

第21回 書籍の紹介・・・「マーケティング」の入門書

今回から、利用者さんの就労支援に必要となる知識を、独学や、事業所内の研修などで勉強される方に向けまして、いくつかの書籍を紹介して参りたいと思います。

「マーケティング」の考え方と手法につきまして、『「工賃向上計画」策定・実現ノウハウ集 第二部 実現へのノウハウ（平成27年度改訂版）』19ページ以下でご説明しておりますが、

<http://www.shougai-syuurou.jp/upload/2015050814310759812.pdf>

「マーケティング」とは、端的に言えば、顧客ニーズに応え、顧客満足を得ることで、無理に売り込まなくてもリピートや口コミで売れ、適正な利益を確保できるようにする、ということです。世間では、とにかく数を作る、作ったものを無理してでも売る、足で売る、人柄で売る・・・といった経営もありますが、「マーケティング」は、そのようなあり方とは正反対を行くものです。

これは単なる考え方ではなく、より具体的・体系的な手法があります。現代におけるマーケティングの手法を体系化したのはP・コトラーですが、そのコトラーの理論に即して、マーケティングを非常に平易に説明している書籍として、次をご紹介します。

『コトラーのマーケティング理論が面白いほどわかる本』（宮崎哲也著、中経出版）です。

最終章では、社会福祉など非営利の事業にも必要な、“社会的マーケティング”等の考え方も紹介されています。

大きな書店のビジネス本のコーナーでは必ずマーケティングの本がありますが、エリートビジネスパーソンを対象にしているものが多く（それこそが、“顧客層を絞り込む”というマーケティングの原則に即しているのですが・・・）、ビジネス分野の勉強をしたことのない方には、少々手ごわいのが実態です。一方、近年「マンガでわかる」式のビジネス本が量産されていますが、すらすら読み進められるかわりに何が残るのか怪しいものもあります。

この本は、初学者にもとっつき易く、しかも大事なポイントを外していないという点で、独学、職員研修、（一般就労をめざす）利用者さんを含めた勉強会などに、適当かと存じます。

第22回 書籍の紹介・・・「認知行動療法」による“セルフケア”の独習書

前回から、利用者さんの就労支援に必要となる知識を、独学や、事業所内の研修などで勉強される方に向けまして、書籍を紹介しております。

障がい者就労支援の分野でも「認知行動療法」への関心が高まっているとお聞きしています。認知行動療法が一般に知られるようになったきっかけは、職場のメンタルヘルス問題の噴出だったと思います。当時は医療機関等で精神科医や臨床心理士が行うもの、という印象が強かったのですが、近年では、より簡易な方法での「セルフケア」にも応用できるものとしても認識されてきています。

利用者さんや職員さん自身の心の健康を維持する、作業場のコミュニケーションをよくする、また一般就労後の定着率を高める手段としても、「認知行動療法」は有用ですが、心理療法として専門的に学ぶのは少々ハードルが高いという現実もあります。

「セルフケア」を中心に一般向けに書かれた書籍が何冊も発刊されていますが、一冊紹介しますと、

『考え方の悪いクセを治す 認知行動療法セルフケアブック 【職場編】』（清水栄司監修、講談社）

があります。監修者は、認知行動療法の本場である千葉大学大学院の教授で、精神科医です。

「四〇代女性、成績トップの幹部候補」「三〇代男性、コツコツタイプの中堅社員」「五〇代男性、技術畑ひとすじのベテラン」の3人が“考え方の悪いクセ”によって人間関係に深く悩み、心を病みかけてるというシーンから始まって、この本のセルフケアツールを使って考え方のクセに自分で気付いてゆく、というストーリーになっています。マンガ風のイラストによって非常にわかりやすく、順を追って説明されています。

独学、職員研修、（一般就労をめざす）利用者さんを含めた勉強会などに、適当かと存じます。

なお、「認知行動療法」の中には「認知」にウェイトを置く立場と「行動」にウェイトを置く立場がありますが、この本のようなセルフケアを中心とするものは「認知」寄りであることが多いようです。

第23回 書籍の紹介・・・自分も相手も大切にするコミュニケーション

本メルマガでも、コミュニケーションの重要性については、繰り返し述べてきました。

「工賃向上」など新たなテーマに取り組むには、その意義をしっかりと説明しなければなりませんし、知恵を創出するには、誰もが遠慮なく意見を言える職場風土が絶対的に必要です。一方、職場で起きる色々な問題が、コミュニケーションのまずさに起因しています。必要なことがきちんと伝わっていなかったり、伝え方がきつすぎて「パワハラ」になってしまうことなどです（・_・;）。

今回紹介します『アサーションの心 自分も相手も大切にするコミュニケーション』（平木典子著、朝日新聞出版）は、心理カウンセリングの第一人者である著者が、一般向けに書いた最新作です。自分の思いを大切に「伝え」、かつ相手の思いを大切に「聴く」、
“自他尊重のコミュニケーション”のあり方、「アサーション」を現代の人間関係上の問題に応用しようという意欲作です。

自分の意見や気持ちを言えない、言わない、「非主張的な」自己表現と、逆に一方的に自分の言い分を通そうとする「攻撃的な」自己表現に対して、そのどちらにも偏らず、自分の考えや気持ちをわかりやすく伝え、一方で相手の自己表現も受けとめるのが、「アサーティブな」自己表現です。

この本では、具体的な事例（上司と部下のやりとりなど）によって、アサーティブなコミュニケーションで職場の問題を改善する方法を紹介しています。単なる安直なノウハウ本とは全く異なり、深い人間観と正統なカウンセリング心理学の知見がバックになっていますので、独学にも、職員研修にも、（一般就労をめざす）利用者さんを含めた勉強会などにも、適当かと存じます♪。

第24回 書籍の紹介・・・人生と向き合うキャリアカウンセリングの現場を

就労移行事業所をはじめ、一般企業への就職を支援される方々には、キャリアコンサルティング・キャリアカウンセリングの分野に関心をお持ちの方も多いと思います。

キャリア支援は、ただ障がい特性に合った仕事を見つけ、紹介すればいいというものではなく、ご本人の職業観・人生観まで視野に入れ、また様々な迷い、悩み、逡巡などに丁寧にお付き合いしなければならないものです。そこで、キャリアカウンセリングの知識や態度技法が役に立ちます。

今回ご紹介します『キャリアカウンセリング実践 24の相談事例から学ぶ』（渡辺三枝子編著、ナカニシヤ出版）は、この分野の第一人者である編著者による、望まれていた近著です。

キャリアカウンセリングの具体的な中身を、24件の逐語記録（カウンセラー・クライアントの全ての発言を正確に書き起こしたもの）形式で理解してもらおう教材です。極めてリアリティが高く、プロの現場の雰囲気が実感できる内容です。

相談内容も多岐にわたっており、例えば「事例17」は、特別支援学級で生徒の就労支援をしている教員からの相談を、キャリアカウンセラーが受ける、というストーリーになっています。

逐語記録の前後で、来談状況に始まり、セッション後の展望まで述べられており、キャリアカウンセリングの全体像が理解できます。

支援者の皆様の学習用として、独学にも、職員研修にも、最適かと存じます♪。

第25回 書籍の紹介・・・知恵を出す職場を作るための実践ノウハウ

工賃向上というのは、ある意味で「知恵の戦い」です。同じ作業時間で少しでも多くのモノ・サービスを生む、あるいは同じモノ・サービスでより大きな利幅を得る、それには「知恵」が必要だからです。

近年話題の「働き方改革」でも、その前提として「生産性向上」がセットになっています。賃金を低下させず、労働時間を短縮するには、生産性の向上が必要になるからです。そしてその「生産性向上」を実現するのは、そこで働く人の知恵です。

だからといって、「☆知恵を出せ☆」とスローガンのようにただ叫んでも、そうそう知恵が出るわけではありません。ほとんどの人は目先の仕事をこなすのに精一杯で、それ以上の知恵を絞る余裕はないし、また、知恵を出すための方法論も学んでいないことが多いからです。そこで日本の大企業では、現場で働く人の知恵を出させるため、その方法論を整理し、また会社の活動として取り組んできました。それがいわゆる改善（カイゼン）活動です。（なお、「カイゼン」と片仮名で書くことがあるのは、日本企業の強さを研究した外国の研究者が、“KAIZEN”という概念を取り上げた言葉が逆輸入されたものでしょう）

今回紹介します『新版 仕事がどンドンうまくいく「カイゼン」の教科書』（吉原靖彦著、KADOKAWA/中経出版）では、「改善活動」について、考え方から具体的な手法まで、豊富な図やツール集とともに説明されています。本メルマガでも、改善活動の考え方については度々ご紹介してきましたが、この本では、コンパクトにまとまっています。

類書に比較しても非常に平易に書かれていますので、実用書であるとともに、利用者さんも巻き込んだ勉強会の教材などにも有用と思います。特に一般企業への就労を目指される方にとっては、企業の考え方になじむことができるでしょう♪。

なお、この本で紹介されているような改善活動は、知恵を出すという結果だけでなく、そこで働く人が対等に意見を出し、議論をするというプロセスにも効用があります。こうしてコミュニケーションを活性化することは、例えばメンタルヘルス対策などなど、職場にとってたくさんの“良いこと”につながります(^O^)

第26回 書籍の紹介・・・新規事業を立ち上げるための合理的な考え方とは？

世の中は変わって行きますので、同じ事業ばかりをずっと続けていけば、工賃もジリ貧になっていくのは仕方ないことです(-_-)。一方、新しい事業を始めることには、リスクが伴います。特に設備投資や新規雇用を伴う事業は、失敗した場合の損失も大きくなります。思い付きや勢いだけで、事業の改廃や新設を判断することは、利用者さんや職員さんを大きなリスクに晒すことになりかねません(・_・;)。

そこで必要になるのが、「経営戦略」や「事業計画」です。こう書くと専門的で難しいもののように思われるかもしれませんが、そんなことはありません。経営学の予備知識はなくても、本気で事業を成功させ、利用者さんの経済的自立を目指す意志さえあれば、順を追って勉強することができます。

『事業計画書のつくり方（これ1冊でできるわかる CD-ROM付）』（渡邊卓著、あさ出版）は、類書も色々ありますが、その中でも版を重ねているロングセラーです。タイトルからは融資や補助金を受けるための安直なノウハウ本を想像されるかもしれませんが、オーソドックスな経営戦略論に基づき、そもそもどのような事業を立ち上げるか合理的に検討するための考え方から、具体的な計画づくりまで、きちんと説明している内容です。

工賃向上のために、新規事業を計画したり、現在の事業を根本的に立て直そうとされる場合は、この種の書籍が手元にあれば優れたガイドになるでしょう。読んだだけでも、経営戦略論の全体像がおぼろげに理解できると思いますので、一般就労を目指す方々に企業経営の考え方を知っていただくにも利用できます♪。

なお、事業の改廃などを検討するための経営戦略論の概要は、『「工賃向上計画」策定・実現ノウハウ集 第二部 実現へのノウハウ（平成27年度改訂版）』16ページ以下でもご説明しております。

<http://www.shougai-syuurou.jp/upload/2015050814310759812.pdf>

第27回 書籍の紹介・・・カウンセリングの技法を誰でも使いこなせる？

管理者と部下、経営者と現場、利用者と職員、同じ立場同士・・・人間関係の問題の多くは、コミュニケーションのまずさから生じるとも言われます（・_・:）。

コミュニケーションのあり方を専門的・学術的に追求したものとして、カウンセリングの分野があります。本メルマガでも、カウンセリング学者による著書『アサーションの心 自分も相手も大切に作るコミュニケーション』『キャリアカウンセリング実践 24の相談事例から学ぶ』などの書籍を紹介してきました。

そのカウンセリングの分野も、例えば来談者中心療法、認知行動療法、精神分析、ユング派、交流分析・・・といった、人間観からして異なる理論的立場が併存しており、専門外の人が学ぼうとすれば混乱させられます。また、これらを教科書で学ぼうとすると、理論の説明が多く、すぐに仕事や生活に応用するのは難しいこともあります。

「マイクロカウンセリング」は、特定の理論的立場に偏らず、具体的な“技法”を体系化して、誰にでもカウンセリングを使いこなせることを目指したものです。プロの心理カウンセラーに限らず、福祉分野など対人援助の仕事に従事する人たちのコミュニケーション訓練としても有用です。

今回紹介します『マイクロカウンセリング技法 一事例場面から学ぶ』（福原真知子編著、風間書房）は、「マイクロカウンセリング」を、豊富な事例場面（「良い例」と「悪い例」の逐語記録）と、迫真の演技のDVDで紹介しており、入門書かつ実用書として最適です♪。

本書の「事例場面1」は、知的障がい者の通所施設が舞台になっています。

第28回 書籍（無料ダウンロード）の紹介・・・会計の数字を経営に活用（しかも易しく（*^_^*））

前回までは市販されている紙の書籍を紹介してきましたが、今回は、ネット上で無料ダウンロードできるものをご紹介します。なぜ「無料」かと言いますと、国の機関である中小企業庁から提供されているからです♪。

『『経営力向上』のヒント ～中小企業のための『会計』活用の手引き～』（中小企業庁）です。こちらからダウンロードできます。

<http://www.chusho.meti.go.jp/zaimu/kaikei/2016/160510kaikei.htm>

最近、道外の障がい者就労支援事業所の大型破たんがニュースになりました。詳細は存じませんが、「資金繰り」ができなくなっていた可能性があります（・_・:）。

このメルマガは「工賃向上」がテーマですので、工賃の原資である「工賃支払前利益」をいかに上げるかをメインテーマとしてきました。そのためには、会計データを利用することは有用です。しかしその前提として、そもそも事業所の存続のためにも、会計の数字を把握し、その上で、適切な会計管理を行っていただくことが必要と考えます。

今回紹介します『『経営力向上』のヒント ～中小企業のための『会計』活用の手引き～』では、「会計」の数字をベースに、

- ・「資金繰り」を管理する
- ・組織を活性化する
- ・現場の生産性を上げる
- ・社会から評価される

といった目的のための、具体的な手法が説明されています。

経理事務を行うためのものではありません。あくまで、会計の数字を経営に活用する、という趣旨です。

ですから、簿記や会計の専門的知識がなくても理解できます。

一般企業向けに書かれたものですが、福祉事業所にもそのまま使えます。

実用や職員研修だけでなく、一般就労を目指す方も交えた学習会などに活用できると思います。

第29回 教材（無料ダウンロード）の紹介・・・あらゆる業種に必須の「品質管理」とは??

前回に続き、ネット上で無料ダウンロードできる教材をご紹介します。

「品質管理検定（QC検定） 4級の手引き」（一般財団法人日本規格協会）です。

こちらからダウンロードできます。

https://www.jsa.or.jp/qc/qc_level4/

日本規格協会が実施する「品質管理検定（QC検定）」のテキストという形をとっていますが、4級は学生が主な対象であり、公益性も高い内容であることから、無償配布されていると思われます（3級以上のテキストは市販されています。）。

「品質管理」というと製造業向けという印象がありますが、現代においては、あらゆる産業において、顧客ニーズを満たす高い品質を提供することが求められていますので、品質管理の考え方や手法はいずれの企業にとっても必要なものになっています（一方、特に昨年以降、品質管理の理念を形骸化していたいくつもの有名企業が、社会的信用を失って存亡の危機に立たされています（×_×））。

「工賃向上」のためには、高い品質の製品やサービスを顧客に提供し続けることは必須ですし、一般就労を目指す方にも、企業の品質管理の考え方を習得することは有用と思われます。

この教材では、組織がよりよい製品やサービスを社会に提供するための基本「品質管理」を習得してもらうために、「報告・相談・連絡」「マナー」「安全衛生」といった社会人としての「心構え」から、「QC 7つ道具」などの具体的手法まで、易しく説明しています♪。

利用者さんだけでなく、新入職員向け研修の教材などとしても適当です。

第30回 認知行動療法を全ての支援者に？・・・「定着支援」にも！

認知行動療法に関する書籍は以前もご紹介しましたが、今回挙げさせていただくのは、心理カウンセリングとしての認知行動療法を実践してきた著者によるロングセラー『認知療法・認知行動療法カウンセリング 初級ワークショップ』（伊藤絵美著、星和書店）です。

一般向けに市販されている認知行動療法の書籍は精神科医などの著者によるものも多く、説明は平易であっても内容的に「治療」色が強く出ている場合があります。そうになると、医療職でもない一般の人が認知行動療法を実践してゆくのは難しいという印象を与えるかもしれません。

この本は、カウンセラーなど心理的・社会的な支援を目指す受講者とのワークショップの内容を書籍化したものです。平易な説明のほか、実践的なロールプレイの逐語記録などもあり、認知行動療法を最初に学ぶのに最適の一冊です（このような逐語記録を公開した書籍はこの分野では貴重です♪）。

逐語記録はいずれも“職場の悩み”に関する相談対応になっていますので、「定着支援」に認知行動療法を活用するヒントになると思われます（*_^*）。

支援者を目指す人に向けて書かれたものですが、利用者さんが独習してゆくこともできるでしょう。

なお、認知行動療法は相対的に「認知」寄りであったり「行動」寄りであったりしますが、著者は来談者中心療法など一般的なカウンセリングも併用しており、そちらの立場により近い「認知」中心の内容になっています。

今回は、過去1年間、研修用や独学向けの書籍を紹介して来ましたものを、整理して再度ご紹介いたします。

1. コミュニケーション、カウンセリング、認知行動療法に関するもの

◎ 「認知行動療法」による“セルフケア”の独習書

『考え方の悪いクセを治す 認知行動療法セルフケアブック 【職場編】』（清水栄司監修、講談社）

障がい者就労支援の分野でも「認知行動療法」への関心が高まっているとお聞きしています。認知行動療法が一般に知られるようになったきっかけは、職場のメンタルヘルス問題の噴出だったと思います。当時は医療機関等で精神科医や臨床心理士が行うもの、という印象が強かったのですが、近年では、より簡易な方法での「セルフケア」にも応用できるものとしても認識されてきています。

利用者さんや職員さん自身の心の健康を維持する、作業場のコミュニケーションをよくする、また一般就労後の定着率を高める手段としても、「認知行動療法」は有用ですが、心理療法として専門的に学ぶのは少々ハードルが高いという現実もあります。

「セルフケア」を中心に一般向けに書かれた書籍が何冊も発刊されていますが、一冊紹介しますと、

『考え方の悪いクセを治す 認知行動療法セルフケアブック 【職場編】』（清水栄司監修、講談社）

があります。監修者は、認知行動療法の本場である千葉大学大学院の教授で、精神科医です。

「四〇代女性、成績トップの幹部候補」「三〇代男性、コツコツタイプの中堅社員」「五〇代男性、技術畑ひとすじのベテラン」の3人が“考え方の悪いクセ”によって人間関係に深く悩み、心を病みかけてるというシーンから始まって、この本のセルフケアツールを使って考え方のクセに自分で気付いてゆく、というストーリーになっています。マンガ風のイラストによって非常にわかりやすく、順を追って説明されています。

独学、職員研修、（一般就労をめざす）利用者さんを含めた勉強会などに、適当かと存じます。

なお、「認知行動療法」の中には「認知」にウェイトを置く立場と「行動」にウェイトを置く立場がありますが、この本のようなセルフケアを中心とするものは「認知」寄りであることが多いようです。

◎ 自分も相手も大切にコミュニケーション

『アサーションの心 自分も相手も大切にするコミュニケーション』（平木典子著、朝日新聞出版）

本メルマガでも、コミュニケーションの重要性については、繰り返し述べてきました。

「工賃向上」など新たなテーマに取り組むには、その意義をしっかりと説明しなければなりませんし、知恵を創出するには、誰もが遠慮なく意見を言える職場風土が絶対的に必要です。一方、職場で起きる色々な問題が、コミュニケーションのまずさに起因しています。必要なことがきちんと伝わっていなかったり、伝え方がきつすぎて「パワハラ」になってしまうことなどです（・_・;）。

今回紹介します『アサーションの心 自分も相手も大切にするコミュニケーション』（平木典子著、朝日新聞出版）は、心理カウンセリングの第一人者である著者が、一般向けに書いた最新作です。自分の思いを大切に「伝え」、かつ相手の思いを大切に「聴く」、
“自他尊重のコミュニケーション”のあり方、「アサーション」を現代の人間関係上の問題に応用しようという意欲作です。

自分の意見や気持ちを言えない、言わない、「非主張的な」自己表現と、逆に一方的に自分の言い分を通そうとする「攻撃的な」自己表現に対して、そのどちらにも偏らず、自分の考えや気持ちをわかりやすく伝え、一方で相手の自己表現も受けとめるのが、「アサーティブな」自己表現です。

この本では、具体的な事例（上司と部下のやりとりなど）によって、アサーティブなコミュニケーションで職場の問題を改善する方法を紹介しています。単なる安直なノウハウ本とは全く異なり、深い人間観と正統なカウンセリング心理学の知見がバックになっていますので、独学にも、職員研修にも、（一般就労をめざす）利用者さんを含めた勉強会などにも、適当かと存じます♪。

◎ カウンセリングの技法を誰でも使いこなせる？

『マイクロカウンセリング技法 一事例場面から学ぶ』（福原真知子編著、風間書房）

管理者と部下、経営者と現場、利用者と職員、同じ立場同士・・・人間関係の問題の多くは、コミュニケーションのまずさから生じるとも言われます（・_・;）。

コミュニケーションのあり方を専門的・学術的に追求したものとして、カウンセリングの分野があります。本メルマガでも、カウンセリング学者による著書『アサーションの心 自分も相手も大切にするコミュニケーション』『キャリアカウンセリング実践 24の相談事例から学ぶ』などの書籍を紹介してきました。

そのカウンセリングの分野も、例えば来談者中心療法、認知行動療法、精神分析、ユング派、交流分析・・・といった、人間観からして異なる理論的立場が併存しており、専門外の人が学ぼうとすれば混乱させられます。また、これらを教科書で学ぼうとすると、理論の説明が多く、すぐに仕事や生活に応用するのは難しいこともあります。

「マイクロカウンセリング」は、特定の理論的立場に偏らず、具体的な“技法”を体系化して、誰にでもカウンセリングを使いこなせることを目指したものです。プロの心理カウンセラーに限らず、福祉分野など対人援助の仕事に従事する人たちのコミュニケーション訓練としても有用です。

今回紹介します『マイクロカウンセリング技法 一事例場面から学ぶ』（福原真知子編著、風間書房）は、「マイクロカウンセリング」を、豊富な事例場面（「良い例」と「悪い例」の逐語記録）と、迫真の演技のDVDで紹介しており、入門書かつ実用書として最適です♪。

本書の「事例場面1」は、知的障がい者の通所施設が舞台になっています。

◎ 認知行動療法を全ての支援者に？・・・「定着支援」にも！

『認知療法・認知行動療法カウンセリング 初級ワークショップ』（伊藤絵美著、星和書店）

認知行動療法に関する書籍は以前もご紹介しましたが、今回挙げさせていただくのは、心理カウンセリングとしての認知行動療法を実践してきた著者によるロングセラー『認知療法・認知行動療法カウンセリング 初級ワークショップ』（伊藤絵美著、星和書店）です。

一般向けに市販されている認知行動療法の書籍は精神科医などの著者によるものも多く、説明は平易であっても内容的に「治療」色が強く出ている場合があります。そうになると、医療職でもない一般の人が認知行動療法を実践してゆくのは難しいという印象を与えるかもしれません。

この本は、カウンセラーなど心理的・社会的な支援を目指す受講者とのワークショップの内容を書籍化したものです。平易な説明のほか、実践的なロールプレイの逐語記録などもあり、認知行動療法を最初に学ぶのに最適の一冊です（このような逐語記録を公開した書籍はこの分野では貴重です♪）。

逐語記録はいずれも“職場の悩み”に関する相談対応になっていますので、「定着支援」に認知行動療法を活用するヒントになると思われます（*^_^*）。

支援者を目指す人に向けて書かれたものですが、利用者さんが独習してゆくこともできるでしょう。

なお、認知行動療法は相対的に「認知」寄りであったり「行動」寄りであったりしますが、著者は来談者中心療法など一般的なカウンセリングも併用しており、そちらの立場により近い「認知」中心の内容になっています。

2. 企業経営、マーケティング、財務、品質管理

◎ 「マーケティング」の入門書

『コトラーのマーケティング理論が面白いほどわかる本』（宮崎哲也著、中経出版）

今回から、利用者さんの就労支援に必要となる知識を、独学や、事業所内の研修などで勉強される方に向けまして、いくつかの書籍を紹介して参りたいと思います。

「マーケティング」の考え方と手法につきまして、『「工賃向上計画」策定・実現ノウハウ集 第二部 実現へのノウハウ（平成27年度改訂版）』19ページ以下でご説明しておりますが、

<http://www.shougai-syuuro.jp/upload/2015050814310759812.pdf>

「マーケティング」とは、端的に言えば、顧客ニーズに応え、顧客満足を得ることで、無理に売り込まなくてもリピートや口コミで売れ、適正な利益を確保できるようにする、ということです。世間では、とにかく数を作る、作ったものを無理してでも売る、足で売る、人柄で売る・・・といった経営もありますが、「マーケティング」は、そのようなあり方とは正反対を行くものです。

これは単なる考え方ではなく、より具体的・体系的な手法があります。現代におけるマーケティングの手法を体系化したのはP・コトラーですが、そのコトラーの理論に即して、マーケティングを非常に平易に説明している書籍として、次をご紹介します。

『コトラーのマーケティング理論が面白いほどわかる本』（宮崎哲也著、中経出版）です。

最終章では、社会福祉など非営利の事業にも必要な、“社会的マーケティング”等の考え方も紹介されています。

大きな書店のビジネス本のコーナーでは必ずマーケティングの本がありますが、エリートビジネスパーソンを対象にしているものが多く（それこそが、“顧客層を絞り込む”というマーケティングの原則に即しているのですが・・・）、ビジネス分野の勉強をしたことのない方には、少々手ごわいのが実態です。一方、近年「マンガでわかる」式のビジネス本が量産されていますが、すらすら読み進められるかわりに何が残るのか怪しいものもあります。

この本は、初学者にもとっつき易く、しかも大事なポイントを外していないという点で、独学、職員研修、（一般就労をめざす）利用者さんを含めた勉強会などに、適当かと存じます。

◎ 知恵を出す職場を作るための実践ノウハウ

『新版 仕事がどんどんうまくいく「カイゼン」の教科書』（吉原靖彦著、KADOKAWA/中経出版）

工賃向上というのは、ある意味で「知恵の戦い」です。同じ作業時間で少しでも多くのモノ・サービスを生む、あるいは同じモノ・サービスでより大きな利幅を得る、それには「知恵」が必要だからです。

近年話題の「働き方改革」でも、その前提として「生産性向上」がセットになっています。賃金を低下させず、労働時間を短縮するには、生産性の向上が必要になるからです。そしてその「生産性向上」を実現するのは、そこで働く人の知恵です。

だからといって、「☆知恵を出せ☆」とスローガンのようにただ叫んでも、そうそう知恵が出るわけではありません。ほとんどの人は目先の仕事をこなすのに精一杯で、それ以上の知恵を絞る余裕はないし、また、知恵を出すための方法論も学んでいないことが多いからです。そこで日本の大企業では、現場で働く人の知恵を出させるため、その方法論を整理し、また会社の活動として取り組んできました。それがいわゆる改善（カイゼン）活動です。（なお、「カイゼン」と片仮名で書くことがあるのは、日本企業の強さを研究した外国の研究者が、“K A I Z E N”という概念を取り上げた言葉が逆輸入されたものでしょう）

今回紹介します『新版 仕事がどンドンうまいく「カイゼン」の教科書』（吉原靖彦著、KADOKAWA/中経出版）では、「改善活動」について、考え方から具体的な手法まで、豊富な図やツール集とともに説明されています。本メルマガでも、改善活動の考え方については度々ご紹介してきましたが、この本では、コンパクトにまとまっています。

類書に比較しても非常に平易に書かれていますので、実用書であるとともに、利用者さんも巻き込んだ勉強会の教材などにも有用と思います。特に一般企業への就労を目指す方にとっては、企業の考え方になじむことができるでしょう♪。

なお、この本で紹介されているような改善活動は、知恵を出すという結果だけでなく、そこで働く人が対等に意見を出し、議論をするというプロセスにも効用があります。こうしてコミュニケーションを活性化することは、例えばメンタルヘルス対策などなど、職場にとってたくさんの“良いこと”につながります(^O^)。

◎ 新規事業を立ち上げるための合理的な考え方とは？

『CD-ROM付 これ一冊でできるわかる 事業計画書の作り方』（渡邊卓著、あさ出版）

世の中は変わって行きますので、同じ事業ばかりをずっと続けていけば、工賃もジリ貧になっていくのは仕方ないことです(-_-)。一方、新しい事業を始めることには、リスクが伴います。特に設備投資や新規雇用を伴う事業は、失敗した場合の損失も大きくなります。思い付きや勢いだけで、事業の改廃や新設を判断することは、利用者さんや職員さんを大きなリスクに晒すことになりかねません（・_・;）。

そこで必要になるのが、「経営戦略」や「事業計画」です。こう書くと専門的で難しいもののように思われるかもしれませんが、そんなことはありません。経営学の予備知識はなくても、本気で事業を成功させ、利用者さんの経済的自立を目指す意志さえあれば、順を追って勉強することができます。

『CD-ROM付 これ一冊でできるわかる 事業計画書の作り方』（渡邊卓著、あ

さ出版)は、類書も色々ありますが、その中でも版を重ねているロングセラーです。タイトルからは融資や補助金を受けるための安直なノウハウ本を想像されるかもしれませんが、オーソドックスな経営戦略論に基づき、そもそもどのような事業を立ち上げるか合理的に検討するための考え方から、具体的な計画づくりまで、きちんと説明している内容です。

工賃向上のために、新規事業を計画したり、現在の事業を根本的に立て直そうとされる場合は、この種の書籍が手元があれば優れたガイドになるでしょう。読んだだけでも、経営戦略論の全体像がおぼろげに理解できると思いますので、一般就労を目指す方々に企業経営の考え方を知っていただくにも利用できます♪。

◎ 会計の数字を経営に活用 (しかも易しく (*^_^*))

『経営力向上』のヒント ～中小企業のための『会計』活用の手引き～ (中小企業庁)

前回までは市販されている紙の書籍を紹介してきましたが、今回は、ネット上で無料ダウンロードできるものをご紹介します。なぜ「無料」かと言いますと、国の機関である中小企業庁から提供されているからです♪。

『経営力向上』のヒント ～中小企業のための『会計』活用の手引き～ (中小企業庁)です。こちらからダウンロードできます。

<http://www.chusho.meti.go.jp/zaimu/kaikei/2016/160510kaikei.htm>

最近、道外の障がい者就労支援事業所の大型破たんがニュースになりました。詳細は存じませんが、「資金繰り」ができなくなっていた可能性があります (・_・;)。

このメルマガは「工賃向上」がテーマですので、工賃の原資である「工賃支払前利益」をいかに上げるかをメインテーマとしてきました。そのためには、会計データを利用することは有用です。しかしその前提として、そもそも事業所の存続のためにも、会計の数字を把握し、その上で、適切な会計管理を行っていただくことが必要と考えます。

今回紹介します『経営力向上』のヒント ～中小企業のための『会計』活用の手引き～では、「会計」の数字をベースに、

- ・「資金繰り」を管理する
- ・組織を活性化する
- ・現場の生産性を上げる
- ・社会から評価される

といった目的のための、具体的な手法が説明されています。

経理事務を行うためのものではありません。あくまで、会計の数字を経営に活用する、という趣旨です。

ですから、簿記や会計の専門的知識がなくても理解できます。

一般企業向けに書かれたものですが、福祉事業所にもそのまま使えます。
実用や職員研修だけでなく、一般就労を目指す方も交えた学習会などに活用できると
思います。

◎ あらゆる業種に必須の「品質管理」とは??

「品質管理検定（QC検定） 4級の手引き」（一般財団法人日本規格協会）

前回に続き、ネット上で無料ダウンロードできる教材をご紹介します。

「品質管理検定（QC検定） 4級の手引き」（一般財団法人日本規格協会）です。

こちらからダウンロードできます。

https://www.jsa.or.jp/qc/qc_level4/

日本規格協会が実施する「品質管理検定（QC検定）」のテキストという形をとっていま
すが、4級は学生が主な対象であり、公益性も高い内容であることから、無償配布されて
いると思われます（3級以上のテキストは市販されています）。

「品質管理」というと製造業向けという印象がありますが、現代においては、あらゆる
産業において、顧客ニーズを満たす高い品質を提供することが求められていますので、品
質管理の考え方や手法はいずれの企業にとっても必要なものになっています（一方、特に
昨年以降、品質管理の理念を形骸化してたいくつもの有名企業が、社会的信用を失って
存亡の危機に立たされています（×_×））。

「工賃向上」のためには、高い品質の製品やサービスを顧客に提供し続けることは必須
ですし、一般就労を目指す方にも、企業の品質管理の考え方を習得することは有用と思わ
れます。

この教材では、組織がよりよい製品やサービスを社会に提供するための基本「品質管
理」を習得してもらうために、「報告・相談・連絡」「マナー」「安全衛生」といった社
会人としての「心構え」から、「QC 7つ道具」などの具体的手法まで、易しく説明し
ています♪。

利用者さんだけでなく、新入職員向け研修の教材などとしても適当です。

3. キャリア支援

◎ 人生と向き合うキャリアカウンセリングの現場を

『キャリアカウンセリング実践 24の相談事例から学ぶ』（渡辺三枝子編著、ナカニシヤ
出版）

就労移行事業所をはじめ、一般企業への就職を支援される方々には、キャリアコンサル
ティング・キャリアカウンセリングの分野に関心をお持ちの方も多と思います。

キャリア支援は、ただ障がい特性に合った仕事を見つけ、紹介すればいいというもの
ではなく、ご本人の職業観・人生観まで視野に入れ、また様々な迷い、悩み、逡巡などに
丁寧にお付き合いしなければならないものです。そこで、キャリアカウンセリングの知識や

態度技法が役に立ちます。

今回ご紹介します『キャリアカウンセリング実践 24の相談事例から学ぶ』（渡辺三枝子編著、ナカニシヤ出版）は、この分野の第一人者である編著者による、望まれていた近著です。

キャリアカウンセリングの具体的な中身を、24件の逐語記録（カウンセラー・クライアントの全ての発言を正確に書き起こしたもの）形式で理解してもらおう教材です。極めてリアリティが高く、プロの現場の雰囲気が実感できる内容です。

相談内容も多岐にわたっており、例えば「事例17」は、特別支援学級で生徒の就労支援をしている教員からの相談を、キャリアカウンセラーが受ける、というストーリーになっています。

逐語記録の前後で、来談状況に始まり、セッション後の展望まで述べられており、キャリアカウンセリングの全体像が理解できます。

支援者の皆様の学習用として、独学にも、職員研修にも、最適かと存じます♪。