

第3章 JST の効果的な実施のための工夫

第1章で述べていますが、「テーマ及び場面のバリエーションを増やしてほしい」「アレンジの方法を知りたい」という意見が複数の地域センターから挙げられています。支援マニュアルNo. 6¹⁾で紹介しているように、JSTではどの職場でも共通することから練習課題のテーマを取り扱いますが、テーマが同一でもその状況や質に応じて、具体的な練習場面はたくさんあります(図17)。JSTの受講者が今までどのような場面で困り、今後どのような対人行動をとることができるようになりたいかは様々であり、そのニーズに応じて具体的な場面を設定していくことが重要です。

本章では、受講者のニーズに応じたロールプレイ(モデリング及び受講者の練習)における場面設定の工夫として、WSSPで実施する就労セミナーの問題解決技能トレーニング及びリラクゼーション技能トレーニングを活用した事例を紹介します(図18)。

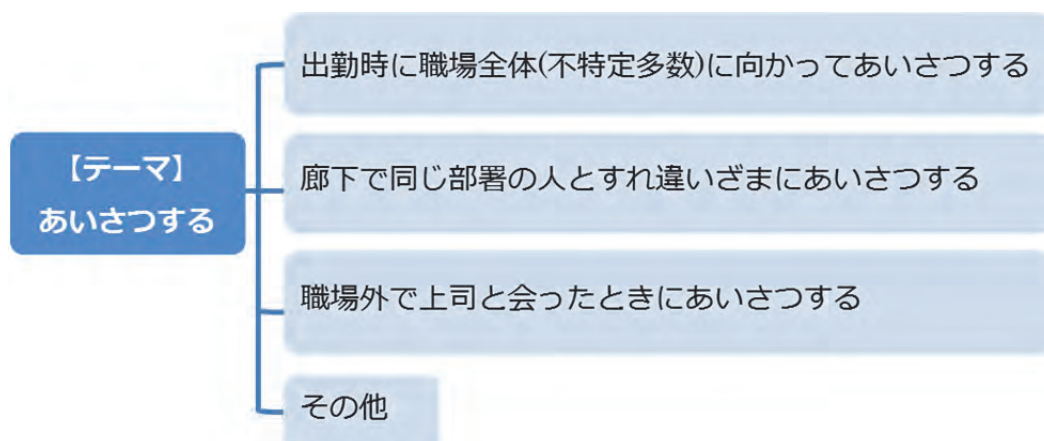


図17 テーマと具体的な場面(例)

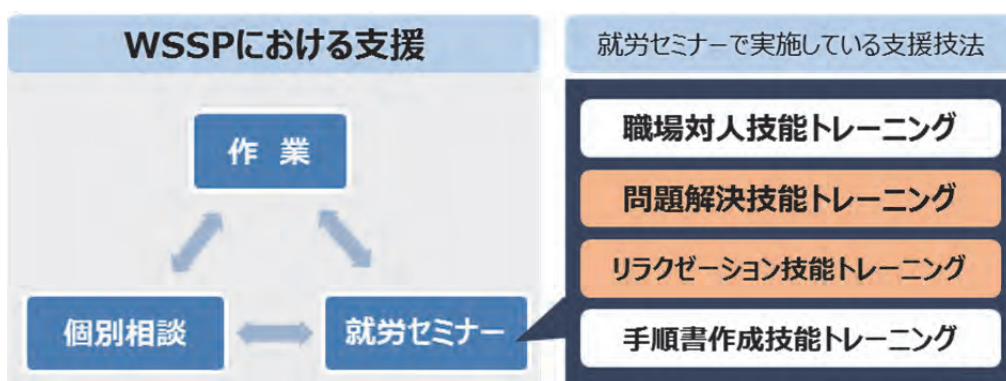


図18 WSSPにおける支援内容と就労セミナーの内容

1 場面設定における問題解決技能トレーニングの活用

(1) 事例の概要

ア WSSP 受講までの経過

Cさん（男性、30代）は、自閉症スペクトラム障害の診断を受けています。

大学卒業後、一般企業で10年ほど働いていましたが、理解のあった上司の異動により不適応が目立つようになりました。その後転職したものの、仕事では上司から注意を受けることが多く、同僚や取引先等とのコミュニケーションもうまくとれないことが続きました。うまく仕事ができないことを悩み精神科を受診したところ、自閉症スペクトラム障害の診断を受けました。

その後Cさんは、職場での適応方法を相談するため、地域センターを訪れました。地域センターで相談を進める中で自分の課題を整理すること、課題に対する対処方法や会社に依頼すべき配慮を検討することが必要だと感じ、WSSPの受講を希望しました。WSSP受講について事業所の了解が得られ、休職してWSSPを受講することになりました。

イ Cさんの特徴

WSSPでの観察及びエピソードの聴取から、主に次の特徴が強いと見立てました。

- 質問に対する返答が的外れになってしまう
- 説明が冗長になる、話が脱線してしまう
- 過去の出来事を話すときに時系列が混乱する
- 急な予定の変更やトラブルがあったときに適切な対処行動をとることが難しい

Cさん自身が自分の話が相手に十分伝わっているか不安を持っており、「自分はおおざっぱな説明をされても理解することが難しいため、自分が話すときは相手に対して具体的に話すように努力している」と述べていました。話が冗長になってしまうのは、この考えの影響もあると思われました。

ウ Cさんのニーズ

Cさんには、WSSPの開始時点で自分の話が相手に伝わりづらいことを自覚し、「自分の考えを他者にうまく説明できるようになりたい」というニーズがありました。個別相談で詳しく確認したところ、他者とは上司、同僚、取引先、業者であることが分かりました。しかし、具体的にどのような場面で困ったかうまく言語化できないことに加え、なぜ自分の話が相手にうまく伝わらないのか、どのように行動（話し方、態度）すればよいのかがよく分からないという状況でした。

そこで、状況を整理して、JSTのテーマや場面を設定するために問題解決技能トレーニングを活用することとしました。

(2) 問題解決技能トレーニングの紹介

問題解決技能トレーニングは、発達障害のある受講者自らが問題の発生状況や原因を把握し、現実的で効果的な問題解決策を選択し実行することを目指した支援技法です。WSSPにおいて、支援内容の一つである就労セミナーとして位置づけています。問題解決の手法は様々ありますが、問題解決技能トレーニングは発達障害の特性を考慮した点が特徴です²⁾。

問題解決技能トレーニングの技法を開発した当初は、グループワークにより実施することを想定していましたが、WSSPの取組をとおして受講者との個別相談においても、この技法を活用できることが分かってきました。現在は就労セミナーでの集団実施とともに、受講者の特徴に応じて個別相談でも活用しています。

(3) 問題状況の整理

Cさんの場合、プログラム中間時点で在籍する会社を交えたケース会議を開催しました。その際、会社から「様々な場面での話の切り出し方、切り返し方を知り、実践してほしい」と意見が出され、それに関するエピソードが挙げられました。「上手な話の切り出し方、切り返し方」ができるようになると自分の考えが相手により伝わりやすくなることを、Cさんと支援者（カウンセラー、支援スタッフ）が共有し、このテーマについて個別のJSTを実施することとしました。

しかし、説明が苦手なCさんは、職場で「話の切り出し方、切り返し方」がうまくできなかった過去の出来事における自分の行動や考え、気持ちについて支援者にうまく伝えることができませんでした。

そこで、会社が挙げたエピソードの中からCさんが覚えている場面を取り上げ、カウンセラーが問題状況分析シート（図19）の「いつ」「どこで」「誰と」「何を・どうやって（自分の行動と結果）」「なぜ（原因）」について項目別に聞き取りを行い、Cさんの発言を要約したり言い換えたりしながら状況を整理していきました。そうすることで「上司から思わぬ質問や指摘をされると、上手く切り返せず、黙り込んでしまう。そこで上司からさらに追求され、ますます答えられなくなってしまう」といった詳しい状況が明らかになってきました。

問題状況分析シート									
問題	上司から思わぬ質問や指摘をされると、上手く切り返せず、黙り込んでしまう。 上司からさらに追求され、ますます答えられなくなってしまう。				目標	思わぬ質問に反応できるようにする			
<問題状況の把握>				<解決策の検討>					
いつ	平成●年●月	どこで	事務所	誰と	上司	解決策案		結果予測 効果 現実性 <○-△-×>	選択判断
自分の状況	行動 書類を作成し、上司に提出し、報告した。		結果（自分への影響） ミスがあり、上司に指摘を受けた。 思わぬ質問もあった。 （質問がたくさん来た。「なんでこうなってるの？」）		【■さんの案】 ①自信を持って報告する。 ②もし誤っていた場合にどう答えればよいか 準備をしておく。 ③報告自体を、指摘されないようにわかりやすく準備する。 【スタッフの案】 ④その場ですぐ答えずに、待ってもらう。 「少し考えさせてくださいよろしいでしょうか」 ⑤まず謝る「申し訳ありませんでした」 ⑥考えがあって作成したところには、理由を書いたふせんを貼っておく（「なんで？」と聞かれる予防として）。 ⑦わからず間違えて指摘されたところは、正しい方法を質問する。		○	△	
	その時の気持ち 期日を守らなければいけないと思った。		その時の気持ち どう返答して、説明すればよいのだろう？				○	△	○
相手への影響	-(分からない)						○	○	
相手の気持ち	-(分からない)						○	△	
原因	<ul style="list-style-type: none"> 上司の質問や指摘内容がよくわからない。 話の内容をメモしていないため上司の質問や指摘を覚えられない。 メモをすることは恥ずかしいと感じる。 指摘の数が多く、混乱しフリーズしてしまう。 質問に答えようとしても言葉が出てこない、話がまとまらない。 上司の口調が強い。 上司がどう指摘してくるか読めない。 				解決策の実施手順・課題 ×月×日 10:30～ 個別JSTを行う （■さん、支援スタッフ2人） 【個別JSTの流れ】 1. 場面の再確認 2. スタッフのロールプレイ 3. 望ましい対応の検討 4. ■さんの練習 5. 練習のふりかえり				

図19 JST 場面設定のための問題場面の整理（問題状況分析シート）

この問題の原因についてCさんは、「上司の質問や指摘内容がよく分からない。話の内容をメモしていないため上司の質問や指摘を覚えられない。メモすることは恥ずかしいと感じる」「指摘の数が多く、混乱しフリーズしてしまう」「質問に答えようとしても言葉が出てこない、話がまとまらない」等を挙げました。また、原因の可能性の幅を広げることを目的に、Cさんが思いつく原因の他にカウンセラーから「～ということはなかったか」「～は考えられないか」等の質問を行いました。

こうして把握した原因から、この問題に対する目標を「思わぬ質問や指摘に反応できるようにする」とし、具体的解決策のブレインストーミングを行いました。まず、Cさんが思いつく解決策案を挙げ、それ以外の案がないか、Cさんが支援スタッフに聞くこととしました。

Cさんが支援スタッフの解決策案を聞いたあと、再度カウンセラーとの個別相談を設けました。Cさんと支援スタッフが挙げた解決策案について、Cさんが現実性（その案が実行できるか）と効果（案を実行した場合、問題解決に資する効果があるかどうか）の程度を検討しました。Cさんが、効果と現実性が高いと考えた案はいくつかありましたが、「その中からどの案を選び練習すればよいか分からないので、カウンセラーに決めてほしい」という発言がありました。カウンセラーは、上司から思わぬ質問や指摘をされたときに最も実行しやすいと思われる「“少し考えさせていただいでよろしいでしょうか”と言う」を個別のJSTで練習するターゲットスキルとして選びました。

このように問題状況分析シートを使って問題の整理を行うことで、JSTの具体的な場面設定が可能となります。また、問題の整理や原因の検討により「そのときどうすればよかったか」「今後どうしていきたいか」が明確化され、具体的な解決策の検討につながり、JSTにおける目標や練習課題を特定することが可能になります（図20）。

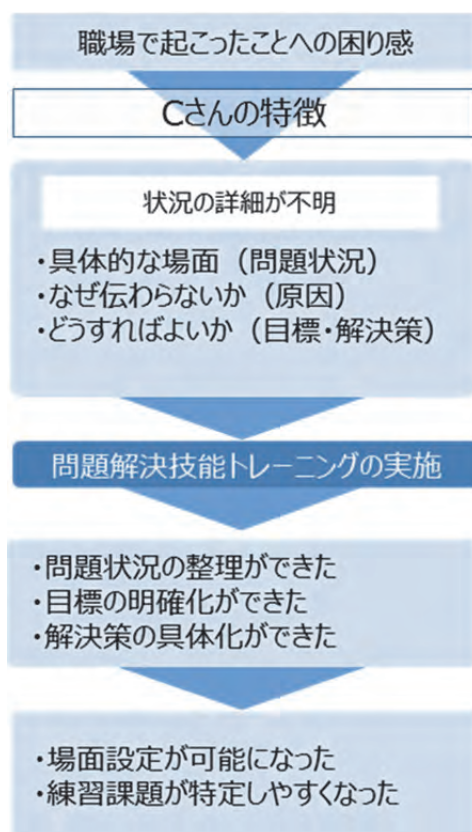


図20 JSTと問題解決技能トレーニングの組合せにより期待される効果

(4) 個別 JST の実施

個別 JST は、C さん、支援者（カウンセラー、支援スタッフ）の 3 人で実施しました。実施手順は次のとおりです。

- (i) 場面設定の再確認
- (ii) 支援者によるロールプレイ
- (iii) より望ましい行動の検討
- (iv) C さんの練習（ロールプレイ）
- (v) 練習の振り返り

ア 場面設定の再確認

問題状況分析シートで整理した場面と、事前の個別相談で決めた望ましい伝え方についてワークシートを作成し、活用しました（図 21）。


●年●月 個別JST

テーマ：話の切り出し方、繰り返し方


【場面】
 ・書類を作成し、上司に報告した。
 ・上司から思わぬ質問、指摘があったが、どのように説明すればよいかわからない

本人役：カウンセラー 上司役：支援スタッフ


【見本のロールプレイ】




本人：〇〇さん、すみません。書類の作成が終わりましたので、ご確認いただいてもよろしいですか？



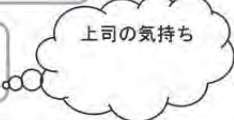
上司：（書類を見て）ここは、どうしてこうなってるの？



本人：すみません。少し考えさせていただけますか？



本人：うん、わかった。



上司の気持ち


【見本のロールプレイを見て気付いた点】

●年●月 個別JST


【練習の目標】

- ・すぐ答える。「すみません」「少し考えてきてもいいですか？」
- ※〇さんの職場ではかしまった言葉遣いは馴染まない。
少しフランクな方がよい。
- ・相手の顔を見る。
- ・申し訳なさそうな表情をする。
- ・手は体の前に置く。
- ・声は相手に伝わる大きさと話す。


【練習のロールプレイ】




本人：〇〇さん、すみません。書類を作ったので見てもらってもいいですか？



上司：（書類を見て）ここは、なんでこうなってるの？



本人：すみません。少し考えてきてもいいですか？



本人：うん、わかった。

図 21 ワークシート

イ 支援者による見本のロールプレイ及びより望ましい行動の検討

支援者のロールプレイをCさんが見たあと、本人役の行動（言語や非言語）について気づいた点や、より望ましい行動についてCさんが考えました。相手役をした支援スタッフからは、本人役の行動に対する印象を伝えました。これらを踏まえ、練習の目標となる、より具体的なスキルを決めていきました（図 22）。なお本事例では、問題状況の整理の中でCさんが自分の課題を認識していたため、良い見本と悪い見本を比較させる必要はないと考え、良い見本のみを提示しています。

- すぐ答える。「すみません」「少し考えてきてもいいですか？」
※Cさんの職場ではかしこまった言葉遣いは馴染まない。少しフランクな方がよい。
- 相手の顔を見る
- 申し訳なさそうな表情をする
- 手は体の前に置く
- 声は相手に伝わる大きさと話す

図 22 練習の目標

ウ Cさんの練習及び練習の振り返り

図 22 に基づき、Cさんが練習を行いました。支援者は、Cさんのロールプレイについて図 22 に示したすべての目標が達成されていたことをフィードバックしました。併せて、実行性をより高めるために、言いにくいセリフ等、練習してみて改善が必要だと思うことをCさんに確認しました。

最後に、今回練習したスキルをWS S Pの作業場面において実践していくこととしました。

(5) 活用の効果

Cさんの事例では、事業所から挙げられた意見とCさん自身のニーズをふまえ、問題解決技能トレーニングを活用することで、過去の出来事が明確化され、Cさんに合ったJ S Tのテーマや場面の設定を行うことができました。題材は過去のことですが、復職後にも同様の場面に遭遇することが想定されたため、そのときのリハーサルと考えることで積極的にJ S Tに取り組みました。

Cさんの事例から、J S Tの場面設定に問題解決技能トレーニングを活用することは、次の点で効果的であると考えます。

- 問題状況分析シートを使うと、過去の場면을具体的に振り返りやすい。
「あのとき困った感覚はあるけれど、それがどういう状況だったのか」
「なぜ相手があのように言ったのか」等、混乱した思考（記憶）を整理しやすい。
- 問題を整理することで、受講者が「次はこうしたい、こうできるようになりたい」という目標（希望）を持ちやすくなる。
- 具体的な場面に応じた解決策（その場面で使うスキル）を考えるため、スキルの実行可能性を高めることができる。

2 リラクゼーション技能トレーニングの活用

(1) 事例の概要

ア WSSP 受講までの経過

Dさん（男性、20代）は、大学を卒業後、3社の一般企業に就職をしましたが、仕事のミスが多く、周囲とのコミュニケーションがうまくとれないことから、いずれの会社も短期間で離職しました。在職中に産業医の勧めで精神科を受診したところ、自閉スペクトラム症の診断を受けました。

その後Dさんは、自分にあった職場で働きたいと考え、地域センターを訪れました。地域センターで相談を進める中で、就職活動を行うにあたって自分の特徴を知り、課題に対する対処方法や配慮事項を検討する必要性を感じ、WSSPの受講を希望しました。

イ WSSP 受講当初の状況

WSSPの作業場面では、挨拶や報告などの定型的なコミュニケーションは適切にできていましたが、過去の嫌な出来事が頭に浮かぶと大きな声が出てしまい、作業を中断することがありました。しかし、そのような状況でもDさんから休憩の申し出はなく、申し出があった場合も支援者に何を伝えたいのかが分かりにくい状況でした。

ウ Dさんの特徴

WSSPでの観察及び個別相談での聞き取りから、Dさんには次のコミュニケーションに関する特徴がみられました。

Dさんの特徴	本人からの聞き取り
伝えるべき内容や適切な量が分からない	<ul style="list-style-type: none">・休憩を申し出たいが「何を」「どこまで」伝えると丁度よいか分からないので、混乱して話がまとまらなくなる。・分かりにくいとよくないので、とりあえず詳しく話しておこうと思っている。
場面にあった適切なふるまいが分からない	<ul style="list-style-type: none">・どのようにふるまうとよいか分からない。・自分のふるまいが失礼な態度になっていないか不安がある。
伝える内容やふるまいが具体的にわかると実行できる	<ul style="list-style-type: none">・挨拶や報告は、やり方を教えてもらったことがあり、自分でもできていると思う。

(2) リラクゼーション技能トレーニングの紹介

リラクゼーション技能トレーニングは、発達障害のある方が、個々の障害特性に応じたストレス対処技能を習得するための支援技法です。

4つのステップ（図23）を通じて、ストレス・疲労を感じた時の自らの状態に気づき、ストレス・疲労の程度に応じた対処方法を実行できるようにすることを目的としています³⁾。

STEP	トレーニングの内容
1	ストレス・疲労のマネジメントの必要性を理解する
2	ストレス・疲労のマネジメントの対処方法を知る
3	ストレス・疲労のサインに応じた対処方法を考える
4	実際の場面を活用し、対処方法の効果を考える

図23 リラクゼーション技能トレーニングの流れ

(3) 個別JSTの実施

Dさんから「自分から休憩を申し出られるようになりたい」という希望があったため、個別JSTを実施しました。個別JSTはDさん、支援者の2人で実施しました。実施手順は次のとおりです。

- (i) 目標の設定
- (ii) 望ましい対応の検討
- (iii) 支援者の見本のロールプレイ
- (iv) Dさんの練習（ロールプレイ）
- (v) 練習の振り返り

ア 目標の設定

Dさんは「休憩を取った方がよいと頭では分かっているが、申し出方が分からない」ということでしたので「簡潔で丁寧な申し出方」を知って、作業場面で支援者に言えるようになることを目標としました。

イ 望ましい対応の検討

本事例では、Dさんが自分の課題を認識していたため、通常JSTのロールプレイで行っている良い例と悪い例の対比は行いませんでした。また、Dさんの特徴から「休憩の申し出方」を具体的に決めることで、自分から申し出ができるようになると考え、「伝える内容」と「ふるまい」に分けて改善するポイントを検討しました。

項目		改善するポイント	
伝える内容	セリフ	「嫌なことが頭に浮かんで、落ち着きません」 「5分休憩をいただいてもよろしいでしょうか」	
ふるまい	言葉遣い	○敬語、ゆっくり	×早口
	表情	○困った感じ	×怒っている、笑っている
	声の大きさ	○相手にだけ聞こえる声	×大きな声

ウ 支援者のロールプレイ

支援者が見本のロールプレイを行いました。支援者のロールプレイを見ることで、申し出方を客観的に確認でき、Dさんからも「丁寧に見えた」という感想が出されました。

エ 本人の練習及び練習の振り返り

Dさんが練習を行いました。支援者からは、ポイントを押さえて実行できたことをフィードバックしました。Dさんからは「作業の時にもやれそうだった」という感想が出され、当初決めた目標の達成に役立つことを確認しました（図24）。

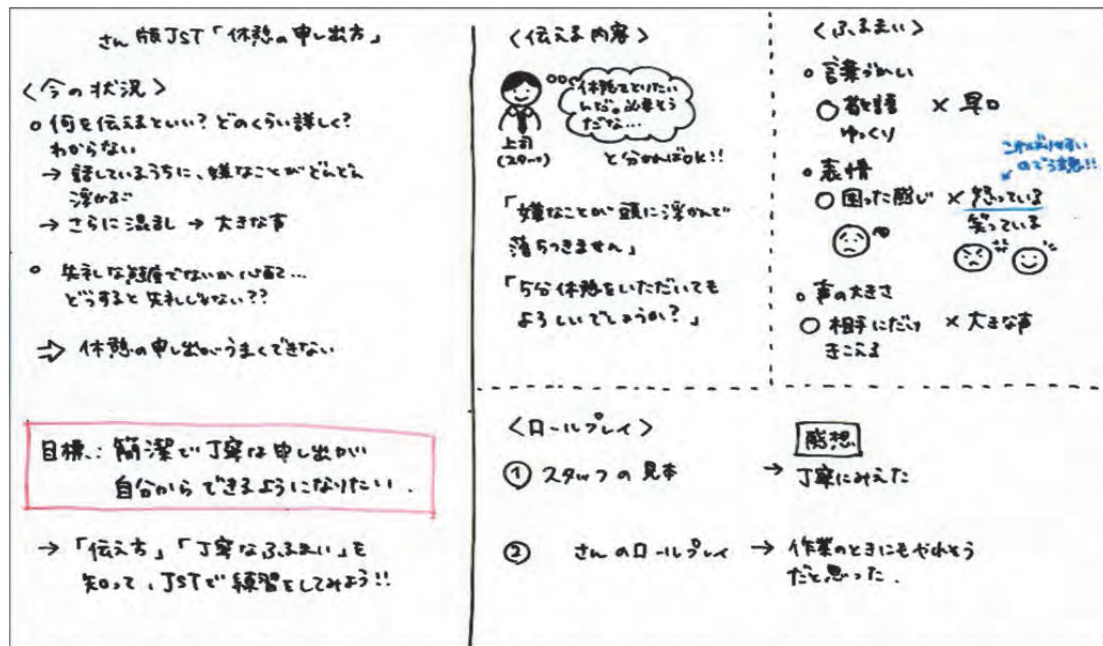


図24 個別JSTの板書

(4) リラクゼーション技能トレーニングの実施

個別JSTで「休憩の申し出方」を練習しましたが、Dさんから「自分にあった休憩の取り方が分からないので知りたい」との要望が出されました。そこで、リラクゼーション技能トレーニングを実施しました。リラクゼーション技能トレーニングは、発達障害のある方が疲労・ストレスを感じた時の自らの状態に気づき、疲労・ストレスの程度に応じた対処方法を実行できるようにすることを目的としています。Dさんは、自分のストレスの傾向を把握するために、「ストレスを感じたきっかけ」「ストレスのサイン」について、WSSPでの取組状況と過去の経験を振り返りました。それをもとに自分にあった対処方法を検討、試行する取組を行い、結果を「ストレス対処整理シート」（図25）にまとめました。

「ストレス対処整理シート」によって、ストレスのサインを低～高のレベルに分け、ストレスのレベルにあわせた対処方法を整理しました。その結果、高レベルのストレスサインが出たときには作業中に休憩が必要なことが分かり、その場合に個別JSTで練習した「休憩の申し出方」を行うこととしました。

リラクゼーション技能トレーニングで対処方法を整理し、休憩を申し出る場面を具体的にすることで、Dさんは実際の場面でも自分から申し出ができ、混乱することが少なくなりました。

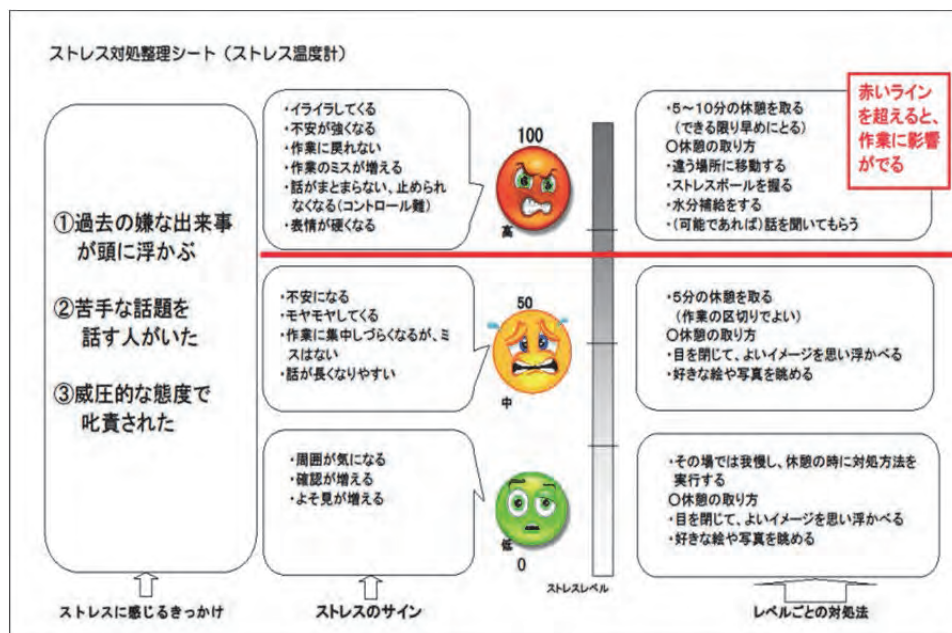


図 25 ストレス対処整理シート

「職場の対人場面での相手との適切な関わり方」は J S T で練習できます。しかし、課題が対人場面以外のものである場合、J S T の実施だけでは課題改善の効果として十分でないことがあります。

D さんには、自分にあった休憩方法を見つけることと休憩を申し出ることという 2 つの課題がありました。J S T では対応が難しい「休憩方法の検討」に対してはリラクゼーション技能トレーニングを活用し、「申し出の具体的な方法」を習得することは J S T を活用することで、実際の作業場面でストレス対処をすることができるようになりました。

3 考察

S S T においては、練習課題は参加者の希望を尊重し、どのような生活を望んでいるのか、そのための必要なスキルは何かを S S T の参加者と一緒に考えていくことが重視されています⁴⁾。J S T も同様に、「働く上で望むこと」が大きな目標であり、そのためにどのようなスキルが得られるとよいか、どのような対人行動をとれるとよいかを受講者と支援者で検討し、共有することが重要であると考えます。「発達障害者支援技法開発検討委員会」委員からは、「発達障害のある人が必要なスキルを練習していくためには、スキルに対する動機付けが必要」との意見をいただいています。そして、受講者の希望を J S T に取り入れるためには、発達障害の「応用の利きにくさ」「場面のイメージが苦手である」といった特性を考慮してロールプレイの場面を設定することが必要です。今回紹介した 2 つの事例で行った工夫は、本人のニーズに基づいた場面設定を行う方法として効果があったと考えます。

また、練習したスキルの習得、習得したスキルの般化のためには、J S T で学んだスキルを、実際の作業場面など J S T 以外の場で実践し、成功体験を積んでいくことが重要です。現実の場で繰り返しスキルを使い、その都度良いフィードバックがあることで、スキルの習得、般化がされていきます。場面の設定には、「J S T で設定した場面が現実の場で再現できるか」という視点を持つことが必要です。D さんの事例の場合は、W S S P での経験を取り上げたため、セッションでスキルを練習した後に作業場面において実践することができました。