Institute Brief: The ICI Professional Development Series, 2004.
18. Condon, C., Fichera, K., & Dreilinger, D.: More Than Just a Job: Person-Centered Career Planning. The Institute Brief: The ICI Professional Development Series, 2003.
19. Condon, E.: Individualized Career Planning for Students with Significant Support Needs Utilizing the Discovery and Vocational Profile Process, Cross-Agency Collaborative Funding and Social Security Work Incentives. Individualized Career Planning Model, 2006.
20. Condon, E., Callahan, M., Moses, L., & Brown, K.: A Key for Completing the Vocational Profile: A Document to Capture the Information Learned in Discovery. Individualized Career Planning Model, <http://ruralinstitute.umd.edu/transition/careerplanning.asp> (n.d.).
21. Cook, J.A.: Employment Intervention Demonstration Program. Training: Online Courses:

Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.

22. Cowart, D.: Medicaid Waiver Funding: An Agency Example. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
23. Durke, B.: Organizational Change: Allegan County Community Mental Health. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
24. Dutton, D.: A Parent's View on Customized Employment. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
25. Gamble, M. & Saab, T.: Job Accommodation Network's Approach to Reasonable Accommodations. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
26. Gandolfo, C., Butterworth, J., Lavin, D., & Elwood, L.: Staff Development. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2004.
27. Georgia Project Access: Customizing Employment: Key Concepts . , (n.d.).
28. Grant, R. & Brooks-Lane, N.: Developing Collaborative Community Partnerships. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2005.
29. Griffin, C.: Self-Employment for Individuals with Disabilities. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
30. Griffin, C. & Hammis, D.: . Making Self-Employment Work for People with Disabilities, 2003.
31. Griffin, C. & Hammis, D.: Self-Employment and Microenterprise: A Customized Employment Option. , <http://www.onestops.info/pdf/SelfemploymentCE1.pdf> (n.d.).
32. Hutcheson, S.: Parent's Perspective on Customized Employment. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
33. Hutcheson, S. & Revell, G.: Developing a Business Plan for Organizational Change. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2005.
34. Inge, K.: Demystifying Customized Employment for Individuals with Significant Disabilities . Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2005.
35. Inge, K. & Target, P.: Supporting Community Employment as an Employment Outcome. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2004.
36. Inge, K. & Target, P.: Addressing Parental Concerns. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2004.
37. Inge, K. & Target, P.: Assistive Technology as a Workplace Support. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2005.
38. Inge, K., Targett, P., & Revell, G.: Changing Staff Roles. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2004.
39. Institute for Community Inclusion: Finding the Right Job: Job Seeker Planning Tool. , http://www.onestops.info/article.php?article_id=97 (n.d.).
40. Jordan, M., Yager, A.S., Enein-Donovan, L., et.al.: Starting with Me: A Guide to Person-Centered Planning for Job Seekers. Tools for Inclusion: Family and Consumer Series, 2002.
41. Judge David L. Bazelon Center for Mental Health Law: Blending or Braiding Federal Funds. , <http://www.bazelon.org/issues/children/publications/mixmatch/blendbraid.htm#> (n.d.).
42. Luna, J.: Making The Business Connection. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
43. Mark Gold & Associates: Tips for Effective Employment Planning, The Vocational Profile Meeting. Individualized Career Planning Model, <http://ruralinstitute.umn.edu/transition/careerplanning.asp> (n.d.).
44. Mark Gold & Associates: Script for Job Development. Individualized Career Planning Model, <http://ruralinstitute.umn.edu/transition/careerplanning.asp> (n.d.).

45. Maryland Customized Employment Partnership: Advanced Job Development: Using Customized Employment Methodology. , (n.d.).
46. Maryland Customized Employment Partnership: Tools for linking and negotiating with employers. Customized Employment Tools, <http://www.marylandcep.org/cetools.html> (n.d.).
47. Mast, M. & Callahan, M.: The Vocational Profile and The Profile Meeting: A Process not a Form. Individualized Career Planning Model, <http://ruralinstitute.umt.edu/transition/careerplanning.asp> (n.d.).
48. Maxwell, B.: Organizational Change: EmployAbility, Inc., Bartlesville OK. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
49. Miller, K.: Staff Training and Development. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
50. Miller, K.: Customized Employment: Developing Employment specialist Skills at the Organizational Level. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
51. National Center on Workforce and Disability: One-Stop Career Centers and the New Ticket to Work and Self-Sufficiency Program. OneStops. info, 2002.
52. Office of Disability Employment Policy, U.S. Department of Labor: Small Business and Self Employment for People with Disabilities. , 2000.
53. Office of Disability Employment Policy, U.S. Department of Labor: Solicitation for Grant Application (SGA01-06) ; Customized Employment Grants. Federal Resister, 2001.
54. Office of Disability Employment Policy, U.S. Department of Labor: Office of Disability Employment Policy; Customized Employment Grants. Federal Resister, 2002.
55. Office of Disability Employment Policy, U.S. Department of Labor: [SGA 03-13] Customized Employment Grants Initiative. Federal Resister, 2003.
56. Office of Disability Employment Policy, U.S. Department of Labor: Customized Employment - Practical Solutions for Employment Success. , 2005.
57. Office of Disability Employment Policy, U.S. Department of Labor: Supports for Small Business Development and Self-Employment of People with Disabilities. , <http://www.dol.gov/odep/programs/promotin.htm> (n.d.).
58. Parent, W.: Supported and Customised Employment. CIL's Transition "Best Practices", 2004.
59. Pitonyak, D.: Supporting a Person with Difficult Behaviors. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
60. Price, J.: Customer Driven Services. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
61. Quimby, E.: Thinking about Supported Employment and Cultural Competence. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2003.
62. Revell, G.: Employment Supports for Individuals with Severe Mental Illness. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2005.
63. Revell, G.: Funding Consumer-Directed Employment Outcomes. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2005.
64. Rutkowski, S.: Project SEARCH. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
65. Social Security Administration: Working While Disabled -- A Guide To Plans For Achieving Self-Support. SSA Publication, 2004.
66. Targett, P.: Job Negotiation and Customized Employment. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
67. Target, P. & Inge, K.: Workplace Supports . Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2004.
68. Target, P. & Inge, K.: Employment Negotiations. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2005.

69. Target, P. & Inge, K.: Disclosure. Training and Technical Assistance for Providers : Customized Employment Q&A Fact Sheets, 2005.
70. Tennessee Customized Employment Partnership: Customized Employment: Updating Approaches to Help People Achieve Jobs They Want. Tennessee Customized Employment Partnership Infobrief, 2003.
71. Tennessee Customized Employment Partnership: Employer Perspectives and Customized Employment. Tennessee Customized Employment Partnership Infobrief, (n.d.).
72. Wehman, P.: Employment, Productive Life Roles and Income Maintenance. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
73. Wehmeyer, M.: Self Determination: The Most Natural Support. Training : Online Seminars, <http://www.t-tap.org/training/onlineseminars/os.html> (n.d.).
74. Worksupport.com: Supported Employment Fidelity Scale. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
75. Worksupport.com: Research. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
76. Worksupport.com: Using The Supported Employment Fidelity Scale: An Introduction for Practitioners. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
77. Worksupport.com: Supported Employment Interview with Dr. Robert Drake and Dr. Paul Wehman. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
78. Worksupport.com: Organizational Marketing. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
79. Worksupport.com: Organizational Image. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
80. Worksupport.com: Developing a Marketing Strategy. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
81. Worksupport.com: Marketing Activity Introduction. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
82. Worksupport.com: Answers. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
83. Worksupport.com: Features/Benefits/Services. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
84. Worksupport.com: Summary Comments on Creating Business Partnerships. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
85. Worksupport.com: Interagency Partnerships. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
86. Worksupport.com: Customer Profile. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
87. Worksupport.com: Customer Profile Interview with Dennis Born. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
88. Worksupport.com: Customer Driven Services: Interview with Jesse Price. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
89. Worksupport.com: Customer Profile Activity-What is your opinion?. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.
90. Worksupport.com: Tips to Remember When Assisting People with Disabilities in Their Advocacy Efforts. Training: Online Courses: Supported Competitive Employment for Individuals with Mental Illness, 2006.

視覚障害その他の理由で活字のままではこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することを認めます。

その際は下記までご連絡下さい。

障害者職業総合センター企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

なお、視覚障害者の方等でこの報告書（文書のみ）のテキストファイルをご希望されるときも、ご連絡ください。

資料シリーズ No.36

カスタマイズ就業マニュアル

編集・発行	独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター© 〒261-0014 千葉県美浜区若葉3丁目1-3 電話 043-297-9067 FAX 043-297-9057
発行日	2007年3月
印刷・製本	大東印刷工業株式会社
