

社会人スキルアップ 就労支援者として

2025年神奈川県障がい者就労支援力向上研修

社会福祉法人電機神奈川福祉センター

川崎障害者就業・生活支援センター

小川菜江子

お申込みされた事業所内の職員に限り複製・配布・使用することができます。
資料の一部若しくは全部を許諾なく配信、インターネット上へのアップロード等することを禁止します。

就労支援における社会人スキルの活用

- 就労支援は支援対象者本人を中心に、企業・関係機関と密に連携して行うため常に外部と接点を持ち、外部から「見られ」て「相手の基準で判断される」機会が多い
- 支援対象者にとって、支援者は社会人としてのお手本、モデル
- 企業や外部機関からすると支援者は、その機関の顔、支援対象者と企業・機関をつなぐ信頼すべき相手
- バランスよく支援するために社会人スキルを用いる
- 自分の基準・常識—職場の基準—地域の基準—社会の基準
- 視点は「誰のための支援なのか」
- 社会人スキルの規律性と柔軟性

支援者の行動はどのように見えるでしょうか

事例1 実習前の企業見学で、同行支援者が作業用シャツ、ジーンズ(本人はスーツ)

事例2 初めての企業を訪問するとき、所属事業所のパンフ持参なし、所属事業所や支援内容の説明なし

事例3 企業や関係機関との情報共有場面で、支援者が本人のことではなく自分のことばかり話す

事例4 本人を引率中、支援者は携帯電話の画面を頻繁に見ている

- 本人や企業から注意・指摘のあった事例
- 社会人スキルの状況把握力が問われる事例
- 自分がではなく、相手がどのように受け止めるか考えて行動を

良い印象を持ってもらう

■ 第一印象は良い方がいい

対面時の支援員の態度でダメなのは...腕組み・頬づえ・足を揺らして
落ち着かない、黙る、しゃべりすぎ、言葉遣いが粗い など

電話での支援員の態度でダメなのは...ぶっきらぼう・不愛想、一方的
に話す、相手の言葉にかぶせて話す、通話終了時にガチャンと切る
など

- 課題対応力やセルフコントロール力、傾聴力を発揮することで良い印象を持ってもらうことにつながる
- 事業所内での支援、支援員自身の職場でのコミュニケーションの円滑化に役立つ

スキルアップの方法

- 名刺の受け渡し方、お辞儀の角度、電話応対、ビジネス文書の書き方などは素材がたくさんあるので自己学習可能
- 服装・身だしなみ、書類やパンフレット・情報収集範囲など支援に関して準備することは周囲に相談
- 言動について、相手軸になっているか上司や同僚にチェックしてもらう
- 支援対象者や関係機関から意見・指摘を複数回受けた人は要注意、自己の言動振り返りと改善を
- 言い方を変える、クッション言葉の活用など自分の表現方法を変更する
- 整理して伝える力をつける(短期間では身につかない、継続的に)
- 自分悪くないんで、といった態度や言い方は良い印象にならない
- 相手に合わせた「伝わりやすさ」を目指して試行

スキルアップの機会

- 与えられることを待たず、自ら機会を得る姿勢が大切(それも社会人としてのスキル)
- 管理者の責務でもあり、同時に自らの責務でもある
- 研修受講、テキストや動画等での学習、受講内容を職場で発表して共有、利用者向けに講義実施 等
- 接遇マナー5原則「表情」「挨拶」「身だしなみ」「話し方」「態度」
- 接遇の基本行動：見る・聴く・届ける・伝える・意識を持つ・安心感を与える
- 福祉や支援サービス以外に、関わりのある項目の知識を蓄積

支援者として成長する機会を見つけていってください
ご覧いただきましてありがとうございました