

第1章 職場対人技能トレーニングの改良

1 職場対人技能トレーニング

職場対人技能トレーニングは、障害者職業総合センター職業センター（以下「職業センター」という。）が実施する発達障害者のワークシステム・サポートプログラム（以下「WSSP」という。）の「就労セミナー」における技能トレーニングとして開発した支援技法です。WSSPでは職場対人技能トレーニングのことを「JST」と呼んでいます。「JST」とは、Job related Skills Training の略称です。直訳すると「仕事に関係する技能トレーニング」となりますが、WSSPでは、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルに焦点を当てています。

JSTの目的は、職場における基本的な対人マナー等について、グループワークの中で、視覚的な補助教材を使用し、発達障害者自身によるロールプレイや意見交換を行いながら、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルの習得を図ることです。

JSTは、ソーシャルスキルトレーニング（以下「SST」という。）の技法を参考にしていますが、発達障害の特性であるコミュニケーション、社会性、想像力の障害特性を考慮し、4つの基本的な考え方（①職場で必要とされる背景や体得する意義等の知識付与を行うこと、②どの職場でも共通する場面やスキルを厳選すること、③ターゲットとするスキルをロールプレイ等のモデリングを通して分かりやすく提示すること、④受講者個々人の認知特徴のアセスメント結果を踏まえた支援を行うこと）に基づいて実施しています。また、職場での適切な態度に対する気づきを得やすくするために、ロールプレイでは「悪い見本」を提示した後に「良い見本」を提示し、その違いを明確化することで受講者の場面理解を促しています。

2 改良の背景と目的

JSTが参考にしたSSTは、現在、精神科領域のみならず、福祉、司法、教育、企業など多くの分野で実施されるようになり、特定の専門職だけではなく、家族や当事者など、様々な人たちに広がっているとされています^{1) 2)}。

JSTについては、平成 22 年度に支援マニュアルを作成・配布しました。現在では、職場における対人コミュニケーションスキルの向上のための技法として、地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）を始めとする全国の就労支援機関等において広く実施されてきています。

また、最近では障害者雇用に取り組む企業から、JSTを企業内で活用したいという声が複数寄せられており、実施主体が就労支援機関から企業へと広がりを見せています。

1. 企業について

(1) 概要

実施企業：大東コーポレートサービス株式会社 品川事業所

(事業体制の改変により、現在は「品川サービス課」に課名変更)

企業形態：特例子会社

業務内容：親会社やグループ会社から依頼を受け、データ入力、名刺作成、シュレッダー業務、メール室運営等、500種類以上に及ぶ業務を担っている。

(2) 企業のニーズ

当該企業は障害のある社員に対する雇用管理の一環として、ビジネスマナーに関する講習を実施していました。「講習受講者がより理解しやすく、また講習効果が把握しやすい方法に改善したい」と考えていたところ、JSTを知り、新たなビジネスマナー講習として取り入れることとなりました。

2. JSTを取り入れたビジネスマナー講習の導入

(1) 実施の流れ

JSTを取り入れたビジネスマナー講習（以下「JST講習」という。）の実施にあたり、企業と職業センターで打合せを行い、実施方法について検討しました（図1）。また、JSTの運営にあたっては、まず実施側である企業担当者がJSTの考え方や進め方を理解しておく必要があったため、職業センターが企業担当者に対しJSTに関する研修を行いました。併せて、1クール（本事例では全3回）のうち第1回、第2回については、職業センター職員が講師を担当し、企業担当者は見学することで、実施方法の理解を深めていきました。第3回は、テーマ設定、準備、講師役（リーダー、コリーダー）を企業が行い、職業センターはスーパーバイザー役を担いました。企業による自立的な実施につなげるため、JST講習終了後に実施上のポイントや留意点等について企業担当者と職業センター職員で振り返りを行いました。その後は社員が講師を行い、JST講習を継続していきました。

- 実施の日程調整（日時、所要時間）
- 実施場所
- 受講者の選定
- 実施回数、内容構成、テーマの検討
- 企業担当者と職業センター職員の役割分担

図1 JST講習実施に係る打合せ内容

(2) JST講習の実施

障害のある社員（以下「受講者」という。）に対して、JST講習実施のオリエンテーションを行いました。オリエンテーションではJSTの概要説明とともに、JSTの意義を説明しています。JSTにおいてはターゲットスキル（セッションで身につける対人技能）を練習する前に、JSTそのものやターゲットスキルの必要性を理解することが重要です。本事例では企業担当者から「企業が社員に求めること」を説明し、JSTの意義を伝えました。

セッションでは、企業から挙げられた3つのテーマ（表1）について、受講者の課題を踏まえ、見本となるロールプレイの場面設定を行いました。セッションは通常のJSTと同様の流れで行っています。

表1 JSTテーマ名と各回の役割分担

JSTテーマ名	役割分担(講師)
1. 通路（歩き方、部屋への入り方）	職業センター
2. 報告する	職業センター
3. 他部署訪問時の受け渡し	企業担当者

各セッション終了後は「スキルアップ宣言」として、受講者がワークシートに「明日から実践すること」を記入し、所属部署の直属の上司に提出しています。これは、受講者が学んだスキルを実際の業務の中で実践することへの意識付けと、上司と本人が目標や取組内容を共有することを目的とした当該企業独自の取組です。

(3) 効果の把握

当該企業ではJST講習の効果を確認するため「定着テスト」を実施しました。「定着テスト」とは、JST講習実施の1か月後を目途に、受講者の行動を「チェックリスト」に基づいて評価するという独自の取組です。「定着テスト」の結果から、3回のJST講習では「スキルの定着が難しかった」と判断された受講者に対して、再受講の機会を設けフォローを行っています。

3. 企業がJSTを活用することの効果と課題

(1) 効果

JSTの目標のひとつは、練習したスキルを実践場面に般化することです。企業におけるJSTには、受講者に対して「この場面でこの行動が必要だ」ということをより具体的に示しやすいという特徴があります。それは、JSTで学んだことを実践する場面が、職場そのものであるためです。テーマや場面の設定にあたっては、業務中に実際に見られた課題をもとに企業担当者と受講者がターゲットスキルを共有することができます。そのため、受講者がJSTの意義をより感じやすいものと思われれます。また、練習したスキルを活用する具体的な場面が分かりやすいため、受講者がスキルの実践に取り組みやすいと考えられます。さらに、JST実施後に職場でターゲットスキルに関する課題が見られた際は、受講者に対して

JSTで学んだ内容をもとに、望ましい行動をとるための練習を促しやすいというメリットがあります。その他にも「普段見られない受講者の考えや力を垣間見ることができる良い機会になった」「講師を担当する社員自身にも良い変化をもたらしている」との声も挙がっていました（図2）。

- 各テーマに関する打合せをおし、「このテーマに関する最も良いコミュニケーションの取り方は何か」を改めて考えることができた。
- 普段の業務の中で受講者のことをよく見ようとする意識がより高まった。
- 講師自身が、それまでよりもビジネスマナーを意識するようになった。
- 受講者が分かりやすい伝え方を検討することで、伝え方のバリエーションが増えた。

図2 JSTを実施したことにより社員自身が感じた変化

（2）課題

課題としては、①事前準備の大変さ（JST講習の所要時間以上に準備に時間を要する、実施場所の確保等）、②通常のJSTは5人前後での実施を想定しているが、より多くの人数で実施することはできないか、③JST講習に係る所要時間をどう短縮するか等の3点が挙げられます。

効果的なJSTを実施するためには入念な準備が必要であり、講師の経験を積むことにより準備の大変さは少しずつ軽減するものと思われませんが、その間の負担をできるだけ軽減するためには、JSTを実践している支援機関等と連携し、事前に準備や実施の枠組みを検討しておくことが望ましいと思われれます。

②、③については、その企業の状況に合わせた実施方法のカスタマイズに関する課題です。本事例では、大人数で実施可能なテーマを設けて知識伝達をメインとした講習を行ったり、予め決めた所要時間の範囲で講習内容を設定するといった工夫を行っています。①の課題同様、支援機関が企業をフォローすることはもちろんですが、今後企業でのJSTが拡大していく中で、カスタマイズ方法に関する企業同士の情報交換が行われ、JSTの実施方法がさらに充実していくことが期待されます。

4. まとめ

企業におけるJSTの活用事例をご紹介しましたが、当該企業と振り返りを行った際に担当者が述べた「JST講習での受講者の反応、変化を見るのが楽しい」というコメントが印象的でした。企業におけるJSTには障害のある社員の対人スキルの習得や向上という効果があるだけでなく、JSTが障害のある社員とない社員の交流の機会となり、双方に良い変化が生まれることが分かりました。

このように支援技法として広がりを見せる J S T ですが、支援現場では「状況の読み取りが苦手でロールプレイのどこを見ればよいか分からない受講者や、想像することが苦手自分で J S T の場面設定を考えることが難しい受講者に対して、どのように J S T を実施すればよいだろうか」といった実施上の課題があげられており、J S T を受講する個人の特徴の多様化に対応する必要性が出てきています。また、求職者だけでなく、在職者への支援として実際の職場の場面や課題に対応するための活用の工夫が求められています。以上のことから、J S T の有用性の向上を図るための改良に取り組むこととしました。

(1) 改良に向けた課題点の整理

J S T が参考としている S S T では「人がコミュニケーションをとるときには、受信、処理、送信の3段階の技能を用いて適切に対処している」とされています。受信技能とは「他者からの情報を正確に受け取り、関連する状況を理解すること」、処理技能は「様々な行動案の中から最良の行動案を選択すること」、送信技能は「選択した行動案を適切な言語、または非言語的コミュニケーションを用いて他者に送ること」です。状況にあった適切な行動を取るためには、この3段階の技能を適切に用いることが必要です³⁾。J S T の課題点を探るため、3段階の技能を踏まえて J S T の構成要素を整理すると図3のようになります。

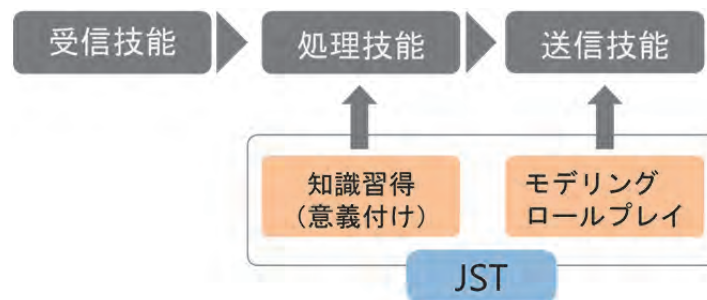


図3 J S T の構成要素

処理技能に対しては、より適切な選択をするために取り上げたテーマに関する知識習得（意義付け）を行い、送信技能に対しては、適切なコミュニケーションの仕方を習得するために支援者によるモデリングやロールプレイを行っていますが、受信技能に対してアプローチする要素がないことがわかりました。状況を適切に読み取れないと状況に応じた行動を取ることができません。そこで、J S T の有用性を高めるために受信技能に対する支援が必要と考えました（図4）。

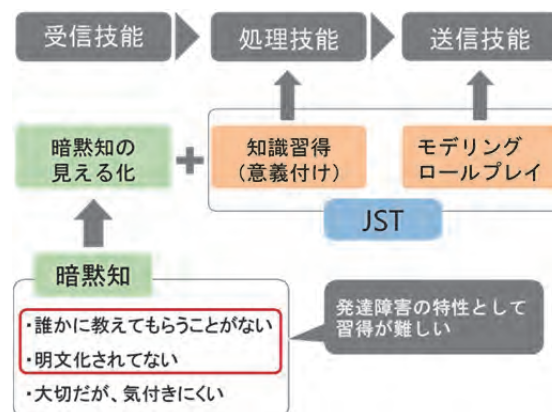


図4 受信技能への支援ポイント

(2) JST に関する支援者へのヒアリング調査及び受講者アンケート

職業センターでは、平成 23 年度から平成 29 年度にかけて、地域センターを対象に支援技法の開発ニーズ等に関するヒアリング調査（以下「地域センターヒアリング」という。）を実施し、その中で JST におけるニーズや課題点の把握を行っています。その調査結果から JST を実施している支援者が JST のどういった点に課題や関心を持っているのかを整理しました（表 2）。

表 2 JST のテーマ・場面設定に関する支援者の意見

項 目	意見の主な内容
ロールプレイ場面のバリエーションを増やしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在職者向けに、もう少し複雑化した場面設定ができるとよい。 ・ 高学歴、就労経験がある等の対象者の場合、事例がそぐわないことがある。 ・ 「年休を取る」「酒席を断る」などの場面設定が望まれる。
アレンジ方法が知りたい	<ul style="list-style-type: none"> ・ テーマのバリエーションをどのように増やしたらよいのか知りたい。 ・ 大人の発達障害者にとってシナリオのあるロールプレイが馴染まないことがある。アレンジの仕方を知りたい。 ・ 想像することが苦手で、自ら場面を設定することが難しい受講者が多い。 ・ 問題解決技能トレーニングと JST など、個々人に合わせた場面設定をしやすい組み合わせの工夫等を知りたい。
JST 実施前にコミュニケーションに関する支援があるとよい	<ul style="list-style-type: none"> ・ JST を実施するにあたっては行動変容の必要性や意欲を本人が感じられることが重要。 ・ 一般常識と言われるところを確認し、JST につなげられるようなセミナーがあるとよい。 ・ セッション前にセッションの意義を深められるワークがあるとよい。 ・ コミュニケーションをとるとよいことがあると理解するために、コミュニケーションで楽しさを感じられるようなワークなどがあるとよい。 ・ コミュニケーションや人間関係のコツ等の知識がないために問題を起こす受講者がいる。「人間関係講座」のような知識を習得してもらうことが大事だと思う。

また、WSSPの受講者アンケートからJSTに関する要望を整理しました（表3）。

表3 JSTのテーマ・場面設定に関する受講者の意見

項 目	意見の主な内容
場面設定を自分で決めることができ良かった	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少しバリエーションを増やしてもいい気がする。 ・様々なシチュエーションで考えることができた。シチュエーションが指定されず、自分で決められた。 ・自分の課題を設定し、それに対して行うことができたので、役に立った。
ロールプレイの難易度が低かった	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し難易度を上げてよと感じた。 ・例題（見本のロールプレイ）が易しかった。 ・振り返りには良かったが、内容が初歩過ぎた気もする。 ・課題や模範のロールプレイが自分にとって簡単だったとき、自分が望む難しさのロールプレイにすることが許可されたのがよかった。
練習ロールプレイの場面設定が難しかった	<ul style="list-style-type: none"> ・ロールプレイを行う時の場面設定を考えるのが苦手だったが、自分の障害の特性を知ることができた。 ・練習での設定をどうすればいいのかが難しかった。 ・テーマと自分の職場の困りごととの結び付けがあると良い。ロールプレイの場面設定をどうするか困った。自分で考えると難しかった。 ・過去のエピソードが思い浮かばない等、難しさを感じた面があった。

支援者及び受講者にとってはロールプレイやモデリングに関係する場面設定の仕方に悩みを抱えていることが分かります。

(3) 改良の方向性

「どうすれば受講者の受信技能を高め、JSTの有用性を高めることができるのか」「どうすれば支援者が支援現場でJSTをより活用しやすくなるのか」といった課題に対して、「非言語コミュニケーション」と「後発の支援技法との有機性」に着目して、改良に取り組むこととしました。

<引用・参考文献>

- 1) 前田ケイ：「基本から学ぶSST -精神の病からの回復を支援する-」、星和書店、2013、p43.
- 2) 瀧本優子、吉田悦規（編）：「わかりやすい発達障がい・知的障がいのSST実践マニュアル」、中央法規出版、2011、p2.
- 3) 瀧本優子、吉田悦規（編）：「わかりやすい発達障がい・知的障がいのSST実践マニュアル」、中央法規出版、2011、p4.