

解説版

職場適応・定着のために

犯罪や非行をした人の
社会復帰を支援する事業者の方へ



特定非営利活動法人 大阪府就労支援事業者機構

助成：日本財団

I 事業主の皆様へ

このリーフレット〈解説版〉「職場適応・定着のために」は、犯罪や非行をした人（以下「対象者」という。）の雇用に携わる事業主の方々向けに、対象者を職場に適応させるための指導や支援する際の一助となるよう、その支援の方法についてまとめたものです。同じタイトルのリーフレット〈ダイジェスト版〉の内容をさらに掘り下げ、具体的に整理しています。

対象者の雇用に当たって必要な平素の確認は、チェック項目形式でまとめたリーフレット〈ダイジェスト版〉を、さらに、気になるところや、対象者の問題があることへの理解を深めたい場合には、その都度、リーフレット〈解説版〉の該当部分を確認するなどして御活用ください。

本誌
ダイジェスト版
参照箇所

目次

I 事業主の皆様へ	1	1
II 受入準備編	2	2
1 対象者を受け入れるための雇用のステップ	2	2
(1)雇用の流れ	2	2
Q1 協力雇用主はどんな支援が受けられる？		
Q2 対象者雇用の求人をする事により、協力雇用主として登録していることが公表されてしまうのではない？		
Q3 面接をしたら採用しなければならない？		
Q4 面接で対象者の職業適性がわからないときは？		
Q5 雇用後の接し方がわからないときは？		
Q6 対象者を職場定着させる自信がないときは？		
(2)個人情報の取扱い	5	2
2 受入準備	5	3
(1)対象者の理解	5	3
(2)事業主における関わり方のスタンス	7	3
III 職場適応・定着編	8	4
1 業務を教える	8	4
(1)業務を教える際の配慮	8	4
(2)業務の教え方	9	4
2 業務の理解状況の確認	10	4
3 職場でのトラブルに対する対応	11	5
4 将来に対する見通し	12	5
5 対象者に対する日頃の声掛け・面談	13	6
(1)就職直後	13	6
(2)勤務状況等の変化が認められるとき	14	6
IV 雇用に関する相談・支援機関	15	7

Ⅱ 受入準備編

1 対象者を受け入れるための雇用のステップ

ダイジェスト版参照箇所 p.2

(1) 雇用の流れ

対象者雇用の流れ（協力雇用主の登録→求人申込み→面接→採用→職場定着）の中で、これまで多くの御質問等が寄せられたところを解説します。

Q1 協力雇用主はどんな支援が受けられる？

A1 協力雇用主が受けられる支援には、以下のものがあります。

◇対象者雇用の手続や対象者の抱える就労上の課題解決等に関する相談

保護観察所や更生保護就労支援事業所による、採用や職場定着に関する個別相談

◇刑務所出所者等就労奨励金

対象者を雇用し、必要な生活や職業に関する指導・報告を実施していただいた場合に、最長1年間、最大で72万円を支給

◇トライアル雇用制度

ハローワークの職業紹介により、対象者を試行的に雇用した場合、最長3か月間、月額4万円を支給

◇身元保証制度

身元保証人を確保できない対象者により、雇用してから1年以内に協力雇用主が業務上の損害を被った場合、一定の条件を満たす損害について、上限額の範囲内で見舞金を支給

Q2 対象者雇用の求人をする事により、協力雇用主として登録していることが公表されてしまうのではないかな？

A2 協力雇用主として登録されたという情報は、保護観察所やハローワークの関係者のみで厳重に取扱い、協力雇用主の同意なく、他の用途に使用しません。また、公共職業安定所（ハローワーク）に対象者の求人登録をした場合にも、対象者の専用求人窓口のみで取り扱い、他の求職者に公表されることはありません（「非公開」として取り扱われます。）。

【参考】

対象者の専用求人は、次の2種類あり、求人しようとする対象者の状態によって、手続が異なります。

ア 地域において生活を始めている対象者を求人する場合

既に刑務所を出所するなどしている対象者の求人は、「刑務所出所者等専用求人」として行います。詳しくは、保護観察所・ハローワークに御相談ください。

イ 矯正施設に収容中の対象者を求人する場合

刑務所などに収容されている対象者を出所後に雇用しようとする際の求人は、「受刑者等専用求人」として行います。求人を希望する矯正施設を指定する必要がありますので、ハローワークで手続を行う前に、コレワーク（法務省の機関である全国8か所の矯正管区に設置）で矯正施設の指定について御相談ください。



Q3 面接をしたら採用しなければならないか？

A3 面接により、対象者の採用が義務付けられることはありません。

対象者による採用面接も、一般の求職者と同様、職歴、求職条件、やる気、就労上の問題等、対象者の適性を把握した上で、御社で採用可能かどうかを判断してください。

Q4 面接で対象者の職場適性がわからないときは？

A4 限られた時間の面接では、対象者の職場の適性の判断は難しい場合があります。不安がある場合には、保護観察所、更生保護就労支援事業所などに対して、面接の立会いや、相談を求めることも可能です。

◇マッチングの重要性

職場のミスマッチをできるだけ最小限に抑えることが、対象者がやる気を持って業務に従事し、職場定着するための基本となります。そのためには、面接や保護観察所などのアドバイスを通じて対象者の情報を収集することはもとより、御社の雇用条件、対象者が従事する業務内容、職場の雰囲気などを具体的に対象者に伝える必要があります。

◇対象者の特性

対象者に統一的な特性があるわけではありません。ただし、何度も失敗をしている対象者の場合、採用面接時にはきちんと受け答えができていても、ささいな失敗ですぐに投げ出してしまったり、通常は身に付けるべき常識などを知らなかったりすることがあります。国が対象者の個人情報全てを提供することは困難ではありますが、個々の対象者の特性と職場がマッチするかどうかについては、保護観察所などと相談することができます。

また、内定通知を出す前に、事業所見学（対象者が実際に職場を見学）や職場体験講習（対象者が実際の職場で業務を体験）を活用して、あらかじめマッチするかどうかを見極める方法もあります。

◇採用面接時の留意点

選り好みしないで雇い入れるつもりで採用面接に臨んだり、面接時の態度が問題なかったのに細かい話を聞く必要がないと判断したりする事業主がいらっしゃいます。

しかし、対象者の中には、雇用直前に内定を辞退したり、雇用直後に離職したりする者が少なくありません。仮に絶対に雇用すると強く決心されている場合においても、あらかじめ雇入れ後の課題に対応できるよう準備するため、あるいは、対象者に覚悟をもって就職するよう動機付けるためにも、限られた時間ではありますが、対象者を正確に知り、また、対象者に御社のことをきちんと知ってもらうような面接を心掛けていただく必要があります。

特に、これまでの従事した仕事の感想や、就職又は離職した理由は確認すべきでしょう。



Q5 雇用後の接し方がわからないときは？

A5 特別な接し方の技法を身につけなければならないということはありません。ただし、次の基本は押さえておく必要があります。

◇対象者の特性や事情を理解し、個性を尊重すること

対象者の中には、ささいなことであきらめてしまったり、一般常識が身についていなかったりする者も一定数います。対象者ごとの課題を把握し、個々の就労上の事情に応じた対応をすることを心掛けます。

◇対象者の人権に配慮すること

過ちを犯したとはいえ、それを助けようとする事業主が、他の従業員と違った扱いをすることは、何らメリットがありません。過ちのこをもち出して指導することは絶対に控えなければなりません。

◇モチベーションを高める働き掛けの例

- 【良い例】
- ・一人一人の長所に着眼して、成功した場合には確実に評価すること。
 - ・具体的な目標を設定させ、その達成状況を一緒に確認すること。
 - ・失敗やミスに対しては、改善のための具体的な指摘をすること。
- 【悪い例】
- ・本人に確認せずに、無理やり業務を強制する。
 - ・失敗やミスに対して頭ごなしに怒鳴る。

Q6 対象者を職場定着させる自信がないときは？

A6 次の5つの「明確化」を参考に、可能なところから準備しましょう。

◇業務(内容、手順)の明確化

「この業務は、このやり方、この条件で、この水準までやる。」という取り決め、いわゆる業務の「手順・標準」を決めておくと、教える側も教えられる側も、共通認識の下、取り組みやすくなります。業務マニュアルを整備すると、なお良いでしょう。業務の到達点を「明確に見える化」することで、対象者が主体的に業務の達成状況を確認できます。

◇労働時間や待遇の明確化

具体的な労働条件等の明示がないと、勤務態度がルーズになりかねません。特に、①労働時間、出勤日、②休暇の取得方法、遅刻又は欠勤の場合の連絡方法、③給与関係(基本給・手当、賃金支給日)、通勤方法、本人の負担費用の有無等、はあらかじめ説明しておきます。

また、前借や社員寮の提供に対する相談に対しては、事業主ができること・できないことを明確に伝えることが肝要です。

◇業務指示者の明確化

対象者の業務を指示する責任者を決めておきましょう。業務指示の責任者が不明瞭な場合、指示や監督が曖昧になり、失敗や事故が起こりやすくなります。

◇困りごとの相談担当者の明確化

対象者は、業務の遂行や人間関係の困りごとに対して、自力での対処が難しい場合もあります。その際、誰に相談したらよいかかわからないと、一人で抱え込んでしまうこととなります。困りごとの相談担当者をあらかじめ指定し、対象者と共有しておきましょう。

◇業務外・職場外のフォロー体制の明確化

対象者は、私生活の悩み(将来展望、余暇の過ごし方、新しい生活への戸惑い等)を抱えています。生活の破綻は仕事の破綻に直結するため、悩みを聞きやすい関係作りや、問題発生時の対応体制を平素から準備しておくことが良いでしょう。

(2) 個人情報の取扱い

対象者に関して知り得た個人情報（個人の秘密）は、対象者本人の了承なく第三者に伝えることは厳に控えてください。本人の了解を得たとしても、特に、犯罪前歴は慎重に扱い、情報の内容や伝達の範囲、秘匿の徹底等について配慮願います。

＜個人情報について支障が生じた例＞

一部の職員に対象者の犯罪前歴を説明したが、秘匿について徹底していなかったため、会社全体に情報が知れ渡り、いたたまれなくなった本人が退職した。

2 受入準備

ダイジェスト版参照箇所 p.3

(1) 対象者の理解

対象者であることをもって、就労能力や就労態度などについて特定の傾向や問題点があるわけではありません。過去の対象者の就労状況を見ても、犯罪により就労先に迷惑をかけるケースはめったにありません。したがって、対象者を犯罪前歴者としてステレオタイプ（固定した見方）で対応することは禁物です。

対象者の就労上の強みと弱み（課題）は様々です。一人ひとりの個性や事情を理解することが、雇入れの第一歩です。

● 対象者の強みを見つける手掛かり

対象者との面接等を活用し、「得意なこと（ほかの人より優れていて、楽しく取り組めること）」、「仕事を通してやりたいこと」、「価値を感じること」等について、対象者自身がどのように考えているのか、問い掛けてみることです。

また、自分自身の強みを見出せない対象者も多いのですが、以下の切り口をヒントに、対象者に話題を投げ掛け、強みを拾い出していく方法もあります。

◇ 就労意欲

受刑者に対する釈放時アンケート調査結果（2018年法務省）によると、「受刑生活で得られたもの」の1位は「自分の問題を見つめ直せた」、2位は「二度と再犯をしない決意ができた」とあるように、対象者の多くは、二度と犯罪をしない決意を抱いています。面接では、そのような意欲ややる気が感じられる言葉を拾い、具体的な行動につながるよう促すとよいでしょう。

◇ 就労経験や就労による成功体験

例えば、同業種での就業経験が長い者は当該業種に必要な能力や忍耐強さが、多様な業種での就業経験を有する者は適応力や柔軟性が、強みであると考えられます。10人いれば10人なりのやりがいや成功体験を有しているものです。対象者自身の表現や言葉を手掛かりに探っていきましょう。

◇ 職務遂行の責任感や生活規律

刑務所・少年院で学んだことや得られたことを理解し活かしていくこともよい方法です。規律正しい健全な生活を前提に、職業訓練や刑務作業を通し、職務遂行に対する責任感や礼儀などが培われています。

● 対象者の課題（弱み）に対する配慮

対象者の抱える課題は、一人ひとり異なるものですが、対象者を理解する際の参考として例示します。

◇前職からのブランク

前職と同業種に就業する場合、ブランク期間に業界ルールや取扱いに関する変更が生じていることもあります。

対象者にブランク期間の業界の動きについて学習を促したり、必要な情報を提供したりすることは、ブランクに対する不安の解消に役立ちます。

◇自己イメージの低下、社会の目に対する不安

犯罪による信用失墜から、自己イメージが低下し、自信を無くしています。また、社会の目に気がし、行動がぎこちなく見えることもあります。

実際の業務を通して、手応えを一つずつ体感させていくことが、対象者自身の抱えている自己イメージを「負」から「正」へ塗り替えていく近道です。

◇家族・社会との疎遠・孤立

家族から愛想を尽かされている場合、対象者自身が家族に迷惑を掛けたくないと距離を置いている場合、社会サービスの存在や活用の仕方がわからない場合など、対象者の置かれている状況は様々です。

対象者にとって、職場が、唯一の社会との接点となっている場合もあります。

◇健全な生活を営めなかったことによる就労上の困難性

本来、家庭教育や学校教育、健全な社会経験で身に付くはずの行動や価値観が十分に形成されなかったことから、成功体験が乏しくあきらめやすい、目先のことを優先し計画性がない、規則正しい生活が身に付いていないなどの課題を抱えています。

◇職業経験の乏しさによる困難性

特に若年の対象者には、ビジネスマナーが不十分であり、就労に対する不安から就職活動に消極的な傾向が見受けられます。非常に不遜な態度に見えても、対象者本人には悪気がない場合があります。

矯正施設では、近年、ビジネスマナーや対人スキルの習得に力を入れて取り組んでいます。

◇現在の就労に対する問題や不安

収入額を最優先して就職先を決定し、雇用開始後になって、求人条件や適性と業務内容が合わず、早期退職に至る例が相当あります。

他方、対象者の中には、ある程度、中長期的な就労計画を持っていて、当座は日銭が稼げる日給制の企業や前借のできる企業を希望し、生活が安定してくると本来希望の職業へ転職する場合がありますので、採用面接時に、就労に対する将来の見通しを確認しておくといでしょう。

◇社会生活への移行に際し、体力や体調が適応できない。

就職や転職の時期は、不安が強く、誰もが体調を崩しがちですが、特に、対象者の多くはストレスに弱く、このような不調が生じやすいものです。体調不良に対する適切な対処方法がわからず、また、周囲に相談ができない場合は、欠勤に結び付きやすくなります。

◇平日に保護観察所で実施する薬物プログラムなどに出席する義務がある。

保護観察の出頭日やプログラムは平日に実施されます。あらかじめ、対象者本人と出頭日やプログラムの出席の有無について確認しておきましょう。

対象者が仮釈放中であるなど保護観察を受けている場合には、転居や出張する場合には事前に保護観察所の許可が必要だったり、例えば、飲酒上の問題があって飲酒を禁止されていたりする者もいるなど、一般の人と違った立場となります。

こうした保護観察中の身分である人の取扱いについては、あらかじめ保護観察所とすり合わせをしておく必要があります。

(2) 事業主における関わり方のスタンス

対象者は、就職した当初は、「二度と罪を犯さない。」と決意をしているものですが、新生活や慣れない仕事に対する不安があり、社会の荒波を乗り越えていくつらさの中で、ややもすると、ささいなことであきらめ、やる気をなくすおそれもあります。

やってみせ、言って聞かせて、させてみせ、
褒めてやらねば、人は動かじ。
話し合い、耳を傾け、承認し、
任せてやらねば、人は育たず。
やっている、姿を感謝で見守って、
信頼せねば、人は実らず。

これは、山本五十六が指揮官として残した、人心掌握の心得を示す言ですが、対象者に対する関わり方として参考になるものです。

いつもこのとおりにできるわけではありませんが、対象者の更生意欲や就労意欲を向上させ、維持するためには、対象者の就労を本人任せにせず、事業主と一緒に考える姿勢を、分かりやすい態度で示し続けることが大切です。

以下、関わり方の具体例を示します。

● 事業主における関わり方のスタンスの例

◇ 更生意欲の喚起

対象者を一人の人間として、一人の従業員として接することは、他者の評価を気にしがちな対象者の心に響くものです。また、対象者の地道な取組、人知れず努力していることに気づき、それをきちんと評価することは、その更生意欲や就労意欲の原動力となります。

◇ 職業人としてのスキルアップ

やりがいがあり仕事が面白くなれば、就労意欲は維持・向上できます。社会経験や職業経験が不足している対象者に対し、分かりやすい業務手順書の活用、指示の明確化などにより、対象者がスキルアップしていることを自覚できれば、前向きな職業態度が維持できることとなります。

◇ 信頼関係の構築

職場でのストレス要因の一つは人間関係であり、離職の原因にもなっています。対象者が自分の気持ちを素直に伝えることができる親和的な職場の雰囲気を作るとともに、一緒になって問題を解決しようとする態度で接し、対象者の就労に対する誠実な態度を育むようにしましょう。

◇ 自立に向けた計画・将来設計

就労の目的は、一人前の職業人として認められ、それにより将来の見通しを持った生計を立てていくことにあります。

業務をある程度こなせるようになった段階で、段取りを対象者自身で考えさせたり、将来の展望を話し合うなどしたりし、業務に対する責任感を育むようにしましょう。キャリア・アップを目指した育成が重要です。



Ⅲ 職場適応・定着編

ここでは、就労上の課題を抱えている対象者への関わり方を中心に取り上げます。

1 業務を教える

ダイジェスト版参照箇所 p.4

(1) 業務を教える際の配慮

ア 対象者に適した業務の調整

対象者が、就労の経験がほとんどない場合や職場での不適応が重なり自信を無くしている場合には、適性を踏まえつつ、付与する業務の内容や量を調整します。

イ 業務の明確化

業務の手順書の作成・活用やスモール・ステップ方式の導入など、それぞれの事業所で対応可能な範囲で整備することをお勧めします。

● 業務の手順書とは

業務ごとに、業務を行う上での注意事項、業務の手順、機械の操作手順等を明記したもの。人による業務のバラつきを防止し、到達すべき水準が共有化される。

業務の手順書 (イメージ図)

業務の手順書		
業務名	うどん麺(乾麺)をゆでる	
工程	業務内容	留意事項
1	湯を沸かす	鍋に麺重量の10倍の水を沸かす。
2	乾麺を入れる	湯が沸騰したら、麺をバラバラにしながら鍋に入れる。
3	静かに混ぜる	麺が固まらないよう、スパテラで鍋底から静かに混ぜる。
4	再沸騰させる	噴きこぼれないように、火力を調整し、芯が残る程度にゆでる。
5	水でもみ洗いする	ゆで上がった麺を、別の鍋で水に浸し、麺をもみ洗いする。3回水替えをする。

● スモール・ステップ方式

ある業務を、丸ごと任せるのではなく、対象者の理解や習得状況を見ながら、業務をさらに細かく分解し、あてがう業務内容を少しずつ拡大させていくこと。

いきなり最終目標を達成しようとせず、業務内容を細かく分けて段階的に「小さな目標」を設定する。「小さな達成」を積み重ねる中で、着実に最終目標の達成を図ろうとするもの。

スモール・ステップ方式 (イメージ図)

初めて二輪自転車に挑戦する子どもの取組をイメージしてみましょう。



(2) 仕事の教え方

ステップに沿って丁寧に教えていくことが重要です。ここでは、各ステップの効果を高めるために押さえておきたいポイントを整理しています。

ステップ1【説明】業務内容を説明する

- 1 担当させる業務内容を具体的に説明する。
- 2 手順を説明しながら、やって見せる。
- 3 留意すべき事項を説明する。
- 4 分からないことはないか尋ねる。

▶<より効果を高めるためのポイント>

- ア 業務内容の説明に際しては、まずは、その業務が「何をする業務(業務名)であるのか」、「その業務の目的や重要性は何か」を説明してください。教えてもらう対象者に対し、業務の説明を聞き、業務を理解するための準備を促すことになります。
- イ 対象者が業務内容をイメージできているのか否かは、対象者の反応を見ながら確認してください。対象者が話の内容をイメージできていない場合は、どんなに説明を尽くしても、対象者に伝わりません。対象者の理解力に応じて、噛み砕いた分かりやすい言葉に置き換えるなどの工夫も必要です。
- ウ 業務の説明をするときは、説明者と対象者の位置関係が重要です。対象者が業務のデモンストラーションが見える位置にいるのかを必ず確認し、必要により、見やすい位置に移動させます。
- エ 必要に応じ、業務の手順書や標準書を参照しながら説明したり、対象者自身にメモを取らせたりすることで、理解が進みやすくなります。

ステップ2【試行】やらせてみる

- 1 対象者にやらせてみる。間違いがあれば直し、正す。
- 2 再度、対象者にやらせてみる。
- 3 留意事項を覚えているか、対象者に確認する。

▶<より効果を高めるためのポイント>

- ア **ステップ1【説明】**の直後に、対象者が忘れないうちに、**ステップ2【試行】**をさせることが効果的です。
- イ 対象者にやらせてみるときは、対象者自身に手順を口頭で説明させながら取り組ませることも、対象者の理解を促進することになります。
- ウ 試行をさせてみて、対象者の理解が十分ではなく、間違いを繰り返す場合は、**ステップ1【説明】**に戻り、対象者が理解できるまで繰り返し指導します。

ステップ3【確認】 教えた後の業務の仕方を見る

- 1 実際に業務につかせる。
- 2 あらかじめ指導担当者を決めておく。
- 3 対象者の業務ぶりを見て、必要に応じ再指導する。

▶<より効果を高めるためのポイント>

- ア 実際の業務につかせる前に、指導担当者の前で、再度【試行】(ステップ2)し、対象者の理解状況を指導担当者対象者の双方が共有しておくといでしょう。その後のフォローが円滑になされやすくなります。
- イ 教えたとおりに業務ができているときは、その場で褒めてください。

2 業務の理解状況の確認

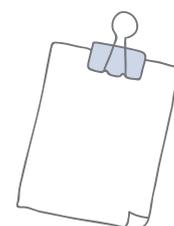
ダイジェスト版参照箇所 p.4

対象者の業務の理解状況を確認し、教えられた業務が身に付いている場合には、積極的に褒めてください。また、タイミングを見計らい、次の新たな仕事を任せることも、対象者のやる気を高めることにつながります。

他方、業務に慣れない対象者には、業務が覚えられない、理解できない等、どうにもならないと思ったときには、早目に上司や同僚に助けを求めたり、指示を仰ぐことも伝えておくといでしょう。

ケアレスミスを生じやすい対象者の場合は、業務の手順書・標準書と照らし合わせ、ゆっくり業務を遂行するよう促したり、「指示どおりにできていない」状態が継続している対象者の場合は、一度立ち止まって、対象者本人と面談をするなどして、その要因を確認し、必要な対策(8ページの1(1)ア・イ参照)を講じたり、軌道修正を行うことも必要です。

指示どおりに業務を遂行できない状態のまま放っておくと、誤った業務のやり方を続けるのみならず、対象者と他の従業員との関係がぎくしゃくしたり、対象者が仕事を休みがちになったり、製品の納期の遅れや事業所の損失を招いたり、様々なリスクを生じかねません。早目に対処することが肝要です。



3 職場でのトラブルに対する対応

ダイジェスト版参照箇所 p.5

職場にトラブルはつきものです。全くトラブルを起こさない人はいません。トラブルの未然防止も大切ですが、トラブルが起きたときに、①トラブルの原因に気付くこと、②そのトラブルにどう対応するか考え、対処できるようになることも同じくらい大切です。

考えられるトラブルの例としては、ミス、顧客からのクレーム、期限に間に合わない、機械の故障、対象者自身の体調不良等が挙げられます。

まず、「トラブルに対応する力」を育むためには、それぞれの事業所で生じるトラブルにはどのようなものがあり、これまでどのように対応してきたのかなど、トラブル事例を対象者と共有し、トラブル事例から対応方法を学習する機会を設けることが大切です。

例えば、過去に、トラブルをきっかけに、顧客との関係が深まった事案、従業員間の信頼関係が深まった事案、職場環境の整備につながった事案などがあれば、常日頃から、支障のない範囲で、教材として活用する方法などが考えられます。

そのような取組を経ても、トラブルに遭遇した際に、対象者が、そもそもトラブルに対応しようとしなことが続く場合には、対応しなかった理由・背景事情について、冷静かつ謙虚に、対象者本人から聞き出すことが、改善を促すきっかけになります。その際、本人の戸惑いや不安を取り除くための助言も併せて行うとよいでしょう。

－ トラブルに対応しなかった理由・背景要因と対応の例 －

チェック ↓	理由・背景要因	対応の例
<input type="checkbox"/>	トラブルの重要性・影響を把握しきれなかった。	トラブルによる影響を冷静かつ具体的に説明し、報告・相談・連絡の窓口となる指導担当者の再確認及び報告等のタイミングについて助言
<input type="checkbox"/>	突然のトラブルに、頭が混乱してしまった。	
<input type="checkbox"/>	トラブルを報告しようとしたが、説明の仕方がわからなかった。	トラブル発生時は、まずは迅速に伝えることが優先されること。小さなトラブルでもこまめに報告することで、説明する力が身に付くことを助言
<input type="checkbox"/>	自分の招いたトラブルで、指導担当者など周囲に迷惑を掛けたくない。	トラブルは時間が経過するほど、マイナスの影響が増大することを助言
<input type="checkbox"/>	ばれずに済むなら、黙っていたかった。ばれないようカバーするつもりだった。	「トラブルを隠すこと」より「トラブルを迅速に適切に報告すること」が信頼される従業員の基本的態度であることを助言

※対応の前提として、日頃から、以下の環境が整備されていることが必要となります。

- ① 職場全体が上記対応の例を取りやすい環境にあること。
- ② トラブルやミス等を報告する勇気が持てる、質問や相談のしやすい職場環境にあること。
- ③ 事業主や指導担当者等と対象者による双方向のコミュニケーションがなされていること。

4 将来に対する見通し

ダイジェスト版参照箇所 p.5

対象者が現時点の就労を通して、中長期的な視点で将来設計を考えるようになることは、社会の一員としての自覚の高まりの表れにほかなりません。今の雇用先におけるキャリア・アップを考える場合もあれば、離職・転職を検討する場合があります。後者の場合であっても、就労を中心とした生活を営むことが根底にあることが最も重要であり、前向きな離職の場合もあるのです。

◇現業におけるキャリア・アップの検討

就労を通じた将来への見通しを立て、対象者に将来設計をさせることで、目標を持ったメリハリのある生活を促すことができます。また、前向きな職業志向が育まれ、職場定着にもつながります。また、御社の経営目標（方針）を示したり、活用可能なキャリア・アップの方法（資格取得を含む。）について必要な情報を提供したりすると、さらに対象者の意欲が向上することもあります。

◇離職・転職の検討

離職や転職を考えている様子が見受けられる場合には、転職の理由など、対象者の気持ちを丁寧に聞きましょう。目先のことばかりを考えている場合もありますので、まずは、転職のメリット・デメリットの整理させ、対象者の職業能力（何ができて、何が足りないのか。）を自己分析するよう促し、慎重に転職の必要性を検討させます。

ただし、転職の意思が固く、また、将来のキャリア・アップに繋がる具体的な道筋を持っている場合には、円滑な転職を支援することも必要です。優先すべきは、対象者にとって、可能な限り無職の状態とならないように導くことです。また、転職を円滑にするためには、保護観察所、ハローワーク、更生保護就労支援事業所などの相談・支援機関を活用することが有効です。必要に応じて、こうした相談・支援機関につなぎましょう。

参考

令和元年雇用動向調査結果（厚生労働省）

転職入職者が前職を辞めた理由

令和元年1年間の転職入職者が前職を辞めた理由をみると、男性は「その他の理由（出向等を含む）」27.4%を除くと「定年・契約期間の満了」16.6%が最も多く、次いで「労働時間、休日等の労働条件が悪かった」11.2%となっている。女性は「その他の理由（出向等を含む）」26.6%を除くと「職場の人間関係が好ましくなかった」14.8%が最も多く、次いで「労働時間、休日等の労働条件が悪かった」12.5%となっている。

前年と比べると、上昇幅が最も大きいのは、男女ともに「職場の人間関係が好ましくなかった」で、男性1.6ポイント、女性3.0ポイントそれぞれ上昇した。

年齢階級別にみると、男女ともに「定年・契約期間の満了」が60～64歳（男性60.9%、女性31.1%）、65歳以上（男性65.5%、女性32.1%）で多くなっている。



5 対象者に対する日頃の声掛け・面談

ダイジェスト版参照箇所 p.6

多くの対象者は、社会生活上の不安を抱えつつ、他者に対する警戒心の強さなどから、周囲にSOSを発したり、内面を打ち明けたりすることに消極的で、自分で抱え込みがちです。対象者が抱えている不安や困りごとを相談できる関係を作っておくことが重要です。

(1) 就職直後

就職直後の対象者は、就労に対する期待と不安を胸に、新しい職場環境・新しい人間関係の中に飛び込んでいく状況にあり、最も緊張度が高い状況にあるといえるでしょう。リーフレット〈ダイジェスト版〉で示している内容（例 業務の内容や手順がわからない、誰に指示を仰げばいいかわからない、専門用語（業界用語）の意味がわからない、周りより上手くやれているのか、自信がない、周りの足を引っ張っていないか、不安など）を参考として、戸惑いや不安が明らかであるときは、温かい配慮をお願いします。日々の挨拶や何気ない声掛けも、対象者にとっては「自分はここに居ていいのだ。」と思える、安心感の源となるものです。

業務の説明を受け、理解の促進に向けた働き掛けがなされているものの、戸惑いや不安の強さが継続する場合は、業務内容の見直し等を検討します。

参考

出所・出院を控えた気持ち

（平成24年版犯罪白書第7編第3章第2節抜粋）

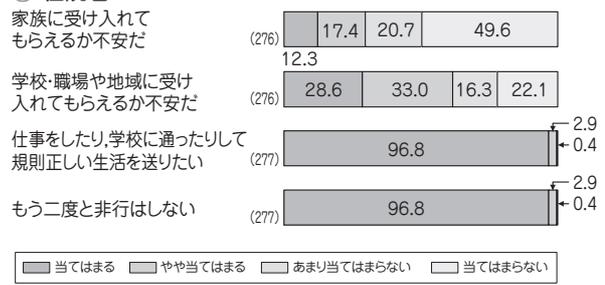
下図は、矯正施設からの出所・出院を控えた気持ちに関する調査結果です。受刑者や少年院在院者のほとんどが、出所・出院に当たって、「二度と犯罪はせず、仕事に就いて、規則正しい生活を送ろうと更生を決意しています。他方、受刑者・少年院在院者の半数以上が職場、学校、地域から受け入れてもらえるか不安を抱いており、受刑者の半数以上が仕事を見つけて生活できるか不安を感じていることがうかがえます。

刑事施設出所・少年院出院を控えた気持ち

① 受刑者



② 在院者



注 1 法務総合研究所の調査による。 2 重複回答及び無回答の者を除く。 3 ②の「仕事をしたり、学校に通ったりして規則正しい生活を送りたい」及び「もう二度と非行はしない」について、「当てはまらない」と回答した受刑者は0人であった。 4 ()内は、回答数である。

参考

支援が必要な就業に直接関わる事象と支援方法

支援が必要な事象▶	原因として考えられること▶	▶支援方法(対象)
常習的な遅刻・欠勤	朝寝坊／夜更かし／時間の組み立てに関する困難／家庭環境／通勤時の問題等	状況把握(聴き取り、面談)に基づく適宜の対処／家庭(保護者)に協力要請
身だしなみ(清潔感の欠如)	経験不足／家庭環境／こだわり等	清潔感を保つ具体的方法を支援／家庭(保護者)に対する協力要請
作業中の集中力不足・居眠り等	夜更かし／意欲低下／余暇の問題等	家庭の状況把握／本人からの聴き取り／働くための生活のリズムの提示等
職場での他害・物損等	耐える力の不足／コミュニケーション(人間関係)／余暇の問題等	状況把握(本人からの聞き取り)／職場での関係把握／余暇の状況把握

(令和2年度版就業支援ハンドブック(独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構)から要約抜粋)

(2) 勤務状況等の変化が認められるとき

対象者の勤務態度は、プラスに変化することも、マイナスに変化することもあり得るのですが、日頃の勤務状況を良く把握していると、こうした変化の兆しに気付けることはあります。

ア 不安定さ・乱れ等の変化

表層的に表れやすいマイナスの変化として主に次の例があります。

- ① 遅刻や欠勤の継続
- ② 仕事に慣れない状態の常態化
- ③ 髪型や服装、言葉遣いの急激な乱れ
- ④ 深酒の影響による業務への支障
- ⑤ 職場の人間関係のぎこちなさ など

これらの背景として、友人関係や家族関係の問題が潜んでいる場合もあります。こうした変化は、就業のみならず、問題行動の引き金にもなります。事業主が、家庭や経済的な状況など個人的な問題に踏み込んで対処することは難しいものの、皆の前で、いきなり注意したり叱ったりするのではなく、面談等により、事情や対象者本人が抱えている困りごとを丁寧に聞き取り、背景要因を把握し、経過を観察しましょう。

また、こうした変化がうかがえる場合には、保護観察所、保護司、更生保護就労支援事業所の支援員につなぐなどの対応を検討してください。第三者的視点からの助言や指導を得ることが、課題解決に有効な場合もあります。

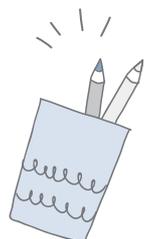
イ 良好な変化(責任感・技術の向上等)

次のようなプラスの変化がうかがえた場合には、心から褒めるようにしましょう。就労意欲の向上や自己肯定感・自信の回復につながります。

- ① 技術の向上が認められるとき
- ② 難しい業務を克服したとき
- ③ 周囲に対する協力・貢献が著しいとき など

ただし、人前で褒められることを好む対象者もいれば、苦手とする対象者もいます。また、褒めたつもりでも、人によっては不快に感じる場合もあります。対象者の性格や感じ方を踏まえて対応しましょう。

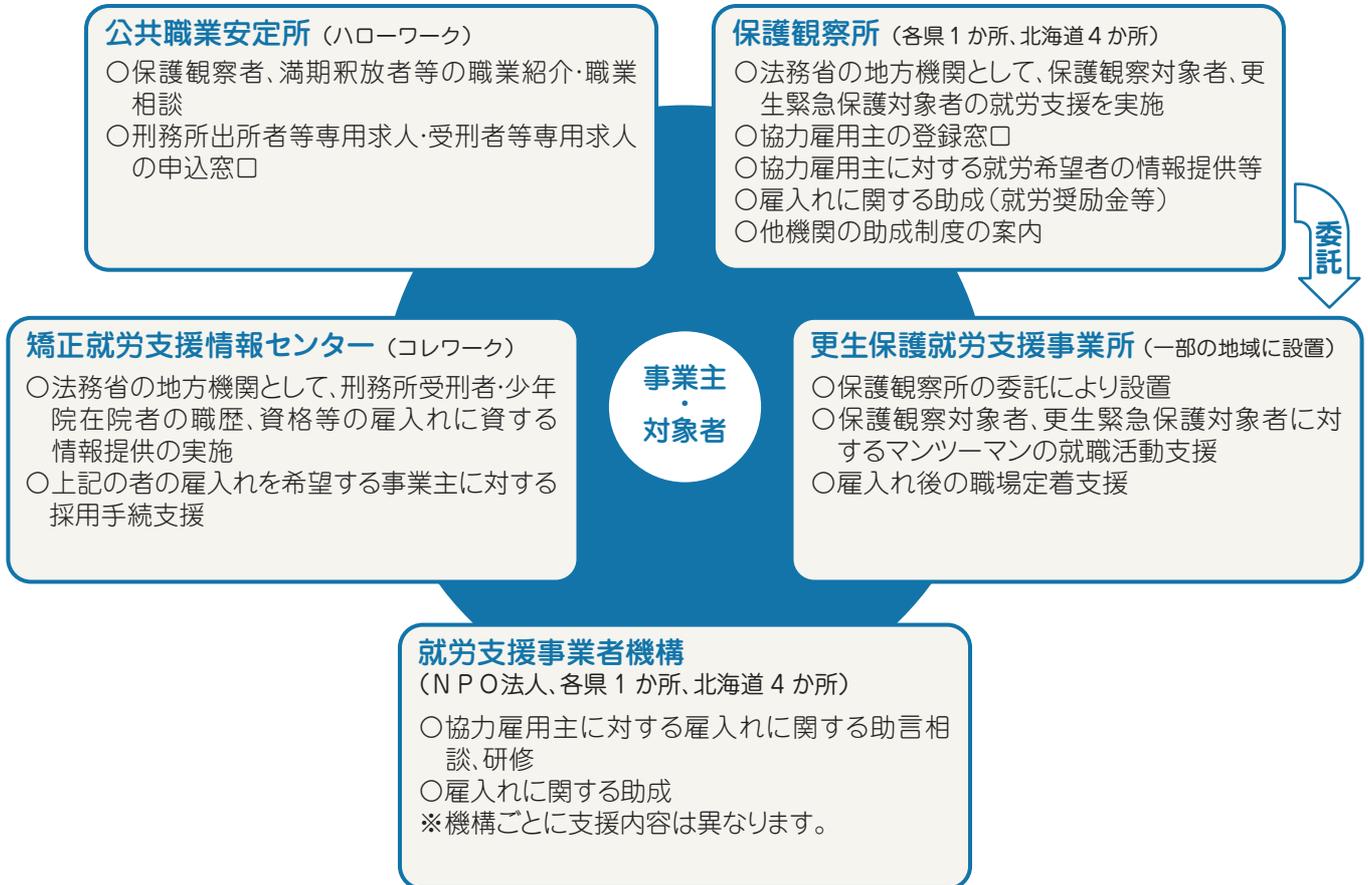
なお、必要以上の背伸びをしているときは、頑張りは認めつつも、燃え尽き防止や調子に乗り過ぎないようにするため、無理をさせない配慮も必要です。また、伝え方によっては、自分が否定されたと思い、自暴自棄になる者もいるので、指導に当たっては、対象者の性格などを良く理解しておきましょう。



Ⅳ 雇用に関する相談・支援機関

対象者の雇用に関する相談・支援機関があります。必要に応じて活用することができます。まずは、保護観察所などの機関に相談するのが良いのか、確認しましょう。

ダイジェスト版参照箇所 p.7



【参考文献】

- 1) 法務省法務総合研究所編「平成24年版犯罪白書」
- 2) 法務省「平成30年度版再犯防止推進白書」
- 3) 厚生労働省「令和元年雇用動向調査」
- 4) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター職業センター「発達障害を理解するために 2～就労支援者のためのハンドブック～」,付属リーフレット「発達障害について理解するために～事業主の方へ～」2012
- 5) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター職業リハビリテーション部「令和2年度版就業支援ハンドブック」2020

発行日：令和3年3月

発行：特定非営利活動法人 大阪府就労支援事業者機構

編集委員：慶應義塾大学商学部教授 中島 隆信 (監修・執筆)

更生保護法人清心寮施設長 西村 穰 (執筆)

大阪府就労支援事業者機構事務局長 松田 慎一 (執筆)

協力：法務省保護局更生保護振興課地域連携・社会復帰支援室

印刷：朝日印刷株式会社

助成：日本財団