

第4章

研修プログラムを活用した 提案型事業主支援の試行

第4章 研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行

第1節 研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行の目的及び方法

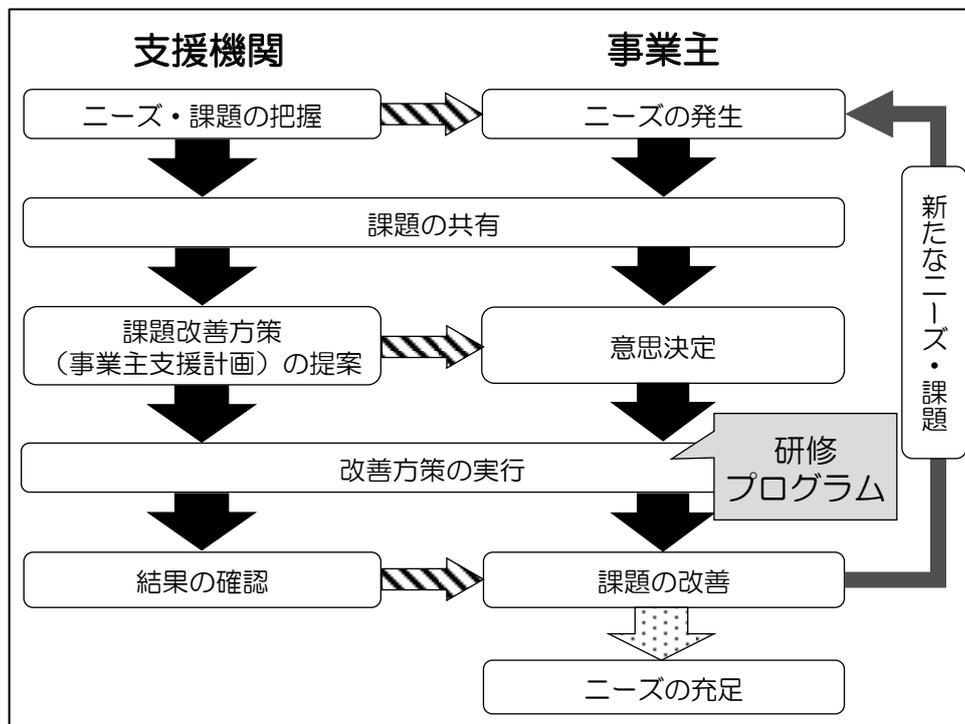
1 目的

本章では、個別の事業主のニーズ・課題を把握し、それに応じて作成した研修プログラムの試作及びこれを活用した提案型事業主支援の試行を実施し、その効果等について確認する。

なお、研修プログラムについては、第1章で整理した事業主支援の課題を踏まえ、以下の二つの事業主のニーズ・課題に対応することを目的としたものを試作した。

- ① 事業主の障害者雇用の意思決定
- ② 支援者社員の人材育成

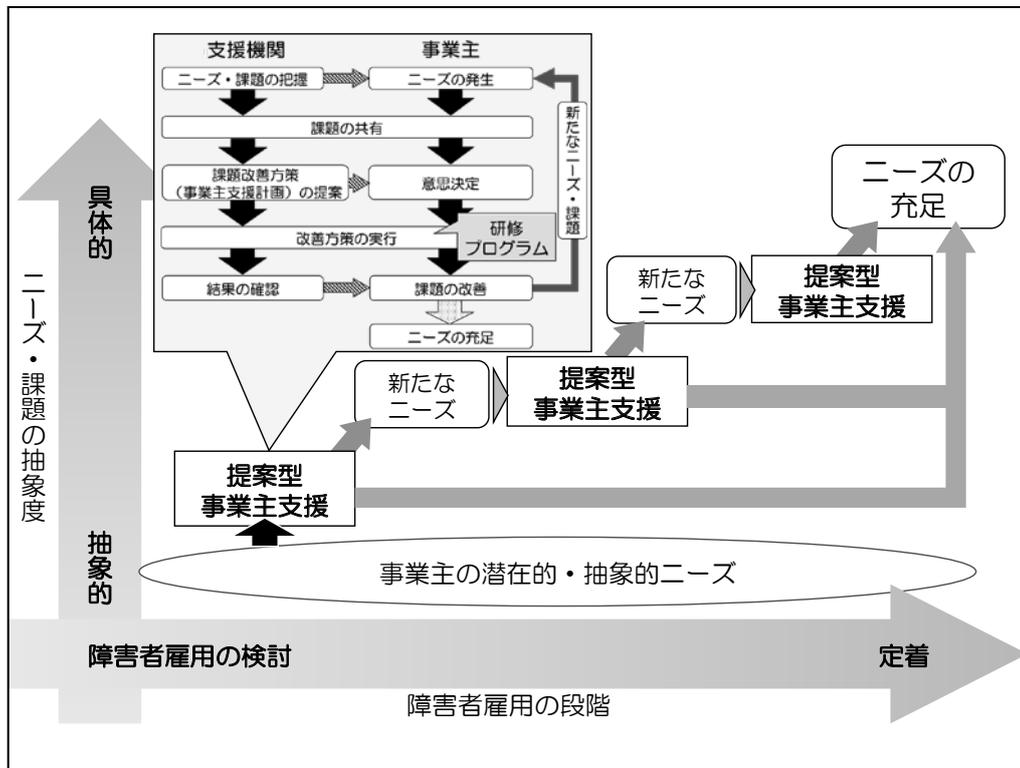
試行においては、事業主のニーズ・課題の把握から、研修プログラムを活用した提案型事業主支援の実施、結果の確認・検証といったプロセスを意識して実施することとした（図表4-1）。



図表4-1 研修プログラムを活用した提案型事業主支援のニーズ充足プロセス

なお、ニーズを充足する上での課題については、段階的に改善していく必要のあるもの、ニーズを充足した後に新たに生じるニーズもあるため、支援を実行した場合に、その効果を検証するとともに、必要であれば更なる改善方策を提案することが必要となることもある。特に、障害者を雇用したいというニーズを持ちながらも、障害者雇用に対する強い不安を抱いている事業主のニーズを充足する上での課題については、一度で改善可能なものもあれば、段階的に改善していく必要があるものもあり、新たなニーズ等が生じることもあるため、試行においては、結果の確認・検証において、新たなニーズ・課題の把握といったプロセスを意識して実施することとした。そこで、研修を通して、障害者雇用に対する抽象的なニーズを具体化するような提案を行うことにより、更なる事業主のニーズ（例えば、当初、障

害者の雇入れの検討から、やがては職場定着まで目指したい等）を引き出し、より積極的な事業主支援を展開する、いわばPDCA サイクルを回すことを目的とした（図表4-2）。



図表4-2 研修プログラムを活用した提案型事業主支援の展開方法

2 実施方法

研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行については、以下の流れで実施した。

(1) 課題の把握のためのヒアリング調査

試行協力企業の事業主及び試行協力者に対し、ヒアリング調査を実施し、ニーズを充足する上での課題を共有した。

(2) 改善方策（研修プログラムの試行計画）の提案

ヒアリング調査の結果を踏まえ、以下の研修プログラムの試作を行い、これを課題の改善方策として事業主に提案した（図表4-3）。

図表4-3 研修プログラムの内容等

目的	試行協力企業	研修プログラムの内容
事業主の障害者雇用の意思決定支援	グループ企業の複数の企業	意思決定に有効と思われる情報提供及び障害者雇用を進め方の提案
支援者社員の人材育成支援	ある地域の複数の企業	認知行動療法（認知再構成法・問題解決技法・アサーショントレーニング・SST）及びエゴグラムの講義と演習
	1 企業	SST の講義と演習
	ある地域の複数の企業	

ア 事業主の障害者雇用の意思決定支援を目的とした研修プログラム

企業としては障害者雇用に対するニーズを持ちながら、各事業所における障害者雇用の意思決定がなかなか行われないため、障害者雇用率が未達成となっている企業グループの事業主を対象とし、意思決定に有効と思われる情報提供及び障害者雇用の進め方の提案により構成した研修プログラムを試作した。

イ 支援者社員の人材育成を目的とした研修プログラム

支援者社員の人材育成に対するニーズについては、抽象的なニーズと具体的なニーズに対するものがあつたため、以下の2種類の研修プログラムを試作した。

a 抽象的なニーズに対する研修プログラム

具体的な研修内容についての明確なニーズがなかったため、障害者の就労支援において幅広く活用されている認知行動療法について紹介した研修プログラムの試作を行った。

- ① 研修プログラム構成の基礎（理論）：精神障害者及び発達障害者への支援に対して有効とされ、地域センターの支援において活用されている認知行動療法等をもとに構成
- ② 期待される研修成果：支援者社員が学んだスキル等を職場における障害者支援において活用できるようになること、また、日常生活において自身のメンタルヘルス対策等にもそのスキルを活用できるようになること
- ③ 実施方法：研修は講義と演習から構成され、研修で学んだ認知行動療法を次回までに実践することを宿題とし、実践結果等についてのグループワークを実施

b 具体的なニーズに対する研修プログラム

障害者職業総合センターにおける研究成果である「SSTを活用した人材育成プログラム」を活用することにより、支援者社員の人材育成を図りたいという具体的なニーズに対する研修プログラムの試作を行った。

- ① 研修プログラム構成の基礎（理論）：障害者職業総合センターにおける研究成果である「SSTを活用した人材育成プログラム」をもとに構成
- ② 期待される研修成果：支援者社員及び障害者社員（本試行については、障害者社員の試行協力も得た）のコミュニケーションスキルの向上、支援者社員が研修で習得したSSTのリーダー（SSTのセッションの実施者）スキルを職場における障害者の就労支援に活用できるようになること
- ③ 実施方法：SSTに関する講義等を実施した後、SSTのセッションの見学→支援者社員によるSSTのセッションの実践→セッションに対するフィードバックという観察学習によるスキルを支援する仕組みをとり、また、観察学習したセッションを次回までに実践することを宿題とし、実践結果等についてのグループワークを実施

(3) 改善方策（研修プログラムの試行計画）の実行

事業主に対し、提案し、同意の得られた研修プログラムの試行を実施した。

(4) 結果の確認のためのアンケート調査及びヒアリング調査

それぞれの研修終了後、受講者に対するアンケート調査及びヒアリング調査を実施し、その結果をもとに効果と課題等について検討した。

なお、研修の効果測定については、研修評価の包括的なフレームワークとして知られるカークパトリ

ックの「4レベルアプローチ」を活用することとした(図表4-4)。「4レベルアプローチ」によれば、研修評価には4つの段階—Reaction, Learning, Behavior, Result—があり、いずれの段階もバイパスすることなく、最終段階に到達することが目標とされる。

図表4-4 カークパトリックの4段階評価(鈴木, 2015)

レベル	評価項目	データ収集ツール
1. 反応 [Reaction]	参加者は教育に対してどのような反応を示したか?	・受講者アンケート
2. 学習 [Learning]	どのような知識とスキルが身についたか?	・事後テスト ・パフォーマンステスト
3. 行動 [Behavior]	参加者はどのように知識とスキルを仕事に生かしたか?	・フォローアップ調査 ・上長アンケート
4. 結果 [Result]	教育は組織と組織の目標にどのような効果をもたらしたか?	・効果測定チェックリスト ・ROI指標

第一段階(Level 1)のReaction評価は、研修終了後のアンケート調査等によって、研修参加者の「満足度」を評価し、参加者の肯定的な反応をもって研修の成果とする。受講者の研修に対する満足度が低ければ、その後の「理解」や「行動変容」は期待できないため、この段階が第一段階とされている。

第二段階(Level 2)のLearning評価では、テスト等を実施することにより、受講者の「理解度」を確認し、受講者の知識や技術が向上したかどうかを評価する。

第三段階(Level 3)のBehavior評価では、研修終了後、一定期間を経て、研修参加者に具体的な「行動変容」が見られるかどうかを評価する。受講者の職場の同僚や上司に対するヒアリング調査等により、研修の成果が行動として表れているかを評価する。

第四段階(Level 4)のResult評価では、受講者の実務や実生活に、研修による実際の・具体的な「インパクト」がもたらされたかどうかを確認する。

「公共能力開発施設の行う訓練効果測定—訓練効果測定に関する調査・研究—」(2005)によると、研修満足度評価(レベル1)と異なり、学習到達度(レベル2)、行動変容度(レベル3)は、どの研修でも汎用的に使用できる調査項目は作成できない。それぞれの研修が意図している学習内容や、目指す行動が、学習到達度と行動変容度の効果測定項目となる。これらの項目は、効果測定のための項目であると同時に、その研修における受講者の研修目標でもある。学習到達度(レベル2)の効果は、研修後のレポートやテストによって測定される。また、行動変容度(レベル3)の効果測定は、通常、研修終了後3か月から半年後に、受講者がとっている行動を自己評価、あるいは上司や周囲のメンバーからの行動観察等の評価によって行われるケースが多い。成果達成度(レベル4)については、研修成果としてもたらされた受講者の行動による組織の経営成果への貢献により測定される。ただし、研修が組織の経営成果に、どの程度貢献したかを測定するのは難しいため、成果達成度(レベル4)で行わず、行動変容度(レベル3)で代替するケースもある。

米原（2014）によると、研修の本質的な意義と目的に鑑みれば、「満足」にとどまらず、研修内容を正しく「理解」し、更はその研修から得た知識や技術を「行動」に移すことが期待されているにも関わらず、現在実施されている研修の効果・成果については、「研修の回数」や「出席者数」などの事実関係の報告と、アンケート調査による「参加者の満足度」などにとどまっている。そこで、本研究においては、レベル1の理解度・満足度を研修終了後のアンケート調査で把握することに加えレベル2以降の効果測定も試みることにした。

各研修の効果測定項目については、4レベルアプローチに基づき図表4-5のとおりとした。

障害者雇用の意思決定の支援を目的とした研修プログラムについては、事業主に対してテストを実施したり、レポートの提出を求めたりすることは、事業主に負担をかけることになり、現実的ではないため、レベル2の知識・スキルの習得度の評価は実施しなかった。レベル3の行動変容については、障害者雇用に向けた具体的な行動が開始されたか否かにより把握することとした。ただし、障害者雇用の意思決定がなされてから、すぐに行動を開始するとは限らない。そこで、行動変容に関連すると考えられる、研修受講による障害者雇用に対する意欲の変化及び具体的な行動への検討の有無について、アンケート調査及びヒアリング調査において把握した。研修受講者が障害者雇用に向けた取組を行い、企業の障害者雇用率を向上させることがレベル4の測定項目となるが、これについては更に時間を要するため、研究活動期間内のヒアリング調査等で可能な限り、把握することとした。

支援者社員の育成支援を目的とした研修については、研修で学んだ知識やスキルの活用状況等を確認することによりレベル2の知識・スキル習得度を把握した。レベル3の行動変容度については、研修終了後、一定期間あけて実施したヒアリング調査により把握した。研修受講者の障害者の就労支援スキルが向上し、職場の支援体制が強化され、障害者の職場適応が促進されること、また、それにより支援者自身の自己効力感やメンタルヘルス、社員の職場定着率が向上することがレベル4の評価項目となるが、これについては障害者雇用率以上に時間をかけて測定する必要がある。そこで、参考に資するため、研修で学んだことに基づいて自らの行動を変化させたことにより、研修受講者及び職場にどのようなインパクトがもたらされたかについて、ヒアリング調査にて把握することとした。

図表 4-5 本研究の各試行における効果測定項目と測定方法

Level			障害者雇用の意思決定の支援	支援者社員の人材育成の支援
1	Reaction	測定項目	受講者の満足度	
	(反応)	測定方法	各回研修終了後及び全研修終了後のアンケート調査・ヒアリング調査	
2	Learning	測定項目	受講者の知識・スキル習得度	
	(学習)	測定方法	—	全研修終了後ヒアリング調査等
3	Behavior	測定項目	障害者雇用に向けた具体的な 行動の開始	学習した障害者支援スキルの 職場での活用等
	(行動)	測定方法	全研修終了後のアンケート調査・ヒアリング調査	
4	Result	測定項目	障害者雇用率の向上 (受講者の生活へのインパクト)	職場定着率の向上(離職率の低下) (受講者の生活へのインパクト)
	(結果)	測定方法	— 全研修終了後のヒアリング調査	

※表中の—は実施しないことを示す

第2節 事業主の障害者雇用の意思決定支援を目的とした研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行

本節では、企業としては障害者雇用に対するニーズを持ちながらも、各支店・拠点における障害者雇用の意思決定がなかなか行われなかったため、障害者雇用率が未達成となっていた事業主に対して、障害者雇用の意思決定を支援することを目的として実施した研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行について報告する。なお、本試行協力企業の事業主の中には現在雇用している障害者の職場定着についてのニーズもあったため、それに対する支援も併せて実施した（巻末資料 14）。本試行終了後、中小企業事業主の任意団体における当プログラムの実施ニーズが把握されたことから、研修内容の汎用性等について検討するため、同様の内容の研修プログラムを試行した。この試行については、試行実施プロセスの一部である研修プログラムとアンケート調査のみを実施した試行であったため、その結果を巻末資料 15 として掲載した。

1 目的

事業主の障害者雇用の意思決定を促す上では、障害者雇用に係る情報提供を行い、障害者雇用に対する理解を促進し、不安を軽減していくことが重要となる。そこで、ハローワークや地域センター、各自治体においては、障害者雇用に対する理解の促進のため、各種研修等による障害者雇用に係る情報提供が行われている。本試行においては、企業としては障害者雇用に対するニーズを持ちながらも、各支店・拠点における障害者雇用の意思決定が課題となり、障害者雇用がなかなか進まなかった事業主に対する研修を実施し、研修終了後のアンケート調査等をもとに、効果的な情報提供のあり方について検討することにより、障害者雇用の意思決定のための事業主支援に資することを目的とした。

2 実施方法

(1) 試行協力企業

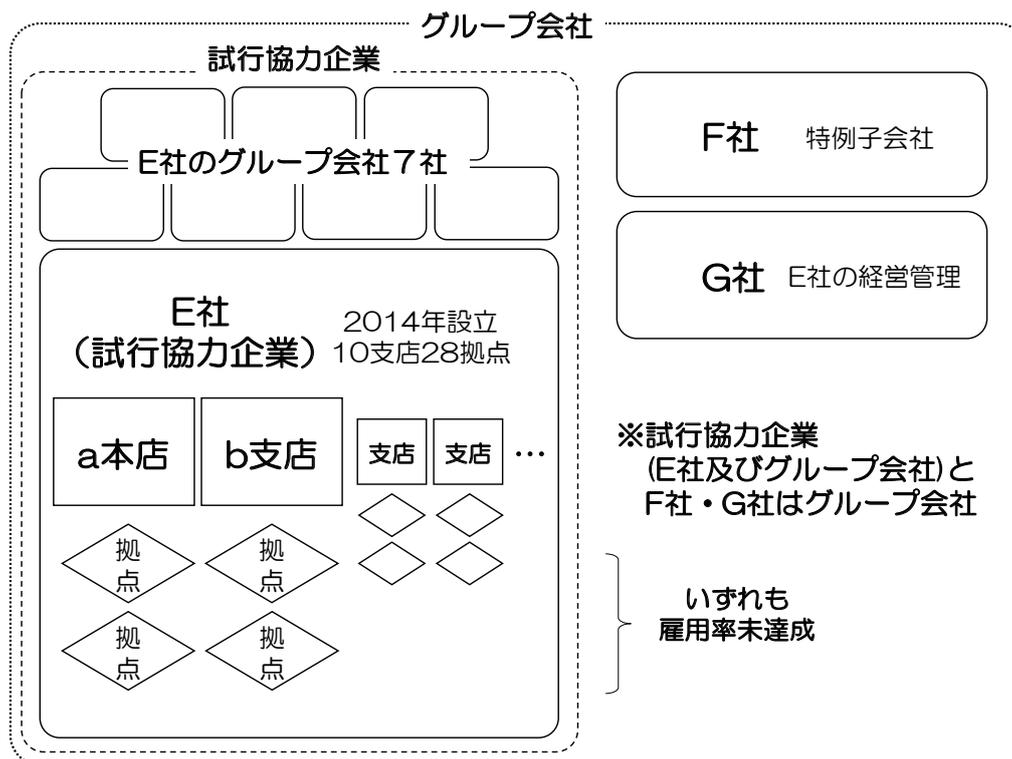
試行協力企業は、研究活動の中で実施した情報収集において、本試行の目的に合致したニーズを持つことが把握されたE社を含むE社の属するグループ会社8社である（図表4-6）。試行協力企業においては、いずれも障害者雇用に対するニーズはありながらも、障害者の担当職務に関する問題等から各支店・拠点が身体障害者以外の障害者の受け入れに消極的であり、障害者雇用に苦慮していた。

E社は、2014年に設立され、損害保険代理店業、生命保険の募集に関する業務を行っている。10支店28拠点を有しており、従業員数は約624名（派遣・勤務型代理店含む。2020年2月末現在）で、主として営業職と営業補助職から構成されている。

E社における障害者雇用は身体障害者を中心に行われてきた。過去には精神障害者を雇用したこともあったが職場定着には至っていない。2020年度に2支店（a本店、b支店）にて初めて1名ずつの知的障害者を雇用したが、障害者雇用率達成に際しての不足人数は5名となっていた（2021年3月現在）。

E社には同じく損害保険代理店業、生命保険の募集に関する業務を行っている7つのグループ会社があるが、いずれも障害者雇用率は未達成であった（図表4-6）。

E社のグループ会社に、特例子会社（F社）があるが、E社は特例子会社制度及び企業グループ適用（関係会社特例）の対象外となっている。また、G社はE社の経営管理を行うグループ会社である。



図表4-6 各企業の関係図

(2) 実施方法

本試行は以下の手順で行った。

- ア 課題の把握のためのヒアリング調査
- イ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の提案
- ウ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の実行
- エ 結果の確認のためのアンケート調査及びヒアリング調査

3 実施結果

(1) 課題の把握のためのヒアリング調査

E社のニーズについてはF社を通して把握されたものであったため、まずはF社の事業主に対するヒアリング調査を実施し、その後、E社のa本店長に対するヒアリング調査を実施した。また、G社におけるE社の障害者雇用の支援担当者に対するヒアリング調査を実施した。

<課題>

① (特に身体障害者以外の) 障害者雇用に対する消極性

各支店・拠点では、障害者雇用については、総論賛成、各論反対という雰囲気は少なからずあり、特に身体障害者以外の障害者の雇用に消極的であった。また、身体障害者を中心とした障害者雇用を行ってきたため、それ以外の障害者の雇用経験が少なく、障害に対する情報が不足していた。精神障害者を民間の人材紹介会社を通して採用した後、本人の障害状況が十分把握されていなかったことでトラブルがあったことから、精神障害者の雇用については慎重になっている支

店・拠点もあった。加えて、支店・拠点によっては障害者雇用に関する情報不足もみられた。

② 障害者の担当職務の創出

各支店・拠点では、身体障害者以外の障害者を対象とした職務の創出に課題を抱えていた。そして、この障害者の担当職務の創出が、E社の障害者雇用における最大の課題となっていた。

③ 障害者雇用に対する支援に関する情報不足

ほとんどの支店・拠点では支援機関・支援制度の利用経験がなかった。a本店、b支店で初めて雇用した知的障害者はいずれも特別支援学校を卒業した新卒者であり、学校側から支援が引き継がれた支援機関とは挨拶を交わした程度であり、a本店、b支店では支援機関をどのように活用したらよいか等に疑問や不安を持っていた。

また、a本店からは初めて雇用した知的障害者の職場定着への支援に対するニーズも把握されたため、職場定着のための支援を実施した（巻末資料14）。

（2）改善方策（研修プログラムの試行計画）の提案

研修の実施方法については、グループ会社においては同様のニーズ・課題を持っている事業主も多く、グループ会社全体の障害者雇用の促進につながるよう、E社を含むE社の属するグループ会社8社の社長及び拠点長を対象とした、約1時間のオンラインでの実施がE社の希望として挙げられた。a本店からは、本研修に併せてE社のより一層の障害者雇用の促進に資するため、a本店で採用した知的障害者の雇用の取組について共有したいとのニーズが把握された。

また、F社からは、今後、関係会社の障害者雇用に対する支援を業務内容とすることとなったので、これを広報する時間がほしいとのニーズが把握された。

これらのことを踏まえ、E社と相談の結果、以下のとおり、研修プログラムの実施計画を作成した。

1部：a本店長による「a本店における障害者雇用の取組について」の講義（10分）

2部：本調査研究の担当者による講義（45分）

3部：関係会社（特例子会社）担当者による「特例子会社として行うことができる支援について」の講義（5分）

2部の研修プログラムの内容については、ヒアリング調査により把握された課題を踏まえ、「障害者雇用制度に関すること」、「障害に関すること」、「支援制度に関すること」、「支援機関に関すること」、「障害者の担当職務の創出」、「受け入れ態勢の整え方」により構成した。研修資料については、「はじめからわかる障害者雇用～事業主のためのQ&A集～」（独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構, 2019）等を参考に作成した（巻末資料16）。なお、E社の更なる障害者雇用の促進に資するため、a本店で採用した知的障害者の雇用の取組を共有したいとのa本店のニーズを踏まえ、2部の研修資料については、まずは、障害者雇用の一つの流れとして、「はじめからわかる障害者雇用～事業主のためのQ&A集～」でも紹介されている5つのステップ（図表3-1参照）に沿って、各ステップの取組において必要な情報提供とともに、a本店の具体的な取組を各ステップに当てはめて紹介した後、E社における障害者雇用を進める上で有効と思われる一つの方法を提案する構成とした。

なお、各課題とテーマ（研修内容）の対応については以下のとおりである。また、研修内容と研修資料（巻末資料16）の対応関係については図表4-7のとおりである。

<各課題とテーマ（研修内容）の対応>

① （特に身体障害者以外の）障害者雇用に対する消極性

障害者雇用に対する理解を促進するため、「障害者雇用制度に関すること」をテーマとし、「障害者雇用促進法」に基づき、障害者雇用の根底にある「共生社会」の理念、社会連帯の理念に基づく事業主の障害者雇用の共同の責務等を背景とした雇用義務制度、納付金制度、助成金制度について説明するための資料を作成した。障害に対する理解を促進するため、「障害に関すること」として、障害者雇用率の対象となる障害者の範囲及び知的・発達・精神障害等についての説明資料を作成した。また、身体障害者以外にも幅広い障害者の雇用の検討を促進するため、労働市場における身体障害者の減少と精神障害者（精神保健福祉手帳所持者）の増加を示すデータとして、ハローワークにおける障害別の新規求職者申込件数及び就職件数の推移の資料を作成した。更に、障害者雇用に係る不安や負担感の軽減を図り、後述する③障害者雇用に対する支援に関する情報不足への対応と併せ、「支援制度に関すること」、「支援機関に関すること」についての資料も作成した。

② 障害者の担当職務の創出

「障害者の担当職務の創出」に関しては、障害者職業総合センター(2017)にて提案された3つの職務創出支援モデル¹を紹介し、まずは「切り出し・再構成モデル」によって創出された多くの障害者が対応可能であるような職務にて雇用した後、個々の障害者の強みを活かした作業を積み上げていくという「特化モデル」と「積み上げモデル」の組み合わせによる職務創出方法を提案する資料を作成した（巻末資料16）。

③ 障害者雇用に対する支援に関する情報不足

支援制度及び支援機関についての説明資料とともに、これらの具体的な活用方法について提案する資料を作成した。

障害者の担当職務の創出を段階的に行う方法として②で提案した職務創出支援モデルを活用した障害者雇用を進める際に、障害者トライアル雇用助成金を活用し、その対象となる週所定労働時間20時間以上（精神障害者及び発達障害者の場合10時間以上）の仕事で「切り出し・再構成モデル」により創出し、短時間の雇用から徐々に職務の幅を広げるとともに、勤務時間の延長を図っていくことを提案する資料を作成した。また、これを円滑に実施するために、職務と障害者のマッチングや職場適応・定着支援において、支援機関の持つアセスメント・マネジメント機能やジョブコーチ支援等の活用を提案する資料も併せて作成した。更に、障害者雇用における受け入れ態勢の整備の重要性とともに、これについても支援制度及び機関の活用が可能であることを説明した「受け入れ態勢の整え方」についての資料も作成した。

これらの資料をもとにして、E社に対し、試行実施計画について説明を行い、同意を得た。

¹ 「障害者が担当する職務を創出する」ことを目的とする全ての支援の総称。職場に存在する定型的な反復作業を切り出し、1人分の作業として再構成する従来型のモデルを「切り出し・再構成モデル」、職業リハビリテーションや能力の向上を考慮して一定の時間をかけ、次第に職務内容や責任の幅を広げることで、十分に能力を発揮することを重視したモデルを「積み上げモデル」という。その他、本人の能力や経験を生かせる専門性の高い職務を目指す「特化モデル」がある。

【参考文献】：障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 133 (2017) 「精神障害者及び発達障害者の雇用における職務創出支援に関する研究」

図表 4-7 研修内容と研修資料（巻末資料 16）の関係

対応する研修資料 (スライド番号)	研修テーマ（内容）等						a本店のニーズへの 対応テーマ		
	「障害者雇用制度に 関すること」	「障害に 関すること」	「支援制度に 関すること」	「支援機関に 関すること」	「障害者の担当職務の 創出」	「受け入れ態勢の 整え方」	障害者雇用の ステップ	a本店の障害者雇用の 進め方	E社の障害者雇用の 進め方に対する提案
3							○		
4							○	○	
5	○								
6	○								
7	○								
8	○	○							
9	○	○							
10	○	○							
11	○		○						
12	○		○						
13				○					
14				○					
15		○							
16		○							
17				○					
18				○					
19				○					
20		○		○					
21				○					
22					○		○	○	○
23					○		○	○	○
24					○	○	○	○	○
25		○	○	○			○	○	○
26		○							
27		○							
28		○							
29		○							
30		○							
31		○							
32				○	○		○	○	
34									○
35			○	○		○			○
36			○			○			
37			○			○			
38			○						
39			○						
40			○						
41			○						

※スライド1、2、33は表紙・小見出し

(3) 改善方策（研修プログラムの試行計画）の実行

G社を通してE社の属する企業グループの各社に広報をしてもらい、E社を含むE社の属するグループ会社8社の社長、支店長及び拠点長 58名の試行協力者を得て、2021年1月末にオンラインにて試行を実施した。

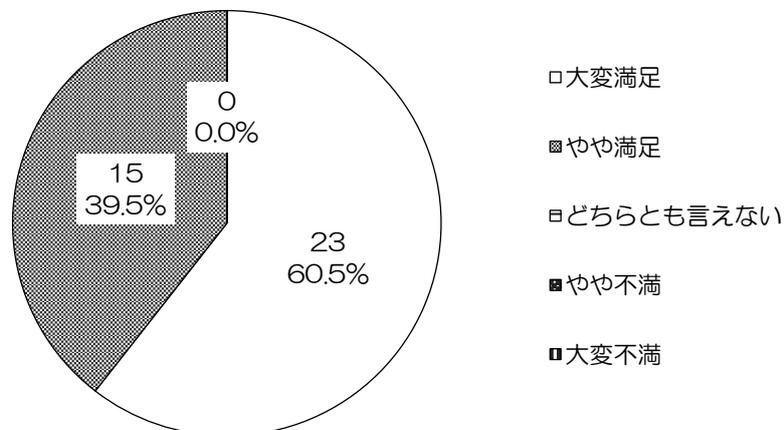
(4) 結果の確認

ア アンケート調査結果

アンケート調査（巻末資料17）については、4レベルアプローチにおけるレベル1の研修効果を把握すること等を目的に研修直後に実施した。受講者の研修に対する満足度等の肯定的な反応が、その後の「理解」や「行動変容」に関係するため、アンケートには、①研修の満足度、②障害者雇用に関する理解促進における研修の貢献度についての設問を設けた。また、どのような情報が事業主の意識を変化させ、障害者雇用に向けた取組への「行動変容」（4レベルアプローチのレベル3の研修効果）に影響するかについての検討に資するため、③具体的に役立ったと思われる研修内容、④研修受講による障害者雇用に対する意欲の変化の有無、⑤研修による具体的な行動への検討の有無を尋ねた。更に、具体的な支援希望を持った事業主を就労支援機関のサービスにつなげるため、⑥地域センターの利用希望の有無を尋ね、あわせて、その他、研修に関する意見や要望を把握する自由記述式の回答欄を設けた。なお、③具体的に役立ったと思われる研修内容の設問項目として、研修で扱った「障害者雇用制度の理解」、「障害の理解」、「支援制度の理解」、「支援機関の理解」、「担当職務の創出方法の考え方」、「受け入れ態勢の整え方（労働条件、教育訓練体制等）」に加え、研修における提案による全体的な「障害者雇用の進め方（ロードマップ）」及び「その他」の8項目を設け、複数選択形式で回答を得た。アンケート調査については、受講者58名のうち、38名から回答を得た（回答率：65.5%）。なお、アンケート調査に記名のあった27名中9名がE社、18名がE社の属する企業グループの所属であった。

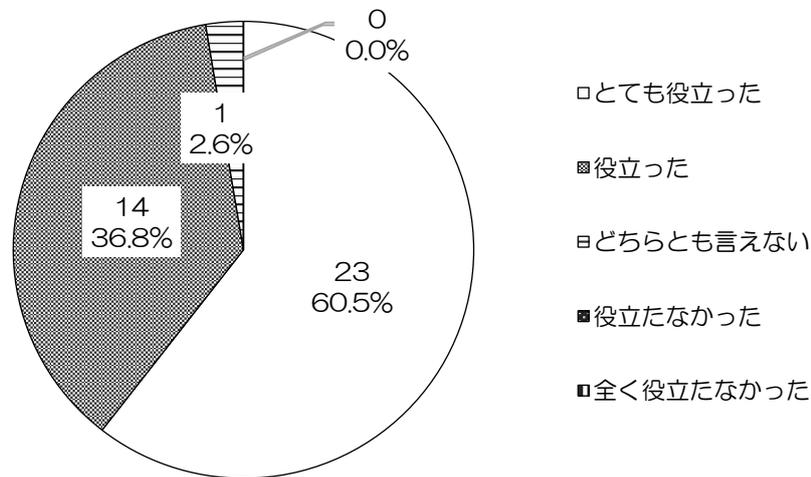
a アンケート調査結果の基礎集計

研修の満足度について尋ねた設問では、全回答者38名のうち23名（60.5%）が「大変満足」、15名（39.5%）が「やや満足」と回答した（図表4-8）。



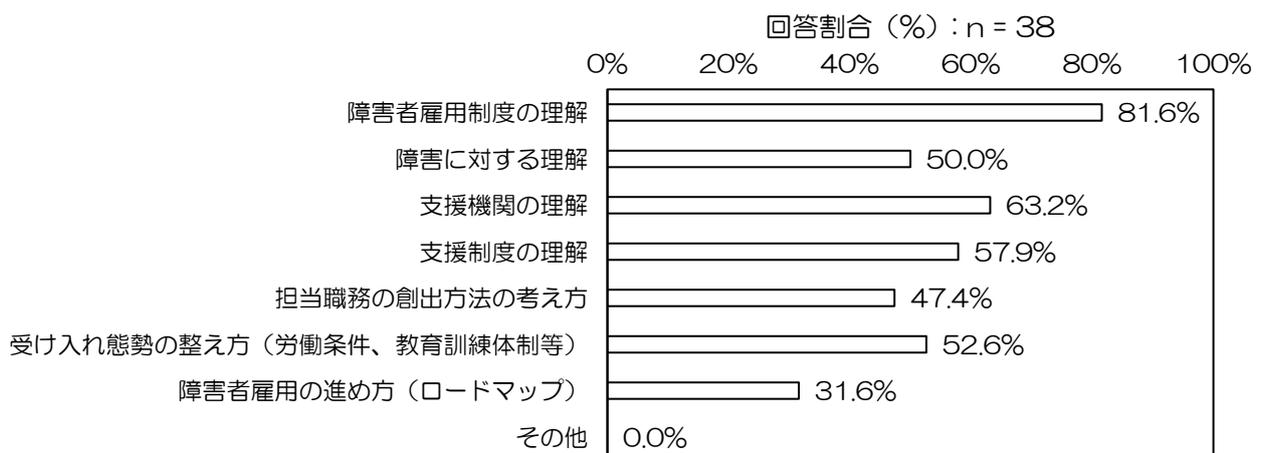
図表4-8 研修の満足度

障害者雇用に関する理解促進における研修の貢献度を尋ねたところ、23名（60.5%）が「とても役立った」と回答し、14名（36.8%）が「役立った」と回答した。「どちらとも言えない」との回答は1名（2.6%）であった（図表4-9）。



図表4-9 研修の貢献度

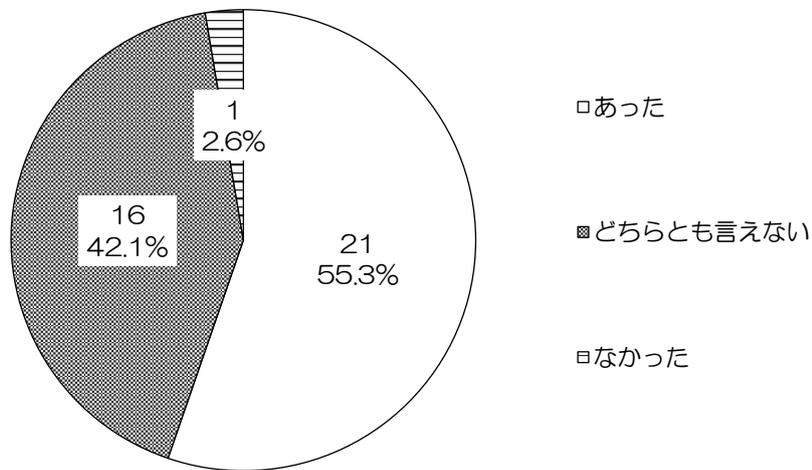
受講することで具体的に役立ったと思われる研修内容について尋ねたところ、「障害者雇用制度の理解」の項目が最も多く、31名（81.6%）であった。次いで「支援機関の理解」（24名：63.2%）、「支援制度の理解」（22名：57.9%）、「受け入れ態勢の整え方（労働条件、教育訓練体制等）」（20名：52.6%）が多かった（図表4-10）。



図表4-10 研修で役立ったと思われる項目（複数選択）²

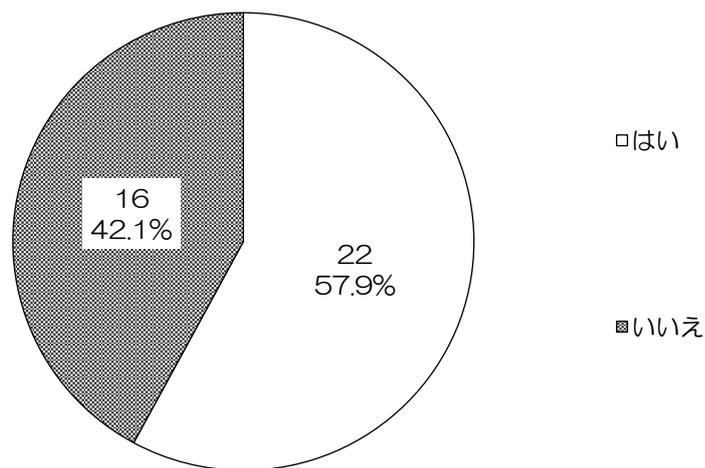
² 複数選択のため、各項目の割合の総和は100%を上回ることがある。

研修受講による障害者雇用に対する意欲の変化について尋ねたところ、21名（55.3%）が（意欲の変化が）「あった」と回答した。「どちらとも言えない」との回答は16名（42.1%）、「なかった」との回答は1名（2.6%）あった（図表4-11）。



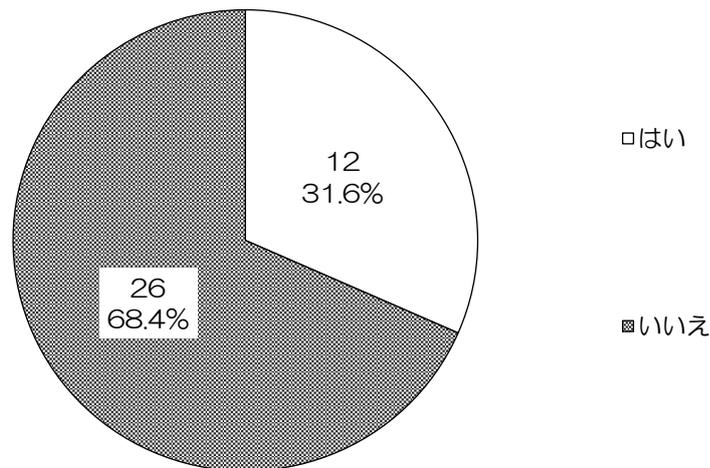
図表4-11 研修受講による障害者雇用に対する意欲の変化の有無

研修受講によって、障害者雇用に向けた具体的な行動への検討があるか尋ねたところ、22名（57.9%）が「はい」と回答し、16名（42.1%）が「いいえ」と回答した（図表4-12）。



図表4-12 研修受講による障害者雇用に向けた具体的な行動への検討の有無

今後、地域センターの利用を希望するか尋ねたところ、12名（31.6%）が「はい」と回答し、26名（68.4%）が「いいえ」と回答した（図表4-13）。

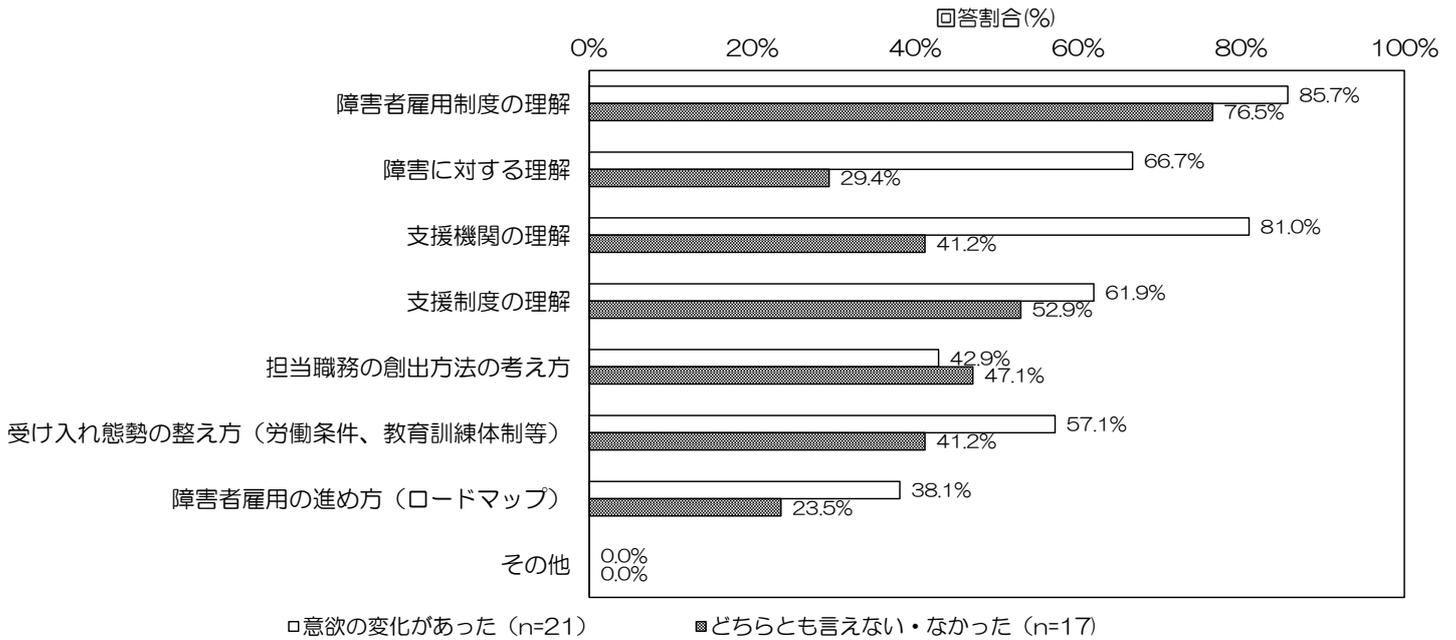


図表 4-13 地域センターの利用希望の有無

b 研修内容と障害者雇用への意欲の変化の関係

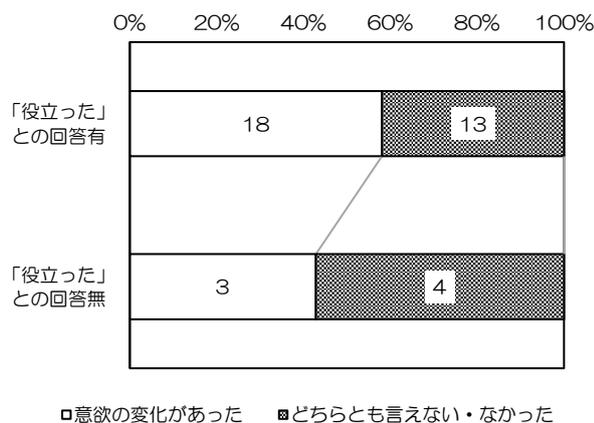
研修内容のどの項目が障害者雇用に関する意欲に影響を与えうるか検討するため、研修で役立った内容として挙げられた項目を、研修による意欲の変化の有無別にまとめた。その結果、意欲に変化が「あった」群 (n=21) においては、「障害者雇用制度の理解」(85.7%)、「支援機関の理解」(81.0%)、「障害に対する理解」(66.7%) の順に多く挙げられていた。一方、意欲に変化が「なかった」(n=1) 又は「どちらとも言えない」(n=16) と回答した群 (n=17) においては、「障害者雇用制度の理解」(76.5%)、「支援制度の理解」(52.9%)、「担当職務の創出方法の考え方」(47.1%) の順に多く挙げられていた (図表 4-14)。

項目ごとにみると、「担当職務の創出方法についての考え方」を除き、全ての項目について、「どちらとも言えない」・「なかった」群に比べ、「あった」群において「役立った」との回答が多く挙げられていた。

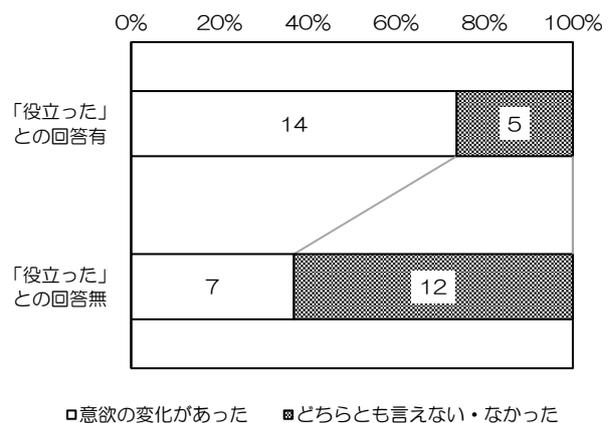


図表 4-14 意欲の変化の有無別にみた、研修で役立った項目³

研修で役立ったと感じた項目別に、「役立った」との回答の有無と意欲の変化の有無との関係について、カイ二乗検定及びフィッシャーの正確確率検定による検討を行った(図表 4-15～4-21)。その結果、「支援機関の理解」の項目において、「役立った」との回答の有無と意欲の変化の有無の間に有意な連関がみられ($\chi^2(1, N = 38) = 4.79, p = .029$; フィッシャーの正確確率検定における p 値: $p = .018$)、意欲の変化があった群ほど、支援機関の理解について研修が「役に立った」と回答する割合が大きかった。また、「障害に対する理解」についての、研修内容と意欲の変化の関係は有意傾向であった($\chi^2(1, N = 38) = 3.83, p = .050$; フィッシャーの正確確率検定における p 値: $p = .049$)。

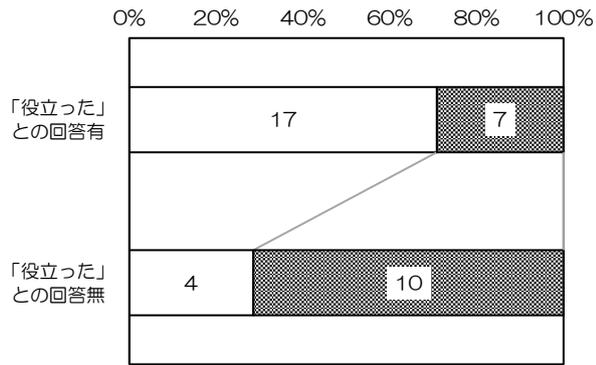


図表 4-15 役立った項目と意欲の変化の関係
(障害者雇用制度の理解)



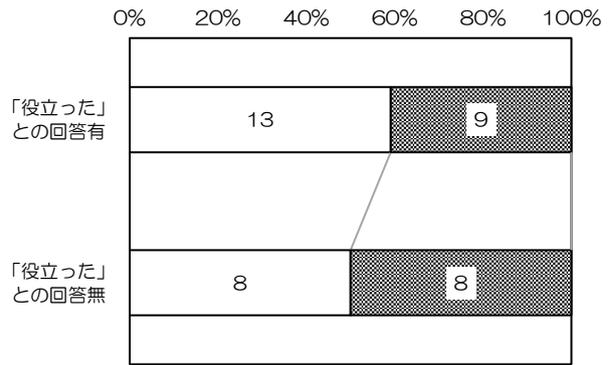
図表 4-16 役立った項目と意欲の変化の関係
(障害に対する理解)

³ 意欲の変化が「なかった」との回答は1件のみであったため、「どちらとも言えない」との回答 (n=16) に含めて算出した。



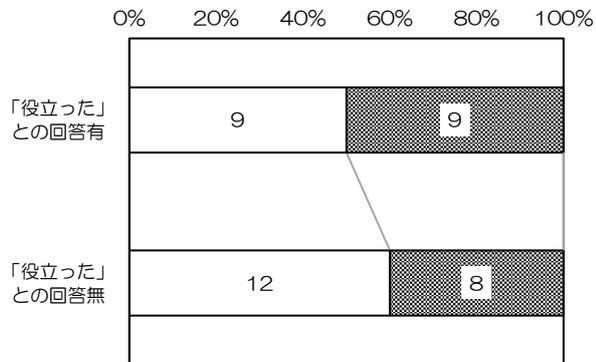
□意欲の変化があった ■どちらとも言えない・なかった

図表 4-17 役に立った項目と意欲の変化の関係
(支援機関の理解)



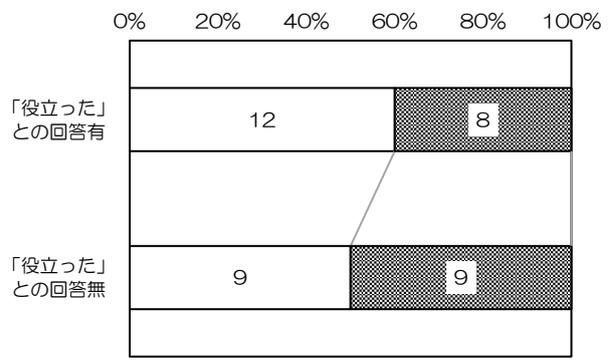
□意欲の変化があった ■どちらとも言えない・なかった

図表 4-18 役に立った項目と意欲の変化の関係
(支援制度の理解)



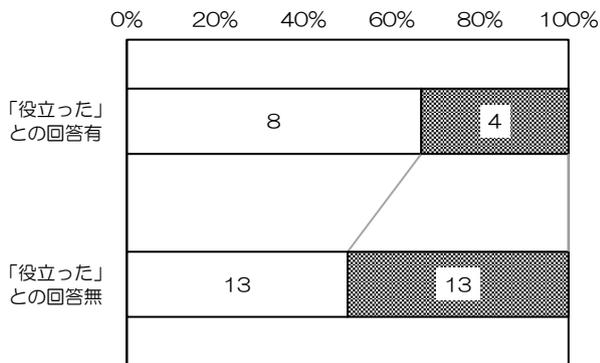
□意欲の変化があった ■どちらとも言えない・なかった

図表 4-19 役に立った項目と意欲の変化の関係
(担当職務の創出方法の考え方)



□意欲の変化があった ■どちらとも言えない・なかった

図表 4-20 役に立った項目と意欲の変化の関係
(受け入れ態勢の整え方(労働条件、教育訓練体制等))



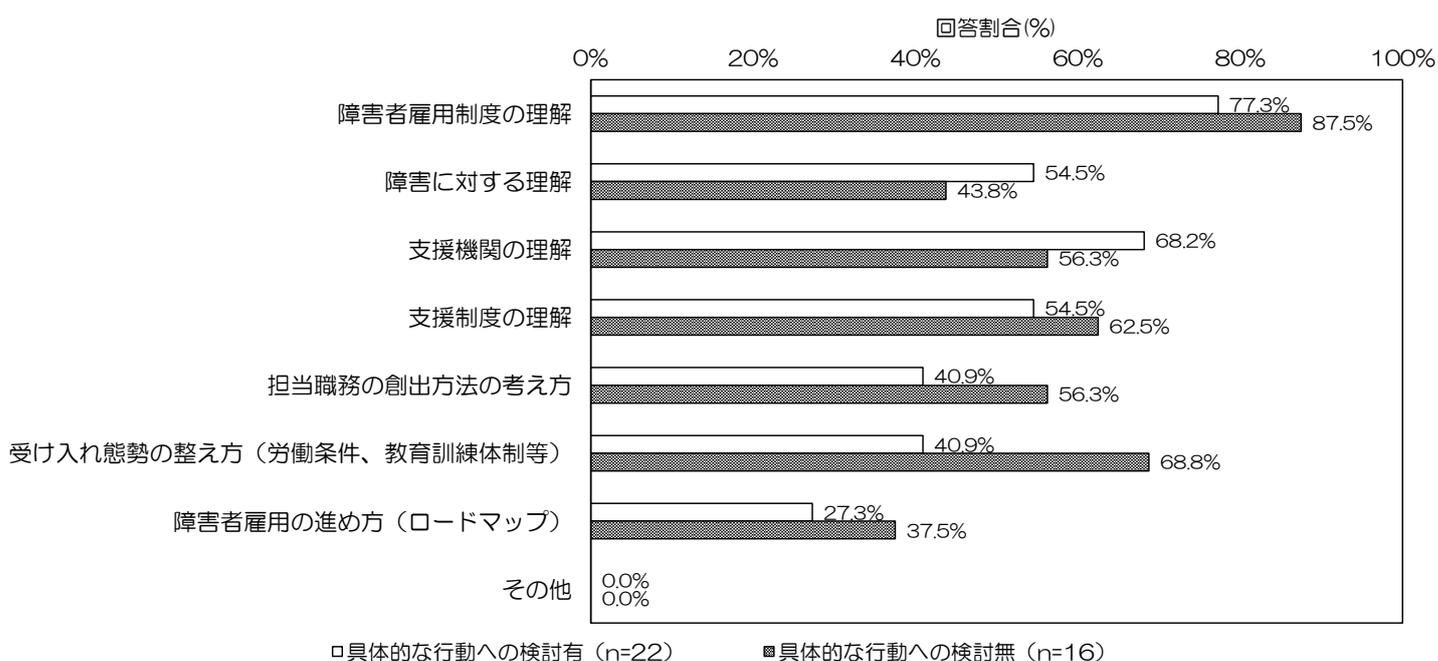
□意欲の変化があった ■どちらとも言えない・なかった

図表 4-21 役に立った項目と意欲の変化の関係
(障害者雇用の進め方(ロードマップ))

c 研修内容と障害者雇用に向けた具体的な行動の検討の関係

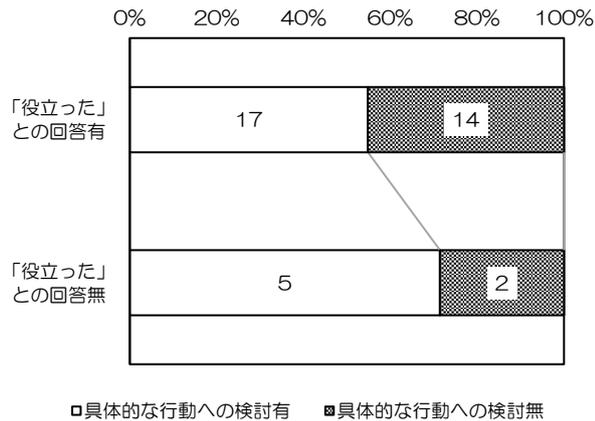
研修内容のどの項目が障害者雇用に向けた具体的な行動の検討に影響を与えるか検討するため、研修で役立った内容として挙げられた項目を、研修による具体的な行動への検討の有無別にまとめた。その結果、「検討有」群（n=22）においては、「障害者雇用制度の理解」（77.3%）に次いで、「支援機関の理解」（68.2%）、「障害に対する理解」及び「支援制度の理解」（それぞれ54.5%）が多く挙げられた。「検討無」群（n=16）においては、「障害者雇用制度の理解」（87.5%）に次いで、「受け入れ態勢の整え方（労働条件、教育訓練体制等）」（68.8%）、「支援制度の理解」（62.5%）が多く挙げられていた（図表4-22）。

項目ごとにみると、「障害に対する理解」、「支援機関の理解」に関しては、「検討無」群に比べ、「検討有」群において、役立った項目として多く挙げられていた。「受け入れ態勢の整え方（労働条件、教育訓練体制等）」について、「検討有」群では40.9%が役立った項目として挙げているのに対し、「検討無」群では、68.8%が回答していた。同様にして、「障害者雇用制度の理解」、「支援制度の理解」、「担当職務の創出方法の考え方」、「障害者雇用の進め方（ロードマップ）」において、「検討有」群に比べ、「検討無」群において回答割合が大きかった。

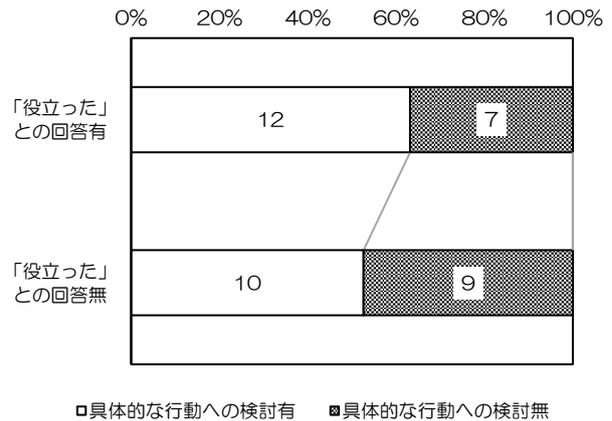


図表4-22 具体的な行動への検討の有無別にみた、研修で役立った項目

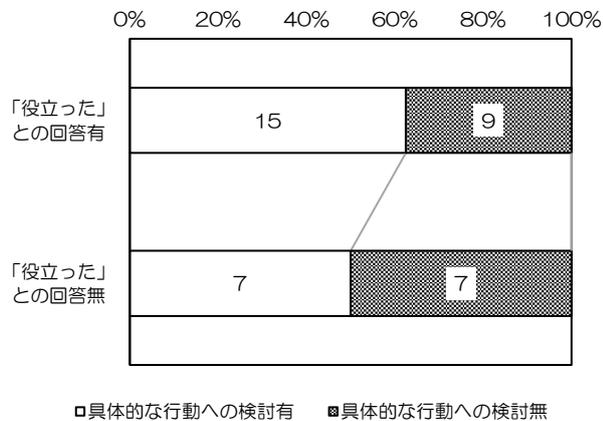
研修で役立ったと感じた項目別に、「役立った」との回答の有無と行動への検討の有無との関係について、カイ二乗検定及びフィッシャーの正確確率検定による検討を行った（図表4-23～4-29）。その結果、いずれの項目においても、役立ったとの回答の有無と行動への検討の有無の間に有意な連関はみられなかった（ $p > .10$ ）。



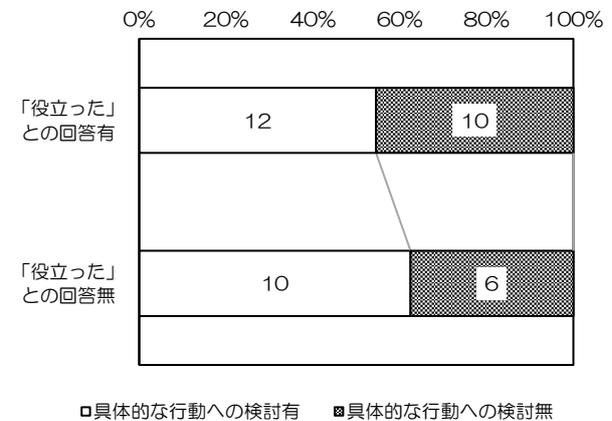
図表 4-23 役に立った項目と行動への検討の関係
(障害者雇用制度の理解)



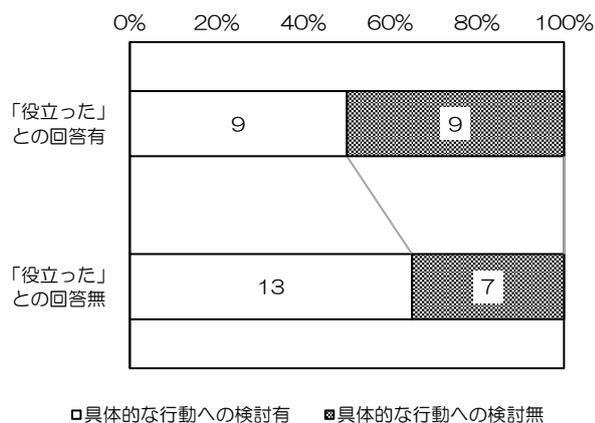
図表 4-24 役に立った項目と行動への検討の関係
(障害に対する理解)



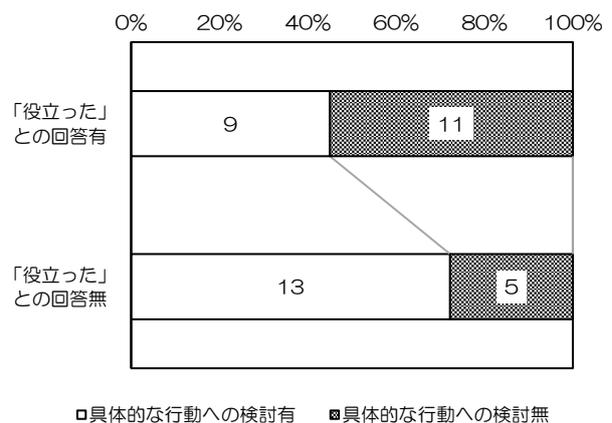
図表 4-25 役に立った項目と行動への検討の関係
(支援機関の理解)



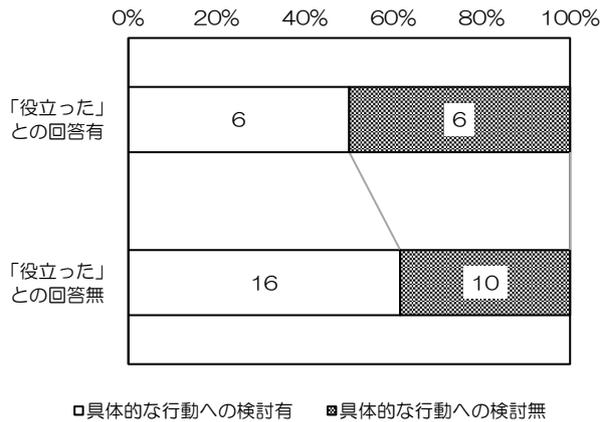
図表 4-26 役に立った項目と行動への検討の関係
(支援制度の理解)



図表 4-27 役に立った項目と行動への検討の関係
(担当職務の創出方法の考え方)



図表 4-28 役に立った項目と行動への検討の関係
(受け入れ体制の整え方(労働条件、教育訓練体制等))

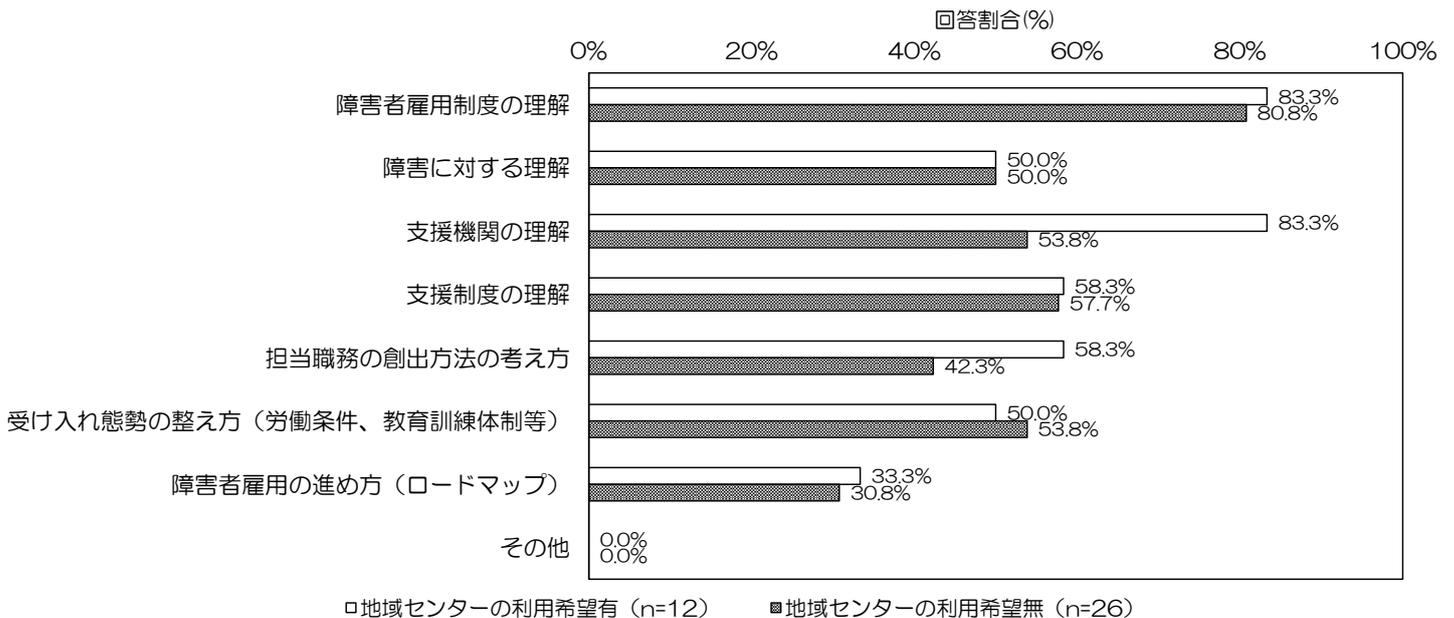


図表 4-29 役に立った項目と行動への検討の関係
(障害者雇用の進め方 (ロードマップ))

d 研修内容と支援機関の利用希望の関係

研修で役に立った内容として挙げられた項目を、地域センターの利用希望の有無別にみると、「利用希望有」群 (n=12) においては、「障害者雇用制度の理解」、「支援機関の理解」(それぞれ 83.3%) に次いで、「支援制度の理解」、「担当職務の創出方法の考え方」(それぞれ 58.3%) が多く挙げられていた。「利用希望無」群 (n=26) においては、「障害者雇用制度の理解」(80.8%) に次いで、「支援制度の理解」(57.7%)、「支援機関の理解」、「受け入れ態勢の整え方 (労働条件、教育訓練体制等)」(それぞれ 53.8%) が多く挙げられていた (図表 4-30)。

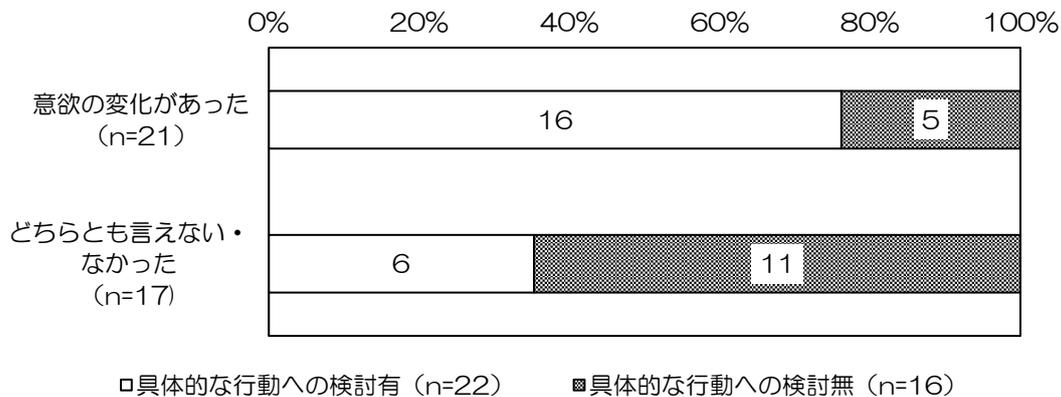
項目別にみると、「障害者雇用制度の理解」、「支援機関の理解」、「支援制度の理解」、「担当職務の創出方法の考え方」、「障害者雇用の進め方 (ロードマップ)」において、「検討無」群に比べ、「検討有」群の回答割合が大きかった。



図表 4-30 地域センターの利用希望の有無別にみた、研修で役に立った項目

e 研修による意識変容と行動変容の関係

研修の受講が障害者雇用に関する意欲と行動に与える影響について検討するため、意欲の変化の有無別に、具体的な行動の検討の有無について回答数を算出した（図表4-31）。フィッシャーの正確確率検定の結果、意欲の変化と具体的な行動に有意な連関が認められた（ $p < .05$ ）。



図表4-31 意欲の変化の有無別にみた、具体的な行動の検討の有無の回答数⁴

f 自由記述回答の結果

自由記述の設問について、アンケートに回答のあった38名のうち、26名から有効な回答が得られた（巻末資料18）。自由記述回答からは、「障害者雇用に対する考え方が大きく変わった」、「障害者雇用について、制度や重要性が理解できた」、「雇用までの流れや制度、業務分担のポイントの基礎的な部分を知ることができた」といった趣旨の、研修受講による理解の深まり等、何らかの効果があったとする回答が多くみられた。一方で、「(社内の)限られた人数(での障害者)の雇用には未だ課題が多い」、「現時点で採用しても、十分にケアができない」、「自社は少人数で余裕がない」、「専門的知識の不足とそこにかける時間や担当を生み出すことが難しい現状がある」など、人材不足に関する課題も多く挙げられていた。また、「判断不要の定型業務が少なくなっている昨今、何を担っていただくかが難しい」、「社内ですべての業務を担当いただくのが難しい」、「(在宅勤務を想定した場合)在宅ではできない作業がほとんど」など、障害者の担当職務についての課題も多く挙げられていた。

g 自由記述回答からみた研修による意識と行動の変容

研修による意欲の変化の有無及び具体的な行動への検討の有無により、回答者を①意欲変化有／行動検討有、②意欲変化無／行動検討有、③意欲変化有／行動検討無、④意欲変化無／行動検討無の4群に分け、各群の自由記述回答の傾向を整理した。

① 意欲の変化と行動の検討があった群 (n=16; うち自由記述有効回答10件)

意欲の変化があり、行動の検討にも至った群では、「障害者雇用の意義を知ることができた」、「障害者雇用に対する考え方が大変大きく変わった」、「今後実際に採用するにあたってどういっ

⁴ 意欲の変化が「なかった」との回答は1件のみであったため、「どちらとも言えない」との回答 (n=16) に含めて算出した。

た業務ができるのか等、検討したい」といった趣旨の意見がみられた。

② 意欲に変化がなかったが、行動の検討があった群 (n=6; うち自由記述有効回答4件)

意欲に変化がなかったものの、具体的な行動への検討があった群では、「過去に障害者職業生活相談員の講習を受けたので一通りの知識は学んだうえでの参加だった」、「(現在雇用している障害者について、) 在宅ではできない作業がほとんどなので、障害者雇用の在宅勤務の業務例で参考にできるものがあれば教えていただきたい」といった趣旨の意見がみられた。

③ 意欲に変化があったが、行動の検討に至らなかった群 (n=5; うち自由記述有効回答3件)

意欲に変化がみられたものの、行動の検討に至らなかった群においては、「人数の多い職場では役割分担による労働創出ができ、効果発揮が期待できる一方で限られた人数となる出先での雇用には未だ課題が多い」「実際の採用事例を元にした説明なので興味を持って拝聴することができた」という趣旨の意見がみられた。

④ 意欲に変化がなく、行動の検討もなかった群 (n=11; うち自由記述有効回答9件)

意欲に変化がなく、行動の検討もなかった群においては、「既に1名採用している」という意見のほか、「障害者の方にマッチした仕事を切り出し、周りの理解も得て、伴走していく社員も必要という事になると、正直現時点で採用しても、十分にケアができない」、「(自社業務を行う) 職場として考えた時、実感が湧かないのが現状」、「実際のところ専門的知識の不足とそこにかけてられる時間や担当を生み出すことが難しい現状がある」という趣旨の意見がみられた。

イ ヒアリング調査結果

4レベルアプローチにおけるレベル3の研修効果を把握するため、ヒアリング調査を実施した。

a 本店長に対するヒアリング調査結果

研修終了後、2支店において新しく障害者を雇い入れるための行動が開始されたことから、本研修については一定の効果があったと考える。研修については、障害者の雇用について、自分たちが分からなくて悩んでいたことに対する回答等も研修資料に落とし込んでもらったのがとてもよかったとのことであった。また、支援機関については、今回の障害者雇用に取り組むまで、全く情報がなかったが、知的障害者を雇用してからは逆に情報が錯そうし、混乱していたので、支援機関の機能や役割について整理して伝えてもらい、また、具体的な活用方法を提示してもらえたこともよかったと思うという意見が聞かれた。支援制度等の情報提供については支援メニュー等を提示するにとどまらず、今回の研修のように、自分たちの事業所では何をどのように使ったらよいのかというプランを提示することも必要と考える。

b 研修終了後、障害者雇用に対する行動変容が確認されたE社の2支店に対するヒアリング調査結果等

研修終了後、新しく障害者を雇い入れることを検討したいとのニーズがあった2支店(c支店、d支店)の支店長(研修受講者)に対する相談及びヒアリング調査を実施した。

2支店とも、障害者の担当職務に関することがこれまで障害者雇用を躊躇してきた理由であり、また、職務と対象者のマッチング等に不安を抱えていた。そこで、研修で提案された、短時間から始める障害者雇用であれば、障害者の職務の創出に取り組みやすいと考えたとのことであった。また、これまで、

支援機関を利用したことがなかったとのことで、対象者と職務のマッチングや職場適応についての支援を得られると知り、支援機関の活用に興味を持ったとのことであった。そこで、研修で提供した情報について、更に詳しく説明し、短時間のトライアル雇用を活用した障害者雇用プランについてより詳細に検討していった。相談を通し、創出された職務内容から対象となるのは精神障害者又は発達障害者が想定されたことから、10時間以上の職務を創出した。更に、そこから、本人の特性等に応じ、職務の拡大を図り、週所定労働時間20時間以上の雇用へつなげていき、対象者とのマッチングや職場適応については支援機関の支援を活用するという事で同意を得た。

その後、それぞれの支店において、職務の棚卸を行い、障害者の担当職務案について共有した。また、障害者の担当職務として切り出された作業には、各支店・拠点に共通する作業もあったことから、近隣の支店・拠点で障害者のワーカースェアリングをすることを提案したところ、c支店についてはそれを前提に障害者雇用を進めていくことになり、d支店についても労働時間の延長の方法として活用することを検討したいとのことであった。

ヒアリング調査後、2支店においては、それぞれ地域センターを活用し、障害者の採用に向けた取組を展開しており、4レベルアプローチのレベル3の効果である行動変容が確認されている。

また、研修終了後、障害者の職場定着支援へのニーズが、a本店及びb支店、及び2021年4月に知的障害者を雇用したe支店より把握されたため、地域の支援機関へと引き継いだ。

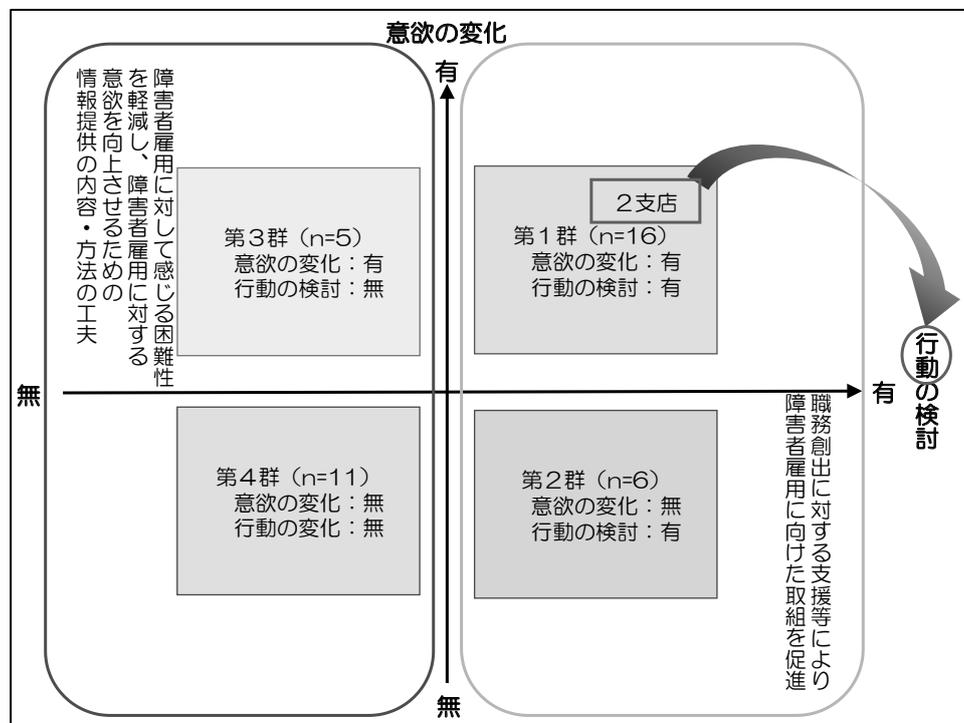
4 考察

アンケート結果においては、障害者雇用に対する意欲に変化のあった群がそれ以外の群に比して、研修で役立ったと思われる研修内容について多くの項目を選択していた。特に「支援機関の理解」及び「障害に対する理解」において選択割合が高い傾向がみられた。また、障害者雇用に向けた具体的な行動の検討の有無別にみたときも、「障害に対する理解」及び「支援機関の理解」の項目のみ、有群において多く選択されていた。

以上のことから、障害者雇用についての研修を通じた情報提供の中でも、特に障害に対する理解及び支援機関から得られるサポートについての理解を深めることは、障害者雇用に際して企業が抱く不安の解消につながり、障害者雇用への意欲を高め、具体的な行動の検討を促す効果が期待できるのではないかと考える。また、本試行実施後に中小企業の事業主を対象とした研修終了後のアンケート結果においても、「支援機関の理解」が参加者5名全員から選択されていた（巻末資料15）。この研修に参加した事業主は中小企業事業主より組織された障害者雇用の問題を考える会の会員であり、すでに障害者を雇用している事業主もいた。これらのことから、障害者雇用の促進においては、障害者雇用の経験の有無等に関わらず、支援機関の機能やその活用方法について、より丁寧な情報提供が必要と考える。

一方、具体的な行動への検討がなかった群ほど、「受け入れ態勢の整え方」「障害者雇用の進め方」が役立ったと選択した割合が高い傾向にあった。自由記述とあわせて考えると、これらの重要性等について理解したが故に、それに係る人的・時間的コスト等から、その実行に困難を感じ、行動を検討するに至らなかった可能性がある。事業主が感じた困難性を軽減するためには、同業他社等における雇用事例の提供等、更なる情報提供のあり方の工夫が必要と考える。

意欲の変化の有無及び行動の検討の有無別にみた自由記述回答の傾向から、事業主の変化と事業主の性質の関係について整理を試みた（図表4-32）。以下、アンケート調査をもとに分類された4つの群について考察する。



図表4-32 意欲の変化と具体的な行動の検討による分類

第1群は、意欲に変化があり、行動の検討に至った群（ $n=16$ ）である。この群は、4レベルアプローチのレベル3の行動変容が期待されるグループであり、2支店（c支店、d支店）については、地域センターを活用し、障害者雇用に向けた具体的な行動に移ったことが確認されている（アンケートについては原則記名を求めなかったため、回答者を特定することができず、c支店、d支店以外の14支店の行動変容の可否については確認できていない）。

第2群は、意欲には変化がなかったが、行動の検討に至った群である（ $n=6$ ）。この群は、もともと障害者雇用に対する意欲は高かったものの、実現に際しては何らかの課題を感じていたグループと考えられる。研修受講により、課題改善方策が見つかり、またはそれに対する課題解決に対するヒントを得るなどしたことにより、障害者雇用に対する行動の検討に至ったと思われる、このグループにも行動変容が期待できると考える。

第1群と第2群（行動の検討有群）の自由記述においては、職務創出に関する悩みに関する記述がみられており、これらについての相談・支援を実施することで、第1群及び第2群の障害者雇用に向けた行動を後押しできると考えられる。そして、そのためには、研修後、気軽に支援機関に相談ができるような仕組みを作ることが必要と考える。

第3群は、意欲には変化があったが、行動の検討には至らなかった群（ $n=5$ ）である。この群は障害

者雇用に対する興味・関心は抱いたものの、その実現に大きな課題を感じているグループと考える。

第4群は、意欲に変化がなく、行動の検討にも至らなかった群である (n=11)。第4群の自由記述には、すでに障害者雇用を雇用しているとの記述もみられたことから、すでに障害者雇用をしている等により、新規の障害者雇用に向けての行動の検討に至らなかった事業主も含まれると考えられるが、それ以上に障害者雇用に対する課題やそれを改善するための負担感から行動の検討に至らなかった事業主が含まれるグループと考える。

第3群と第4群（行動の検討無群）の自由記述においては、障害者雇用に対する社内の人的支援体制づくり等を理由にした障害者雇用の難しさに関する記述がみられた。事業主の感じる障害者雇用に対する困難性を軽減し障害者雇用に対する意欲を向上させるためには、それぞれが感じる課題の改善方策、改善事例等とともに、改善方策を講じる際に受けられる具体的な支援等に対する情報提供が有効と考える。

また、本試行では45分という時間的な制約やオンラインでの開催という制約があったため、講義による研修に留まったが、特に障害者の担当職務の創出という課題に対する事業主の主体的な行動を促す上ではグループワークを取り入れることが必要と考える。受動的な学習スタイルである講義だけでなく、職務創出という問題解決に向け、事業主が主体的に取り組み、また、事業主相互の話し合い、双方向でのコミュニケーションを通して、個々の事業主が持つ経験等を共有することにより、更に行動変容が促進できたと思われる。加えて、事業主が障害者雇用に対して抱える不安を軽減するための情報提供のみならず、障害者を雇用したことによる効果等の事業主が障害者雇用に対して魅力を感じるような情報提供を行うことにより、障害者雇用に対する意欲を引き出すことも重要と考える。

一方で、本試行の研修においては、単なる支援制度・機関の紹介にとどまらず、事前のヒアリングにおいて事業主の抽象的なニーズの具体化を図り、障害者雇用の意思決定を支援するため、試行協力企業の抱えていた障害者雇用に関する最大の課題であった職務創出の改善方策として、「支援機関を活用した週10時間から始める障害者雇用」という提案を行った。「支援機関を活用した週10時間から始める障害者雇用」においては、まずは、週10時間以上の障害者の担当職務を創出し、短時間トライアル雇用を活用して徐々に勤務時間の延長を図っていくことを提案した。そして、この提案における職務の創出、職務と障害者とのマッチング、職務の積み上げ等については、地域センター等の職業リハビリテーション機関の専門的支援が有効に機能することを説明した。

その結果、2事業所において、障害者雇用の意思決定に向けた取組が開始された。また、これとは別に実施した中小企業の事業主を対象とした研修のアンケート調査回答者5名のうち1名の事業主が、この提案をもとにした取組を開始している（巻末資料15）。有効性を確認する上では、更なる試行の積み重ねが必要であるが、この「支援機関を活用した10時間から始める障害者雇用」という提案、そしてこの提案を盛り込んだ研修プログラムを活用した提案型事業主支援は、障害者の担当職務の創出等に課題を抱える多くの企業における障害者雇用を促進する一つの有効な事業主支援方法となる可能性はあると考える。

第3節 支援者社員の人材育成を目的とした提案型事業主支援の試行 I

本節では、障害のある社員（以下「障害者社員」という。）の職場定着に対する支援体制の強化のための支援者社員の人材育成を目的とし、地域センターで活用されている4つの認知行動療法⁵等をもとに試作した研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行について報告する。

1 目的

「企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）による支援の効果及び支援事例に関する調査研究」（障害者職業総合センター, 2020）においては、障害者の職場定着を推進するには、企業自らが社内で障害者の職場定着を支援する体制を構築することが重要であり、企業在籍型ジョブコーチの配置は一定の効果があるとし、企業在籍型ジョブコーチの実態調査を実施している。その中で、多くの企業在籍型ジョブコーチが、精神障害者の職場定着支援に課題を抱えており、支援ノウハウの提供や専門家からのアドバイスを必要とされていることが指摘されている。また、企業在籍型ジョブコーチの支援スキル向上のための集合研修への参加、他社のジョブコーチとの経験交流の場や外部の支援機関とのネットワークの構築の機会を増やすことも重要であるとされている。これらのことは、企業在籍型ジョブコーチのみならず、支援者社員に共通する課題と考える。そこで、本試行においては、精神障害者等の支援に対して有効とされ、地域センターの支援において活用されている4つの認知行動療法をもとにして試作した研修プログラムを複数企業合同開催で実施し、その効果等を検証することにより、支援者社員の育成のための事業主支援に資することを目的として実施した。

2 実施方法

（1）試行協力企業

試行協力企業はある任意団体の会員企業の特例子会社3社である。この任意団体は、研修プログラムの試作に先立ち実施した情報収集活動において、研修プログラムの試行協力へのニーズが確認された支援者社員を配置している障害者雇用事業主により組織された団体である。任意団体の事務局である事業主には、研修プログラムを通して、各社の支援者社員のネットワークづくりを行いたいというニーズがあったため、当初はこの団体の会員企業の十数社を対象として実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、試行協力企業を任意団体の事務局であるH社及びH社から推薦のあった2社（I社、J社）に絞って実施した。なお、3社の試行協力事業主の概要は図表4-33のとおりである。

図表4-33 試行協力企業の概要

企業ID	H社	I社	J社
産業分類	その他サービス業	その他サービス業	その他サービス業
従業員数（うち障害者数）	296名（76名）	123名（76名）	320名（126名）
設立年（認可年）	2000年（2005年）	2013年（2014年）	2004年（2004年）
試行協力支援者社員数	3名	3名	3名

※試行協力者のうち、I社の1名は役員

⁵ 認知行動療法とは、行動科学と認知科学を臨床の諸問題へ応用したものと定義され、複数の理論とそこから生まれた多数の技法を包含した広範な治療法として発展している。（<http://jabt.umin.ne.jp/cbt/>をもとに作成）

(2) 実施方法

本試行は以下の手順で行った。

- ア 課題の把握のためのヒアリング調査
- イ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の提案
- ウ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の実行
- エ 結果の確認のためのアンケート調査及びヒアリング調査

3 実施結果

(1) 課題の把握のためのヒアリング調査

研修プログラムの試作及び試行計画の作成に資するため、試行協力事業主及び支援者社員に対して実施したヒアリング調査において、3社に共通する支援者社員が抱える課題等について、以下のことが把握された。

<課題>

① 精神障害者及び発達障害者に対する支援スキルの向上

精神障害者及び発達障害者の体調・症状の不安定さ、ソーシャルスキルの不足といった課題から職場定着が難しくなる事例が少なくないこと、そして、支援者社員は、この課題の改善に向けた支援に苦慮していた。また、支援者社員には、精神障害者及び発達障害者の支援について学びたいという希望が強いが、何を学ばよいかということが分からず、また、適当な研修を見つけられずにいた。

② 就職（復職）前に就労支援機関が実施した支援と就職後に支援者社員が実施する支援の継続性

精神障害者等の支援において、就労支援機関では認知行動療法を活用した支援が実施され、その効果を感じているが、支援者社員が支援技法を学ぶ機会がないため、支援の継続性を保つことができていない。

③ 支援者社員のメンタルヘルス

支援者社員のような対人援助職における感情労働で生じるストレスは大きく、メンタルヘルスの不調を生じたり、場合によっては、燃え尽き症候群（burnout syndrome）⁶と呼ばれる状態に陥ったりすることもあり、ヒアリングにおいては、これに対する対策の必要性が指摘された。

(2) 改善方策（研修プログラムの試行計画）の提案

3つの課題に対応するため、研修プログラムの内容については、地域センターにおいてリワーク支援等に活用されている認知再構成法（コラム法）、精神障害者及び発達障害者等を対象として活用されている問題解決技法、アサーショントレーニング並びに SST の講義及び演習により構成した。また、第1回のオリエンテーションにおいては、自己及び他者理解等を図ることを目的としたエゴグラム⁷を活用した講義と演習を実施し、最終回においては、参加者の現在抱えている問題について、研修で学んだ技法を

⁶ それまでひとつの物事に没頭していた人が、心身の極度の疲労により燃え尽きたように意欲を失い、社会に適応できなくなること。（厚生労働省 生活習慣病予防のための健康情報サイト：<https://www.e-healthnet.mhlw.go.jp/information/dictionary/exercise/ys-047.html>）

⁷ アメリカの心理学者エリック・バーンが創始した「交流分析」という人間関係の心理学理論に基づいて作られた性格診断テスト（東京大学医学部心療内科 TEG 研究会，2019）。

用いた実践トレーニングを取り入れた（図表4-34）。

実施方法については、2020年9月～12月、1回2時間、計5回の計画で実施することを提案し、3社より同意を得た。なお、会場についてはI社より会議室を提供してもらうこととなった。

また、試行協力者には、研修効果を高めるため、今回の研修プログラムを受講する上での個人目標を設定してもらい、本調査研究の担当者と共有した。

図表4-34 提案した研修プログラムの内容と実施計画

	日 時	内 容
第1回	2020年9月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・エゴグラムを活用した自己及び他者理解 ・認知機能障害 ・認知行動療法の紹介
第2回	2020年10月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・認知再構成法（コラム法）
第3回	2020年10月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・問題解決技法（問題解決法）
第4回	2020年11月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・アサーショントレーニングとSST
第5回	2020年12月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・まとめ（総合演習）

（3）改善方策（研修プログラムの試行計画）の実行

研修については、講義と演習から構成し、紹介した認知行動療法については、必ずグループ及び個人で体験する機会を設けた。また、第2回の認知再構成法及び第3回の問題解決技法については、次回の研修までに実践することを宿題とし、次回の研修では実践結果を全員で共有した。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により第2回には企業単位での欠席があったほか、業務都合による欠席もあり、全回出席できたのは3名のみであった（図表4-35）。そこで、欠席者への対応として、実践結果を共有する際、前回の研修内容についての復習を行った。

なお、問題解決技法の演習を実施した第3回及び第5回については、協力講師を招いて実施した。

図表4-35 各回の参加者数

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回
参加者数	8名	5名	8名	7名	9名

ア 第1回

まずは研修目的を受講者と共有し、本研修で学んだことを単なる知識で終わらせないため、研修終了後、紹介した認知行動療法を次回までに一度は実践してほしいこと、そして、それが自身の生活、障害者支援において有効と思われたら、活用してほしいことを伝えた（図表4-36）。

次に、エゴグラムについて説明し、直観で自分及びペアになった相手のエゴグラム・プロフィール、また、質問紙を使って自身のエゴグラム・プロフィールを作成し、自己評価と他者評価、主観的評価と客観的評価について比較してもらった。その中で、これらの評価のギャップが大きいほど、人間関係等において問題が生じやすく、そして、特に精神障害者や発達障害者等の中にはこのギャップが生じやす

エゴグラムの評価方法 —各自我状態に注目した評価—

一番高い自我に注目
その人の性格を特徴づける自我
対人関係や問題が発生したときにすぐに反応する自我の部分
極端に高いと他人に好意的に受け取られない可能性あり
例) CPが極端に高い → 威圧的 NPが極端に高い → おせっかい

一番低い自我に注目
一番弱い自我
極端に低い場合、対人関係などで問題が生じた場合の原因がこの部分にある可能性があり、この機能を上げていくことにより自分の欠点をカバーしていくことができる

大人(A)に注目
Aが十分高い…他の自我状態のバランスを意識的に調整することができることを示す(他の自我状態が異常に高い、あるいは低い場合は調整不可)
Aが低い人…他の高い自我状態に支配され、うまく調整できない状態になっていることを示す

オーバーラップ・エゴグラム

ふたつのエゴグラムを重ね合わせ、関係性の特徴や相性を分析する方法

例) なんとなくうまくいかない上司と自分のオーバーラップ・エゴグラム

状況によって変わるエゴグラム

エゴグラム

- ・状況や年齢によって変化する
- ・問題がある生き方をしている人や心の病にかかる人のエゴグラムには共通点がある

↓

自分のエゴグラムの特徴を理解し、つらいと感じる状況下で自分の行動様式を変えることが大切

自分（の行動様式）を変える

自我のエネルギー配分を変える

- ・こうありたいと思う理想の自分の姿をエゴグラムで書いてみる
- ・現在の自分のエゴグラムとのズレを見つける
- ・意識して、ズレを修正する行動や思考をとってみる(高い自我状態を低くするよりも、低い自我状態を高くすることを目指す)

2 認知機能障害という視点から 障害者についての理解を深める

観察学習のプロセス

観察学習（モデリング）の 4つの過程と認知機能

知覚・注意
記憶・遂行
↑
精神障害者
何らかの障害...

- ①注意過程
モデルの行動に注意を向ける
- ②保持過程
観察で得られたものを言語化、イメージ化し、記憶として保持する
- ③運動再生過程
記憶したことを実際に行動で再生する
- ④動機づけ過程
学習した行動を遂行するための動機づけをする

★認知機能とは・・・
理解、判断、論理などの知的機能

★主な4つの認知機能

- ①知覚機能
- ②注意機能
- ③記憶機能
- ④遂行機能

コミュニケーションをとる際には、話している相手の表情や言葉に注意を向け、情報を受け取り、その内容を記憶にとどめ、自分の話すべき内容やとるべき行動を選択し、実際に行動することが必要!

「ジョブコミュニケーションスキルアップセミナー-パートナー研修資料集-」より抜粋¹⁴

図表 4-36 第1回研修資料（一部抜粋）（続き）

イ 第2回

認知行動療法についての説明を行い、地域センターにおけるリワーク等で活用されている認知再構成法の講義と演習を実施した（図表4-37）。

3 障害者を支援する、 そして、自分を助ける方法として、 認知行動療法を活用できるようになる

認知行動療法とは？

行動科学と認知科学を臨床の諸問題へ応用したもので、複数の理論とそこから生まれた多数の技法を包含した広範な治療法として発展。

- 1) 問題を具体的な行動（思考、情緒、運動全てを含む精神活動）として捉え、どのような状況でどのような精神活動が生じるのかという行動分析をする。
- 2) 問題解決のための治療目標を具体的に明確にし、その変容を目指す。
- 3) 「行動」の変容のためには、どのような体験が必要であるかという考え方をする。
- 4) 観察可能あるいは定義可能なパラメータ（例えば、点数化した不安の程度、ある行動の頻度や持続時間、脈拍などの生理学的な測定）を用いて、試行する治療の効果を検証することができる。

まずは
気分、気持ちを安定させよう

① 認知再構成法（コラム法）

バランスの良い考え方を身につける

- 私たちの気持ちや行動は、その時に頭に浮かんだ「考え」（自動思考、認知）によって影響される
- 考え方のバランスをとる方法の1つがコラム法
- つらい出来事があったとき、コラムを使って考えを整理していくことで、気分を改善し、対応策（これからのプラン）を考えることに役立つ

ABCモデル

```

    graph LR
      A["Activating event  
事実  
(状況・出来事)"] --> B["Belief  
認知  
(考え・信念)"]
      B --> C["Consequence  
結果としての  
感情や行動"]
    
```

Belief（認知）の階層構造

7つのコラム

状況	
気分	
自動思考 (ホットな思考に◎) (確信度%)	
根拠	
反証	
バランス思考・ プラン	
心の変化	

出典 <https://www.mhlw.go.jp/bunya/shousai/hoken/kokoro/dl/04.pdf>

図4-37 第2回の研修資料（一部抜粋）

演習においては、まずは二人一組となり、聞き手、話し手の両方の役割で認知再構成法の演習を実施した後、参加者全員をメンバーとしたグループによる演習を行い、個別及び集団による認知再構成法を体験してもらった。

ウ 第3回

前回の研修に参加していた5名の宿題（認知再構成法）の実践結果を共有した。5名ともが宿題を実行しており、家庭や職場において、自分の気持ちが大きく変動した場面を捉えて実践していた。中には、認知再構成法を活用して、支援している障害者の言動に対する苛立ちの原因を冷静に見つめなおし、自身の気持ちを立て直していた者もいた。

次にグループによる問題解決技法のセッションを体験してもらった（図表4-38）。その後、問題解決技法についての講義を行った（図表4-39）。

①ウォーミングアップで、名前＋今年中にやりたいこと、かなえたいこと（夢・希望）を参加者には発表してもらった中から共通点の多かったテーマを選択

②テーマを出してくれた人に皆で質問をすることにより、状況を明確にする。

問題（目標） 弁当のおかずのレパートリーを増やしたい

③ブレインストーミング（テーマ提出者以外の支援者社員及び講師）

③解決策を出してくれた人にその解決策のメリット、デメリットを上げてもらう

状況

- ・毎日4人分（自分、夫、娘二人）分のおかずが必要 ・一人は好き嫌い有
- ・おかずは全員同じでよいが、夫は量が多い ・おかずの種類は4、5種類
- ・定番のおかずはウインナー、卵焼き、焼き魚、ゆで卵
- ・冷凍食品OK（だが、割高、4人分だとすくなくなる）
- ・晩御飯のおかずでもOKだが、残らないことが多い
- ・作り置き可 ・茶色のおかずが多くなり、いろいろに悩み ・夏場の日持ち対策

解決策		メリット	デメリット
①子どもをスーパーに連れて行き、好きな物を買わせる	1	自分は考えずに済む	偏る お金がかかる
②卵焼きに毎日違う物を入れる	3	いろいろ良くなる、栄養♪	入れる物を考えなければならぬ + αのお金がかかる
③1週間に1つ新しいメニューを作り置く	3	朝の作る時間が短縮できる	週末に作る時間を作らなければならぬ
④家族に1週間に1つおかずを作ってもらう	4	楽してメニューが増える	断られるかも、お金が余計にかかるかも・・・
⑤「揚げ物の日」を（〇〇の日）を1週間に1度作る	1	ボリュームがあるし、種類も豊富、考えやすい	朝から油・・・大変（←揚げ物をした翌日にする）
⑥人参（赤）を毎日入れる	0	いろいろ・栄養♪	人参嫌いと嫌がられる
⑦おにぎりだけの日を作る	6	楽、安価ですむ	おにぎりだけで嫌だと嫌だと言われるかも・・・ 栄養バランスも・・・
⑧調味料を増やして味付けのレパートリーを増やす	2	料理変えずにOK	お金がかかる
⑨家族からリクエストを出してもらう	4	リクエストを出した本人の満足度♪	メニューによっては大変かも
⑩職場のお母様仲間にレパートリーを聞く	4	考えずに済む	気を遣うかも・・・、相手がいないかも・・・

④支援者社員＋講師が一人3つずつ良いと思う案を選択（3×9人＋1（4つ選択した人が1人いたため））

⑤テーマ提出者に解決策を選んでもらう

結果 ④が理想だが、⑤⑦が現実的

新たな意見として、「すべての方法を組み合わせる」「おにぎりの日」を作って、そのおにぎりを家族に作ってもらおう

図表 4-38 情報共有用に作成した体験セッションの記録（セッションに使用したホワイトボードの内容を転記）

ジョブコミュニケーション・
スキルアップセミナーでも
取り組みました

② 問題解決法（問題解決技法）

問題を解決するコツを身につける

問題解決のスキル

特定の状況で、自分自身が、何が問題であるかを明確にでき、複数の代替的な解決方法を考えつことができ、それぞれの選択肢の効果について考察できるようになることである。

協力講師作成資料

問題解決法

解決したい「問題」は何かを明らかにし、ブレインストーミングで問題解決のためのいくつかの選択肢を創造的に考え出し、それぞれの選択肢の長所と短所を考え、複数の選択肢の中から1つあるいは複数の解決につながるかもしれない相手とのかかわり方を決定し、選択した解決方法を実行に移す。

協力講師作成資料

問題解決を妨げる 自動思考と自己教示

(大野, 2011)

自動思考	自己教示
「どうして自分だけ」	「問題が起きるのは特別ではない」
「もうダメだ・・・」	「問題は解決可能、まずやってみよう」
「たいしたことはない・・・」	「精神的苦痛はこころの信号」
「すぐに何とかしなくては・・・」	「立ち止まって考えてみよう」
「早く全部の問題を解決したい」	「問題解決には時間がかかる」
「絶対解決しないと・・・」	「できれば自信に、できなくても問題がはっきりする」

協力講師作成資料

問題解決法の手順・ポイント

- ①立ち止まって考える（問題を受け入れる）
 - ・問題があることを受け入れる⇒「前向きなあきらめ」
 - ・問題があって困っているときは、意識的に問題を受け入れることが効果的！
 - ※問題に取り組める精神状態か？
- ②何が問題なのかをはっきりとさせる（状況を明らかにする）
 - ・個人の長期目標とどう関連しているのか？
 - ・この状況のなかで、長期目標へ向けて一歩前に進むための短期目標は何か？
 - ・何が当面の目標達成の妨げとなっているか。避けるべき状況はどのようなものか？
 - ※誰かほかの人が関わっている場合が多い。

協力講師作成資料

問題解決法の手順・ポイント

- ③問題を解決するあらゆるやり方を考える（brainstorming）
 - ・自分自身はどのくらい思いつけるか？
 - ・できるだけたくさん案を挙げる。（皆の力を借りて）
 - ※それぞれの方法が現実的であるかは考えない
- ④それぞれの選択肢の結果を検討する。
 - ・それぞれの選択肢の実現可能性と長所・短所は何か。
 - ・どの選択肢、選択肢の組み合わせが当面の状況の中で目標達成できるか？
 - ・目標達成の障壁を取り除いたり、のりこえたり、さけたりすることができる選択肢はどれか？

協力講師作成資料

問題解決法の手順・ポイント

- ⑤どの選択肢、どの選択肢の組み合わせがよいかを決める。
 - ・選択した対処法は、当面の目標達成に役立つか？
- ⑥選んだ選択肢、あるいは選択肢の組み合わせを、どのように実行するかを考える。
 - ・有効な社会的反応を得るために、選んだ選択肢、あるいは選択肢の組み合わせをどのような言語的・非言語的スキルを使っていくのか？（ステップ）
 - ・決めた選択肢をいつ、どこで、どのように実行に移すのか？（スキル発動の社会的に承認された適切な場面）

協力講師作成資料

問題解決法の手順・ポイント

- ⑦問題に対して選んだ解決策を成功裏に実行するには、どのような資源が必要かを考える。
 - ・解決策を実行する際に、誰から支援を受けることができるか？
 - ・解決策の成功の機会を向上させるために、資金や交通手段やそのほかに必要なものはあるか？

協力講師作成資料

図表 4-39 第3回の研修資料（一部抜粋）

エ 第4回

最初に、前回の研修参加者の宿題（問題解決技法）の実践結果を共有した。自身の問題解決に活用した者以外に、職場の問題解決に向け、障害者社員のグループにて問題解決技法を実施した者もいた。

次に、ステップ・バイ・ステップ方式のSSTのセッション（巻末資料22）の体験後、SSTやSSTの背景となる社会的学習理論、第1回でも取り扱った認知機能障害についての講義を行った（図表4-40）。また、SSTに関わらず、精神・発達・知的障害等の支援については、それらの障害に共通する認知機能障害を理解し、社会的学習理論に基づく支援を行うことが重要であることを伝えた。



図表4-40 第4回研修資料（一部抜粋）

その後、アサーショントレーニングに関する講義と演習を実施した。講義では、アサーティブなコミュニケーションにおいては、I (アイ) メッセージで伝えることや非言語的なコミュニケーションが重要であることを伝え、トレーニング方法として DESC 法⁹を紹介し、演習を実施した。最後に、ある事業所における1つの問題について、問題解決技法により解決方策を選択し、アサーティブなコミュニケーションでその解決方策を実行することを目的として、SST を活用して練習した例を紹介した。



図表 4 -40 第 4 回研修資料 (一部抜粋) (続き)

⁹ Describe (描写する)、Express (説明する)、Suggest (提案する)、Choose (選択する) のステップに沿って会話を展開していく方法。

オ 第5回

参加者から現在抱えている問題を挙げてもらい、その中の一つをテーマとし、グループにて問題解決技法による演習を行った。その後、問題解決技法において選択された解決策の実行に必要とされるコミュニケーショントレーニングをSSTの手法を用いて実施した。なお、認知再構成法については、テーマとして取り扱った問題の解決には必要がなかったため、過去の回で参加者が実施した宿題（日常生活での活用）の結果を共有することで復習の機会を設けた。

（4）結果の確認

各回の研修終了後には参加者に対するアンケート調査（巻末資料19）を実施した。また、全研修終了後には、試行協力者全員に対するアンケート調査（巻末資料20）及びヒアリング調査を実施した。なお、本研修は障害者の職場定着支援、そのための支援者社員の育成を目的としたものであり、最終的な研修効果については職場定着率により把握すべきものであるが、これについては一定の期間をあけて測定する必要がある。そのため、ここでは、研修で学んだことに基づいて自らの行動を変化させたことにより、研修受講者及び職場にどのようなインパクトがもたらされたかについての質問項目を加えた。また、支援者社員のネットワークづくりも一つの目的であったため、他社との関係の変化についても質問項目とした。

ア 各回の研修終了後のアンケート調査結果

研修の各回終了後に、受講者に対して①研修の満足度、②研修の難易度、③講師の説明のわかりやすさ、④研修時間の長さ、⑤研修内容の業務への貢献度について尋ねたアンケート調査を行った。なお、研修の理解度については、全研修終了後のアンケート調査及びヒアリング調査にて把握することとした。

①研修の満足度については、「とても満足」との回答割合が多く、「とても満足」、「満足」と回答した受講者の割合の合計は5回を通して85.7%以上であった（図表4-41）。

②研修の難易度については、「適切」と回答した受講者の割合が多く、5回を通して66.7%以上であった（図表4-42）。

③講師の説明のわかりやすさについては、「とてもわかりやすい」との回答が第4回以外では最も多く、「わかりやすい」との回答割合との合計は5回を通して85.8%以上であった（図表4-43）。

④研修時間の長さについては、「適切」との回答が5回にわたって最も多かったが、第1回、第3回では「長い」、「やや短い」との回答が、第4回、第5回においては「やや短い」との回答も見られた（図表4-44）。

⑤研修内容の業務への貢献度については、「とても役立つ」、「役立つ」との回答割合が多く、「とても役立つ」、「役立つ」との回答割合の合計は5回を通して88.8%以上であった（図表4-45）。

図表 4-41 各回における研修の満足度についての回答数及び回答割合¹⁰

①研修の満足度	とても満足		満足		どちらとも言えない		やや不満		不満	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
第1回 (n=8)	6	75.0%	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 (n=5)	4	80.0%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 (n=8)	6	75.0%	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 (n=7)	5	71.4%	1	14.3%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
第5回 (n=9)	7	77.8%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

図表 4-42 各回における研修の難易度についての回答数及び回答割合

②研修の難易度	とても難しい		少し難しい		適切		やや易しい		易しすぎる	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
第1回 (n=8)	0	0.0%	1	12.5%	6	75.0%	1	12.5%	0	0.0%
第2回 (n=5)	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 (n=8)	1	12.5%	0	0.0%	6	75.0%	1	12.5%	0	0.0%
第4回 (n=7)	0	0.0%	1	14.3%	6	85.7%	0	0.0%	0	0.0%
第5回 (n=9)	0	0.0%	3	33.3%	6	66.7%	0	0.0%	0	0.0%

図表 4-43 各回における講師の説明のわかりやすさについての回答数及び回答割合

③講師の説明のわかりやすさ	とてもわかりやすい		わかりやすい		普通		ややわかりにくい		わかりにくい	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
第1回 (n=8)	5	62.5%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 (n=5)	5	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 (n=8)	5	62.5%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 (n=7)	3	42.9%	3	42.9%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
第5回 (n=9)	5	55.6%	4	44.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

¹⁰ 各セルの左側は回答数、右側は回答割合を示す。

図表 4-44 各回における研修時間の長さについての回答数及び回答割合

④研修時間の長さ	長い		やや長い		適切		やや短い		短い	
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合
第1回 (n=8)	1	12.5%	0	0.0%	6	75.0%	1	12.5%	0	0.0%
第2回 (n=5)	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 (n=8)	1	12.5%	0	0.0%	6	75.0%	1	12.5%	0	0.0%
第4回 (n=7)	0	0.0%	0	0.0%	4	57.1%	3	42.9%	0	0.0%
第5回 (n=9)	0	0.0%	0	0.0%	8	88.9%	1	11.1%	0	0.0%

図表 4-45 各回における研修内容の業務への貢献度についての回答数及び回答割合

⑤研修内容の業務への貢献度	とても役立つ		役立つ		どちらとも言えない		あまり役立たない		役立たない	
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合
第1回 (n=8)	4	50.0%	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 (n=5)	3	60.0%	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 (n=8)	4	50.0%	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 (n=7)	3	42.9%	4	57.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第5回 (n=9)	4	44.4%	4	44.4%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%

イ 全研修終了後のアンケート調査結果

全研修終了後に、試行協力者9名に対し、アンケート調査を行った。アンケートの内容は、①研修の満足度、②研修による障害者雇用や就労支援に関する理解の深まり・広がりの有無及び具体的な変化、③研修で役立った内容、④研修で学んだことの職場での活用の有無と活用状況、⑤研修内容の社内への還元状況、⑥その他自由記述回答による研修についての意見・要望であった。③の項目については、研修内容に応じて「エゴグラムによる自己理解」、「認知再構成法」、「問題解決技法」、「アサーショントレーニング (SST)」、「その他」の項目について役立つと思われる項目を複数選択にて回答を求めた。④、⑤の項目については、研修内容の活用や社内への還元ができない理由についても把握した。

①研修の満足度について尋ねた設問では、5名が「大変満足」、3名が「満足」、1名が「どちらとも言えない」と回答していた(図表4-46)。

②研修による障害者雇用や就労支援に関する理解の深まり・広がりについては、8名が「あった」と回答し、1名が「どちらとも言えない」と回答していた(図表4-47)。

③研修で役立ったと思われる項目について複数選択形式にて尋ねたところ、「エゴグラムによる自己理解」、「認知再構成法」、「問題解決技法」が役立ったとの回答が最も多く、7名が回答していた。また、3名が「アサーショントレーニング（SST）」が役立ったと回答した（図表4-48）。

④研修で学んだことの職場での活用状況について、2名が「活用した」と回答し、残り7名は「まだ活用していないが、近い将来、活用を予定している」と回答した（図表4-49）。「活用した」と回答した2名に対して、具体的な活用状況を尋ねたところ、「アスペルガー症候群のある当事者との、事業所長としてのコミュニケーション（への活用）」、「ポジティブな考え方で個人面談に臨み、1人1人に伝えることで対象者の意欲向上につなげた」との回答が把握された。活用の効果については、「障害者従業員との信頼関係を構築できた」といった効果が把握された。

⑤研修内容の社内への還元状況について、5名が「はい」（還元した）と回答し、4名が「いいえ」（還元しなかった）と回答した（図表4-50）。還元しなかった4名に対して、その理由を複数選択形式にて尋ねたところ、2名が「機会がなかった」と回答し、1名が「十分に理解できていなかった」と「自信がなかった」、1名が「時間がなかった」とその他として「コロナでの環境、出勤体制が変化したため（在宅日が増えた）」、と回答していた。（図表4-51）。

⑥研修についての意見・要望については、研修内容の日常への活用の意欲に関する記述や、オンライン参加の要望、アサーショントレーニングの内容を深められる研修の要望などが把握された（図表4-52）。

図表4-46 研修の満足度についての回答数及び回答割合

大変満足		満足		どちらとも言えない		やや不満		不満	
5	55.6%	3	33.3%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%

図表4-47 障害者雇用や就労支援に関する理解の深まり・広がりの有無についての回答数及び回答割合

あった		どちらとも言えない		なかった	
8	88.9%	1	11.1%	0	0.0%

図表4-48 研修で役立った内容についての回答数及び回答割合（複数回答）

エゴグラムによる自己理解		認知再構成法		問題解決技法		アサーショントレーニング（SST）		その他	
7	77.8%	7	77.8%	7	77.8%	3	33.3%	0	0.0%

図表 4-49 研修で学んだことの職場での活用の有無についての回答数及び回答割合

活用した		まだ活用していないが、近い将来、活用を予定している		活用の予定はない	
2	22.2%	7	77.8%	0	0.0%

図表 4-50 研修内容の社内への還元の有無についての回答数及び回答割合

はい		いいえ	
5	55.6%	4	44.4%

図表 4-51 還元できなかった理由についての回答数及び回答割合（複数回答:n=4）

機会がなかった		時間がなかった		内容を十分に理解できていなかった		自信がなかった		その価値を感じなかった		その他	
2	50.0%	1	25.0%	1	25.0%	1	25.0%	0	0.0%	1	25.0%

図表 4-52 その他意見・要望についての自由記述回答

<p>演習したことを実践していくことが大切だと頭で理解していても難しいと感じることがありました。機会を作り、意識していくことを今後も続けていきたいと思えます。</p>
<p>毎回とても有意義な時間を過ごさせていただきました。自分自身を知ることで他者とのかかわりがスムーズになることや、トレーニングを実施することで効果も大変参考になりました。今後はセミナーで学んだことを活かして支援していきたいと思えます。ありがとうございました。</p>
<p>全ての講義に参加することができませんでしたが、改めて講義という形で勉強することができてとてもよい機会になりました。なかなか実務の現場で活用するにはハードルが高く難しいですが、日々の案件に活用していければと思っています。</p>
<p>我々の仕事は、常に人とのかかわり、コミュニケーション能力を必要とします。今回学んだ技法を用いて定着支援に活用していきたいと思えます。ありがとうございました。</p>
<p>とても貴重な研修、セミナーであったと思えます。毎回の出張大変かとは思いますが、各回の時間がもう少し長くてもよいと思えます。</p>
<p>アサーション（SST）の内容を深められる研修会を受けてみたいです。</p>
<p>オンラインにて参加が可能になると嬉しいです。</p>

※誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

ウ 全研修終了後のヒアリング調査結果

全研修終了後の支援者社員9名に対するヒアリング調査結果を巻末資料21に記載した。主なヒアリング項目は図表4-53のとおりである。なお、本研修は障害者の職場定着支援、そのための支援者社員の育成を目的としたものであり、最終的な研修効果については職場定着率により把握すべきものであるが、これについては一定の期間を設けて測定する必要があるものの、研究期間中に把握することができないため、ここでは、研修で学んだことに基づいて自らの行動を変化させたことにより、研修受講者及び職場にどのようなインパクトがもたらされたかについての質問項目を加えた。

図表4-53 主なヒアリング項目

	調査項目
レベル1 (反応)	(研修の満足度についてはアンケート調査で把握)
レベル2 (学習)	・障害者支援において重要であると学んだこと
レベル3 (行動)	・研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化
レベル4 (結果)	・研修受講前後の自身の生活及び事業所内の変化

全研修終了後のヒアリング調査にて、レベル2の学習効果を把握するため、障害者支援において重要であると学んだことを尋ねたところ、4名から「自分の対応を変えることにより、相手の変化を促すこと」といった意見や「(障害者社員が)できなかったことをできるようにする、その引き出し方は結局、自分たちにかかっている。だからこそ自分自身が知識を深めて成長しなければならない」といった回答が得られた。また、3名から「(認知機能) 障害の特性を理解して対応すること」といった趣旨、2名から、「支援者社員が共通の知識・理解を持って、支援を行っていくこと」、「(支援者社員が) 一人で悩みを抱え込まず、情報共有し、話し合い、連携しながら支援を行うこと」といった回答が得られた。また、2名から、「問題の本質へのアプローチ」、「行動の背景を考えた支援」といった趣旨の回答も得られた。「支援者が一方的に支援するのではなく、障害者社員とともに問題解決に向け、意見を出し合い、取り組んでいくこと」といった回答も見られた。その他、研修で学んだこと等についての回答を求めたところ、「興味がある部分を拾い上げて支援に活かすことができ、有意義だと感じた。興味を持ったテーマについては、書籍を購入し、読んで理解を深めた」、「(エゴグラムを)「自己理解」に役立てた」といった趣旨の回答も見られた。

レベル3の行動の変化について、研修実施前後の研修受講者の行動の変化を尋ねたところ、自身については「アサーティブ」、「傾聴」及び「オープンクエスチョン」を意識して会話するようになったといった意見や、「エゴグラム」、「認知再構成法」及び「問題解決技法」を取り入れた障害者支援を行うようになったといった意見が聞かれた。また、経験豊富な支援者社員からは「自分が行ってきた支援に対する理論的な裏付けを得ることができたことにより、自信を持ってそれを説明できるようになった」といった趣旨の意見も聞かれた。他の研修受講者の変化については、「障害者社員の行動に対する気づきや自己理解が深まり、支援に対してより前向き、積極的になった」、「リーダーシップが強くなった」とい

た意見や「障害者社員の問題へのアプローチ方法」や「障害者社員に対するコミュニケーションの取り方」が変わったという意見や、「それぞれの立場で障害者社員のキャリア形成に研修で学んだことを取り入れようとするようになった」といった意見が挙げられた。

レベル4の研修効果の一つ、個人の生活へのインパクトを把握するため、研修受講前後の自身の生活及び事業所内の変化を尋ねたところ、「エゴグラムを学んだことで、人と接する時の対応の幅が広がった」、「コミュニケーション方法を工夫したことにより、苦手だった障害者社員との話が続くようになり、関係がよくなったと周囲の社員からも言われた」、「研修で学んだことを活用することで、他人の行動、その背景が理解しやすくなった」、「認知再構成法を活用し、気分の立て直しを図れるようになった」といった変化が聞かれた。

組織へのインパクトを把握するため、研修受講前後の事業所内の変化について質問したところ、2社の支援者社員については、コロナ禍において、在宅勤務が主となっているため、確認できていないとのことであった。I社については、「研修で得た知識等が、障害者社員のキャリアマップ作りの推進力となり、SSTの受講をキャリアパスに組み込んだ。また、支援者社員にSSTを実施してもらうことにより、支援者社員の育成も行っていくことを検討している」という回答が得られ、本試行が企業の経営方針に影響を与えたことが確認されるとともに、このニーズを充足するための新たな課題（支援者社員のSSTのリーダースキルの獲得）が把握された。

最後に研修プログラムに関する意見・感想を求めたところ、「幅広く、興味深い内容を学ぶことができ、有意義であった」、「これから何を学んでいけばよいかということがわかった研修であった」、「スーパーバイズを受けられたことがありがたかった」といった意見が聞かれた。また、「(他の)企業の障害者雇用や障害者の就労支援に対する考え方等に対する理解が深まった」、「共通の学びを得たことで、同じ視点に立って話ができるようになった」といった意見が聞かれる一方、「他の企業の人の意見に触れるよい機会であったが、顔見知りが多いとやりにくい部分はある。全く知らない人の方がもっと自由に意見交換等ができたと思う」という意見も聞かれた。更に、「経営陣と支援者社員と一緒に研修に参加するのはよい」、「障害者社員とともに参加できる研修があるとよい」といった意見も聞かれた。

なお、研修受講前に設定した個人目標については、全員が一部又は全部達成できたとのことであった。

4 考察

各回の研修終了後のアンケート調査において、研修効果を把握した結果、各回の研修プログラムに対する受講者の満足度については、第4回にて「どちらとも言えない」と1名から回答があったが、その他の回では「とても満足」、「満足」との回答を得ることができた。第4回で「どちらとも言えない」と回答した理由についてヒアリング調査にて確認したところ、「以前、SSTを活用した人材育成プログラムの試行に協力した際、SSTについては学んだから」ということであった。

5回の研修の難易度、講師の説明のわかりやすさ、研修時間の長さについては、それぞれ「適切」、「とてもわかりやすい」と回答した割合が最も高かった。全員が研修の難易度が「適切」と回答した第2回については、全員が講師の説明を「とてもわかりやすい」、研修時間の長さを「適切」と回答していた。この回は出席者が5名と少なかったため、質疑応答の時間を多く設けることができたことも、説明のわ

かりやすさ、難易度の適切さに対する評価に影響したのではないかと考える。3名から研修の難易度が「少し難しい」と回答があった第5回については、5回のうち最も実践的な演習内容であったことが影響したと考える。また、3名から研修時間が「やや短い」と回答があった第4回については、2つの認知行動療法についての講義・演習を実施したことが原因と考えられ、時間と内容のバランスに問題があったと考える。なお、特定の1名については、5回中3回の研修の難易度について「少し難しい」と回答した回の研修時間を「やや短い」と回答していたが、そのほかの支援者社員については、研修の難易度についての回答と研修時間についての回答の間に関係は見られなかった。

研修内容の業務への貢献度については、第5回について1名が「どちらとも言えない」と答えた以外、「とても役立つ」、「役立つ」という回答が得られた。第5回で「どちらとも言えない」と回答した理由についてヒアリング調査にて確認したところ、「直接障害者を指導する立場にないため、(演習で実施した集団認知行動療法を)活用する場面がないから」との回答であった。

全研修終了後のアンケート調査における満足度に対する設問に対しては、「大変満足」が5名、「満足」3名、「(満足、不満足)どちらでもない」が1名という結果であった。「(満足、不満足)どちらでもない」を選択した1名に対してヒアリング調査にてその理由を尋ねたところ、「欠席者がいると、次回に復習の時間がとられたことが残念であった」という回答であった。

研修による障害者雇用や就労支援に関する理解の深まり・広がりの有無については、8名が「あった」と回答し、1名が「どちらとも言えない」と回答していた。なお、この1名は研修の満足度について「(満足、不満足)どちらでもない」を選択した1名であり、もっと多くのことを学びたいというニーズに応えるための工夫が必要であったと考える。

研修で役立つ内容(テーマ)についてはエゴグラム、認知再構成法、問題解決技法が7名、アサーショントレーニング(SST)が3名から選択されていた。アサーショントレーニング及びSSTを選択した人が少なかったことについては、他の3つの内容については、障害者社員の支援のみならず、支援者社員が自身の生活においても活用することを想定して研修を実施したが、アサーショントレーニング及びSSTについては、障害者社員を対象として活用することを想定して研修を実施したため、在宅勤務が主となっていた2社では活用する機会がなかったことが影響したのではないかと考える。また、7名のうち2名はその回に欠席したことを理由に挙げていたが、認知再構成法については、出席者が5名であったにも関わらず、7名が選択していた。この差については、認知再構成法については、次回に宿題の確認をしながら復習を行ったのに対し、第4回に実施したアサーショントレーニング及びSSTについては、第5回でその時間をとらなかったことが原因かと思われ、反省すべき点と考える。

研修内容の職場での活用については、アンケート調査においては、「活用した」と回答したのは2名であった。しかしながら、ヒアリング調査においては、全員が学んだ知識やスキルを活用していることが確認されていることから、個人単位では活用しているが、職場単位で研修等に活用するには至っていないという意味で2名以外の7名は「まだ活用していないが、近い将来、活用を予定している」と回答したと考える。

ヒアリング調査にて、「障害者支援において重要であると学んだこと」を尋ねたところ、自身の対応の変化、成長が必要であるという意見や障害特性に応じた支援、応用行動分析的アプローチ、認知行動療

法の基本姿勢である支援対象者と支援者の協働作業における問題解決等、研修で取り扱った認知行動療法の重要なキーワードが多く聞かれた。研修受講前の状態を把握していないため、研修前後の比較はできないが、支援者社員がこれらのことを意識して障害者支援に取り組むことは企業にとってよい効果をもたらすと考える。また、研修での学びは、就労支援経験の豊富な1名の支援者社員にとっては、これまで経験で得てきた知識やスキルについての理論的な裏付けを得る機会となっていたこと、その他の支援者社員にとっては、障害者雇用や就労支援に対する理解の深まり・広がりや少なからずもたらす機会となっていたことも把握されており、研修の学習効果は少なからず、あったのではないかと考える。

自他の行動の変化については「コミュニケーション」面での変化についての意見が多く聞かれた。アンケート調査においては、研修で役立つ内容（テーマ）として最も選択率が低かったのは、コミュニケーションのトレーニング技法であるアサーショントレーニング及びSSTであった。他の認知行動療法に比して、比較的身近な技法であったため、新しい学びとして評価はされなかったが、日常的には研修で得た知識・スキルが実践されているのではないかとと思われる。

自身の行動の変化については、「認知再構成法」や「問題解決技法」を障害者支援に活用していることがうかがわれる記述や「問題の本質はなんであるかを考えて支援をするようになった」といった意見、他の研修受講者についても「支援に対してより前向き、積極的になった」等といった意見が複数聞かれており、また、「それぞれの立場で障害者社員のキャリア形成に研修で学んだことを取り入れようとするようになった」という意見も聞かれ、研修で学んだ知識やスキルを、研修を受講した支援者社員が障害者の就労支援において活用していることが確認された。

また、個人の生活の変化についての質問に対しては、研修で学んだ知識やスキルを日常生活に活用し、自身の生活の向上に役立てていることをうかがわせる回答が複数得られており、それぞれが研修にて興味・関心を持った内容を生活に取り入れたことにより、少なからず生活面でよい変化をもたらされたのではないかと考える。

以上のことから、本試行で用いた研修プログラムについては、一定程度、受講者から肯定的な反応を得ることができ、受講者が学習したスキル等を活用するという学習効果及び行動変容をもたらしたと考える。また、個人の生活及び職場へのインパクトも一部確認されていることから、レベル1～4の研修効果はある程度あったのではないかとと思われる。

事業所内の変化が確認できたI社については、SSTを活用した障害者社員及び支援者社員の人材育成の取組が行われることになったことが確認されるとともに、このニーズを充足するための新たな課題（支援者社員のSSTのリーダースキルの獲得）が把握された。そこで、この課題解決を支援するための研修プログラムを活用した事業主支援を実施した（第4章第4節）。このことから、I社については、研修を通して、社員の人材育成に対する抽象的なニーズの具体化を支援し、より積極的な事業主支援を展開するという目的も達成することができたと考える。

その他の意見としては、学んだスキルを活用するという、宿題の結果を共有する中で見えてきた障害者の就労支援上の悩みや課題へのスーパーバイズに対する好意的な意見が聞かれた一方、全く知らない人の方がもっと自由に意見交換等ができたとの意見も聞かれた。また、経営陣と支援者社員が一緒に受講することへの好意的な意見や、障害者社員と支援者社員と一緒に受講できる研修への希望が聞かれ

ており、実施方法については更なる検討が必要と考える。

支援の対象となる障害者の範囲が広がるにつれ、支援者として学ぶべきことも広範囲となっているため、課題把握のためのヒアリング調査でも聞かれたように、何を学ばよいか分からないと悩む事業主及び支援者社員も少なくないと思われる。今回の研修プログラムでは認知行動療法のいくつかの方法を紹介した。その結果、各支援者社員は自身に役立つと思うものについて、研修終了後、活用し、また、学びを深めていた。研修プログラムで取り扱った認知行動療法は、全て地域センターで活用されているものである。これらの技法を障害者に対する支援のみならず、支援者社員に対する研修として活用し、支援者社員が自身で学ぶべきことを選択する機会を提供することも支援者社員の人材育成に役立つのではないかと考える。

第4節 支援者社員の人材育成を目的とした提案型事業主支援の試行Ⅱ

1 目的

企業における社員の人材育成において、最も重視されるテーマのひとつにコミュニケーションスキルがある。障害者職業総合センターにおいては、コミュニケーションスキルの向上支援に有効とされる SST を活用し、障害者を雇用する企業における、障害者社員及び支援者社員の育成という2つの人材育成を同時に行うことを目的とした「SST を活用した人材育成プログラム」に係る研究を行っている（障害者職業総合センター，2013, 2015, 2016）。このプログラムについては、障害者雇用企業における人材育成に対する有効性が確認されており、事業主によるプログラムの自主的、発展的運営の更なる促進を図っていくべきとされている（障害者職業総合センター，2015）。そこで、「SST を活用した人材育成プログラム」を活用した障害者社員及び支援者社員の人材育成というニーズを持つ事業主に対し、研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行を実施し、その効果と課題を検討することを目的とした。

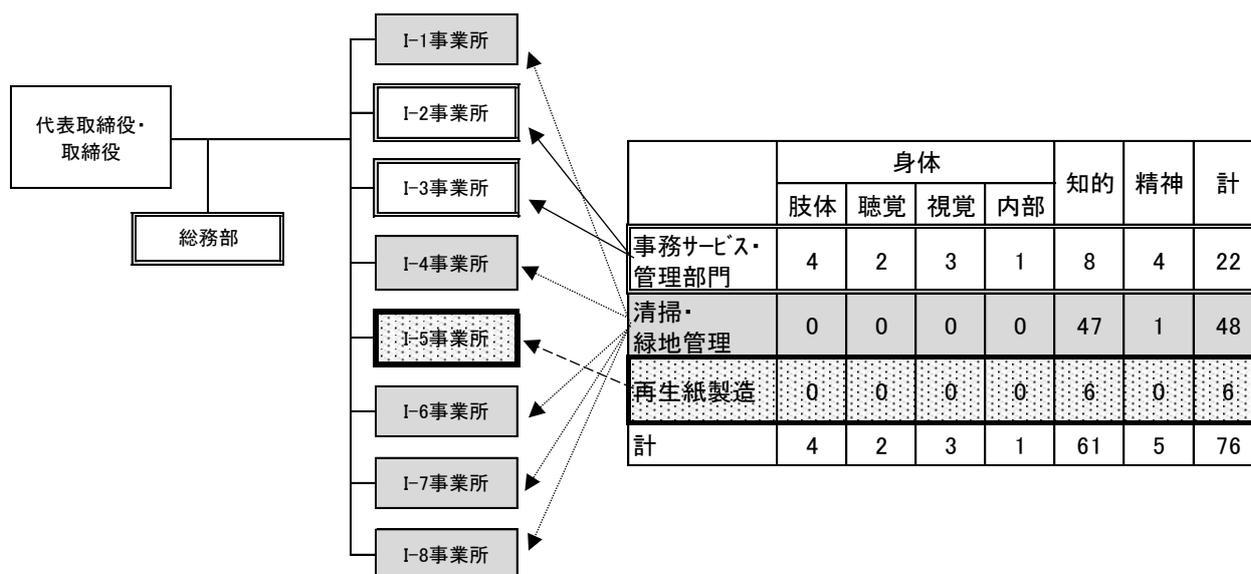
試行については、1企業を対象とした試行と複数企業を対象とした試行を実施した。それぞれの試行については、「2『SST を活用した人材育成プログラム』を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ－Ⅰ」、「3『SST を活用した人材育成プログラム』を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ－Ⅱ」として報告する。なお、「SST を活用した人材育成プログラム」については、巻末資料 22 で紹介する。

2 「SST を活用した人材育成プログラム」を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ－Ⅰ

(1) 試行協力企業

本試行の協力企業となったのは、第4章第3節で報告した「支援者社員の人材育成を目的とした提案型事業主支援の試行Ⅰ」の試行協力企業でもあったⅠ社である。

Ⅰ社は2013年に設立された特例子会社で、従業員数は123名、8つの事業所で76名の障害者を雇用している（2021年4月1日現在：図表4-54）。



図表4-54 I社の組織図と障害者社員の配属部署

(2) 実施方法

本試行は以下の手順で行った。

- ア 課題の把握のためのヒアリング調査
- イ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の提案
- ウ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の実行
- エ 結果の確認のためのアンケート調査及びヒアリング調査

(3) 実施結果

ア 課題の把握のためのヒアリング調査

I社の3名の支援者社員（1名は取締役、2名は総務課主任（2名のうち1名は精神保健福祉士））に対するヒアリング調査を実施した。

I社においては、「支援者社員の人材育成を目的とした提案型事業主支援の試行I」の試行終了後、障害者社員の階層を、スタッフ、教育係、管理・監督層の3つに分けた障害者社員のキャリアマップを作成した。スタッフについては、その部署における1作業員としての職務遂行、教育係（3年目以上の社員）については、新入社員や異動者、実習生等への業務指導の役割、管理・監督者については、支援者社員とともに事業所運営を担うことを期待されている。

教育係を育成するための施策として、認知行動療法の一つであるSSTを活用することとし、キャリアマップに組み込んだものの、どのように実施していけばよいか悩んでいるとのことであった（図表4-55）。また、支援者社員に、SST実施者であるリーダー、コ・リーダーとしてのスキルを身につけてもらい、自社におけるSSTの運営・実施を任せることにより、支援者社員の人材育成を同時に行いたいというニーズを持っており、いかにしてSST実施者であるリーダー、コ・リーダーを養成するかという課題を抱えていた。

また、SSTを活用したプログラムについては月1回、全4回、ステップ・バイ・ステップ方式で実施したいとの希望があった。

図表4-55 I社におけるニーズと課題

ニーズ	<ul style="list-style-type: none">・2021年4月～8月、9月～12月の二つの時期に分け、8事業所の3年目以上の社員に対するSSTを実施したい・支援者社員にSSTを運営・実施してもらうことにより、支援者社員の人材育成も同時に行っていきたい
課題	<ul style="list-style-type: none">・SSTをどのようなプランで実施していけばよいか分からない・現時点でSSTのリーダー、コ・リーダーのスキルを有した支援者社員がおらず、育成方法も分からない

イ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の提案

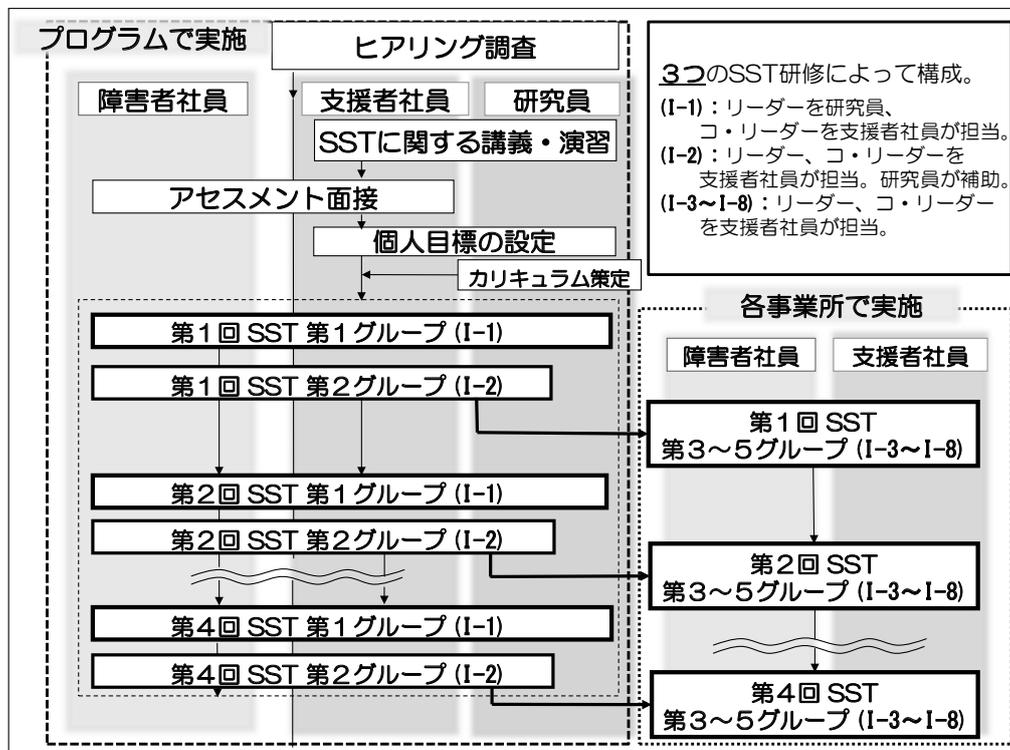
事業主のニーズを充足するための研修プログラムとして、「SST を活用した人材育成プログラムの活用に関する研究 ―ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー活用編―」（障害者職業総合センター、2016）で実施されていた方法（巻末資料 22）を応用した以下の研修プログラムを提案した（図表 4-56）。

ステップ・バイ・ステップ方式の SST は、アセスメント面接の実施→個人目標、グループ目標の設定→カリキュラムメニューの策定→SST の実施という手順で実施する。今回の研修は、試行協力企業の各事業所でそれぞれ 4 回の SST のセッションを実施することとした。各セッションについては、まず、1 事業所において第 1 グループとして研究員がリーダー、その事業所に勤務する支援者社員がコ・リーダーとなって SST を実施する。そして、翌日、別の事業所において第 2 グループとして、その事業所に勤務する支援者社員がリーダー、コ・リーダーとなって SST を実施する。その後、次の回のセッションまでの間に、それ以外のグループとして、その他の事業所において、支援者社員がリーダー、コ・リーダーとなって SST のセッションを実施する。そこで、まずは、SST 実施前に、支援者社員を対象にした SST に関する講義と演習を実施し、その中でアセスメント面接に関する講義、演習を行う。研修受講後、受講した支援者社員には、自身がリーダーとしてセッションを担当する SST のグループのメンバーとなる障害者社員に対するアセスメント面接を実施してもらい、その結果をもとに障害者社員の個人目標を設定する。第 1 グループの障害者社員の個人目標とグループ目標の設定及びカリキュラムメニューの策定、全 4 回分の SST のテキスト及び指導計画の作成は研究員が行う。

図表 4-56 提案した研修プログラムの内容

内 容	実施者
SST に関する講義・演習（3時間）	研究員
SST のメンバー（障害者社員）に対するアセスメント面接	支援者社員
個人目標の設定	支援者社員及び研究員
第 1 グループの SST のメンバー（障害者社員）の個人目標とグループ目標の設定及びカリキュラムメニューの策定	研究員
SST のセッション（全 4 回）	第 1 グループ リーダー：研究員 コ・リーダー：支援者社員 コ・リーダー以外の支援者社員は見学参加 第 2 グループ リーダー、コ・リーダー：支援者社員 研究員は進行等をサポート リーダー、コ・リーダー以外の支援者社員は見学参加 上記以外のグループ リーダー、コ・リーダー：支援者社員

各回の最初に実施する I-1 事業所における SST（第1グループ）のリーダーは研究員、コ・リーダーは支援者社員のうち1名が担当し、他の支援者社員に、それを見学してもらう。なお、このグループのメンバーとなる障害者社員5名も支援者社員とともに試行協力者とする（図表4-57）。第1グループのSST実施前には、指導計画をもとに事前打合せを行い、SST終了後には解説、質疑応答等を実施する。翌日は、I-2事業所にて、支援者社員のリーダー、コ・リーダーによる第2グループのSSTを実施し、研究員はそれをサポートし、他の支援者社員についてはそれを見学してもらう。第2グループのSST実施前後には、前日と同様に打合せ等を実施する。その後、各事業所にて、支援者社員のリーダー、コ・リーダーによるSSTを実施してもらい、次回、研究員が参加するSSTにて実践結果等を共有する。すなわち、観察学習→実践→振り返り（実践に対するフィードバック）の繰り返しにより、支援者社員にSSTの実施者としてのスキルを習得してもらい、後半（9月～12月）には支援者社員のみで同様の仕組みで全4回のSSTを実施することを提案した。



※図表内の(I-1)～(I-8)は(I-1)事業所～(I-8)事業所を示す

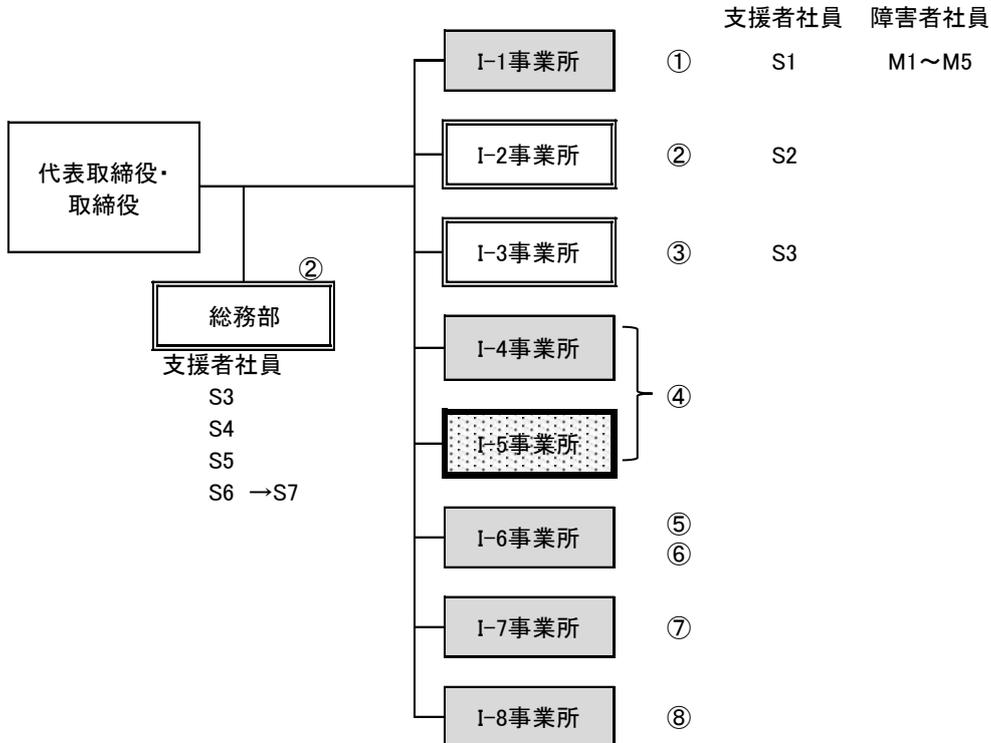
図表4-57 実施方法

この提案について、事業主より同意が得られ、これに従い、事業主が作成した実施計画にて試行を実施することとした（図表4-58）。なお、実施計画では、8つの事業所の障害者社員を8つのグループに分け、そのうち5つのグループのSSTを5月～8月、3つのグループのSSTを9月～12月で実施する予定となっていた（図表4-59）。また、1回の実施時間は2時間とした。

図表 4-58 実施計画

グループ	事業所	リーダー	コ・リーダー	メンバー (障害者社員) の人数	第1回SST	第2回SST	第3回SST	第4回SST
前半	① I-1	研究員	S1	5 (M1~M5)	5月17日	6月17日	7月15日	8月19日
	② I-2・ 総務部	S2	S4	9	5月18日	6月18日	7月16日	8月20日
	③ I-3	S3	S6→S7	7	5月25日	6月22日	7月30日	8月23日
	④ I-4 I-5	S5	S1	7	5月26日	6月22日	7月27日	
	⑤ I-6	S4	S2	7	5月20日	6月22日	7月27日	8月24日
後半	⑥ I-6	S4	S2	6	10月5日	11月9日	12月7日	1月11日
	⑦ I-7	S2	S5	5	10月6日	11月10日	12月8日	1月12日
	⑧ I-8	S1	S7	6	10月12日	11月12日	12月10日	1月14日

※リーダー、コ・リーダー欄のS1～S7は支援者社員、メンバー欄のM1～M5は障害者社員を示す
 グループ①のSSTのリーダーについては研究員が担当
 グループ②のSSTには研究員が参加し、セッションの進行等をサポート
 人事異動により、③グループのコ・リーダーは第2回以降S6からS7に交代



図表 4-59 試行協力者の所属と SST のグループ分け

ウ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の実行

a SSTに関する講義と演習

2021年4月23日に、支援者社員を対象とした3時間の講義と演習を実施した。研修資料については、「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー ～パートナー研修資料集～」（障害者職業総合センター，2013）に追加の資料を加え、作成した。研修においては、まずは受講者にSSTをメンバーの立場で体験してもらった（図表4-60）。

<p style="text-align: right;">SST 普及協会認定講師 佐藤珠江氏作成テキストを一部加筆修正</p> <p>第1回 SST（生活技能訓練）とは……</p> <p>☆ 自分の考えや気持ちや用件をうまく伝えるやり方を学びます。</p> <p>また、相手から伝えられる考えや気持ちや用件にうまくこたえるやり方を学びます。</p> <p>☆ 生活技能を身につけると、自分の希望をかなえたり、ストレスをへらしたりすることに役立ちます。</p> <p>☆ 生活技能は皆さんが自立した生活をするために役立ちます。</p> <p>練習の方法は……</p> <ol style="list-style-type: none">① 毎回、テキストが配られます。テキストには毎回練習する技能が簡単なステップに分かれて書いてあります。② リーダーは、テキストにある技能をモデル（お手本）のロールプレイとして、皆さんに示します。皆さんは、モデル（お手本）よく見てみましょう。③ 次に皆さんがモデル（お手本）のように技能を使ってロールプレイをします。④ ほかの人のロールプレイもよく見たり、聞いたりして、良かった点、さらによくなる点など出してください。⑤ その日に学んだ技能を実際の生活で使えるように話し合います。そして実際に生活で使うことが毎回の宿題になります。	<p style="text-align: right;">SST 普及協会認定講師 佐藤珠江氏作成テキストを一部加筆修正</p> <p style="text-align: center;">まき みる たいけん スキル体験……</p> <p>「相手をほめる」と「ほめ言葉を受け入れる」</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"><p>「相手をほめる」スキル</p><p>ステップ</p><ol style="list-style-type: none">① 相手の顔を見る② 声調と誠実な声の調子で③ 相手のいいと思うところを具体的に伝える</div> <p style="text-align: center;">ほめるポイント！！</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"><p>「ほめ言葉を受け入れる」スキル</p><p>ステップ</p><ol style="list-style-type: none">① 相手の顔を見る② お礼を言う③ ほめられてどんな気持ちになったかを伝える</div> 
--	--

図表4-60 SST体験資料（一部抜粋）

次に、SSTについての講義を実施した。講義においてはSST概論、SSTの背景となる「社会的学習理論」、社会的学習を行う上で重要な「認知機能」等についての説明を行った（図表4-61）。

最後に、SST開始前にメンバーに対して実施するアセスメントシートを用いたアセスメント面接の演習を実施した（図表4-62）。

本日の内容

1. SSTとは
2. 社会的学習理論
3. 認知機能
4. アセスメント面接（演習）



SSTとは・・・

- Social Skills Trainingの略で、「社会生活技能訓練」や「生活技能訓練」などと呼ばれている。
- 認知行動療法の1つに位置づけられる対人関係を中心とする社会生活技能を効果的に学習できるように構造化されたトレーニング方法。

「ジョブコミュニケーションスキルアップセミナー（パートナー研修資料集）」より抜粋

SSTの8条件 Mueser. K. T

- ① 対人状況における技能の不足な点と過剰な点を評価すること。
- ② ある特定の技能について学習の方法を提供すること。
- ③ 社会的場面を模した中で治療者らによるモデリングが行われること。
- ④ 患者に対して練習している技能に焦点を当てた教示が行われること。
- ⑤ ある技能に対して参加者による実技リハーサルが行われること。
- ⑥ 治療者やメンバーから参加者に対して正のフィードバックと矯正のフィードバックが与えられること。
- ⑦ リハーサルとフィードバックを繰り返す。
- ⑧ 般化を促すための宿題が与えられること。

「ジョブコミュニケーションスキルアップセミナー（パートナー研修資料集）」より抜粋

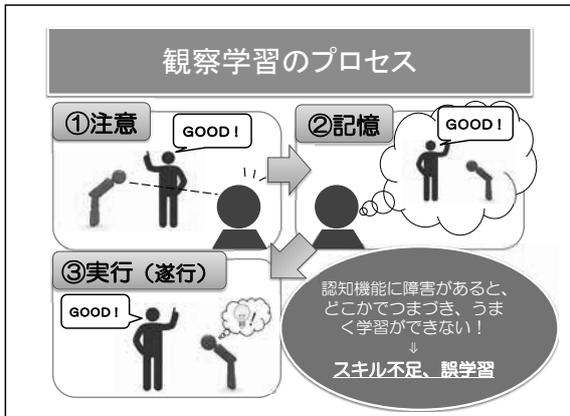
SSTの背景となる社会的学習理論

社会的学習理論

社会的行動は、他人の行動の観察と自分の行動から生じる結果との組み合わせにより学習され身についていく。

社会的学習理論の5つの原理

- **モデリング**：モデルの観察を通じて行動を学習すること
- **強化**：ある行動をした場合、その行動をまた実行する可能性を高めるため、行動に対して好ましい結果を与えること
- **行動形成**：望まれる目標に向けて、連続的にステップを踏んで強化を行っていくこと
- **過剰学習（反復学習）**：ある技能を自動的にできるようになるまで繰り返し練習すること
- **般化**：ある場面で獲得された技能を、それ以外の場面でも使えるようになること



★認知機能とは・・・

理解、判断、論理などの知的機能

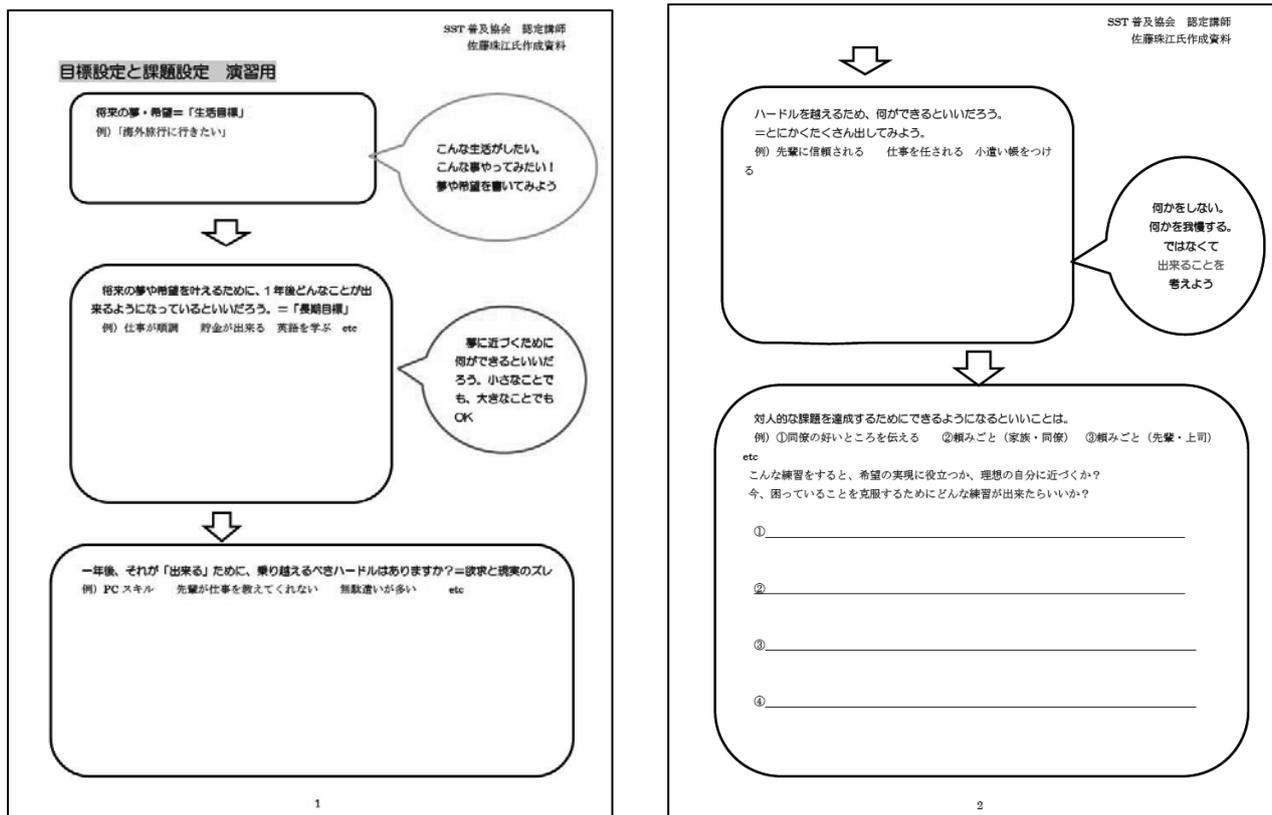
★ 主な4つの認知機能

- ① 知覚機能
- ② 注意機能
- ③ 記憶機能
- ④ 遂行機能

コミュニケーションをとる際には、話している相手の表情や言葉に注意を向け、情報を受け取り、その内容を記憶にとどめ、自分の話すべき内容やとるべき行動を選択し、実際に行動することが必要！

「ジョブコミュニケーションスキルアップセミナー（パートナー研修資料集）」より抜粋

図表 4-61 研修資料（一部抜粋）



図表 4-62 アセスメントシート

b アセスメント面接、目標設定、カリキュラムメニューの策定

「a SSTに関する講義と演習」の研修受講後2週間程度の間、支援者社員には自身がリーダーとしてセッションを担当するSSTのメンバーとなる障害者社員に対するアセスメント面接を実施してもらった。メンバーの個人目標は、第1グループのメンバーについては研究員、その他のグループのメンバーについては、アセスメント面接を担当した支援者社員が設定した(図表4-63)。また、グループ目標及びカリキュラムメニューについては研究員が設定、策定し(図表4-64)、テキストについては「ジョブコミュニケーションスキルアップ・セミナー～SST研修資料集～」(障害者職業総合センター, 2013)をもとに作成した。

図表 4-63 試行協力者の属性及び個人目標

障害者社員	性別・年齢	障害	長期目標	短期目標
M1	女性 20代	知的障害 発達障害	仕事のスキルをアップする	表現力に磨きをかけ、好感度、信頼感をアップする
M2	男性 20代	知的障害 発達障害	車で日本一周する計画をたてるために必要な情報をそろえる	質問上手で情報収集力アップ
M3	男性 20代	知的障害 発達障害	自動車免許をとるために必要な情報をそろえる	話しかけ上手で雑談の達人になる
M4	男性 20代	知的障害 発達障害	一人暮らしに向けて家事力アップ	話しかけ上手で好感度アップ 聞き上手で情報収集力アップ
M5	男性 20代	知的障害 発達障害	生活の自立度をアップする	相手からのメッセージを上手に受け取り、コミュニケーションを楽しむ

図表 4-64 SST のグループ目標とカリキュラムメニュー

グループ目標	コミュニケーションスキルをアップして、頼られる先輩として大活躍しよう	
SST の カリキュラム メニュー	第1回	オリエンテーション ～スキル体験「相手をほめる」～
	第2回	「相手の話に耳を傾ける/質問する」
	第3回	「頼みごとをする/バックアップスキル」
	第4回	「相手の意見を受け止める/話し合っ折り合う」

※今回の SST については、後輩社員の教育係になるという共通目標を持つ障害者社員のメンバーにより構成されたグループを対象としていたため、グループ目標については8つのグループとも同じものとした

c 第1回～第4回の SST と SST 前後の解説及び質疑応答等

2021年5月～8月に月1回、計4回の SST を実施した。2時間の研修時間のうち SST のセッションの実施時間は1時間としたが、グループ、回によっては、1時間を超過することがあった。研究員が参加する回については、SST 実施前に30分の事前打ち合わせや予行練習を実施し、SST 終了後はその日のセッションの振り返りや質疑応答等を実施した。また、2回目以降は、各グループで実施した SST の実施状況や感想等を共有した。

エ 結果の確認のためのアンケート調査及びヒアリング調査

毎回の研修（SST に関する講義・演習を含む5回の研修）終了後及び全研修終了後、支援者社員に対するアンケート調査を実施した（巻末資料19、巻末資料23）。また、全研修終了後、支援者社員及び障害者社員に対するヒアリング調査を実施した。

a 各回の研修終了後のアンケート調査

各回の研修終了後のアンケート調査においては、4レベルアプローチのレベル1（反応）を把握するため、①研修の満足度、②研修の難易度、③講師の説明のわかりやすさ、④研修内容の業務への貢献度、⑤研修時間の長さについて尋ねた。

①研修の満足度については、「とても満足」との回答割合が多く、「とても満足」と回答した受講者の割合は、SST に関する講義・演習を含む5回を通して71.4%以上であり、「とても満足」、「満足」と回答した受講者の割合の合計は5回いずれも100%であった（図表4-65）。

②研修の難易度については、「適切」と回答した受講者の割合が多く、5回のうち3回の研修については66.7%以上であった。講義と演習を実施した回については、「少し難しい」と「適切」の回答割合がそれぞれ半数ずつであった。第4回では、「少し難しい」との回答が最も多く、50.0%であった。次いで「適切」との回答が33.3%、「やや易しい」との回答が16.7%であった（図表4-66）。

③講師の説明のわかりやすさについては、「とてもわかりやすい」との回答が5回いずれにおいても最も多く、5回を通して66.7%以上であった。「とてもわかりやすい」と「わかりやすい」との合計は100%と、全員が「とてもわかりやすい」あるいは「わかりやすい」と回答していた（図表4-67）。

④研修時間の長さについては、5回のうち4回の研修において、全員が「適切」との回答をしていたが、第2回では半数が「やや長い」と回答していた（図表4-68）。

⑤研修内容の業務への貢献度については、5回のうち4回の研修について「とても役立つ」との回答

が最も多かった。第1回については、「とても役立つ」と「役立つ」との回答がそれぞれ半数ずつあった。5回を通して全員が「とても役立つ」あるいは「役立つ」と回答していた（図表4-69）。

図表4-65 各回における研修の満足度についての回答数と回答割合

①研修の満足度	とても満足		満足		どちらとも言えない		やや不満		不満	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
講義・演習 (n=6)	5	83.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=6)	5	83.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 SST (n=6)	5	83.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=7)	5	71.4%	2	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 SST (n=6)	5	83.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

図表4-66 各回における研修の難易度についての回答数と回答割合

②研修の難易度	とても難しい		少し難しい		適切		やや易しい		易しすぎる	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
講義・演習 (n=6)	0	0.0%	3	50.0%	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=6)	0	0.0%	1	16.7%	5	83.3%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 SST (n=6)	1	16.7%	1	16.7%	4	66.7%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=7)	0	0.0%	2	28.6%	5	71.4%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 SST (n=6)	0	0.0%	3	50.0%	2	33.3%	1	16.7%	0	0.0%

図表4-67 各回における講師の説明のわかりやすさについての回答数と回答割合

③講師の説明のわかりやすさ	とてもわかりやすい		わかりやすい		普通		ややわかりにくい		わかりにくい	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
講義・演習 (n=6)	5	83.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=6)	5	83.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 SST (n=6)	5	83.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=7)	6	85.7%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 SST (n=6)	4	66.7%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

図表 4-68 各回における研修時間の長さについての回答数と回答割合

④研修時間の長さ	長い		やや長い		適切		やや短い		短い	
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合
講義・演習 (n=6)	0	0.0%	0	0.0%	6	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=6)	0	0.0%	0	0.0%	6	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 SST (n=6)	0	0.0%	3	50.0%	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=7)	0	0.0%	0	0.0%	7	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 SST (n=6)	0	0.0%	0	0.0%	6	100.0%	0	0.0%	0	0.0%

図表 4-69 各回における研修内容の業務への貢献度についての回答数と回答割合

⑤研修内容の業務への貢献度	とても役立つ		役立つ		どちらとも言えない		あまり役立つ		役立つ	
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合
講義・演習 (n=6)	5	83.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=6)	3	50.0%	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 SST (n=6)	4	66.7%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=6)	4	57.1%	3	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 SST (n=6)	4	66.7%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

自由記述の回答や毎回の研修終了後の感想においては、講義と演習を行った第1回の研修では、SSTに「興味を持った」、「理解を深めていきたい」といった研修に対する動機付けに関すること、第2回以降は「強化（褒めること）の効果」、「アセスメントの難しさと重要性」等を感じた等のSSTのリーダーとしてのスキルに関する回答・感想が多く得られた。

b 全研修終了後のアンケート調査結果

全研修終了後に、試行協力者のうち支援者社員¹¹に対して、研修全体について尋ねたアンケート調査を実施した。設問項目は、①研修全体の満足度、②-1研修による障害者雇用や就労支援に関する理解度の変化、②-2具体的な変化（自由記述）、③研修で役立ったと思われる内容（複数選択形式）、④-1研修内容の活用の有無、④-2（活用した場合）活用状況及び活用の効果（自由記述）、④-3（活用できていない場合）活用できない理由（複数選択形式）、⑤-1研修内容の成果の社内への還元の有無、⑤-2（還元できていない場合）還元できない理由（複数選択形式）、⑥その他意見（自由記述）で構成された。③研修で役立ったと思われる内容については、SST実施前の講義・演習で取り扱った「SST概論」、「(SSTの背景となる)社会的学習理論」、「認知機能障害」に加え、SST研修に関する「アセスメント面接」、「研究員がリーダーを担当した第1グループのSST」「支援者社員がリーダーを担当した第2グループのSST」、「SST前後の解説及び質疑応答」及び「その他」で構成される8項目からの複数選択形式とした。参加

¹¹ 支援者社員のうち1名については人事異動により別会社への異動となったため、アンケートについては6名に対して実施した。

者6名からアンケート調査の回答を得た（巻末資料24）。

①研修の満足度については、6名全員が「大変満足」と回答した。

②研修による障害者雇用や就労支援に関する理解度の変化についての設問は、6名全員が「あった」と回答し、具体的な変化としては、「受講者の新たな一面に気づけた」、「受講者個々人との関わりの中で、本人の個性や特徴を考察することができた」といった趣旨の、セッションに参加した障害者社員メンバーについての理解が促進されたことを示す回答が複数把握された。

③研修で役立つ内容について複数選択で尋ねた設問では、「研究員がリーダーを担当した第1グループのSST」、「支援者社員がリーダーを担当した第2グループのSST」が役に立ったとの回答が全員から得られた。次いで、「認知機能障害（に関する講義）」が役に立ったとの回答が多く、6名中5名が「役に立った」と回答した。「その他」と回答した1名については、「個別の相談」が役に立ったと回答していた。

④研修内容の活用の有無について尋ねた設問では、全員が「活用した」と回答しており、具体的な活用状況としては、「教育制度として取り入れた」、「社内講師を育成し、各事業所にてSSTを実践する活動を行っている」といった回答が把握された。活用の効果としては、「今後、教育、育成のポイントを考えやすくなった」、「社員一人ひとりの意識が高まり、自ら積極的に日常にSSTを取り入れている様子が見られる」といった、個人に対する効果についての記述や、「職場全体がすごくよい雰囲気になった」、「職場の雰囲気が明るくなった」と、職場全体への効果についての記述もみられた。

⑤研修内容の成果の還元について尋ねた記述においても、回答者全員が「はい」（還元した）と回答していた。

⑥研修全体についてのその他の意見については、「自分の日常会話や指導時の表現などを見つめ直す機会になりました」、「ロールプレイを通し、メンバー（障害者社員）の見ていなかった一面が見えたりと、いい機会になりました」と、実践的な研修を通して障害者社員についての理解が促進されたことや、支援者自身のコミュニケーション方法の改善に関する記述がみられた。また、「引き続きフォロー体制があると、継続しやすい」、「今後も継続的に実施するにあたっての助言があればお聞きしたい」と、継続的なSSTの実施に前向きな意見もみられた。

c 全研修終了後のヒアリング調査結果

支援者社員及び障害者社員に対する主なヒアリング項目は図表4-70のとおりである。なお、本研修は障害者の職場定着支援、そのための支援者社員の育成を目的としたものであり、最終的な研修効果については職場定着率により把握すべきものである。しかしながら、測定については一定の期間を設けて測定する必要があり、研究期間中に把握することは難しいため、本研究では、研修で学んだことに基づいて自らの行動を変化させたことにより、研修受講者及び職場にどのようなインパクトがもたらされたかについての質問項目を加えることにより、レベル4の効果の把握を試みた。

図表 4-70 主なヒアリング項目

	支援者社員	障害者社員
レベル1 (反応)	(研修の満足度についてはアンケート調査で把握)	・SST の満足度について (5段階評定)
レベル2 (学習)	<ul style="list-style-type: none"> ・SST について ・障害者支援において重要であると学んだこと ・SST のリーダー、コ・リーダーとしての自身及び他者の変化 ・SST のメンバーの変化 	<ul style="list-style-type: none"> ・SST について ・コミュニケーションにおいて重要であると学んだこと
レベル3 (行動)	・研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化	・SST 受講前後の自身及び研修受講者の行動の変化
レベル4 (結果)	・研修受講前後の自身の生活及び事業所内の変化	・SST 受講前後の自身の生活及び事業所内の変化

支援者社員に対するヒアリング調査結果を巻末資料 25 に記載した。

SST についての説明を求めたところ、「コミュニケーションスキルのトレーニング」「メンバー（障害者社員）とともにリーダー、コ・リーダー（支援社社員）がコミュニケーションを高めていくことができる研修」「自分のコミュニケーションを楽に・円滑にするためのトレーニング」といった回答が得られた。

障害者支援において重要だと学んだことについては、「相手のよいところを見つけ、具体的に褒めること」といった回答が多く得られた。「障害特性を理解すること/ 配慮すること」という回答も複数挙げられていた。

SST のリーダー、コ・リーダーとしての自身及び他者の変化について尋ねたところ、自身の変化については、「定形的な文言ではなく、ゆとりをもったフィードバックができるようになったと同時に視野も広がった」、「臨機応変な対応ができるようになっていった」といった回答が多く挙げられていた。他者の変化については「自分の頭で考えた言葉でセッションを進行できるようになっていた」、「自分の言葉で話ができるようになった」「説明にアレンジが効くようになり、グループに応じた進行が行えるようになった」といった回答が見られた。

研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化について尋ねたところ、自身の変化については、「よいところ（強化のポイント）を探しやすくなり、褒めるという行動が増えた」という旨の回答が多く挙げられていた。また、研修受講者の変化としては、「自ら積極的に話しかけるようになり、同僚、上司とコミュニケーションが増えた」という回答もあった。その他、「家庭でも子どもの無邪気な反応に傾聴のスキルで対応できるようになった」と、普段の生活における研修内容の活用に関する回答も得られた。

SST 実施前後の自身の生活及び事業所内の変化について尋ねたところ、「職場内のコミュニケーションが活性化した」「家族に対しても自分の気持ちを伝えられることができるようになり、理解してもらえようになったことで、トラブルが減った。また、職場でも気持ちのよいコミュニケーションが増えた」など、職場及び生活の両方で研修内容の活用の効果があったとする回答が多く得られた。

障害者社員（M1～M5）に対するヒアリング調査結果を巻末資料 25 に記載した。

研修の満足度を 5 段階で評価してもらったところ、全員が一番高い満足度である「大変満足」と評価した。

SST についての説明を求めたところ、「人とのコミュニケーション」「自分の考えや用件の伝え方」、「社会人として人付き合いに必要なスキル」、「先輩社員として活躍できるスキル」を学ぶ、「自分の生活に役立つ（コミュニケーションがとりやすくなる）訓練」との回答が得られた。

コミュニケーションにおいて重要だと学んだことについては、視線の合わせ方等のコミュニケーションを効果的にとるためのポイントとして紹介し、修正のフィードバックとしたことが多く挙げられていた。

研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化について尋ねた際の各障害者社員の回答をみると、障害者社員の自己評価と、各障害者社員がそれぞれに対して行った評価（他者評価）には、共通する記述がみられた。また、特定の障害者社員に対する他の障害者社員の評価の間にも、一貫性がみられた。なお、この評価については、支援者社員の障害者社員に対する評価とも概ね一致していた。障害者社員それぞれが自身のコミュニケーションスキルについてよい変化を感じており、それにより支援者等に褒められることが増えたといったコメントが聞かれた。また、他のメンバーのコミュニケーションスキルについてもよい変化を感じていた。

SST 実施前後の自身の生活及び事業所内の変化について尋ねたところ、人から話しかけられ、頼られることが多くなった、褒められることで余裕が生まれた、自分なりに表現することに自信がついたといった回答が得られた。事業所内の変化については、全員が、コミュニケーションが増えたと答え、そのことによって職場の雰囲気明るくなった、よくなった、楽しくなったとの感想も得られた。

（４）考察

支援者社員に対する各回の研修終了後のアンケート調査において、4 レベルアプローチのレベル 1（反応）を把握した結果、各回の研修プログラムに対して受講者の高い満足度を得ることができたと考える。

SST に関する講義と演習の研修については、研修の内容が「少し難しい」と感じた受講者が半数見られたが、講師の説明について 5 名が「とてもわかりやすい」、1 名が「わかりやすい」と回答しており、また、5 名が研修内容は業務に「とても役立つ」、1 名が「役立つ」と回答していることから、新しい理論等に難しさを感じた人についても、それを理解し、業務への活用可能性を感じてもらえたと考えられる。なお、3 時間という研修の時間については、全員から「適切」という回答が得られており、内容とのバランスは適切であったと考える。

SST を実施した第 1 回～第 4 回の研修の内容については、第 2 グループのリーダーを担当した 1 名が、第 1 回以降の 3 回において「少し難しい」又は「とても難しい」、また、特定の 1 名が毎回「少し難しい」と回答していた。前者は、事前に準備期間はあったものの、研修の中で SST のリーダーを担当する立場にあつたため、オリエンテーションを実施した第 1 回 SST 以降、本格的に SST の実施した第 2 回～4 回について、他の参加者とは異なる難しさを感じており、後者は、一度難しいと感じたことについての困難性を軽減する上では研修の回数が少なかったのではないかと思われる。第 1 回～第 3 回まで研修内容の難易度が「適切」と回答し、第 4 回に参加した 4 名については、第 4 回で「少し難しい」、「やや易し

い」と回答が変わった者が1名ずついた。「少し難しい」という回答については、第4回は総まとめの回となるため、一番難易度が高い内容であったことが影響したと思われる。「やや易しい」という回答については、回を重ねるうち、SST への理解が深まった結果ではないかと考える。研修の長さについては、二日目のSSTのセッション時間が予定の2倍近い2時間程度かかった第3回目のみ半数が「やや長い」と感じていたが、他の回は全員が「適切」と回答したことから、SSTのセッション1時間、前後の解説等1時間という時間配分は適切であったと考える。講師の説明のわかりやすさについても第1回～第3回は1名、第4回については2名が「わかりやすい」、他の参加者は「とてもわかりやすい」と回答しており、問題はなかったと思われる。研修内容については、全員が、業務に「とても役立つ」又は「役立つ」と回答していた。回答と回答者の属性との関係を見ると、現場で直接障害者を支援する立場の支援者社員ほど、「とても役立つ」という回答が多かった。これについては、SSTで活用されている支援スキルを実際の障害者の就労支援において活用できるためと思われる。

自由記述の回答や毎回の研修終了後の感想においては、第1回の研修では、SSTに「興味を持った」、「理解を深めていきたい」といった研修に対する動機付けに関すること、第2回目以降は「強化（褒めること）の効果」、「アセスメントの難しさと重要性」等を感じたといった旨の、SSTのリーダーとしてのスキルに関する回答・感想が得られており、参加者が研修に対して意欲的に取り組み、研修内容を理解していたと考える。

支援者社員への全研修終了後のアンケート調査及びヒアリング調査結果からは、理論と実践がセットになった本研修プログラムの実施方法についての高い満足度が確認された。また、SSTについての説明を求めたところ、「本人の目標を達成するために行うコミュニケーションスキルのトレーニング」、「実践的なコミュニケーションに関する研修」、「メンバーとともにリーダー、コ・リーダーがコミュニケーションを高めていくことができる研修（一番成長できるのはリーダー）」といったSSTの本質を踏まえた回答が、障害者雇用において重要なことについては、障害特性等のアセスメント、強化に関する回答が得られており、研修で伝えなかった知識を習得することができたと考える。また、回を重ねるごとに支援者社員のリーダーとしてのスキルが向上したことに関する意見も多く聞かれ、研修プログラムの受講により、知識の向上のみならず、スキルも獲得されたと考える。研修プログラムを通し、相手の行動をよく観察し、よい点があったら即時フィードバックによる強化を行うことの重要性を感じ、日々の障害者支援に活用し、その効果を感じているといった内容の話や職場以外、子育て等にもそれを活用しているとの話も聞かれた。自らが「気持ちを伝える」スキルを活用するようになったことにより、気持ちのよいコミュニケーションが取れるようになったといった意見も聞かれた。研修を受講した他の支援者社員についても自身と同様の変化を感じている支援者社員が多く、本プログラムを受講していない支援者社員についても、具体的に褒めるという行動が増えたといった変化も聞かれた。SSTのメンバーとなった障害者社員の変化については、個人差があるものの、コミュニケーションスキルの向上についての回答が得られた。これらのことは、支援者社員が学習内容を十分理解し、それを日々の障害者支援に活かしていること、すなわち、本プログラムの学習効果及び受講者の行動変容（レベル3の研修効果）を示すものと考えられる。また、研修を受けたことによる個人の生活面へのインパクトも確認できており、事業所の変化の程度には差が見られたが、コミュニケーションの活性化に関する感想はすべての支援者から聞

かれたことからレベル4の効果も期待できると思われる。

障害者社員に対するヒアリング結果からは、SSTの受講に対する満足度は高く、また、SSTについての説明を求めたところ、「人とのコミュニケーション」、「自分の考えや用件の伝え方」、「社会人として人付き合いで必要なスキル」、「先輩社員として活躍できるスキル」を学ぶ、「自分の生活に役立つ（コミュニケーションがとりやすくなる）訓練」との回答が得られており、きちんとその目的を理解していたことが把握された。

SST受講前後の自身及び他のメンバーの変化について質問したところ、5名ともが自身及び他者の変化を感じており、表現の差こそあれ自己評価と他者評価が一致していた（巻末資料25）。また、これらの評価は支援者社員の評価と一致していた。支援者社員の行動についての質問に対しては、「声の調子がよくなった」等、具体的に褒められた、褒められることが多くなった、また、褒められて嬉しかった、スキルの活用についてのモチベーションが上がった、話し方がわかりやすくなったといった意見が聞かれた。SST前後の事業所内の変化については、コミュニケーションが活性化したことについて共通意見が得られた。これらのことから、障害者社員が、支援者社員の支援を受けながら、職場においてSSTで学んだスキルを、声の大きさ、調子、速さといったコミュニケーションを効果的に活用するためのポイントを意識しながら活用し、コミュニケーションスキルの向上を図っていったことが理解される。また、I-1事業所（図表4-54）の支援者社員のヒアリング調査においては、SST実施後にはSSTを受けていない障害者社員に対する伝達研修を行い、全員でスキルトレーニングに取り組んだことが把握されており、これが職場全体のコミュニケーションの活性化につながったと考える。SST実施前後の自身の生活及び事業所内の変化については、職場のみならず、家庭においても学んだスキルを活用するようになったことにより、褒められた、コミュニケーションの幅が広がり、増え、うれしいといった感想が聞かれた。また、職場全体のコミュニケーションが活発となり、職場が楽しくなったといった感想も聞かれた。

これらのことから、障害者社員はSSTで獲得したコミュニケーションスキルに関する知識やスキルを正しく理解し、日常生活において活用していること、また、それにより自身の生活面や職場内の人間関係や雰囲気においてよい変化を感じていること、すなわち、4レベルアプローチのレベル3までの効果が確認された。また、レベル4についても、少なくとも受講者本人の生活においては確認されており、職場内の人間関係や雰囲気が向上したと各人が感じていることから、数年後の職場定着率にもよい影響を及ぼすことが期待される。

アンケート調査及びヒアリング調査の結果を総合的に見て、本研修プログラムの受講者は、研修に満足し、その内容を理解し、学習したことに基づいて自らの行動を変容させることができた、すなわち、本研修プログラムについてはレベル3までの効果があったと考える。

レベル4の職場定着率については、すぐには把握することができないが、支援者社員及び障害者社員ともに職場内のコミュニケーションが活性化したと感じていることが把握されていることから、少なくとも研修プログラムが組織に対するよい影響を与えることはできたと考える。

なお、試行協力企業においては、試行終了後、予定どおり、後半に実施予定としていたグループのSSTを開始した。

以上のことから、「SSTを活用した人材育成プログラム」を取り入れた研修プログラムを活用した事業主支援は、事業主の支援者社員の育成というニーズを充足する上で、一つの有効な方法であり、職場内のコミュニケーションを活性化し、職場環境を改善し、障害者の職場定着を促進する効果が期待できるものとする。

3 「SSTを活用した人材育成プログラム」を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ－Ⅱ

(1) 試行協力企業

本試行については、障害者雇用企業6社の協力を得て実施した。6社の概要等については図表4-71のとおりである。なお、本試行については、試行協力企業の1つであるK社の事業主が、ある障害者雇用企業団体が開催したセミナーにて「SSTを活用した人材育成プログラム」のことで知り、これを自社のみならず、地域の障害者雇用事業所に普及させることで支援者社員の人材育成を図り、地域の就労支援力の向上を目指したい、また、この取組を活用し、地域の就労支援ネットワークづくりに役立てたいというニーズを持ったことがきっかけとなり実施した。事業主の希望により実施した相談において、この事業主には研修プログラムを支援者社員のニーズによるボトムアップ方式で実施したいというニーズもあったことから、本試行実施前に、事業主の呼びかけに応じた4社の事業所を含めた5社の支援者社員を対象としたワークショップを実施した。その経緯及び内容については巻末資料26に記載した。

図表4-71 試行協力企業の概要

企業ID	K社	L社	M社	N社	O社	P社
産業分類	情報サービス業	酒類製造業	輸送用機械器具製造業	その他の事業サービス業	社会保険・社会福祉・介護事業	通信サービス業
従業員数 (うち障害者数)	29名 (24名)	597名 (16名)	358名 (4名)	226名 (186名)	13名 (3名)	3,052名 (56名)
設立年	2012年	1949年	2017年	1985年	2016年	1989年
備考	特例子会社			特例子会社		
試行協力支援者社員数	4名	1名	3名	3名	1名	3名

※L社～P社は、K社からの広報により試行に参加した企業

ワークショップに参加した支援者社員(10名)については、ワークショップ後に退社した1名以外は全員本試行に参加
試行協力支援者社員数については一部参加の者も含む

(2) 実施方法

本試行は以下の手順で行った。

- ア 課題の把握のためのヒアリング調査
- イ 改善方策(研修プログラムの試行計画)の提案
- ウ 改善方策(研修プログラムの試行計画)の実行
- エ 結果の確認のためのアンケート調査及びヒアリング調査

(3) 実施結果

ア 課題の把握のためのヒアリング調査

試行協力企業（ワークショップに参加したK社～O社）の支援者社員に対するヒアリング調査を実施した結果、以下のようなニーズと課題が把握された。

図表 4-72 試行協力企業の支援者社員のニーズと課題

ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> • SST について学び、SST を自社で実施することにより、障害者支援に対する理解とスキルの向上を図りたい • SST を障害者社員のコミュニケーションスキルの向上に活用したい • SST を活用した人材育成プログラムをテーマとした研修を地域で実施することにより、地域の障害者雇用事業所の支援者社員のネットワークづくりに役立てたい • 実施期間は半年程度としたい
課題	<ul style="list-style-type: none"> • 現時点で SST のリーダー、コ・リーダーのスキルを有した支援者社員がおらず、どのようにしてスキルを身につければよいか分からない • 上記のニーズを充足するための実施方法が分からない

イ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の提案

「2 『SST を活用した人材育成プログラム』を活用した事業主支援の試行Ⅱ-I」において活用した方法に、「SST を活用した人材育成プログラムの活用方法に関する研究」（障害者職業総合センター、2016）で用いられていた実施方法を組み合わせた以下の方法を提案した（図表 4-73）。

図表 4-73 提案した研修プログラムの内容

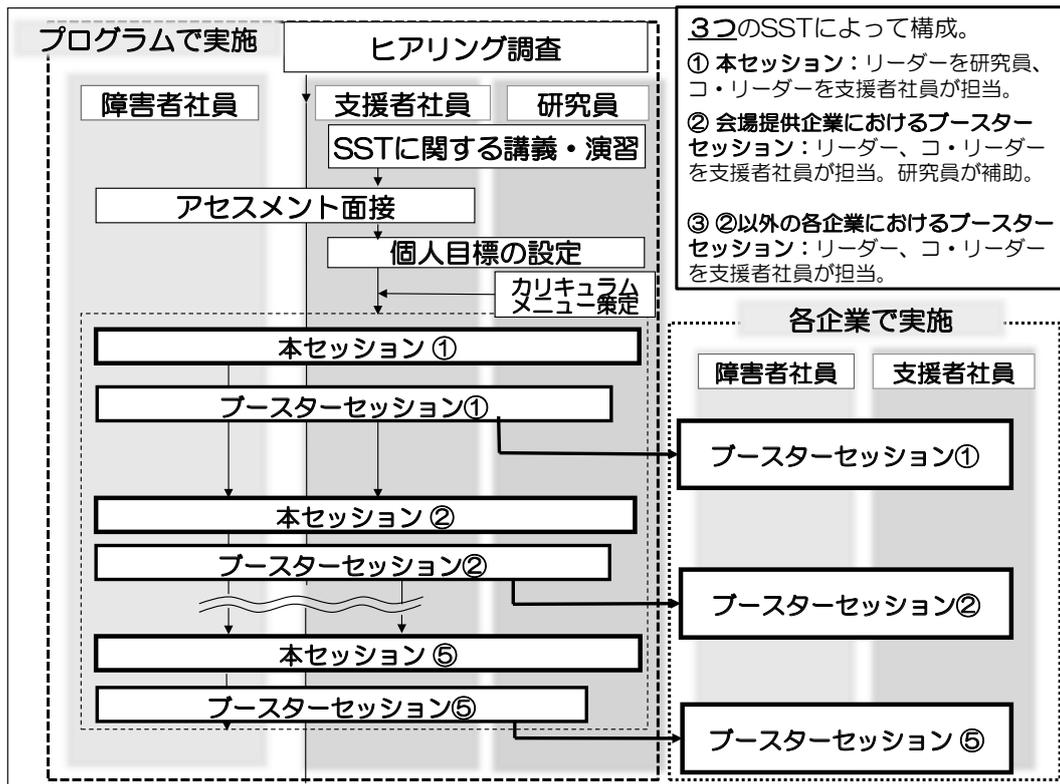
内容	実施者
SST に関する講義・演習（4時間）	研究員
SST のメンバー（障害者社員）に対するアセスメント面接	支援者社員
個人目標の設定	支援者社員及び研究員
グループ目標の設定及びカリキュラムメニューの策定	研究員
SST のセッション（全5回※）	試行協力各社の障害者社員の混合メンバーによるグループ リーダー：研究員 コ・リーダー：会場提供企業の支援者社員 コ・リーダー以外の支援者社員は見学参加 会場提供企業の障害者社員のグループ リーダー、コ・リーダー：支援者社員 研究員は進行等をサポート リーダー、コ・リーダー以外の支援者社員は見学参加 ※試行協力企業各社において、希望に応じた形で SST を支援者社員のリーダー、コ・リーダーによる SST を実施

※先行研究においては SST のセッションは7回で実施することが多かったが、研究活動（試行実施可能な）期間との兼ね合いから5回とした。

今回の研修においても SST 開始前の支援者社員に対する SST に関する講義と演習、SST のセッションについては、「3 『SST を活用した人材育成プログラム』を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ-I」と

同様の方法で実施する（図表4-59）。

「2『SSTを活用した人材育成プログラム』を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ-I」では、研究員が実施するSSTのセッションのグループは、1事業所の障害者社員で構成したが、今回の試行においては、試行協力企業の中から希望者を募り、複数の企業の障害者社員からグループを構成する。なお、このグループのメンバーとなる障害者社員も支援者社員とともに試行協力者とする。このグループに対するSSTのセッション（以下「本セッション¹²」という。）のリーダーについては研究員が担当し、コ・リーダーは研修プログラムの実施会場提供企業の支援者社員が担当する（図表4-74）。翌日は、会場提供企業の支援者社員がリーダー、コ・リーダーとなり、本セッションのメンバーとなった自社の障害者社員を含めた障害者社員のグループに対して、前日のSSTのセッションと同じ内容のSSTのセッション（以下「ブースターセッション」という。）を実施し、研究員はこれをサポートする。その後、試行協力企業各社において支援者社員によるSSTを実施し、次回、その結果等について共有する。また、会場を試行協力企業の持ち回りにすることにより、互いのSSTの実践状況を見学できるようにするとともに、事業所見学・説明などを盛り込み、相互理解を図っていくことにより、ネットワークづくりも図っていく。



図表4-74 実施方法

この提案について、同意が得られ、これに従い、実施計画（図表4-75）を作成した。

¹² 研究員が実施するSSTのセッションに参加した支援者社員及び障害者社員にとっては、自社で実施されるSSTのセッションは前者の学びを補完する復習セッションとなるため、前者のセッションを「本セッション」、後者の「セッション」をブースターセッションとした。

図表4-75 実施計画

内 容	予 定	実施日
SSTに関する講義・演習	2021年1月26日・27日	2月16日・17日
第1回 SST 本セッション ブースターセッション	2021年2月16日 2月17日	3月16日 3月17日
第2回 SST 本セッション ブースターセッション	2021年3月16日 3月17日	4月13日 4月14日
第3回 SST 本セッション ブースターセッション	2021年4月13日 4月14日	6月 8日 6月 9日
第4回 SST 本セッション ブースターセッション	2021年5月11日 5月12日	6月29日 6月30日
第5回 SST 本セッション ブースターセッション	2021年6月 8日 6月 9日	7月20日 7月21日

ウ 改善方策（研修プログラムの試行計画）の実行

新型コロナウイルス感染症の拡大により、緊急事態宣言が発令されたこと等を受け、以下の点で計画を変更した。

まずは、会場提供についてはK社に限定され、支援者社員によるブースターセッションの見学はK社のブースターセッションのみとなった。また、会場を固定したことにより、毎回片道2時間以上かけて移動することになった試行協力者が出ることとなった。

実施日程についても、複数回変更することが必要となった（図表4-75）。

更に試行協力者の参加については、オフライン、オンラインの混合参加となった。試行参加状況については図表4-76、図表4-77のとおりである。なお、試行協力者のうち、障害者社員については、ブースターセッションに参加するK社の障害者社員以外は、当初より本セッションのみの参加予定としていた。

a SSTに関する講義と演習

2021年2月に、支援者社員を対象とした4時間の講義と演習を実施した。研修資料については、「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー～パートナー研修資料集～」に追加の資料を加え、作成した。

講義と演習においては、まずは、SST概論、SSTの背景となる「社会的学習理論」、精神障害者、発達障害者、知的障害者、高次脳機能障害者等に共通してみられる「認知機能障害」等についての講義を行った（「2『SSTを活用した人材育成プログラム』を活用した提案事業主支援の試行Ⅱ-I」の図表4-60、4-61）。その後、SST開始前にメンバーに対して実施するアセスメントシートを用いたアセスメント面接の演習を実施し、アセスメント面接のデモンストレーション等を行った（「2『SSTを活用した人材育成プログラム』を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ-I」の図表4-62）。

図表 4-76 試行協力者である支援者社員の試行参加状況

企業ID	支援者社員ID	講義・演習	第1回SST	第2回SST	第3回SST	第4回SST	第5回SST
K	S8	参加	参加	参加	参加	参加	参加
K	S9	参加	参加	参加	参加	参加	参加
K	S10	参加	参加	参加	参加	参加	参加
K	S11	-	-	参加	参加	参加	参加
L	S12	参加	参加	参加・オンライン	オンライン	参加	参加
M	S13	参加	参加	参加	参加	参加	-
M	S14	参加	-	オンライン	オンライン	-	-
M	S15	-	-	-	-	参加	オンライン
N	S16	参加	参加・オンライン	参加・オンライン	参加・オンライン	参加	参加
N	S17	参加	オンライン	オンライン	オンライン	-	-
N	S18	-	-	-	-	オンライン	参加・オンライン
O	S19	参加	参加	-	オンライン	-	参加
P	S20	-	オンライン	-	-	-	-
P	S21	参加	オンライン	オンライン	オンライン	-	-
P	S22	-	オンライン	オンライン	-	-	-

- : 不参加

オンライン : オンライン参加

参加・オンライン : 2日目オンライン参加

図表 4-77 試行協力者である障害者社員の試行（本セッション）参加状況

企業ID	障害者社員ID	第1回SST	第2回SST	第3回SST	第4回SST	第5回SST
K	M6	参加	参加	参加	参加	参加
L	M7	参加	-	オンライン	参加	参加
M	M8	参加	参加	参加	参加	参加
N	M9	参加	参加	参加	参加	参加
N	M10	参加	参加	参加	参加	参加

- : 不参加

オンライン : オンライン参加

b アセスメント面接、目標設定、カリキュラムメニューの策定

研修受講後2週間程度の際に、試行協力者となった支援者社員には自身がリーダーとなって実施するSSTのメンバーとなる障害者社員に対するアセスメント面接を実施してもらった。本セッションのメンバーの個人目標及びグループ目標（図表4-78、4-79）については研究員、ブースターセッションのメンバーについては、アセスメント面接を担当した支援者社員に設定してもらった。また、カリキュラムメニュー（図表4-79）については研究員が策定し、テキストについては「ジョブコミュニケーションスキルアップ・セミナー～SST研修資料集～」をもとに作成した。なお、ブースターセッションのグループ目標については、本セッションのグループ目標と同じ目標とした。

図表 4-78 障害者社員の属性及び個人目標

障害者社員ID	障害・年齢・性別	長期目標	短期目標
M6	発達障害・知的障害 20代・男性	周囲からの信頼を得て仕事の幅を広げる	積極的なコミュニケーションで、たくさんの人とのコミュニケーションを楽しむ
M7	知的障害（B-2） 20代・女性	1人での買い物を楽しむ	話しかけ上手で好感度アップ 質問上手で情報収集力アップ
M8	視覚障害（2級） 30代・男性	充実した生活を送るための目標を設定する	相談上手で仲間の輪を広げ、情報収集力アップ
M9	発達障害（2級） 20代・女性	1人暮らしに向け、家事能力を高める ストレスとうまく付き合えるようになる	気持ちや感情を言葉で積極的に伝える
M10	発達障害（3級） 20代・男性	資格取得に向けた計画を立て、実行する	情報発信力アップで仲間の輪を広げる 質問上手で仕事のスキルを高める

図表 4-79 グループ目標とカリキュラムメニュー

グループ目標	職場で役立つコミュニケーションスキルを学び、仕事で支え合う関係を作ろう	
カリキュラム メニュー	第1回	オリエンテーション ～スキル体験「相手をほめる」～
	第2回	「肯定的（前向き）な気持ちを伝える」
	第3回	「相手の話の話を傾ける/質問する」
	第4回	「頼みごとをする/バックアップスキル」
	第5回	「不愉快な気持ちを伝える」

c 第1回～第5回のSSTとSST前後の解説及び質疑応答等

2021年2月～6月に、計5回のSSTを実施した。2時間の研修時間のうちSSTの本セッションの実施時間は1時間としたが、グループ、回によっては、ブースターセッションの時間は異なっていた。本セッションは研究員がリーダーを担当し、会場提供企業（K社）の支援者社員にコ・リーダーを担当してもらった。翌日は、会場提供企業（K社）の支援者社員のリーダー、コ・リーダーによるブースターセッションを実施した。ブースターセッションには、本セッションのメンバーであったK社の障害者社員（M6）を含むK社の5名の障害者社員がメンバーとして参加した。なお、開始前には、リーダー、コ・リーダー以外の支援者社員及び研究員がメンバー役となり、セッションの予行演習を実施し、終了後には、その日のセッションの振り返りと、質疑応答を行った。また、2回目以降については、各企業においてブースターセッションを実施してみた感想等についての情報共有も行った。なお、研修SSTのセッションの時間は1時間とした。

エ 結果の確認のためのアンケート調査及びヒアリング調査

毎回の研修（SST に関する講義・演習を含む6回の研修）終了後にはその回に参加した支援者社員に対するアンケート調査、全研修終了後にはK～P社の支援者社員に対するアンケート調査を実施した（巻末資料 19、巻末資料 23）。また、全研修終了後、本セッションのメンバーとなった障害者社員 5 名（M 6～M10）と障害者社員がメンバーとして参加したK～N社の支援者社員 10 名に対するヒアリング調査を実施した。

a 各回の研修終了後のアンケート調査結果

各回の研修終了後のアンケート調査においては、4 レベルアプローチのレベル 1（反応）を把握するため、①研修の満足度、②研修の難易度、③講師の説明のわかりやすさ、④研修時間の長さ、⑤研修内容の業務への貢献度について尋ねたアンケート調査を行った。

①研修の満足度については、「とても満足」との回答割合が多く、「とても満足」と回答した受講者の割合は6回を通して60.0%以上であり、「とても満足」又は「満足」と回答した受講者の割合の合計は6回いずれも100%であった（図表4-80）。

②研修の難易度については、「適切」と回答した受講者の割合が多く、6回のうち4回の研修については60.0%以上であった。第1回及び、第3回のSSTについては、「少し難しい」と「適切」、「易しすぎる」の回答割合がそれぞれ半数ずつあった（図表4-81）。

③講師の説明のわかりやすさについては、「とてもわかりやすい」との回答が6回いずれにおいても最も多く、6回を通して80.0%以上であった。講義・演習の回を除く5回については、「とてもわかりやすい」と「わかりやすい」との合計は100%と、全員が「とてもわかりやすい」あるいは「わかりやすい」と回答していた（図表4-82）。

④研修時間の長さについては、6回全ての研修において、「適切」との回答が最も多く、77.8%以上であった（図表4-83）。

⑤研修内容の業務への貢献度については、「とても役立つ」との回答割合が多く、6回のうち5回の研修について最も多かった。また、「とても役立つ」と「役立つ」との回答割合の合計は6回いずれも100%であった（図表4-84）。

図表4-80 各回における研修の満足度についての回答数と回答割合

①研修の満足度	とても満足		満足		どちらとも言えない		やや不満		不満	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
講義・演習 (n=10)	6	60.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=8)	5	62.5%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 SST (n=10)	7	70.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=8)	5	62.5%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 SST (n=8)	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第5回 SST (n=10)	7	70.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

図表 4-81 各回における研修の難易度についての回答数と回答割合

②研修の難易度	とても難しい		少し難しい		適切		やや易しい		易しすぎる	
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合
講義・演習 (n=10)	0	0.0%	3	30.0%	7	70.0%	0	0.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=8)	1	12.5%	2	25.0%	4	50.0%	0	0.0%	1	12.5%
第2回 SST (n=10)	1	10.0%	1	10.0%	8	80.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=8)	0	0.0%	4	50.0%	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 SST (n=8)	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
第5回 SST (n=10)	0	0.0%	3	30.0%	6	60.0%	1	10.0%	0	0.0%

図表 4-82 各回における講師の説明のわかりやすさについての回答数と回答割合

③講師の説明の わかりやすさ	とても わかりやすい		わかりやすい		普通		やや わかりにくい		わかりにくい	
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合
講義・演習 (n=10)	8	80.0%	1	10.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=8)	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 SST (n=10)	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=8)	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 SST (n=8)	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第5回 SST (n=10)	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

図表 4-83 各回における研修時間の長さについての回答数と回答割合

④研修時間の長さ	長い		やや長い		適切		やや短い		短い	
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合
講義・演習 (n=10)	0	0.0%	0	0.0%	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=8)	0	0.0%	1	12.5%	7	87.5%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 SST (n=10)	0	0.0%	0	0.0%	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=8)	0	0.0%	0	0.0%	7	77.8%	1	11.1%	0	0.0%
第4回 SST (n=8)	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
第5回 SST (n=10)	0	0.0%	0	0.0%	8	80.0%	2	20.0%	0	0.0%

図表 4-84 各回における研修内容の業務への貢献度についての回答数と回答割合

⑤研修内容の業務への貢献度	とても役立つ		役立つ		どちらとも言えない		あまり役立たない		役立たない	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
講義・演習 (n=10)	8	80.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第1回 SST (n=8)	4	50.0%	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第2回 SST (n=10)	8	80.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第3回 SST (n=8)	5	62.5%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第4回 SST (n=8)	5	62.5%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
第5回 SST (n=10)	6	60.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

自由記述の回答や毎回の研修終了後の感想においては、講義と演習を行った回の研修では、「理論を学べたことで自身の行動の見直しができた」、「理論だけでなく、実際にアセスメント面接の演習を行ったり、研究員のアセスメント面接の様子を見学させていただく中でより実践に近い学びを得ることができました」、「事例をたくさん聞いたことが参考になりました」といった感想が複数得られた。また、オンライン参加者からは、「オンラインならではの難しさもありましたが思った以上にわかりやすかったです」「オンライン参加者も含めてランダムに演習に参加できるように Web 会議ツール内でグループ設定を行っていただくとよいと思いました」といった意見が聞かれた。SST のセッションを開始した第2回以降は、障害者社員の変化や成長を見れたことがうれしかった、「メンバーのみなさんの変化が回数を重ねる毎に見えて嬉しい」、「セッションに参加したメンバーが、早速、翌日声が大きくなっていて変化におどろきました」、「セッションに参加したメンバーにとって、非常に有意義でほめられたことにより自信につながったと思います」といった障害者社員の変化等に関すること、「相手を肯定する具体的な方法を学ぶことができて大変よかった」、「適切な声掛け（フィードバック）・強化ができれば少しずつ（本人にとっては大きな）変化があるのだなと強く思いました」、「実践して（障害者社員の）コミュニケーションスキルの向上を図っていきたい」、「振り返りでは、具体的なお助言を頂くことができ、すぐにも取り入れつつ、スキルアップを目指したいと思いました」等の障害者支援や SST のリーダーとしてのスキルに関する回答・感想が多く得られた。また、リーダー、コ・リーダーともに経験した支援者社員からは、それぞれの役割の必要性、難しさを感じたとの感想とともに、それぞれの役割についての理解の深まりに対する感想が得られた。

b 全研修終了後のアンケート調査結果

全研修終了後に、試行協力者のうち障害者社員とともに試行に参加し、ブースターセッションを実施したK～P社の支援者社員 10 名に対して、研修に関するアンケート調査を実施した(巻末資料 27)。設問内容は、①研修全体の満足度、②研修による障害者雇用や就労支援に関する理解度の深まり・広がりの有無、②-2 (あった場合) 具体的な変化、③研修で役立ったと思われる項目、④研修内容の活用の有無、④-2 (あった場合) 具体的な活用状況と活用の効果、④-3 (なかった場合) 活用できない理由、⑤研修成果の還元の有無、⑤-2 (なかった場合) 還元できない理由、その他研修に関する意見や要望で

構成された。13名から回答を得た。なお、回答を得た13名のうち、障害者社員としてSSTセッションに参加したが、デイケアや就労支援等を行う支援者社員の立場であった図表4-77、4-78におけるM8のメンバーについても、支援者社員の視点から研修終了後のアンケート回答者に含めた。

①研修全体の満足度については、13名中11名が「大変満足」と回答していた。残り2名の参加者についても「満足」と回答していた。

②研修による障害者雇用や就労支援に関する理解度については、13名中12名が、深まりや広がりがあったと回答していた。具体的な変化について尋ねた設問では、「こちらから予測して、前もって対応をしていたが、それでは本人の根本的な困りごとへの解消には至っていないと気付いた」、「本人に問いかけることやどこまでも待つ姿勢を見せることで発言・行動を引き出せることなど、つい先回りして助けてしまいがちな点を意識でき、修正するキッカケになった」、「何でも手取り足取りしてあげるのもよくないとはおもっていたが、その加減が分からなかった。何かを支援するときや教えるときに、それをするとうどう役に立つのかなどをしっかりと定義づけする事、役立つと思えるように導くことが大事なのだと気付きました」といったこれまでの自身の支援に対する気づきに関することや「障害別にどのような点で困り感があるのか、スキルが足りていないのか、について具体的にご説明いただけることで、自身の面談時の問いかけ方や上司への依頼の仕方などが変わってきた」、「障害者の方をよく観察するようになり、障害の特性や個々人の理解が深まった」など、理解の促進が支援でのコミュニケーション等に反映されている旨の回答がみられた。

③研修で役立った内容について複数回答形式で尋ねた設問では、「SST本セッション及びブースターセッション前後の解説及び質疑応答」が役に立ったとの回答が12名から得られた。次いで、「SSTの本セッション」が役に立ったとの回答が多く、13名中11名が「役立った」と回答した。「その他」の役立った項目として、「(研修前のウォーミングアップとしての)ゲーム」が役立ったとの回答(自由記述)があった。

④研修内容の活用の有無について尋ねた設問では、10名が「活用した」と回答しており、具体的な活用状況としては、「『強化』を意識したコミュニケーション」や「日ごろのコミュニケーションの中で、即時フィードバックやグッドモデル・バッドモデルの実演をやってみました」といった回答が把握された。活用の効果としては、「強化した行動は喜んで繰り返すようになった」、「『この行動がよかった』と具体的に理解し、次に質問する際には意識した行動ができていました」と、日常のコミュニケーションにおける強化とその有効性を示唆する回答が得られた。残りの3名は、「まだ活用していないが、近い将来、活用を予定している」と回答した。

⑤研修内容の成果の還元について尋ねた設問においては、13名中11名が「はい」(還元した)と回答していた。「いいえ」(還元していない)と回答した2名について、その理由を尋ねたところ、2名ともに「機会がなかった」と回答していた。

⑥研修全体についてのその他意見については、「障害者の方がみるみる変わっていく様子が見てとれた」、「メンバーの変化が目に見えてわかり、その時一瞬ではあっても、人は常に成長や変化ができるのだと強く感じました」、「障がい者社員のスキルアップはもちろん、支援者社員のスキルアップも実感することができました」、「関わりによってこんなに大きく成長できる様子を観察できたことは、今後の支援

者としてのモチベーションにもつながる」といった受講者の変化に関する感想が複数見られた。「SST のセッションを今後の業務やスキルアップ研修時に取り入れられるように検討していきたい」、「セミナーで学んだことを従業員へ広める活動を今後も継続して行っていきたい」といった、研修内容の社内への普及の意欲に関する意見も見られた。また、「オンラインでの参加環境も充実していけると、より学習の機会が増えていくと感じた」といった、オンライン環境での研修の機会についての要望も複数把握された。更に、「県内の障がい者雇用をしている企業だけでなく、県外の SST を行っていらっしゃる企業ともつながりいただいたことで意見交換の幅が大きく広がり、学びや連携が深まった」といった意見も見られた。

c 全研修終了後のヒアリング調査結果

本セッションのメンバーとなった障害者社員 5 名と障害者社員がメンバーとして参加した K～N 社の支援者社員 10 名に対する主なヒアリング項目は図表 4-85 のとおりである。なお、本研修は障害者の職場定着支援、そのための支援者社員の育成を目的としたものであり、最終的な研修効果については職場定着率により把握すべきものである。しかしながら、測定については一定の期間を設けて測定する必要があり、研究期間中に把握することは難しいため、本研究では、研修で学んだことに基づいて自らの行動を変化させたことにより、研修受講者及び職場にどのようなインパクトがもたらされたかについての質問項目を加えることにより、レベル 4 の効果の把握を試みた。

なお、本試行については、支援者社員のネットワークづくりも一つの目的であったため、支援者社員に対するヒアリング項目については、「SST を活用した人材育成プログラム」を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ-I で使用したものに、「他社との関係の変化」についても質問項目に加えた。また、障害者社員に対するヒアリング項目については、他社の障害者社員の変化等について確認するため、「SST のセッションにおける自身及び他のメンバーの変化」についても質問項目に加えた。

図表 4-85 主なヒアリング項目

	支援者社員	障害者社員
レベル1 (反応)	(研修の満足度についてはアンケート調査で把握)	・ SST の満足度について (5段階評価)
レベル2 (学習)	<ul style="list-style-type: none"> ・ SST について ・ 障害者支援において重要であると学んだこと ・ SST のリーダー、コ・リーダーとしての自身及び他者の変化 ・ SST のメンバーの変化 	<ul style="list-style-type: none"> ・ SST について ・ コミュニケーションにおいて重要であると学んだこと ・ SST のセッションにおける自身及び他のメンバーの変化
レベル3 (行動)	・ 研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化	・ SST 受講前後の自身及び研修受講者の行動の変化
レベル4 (結果)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修受講前後の自身の生活及び事業所内の変化 ・ 他社との関係の変化 	・ SST 受講前後の自身の生活及び事業所内の変化

※ 各受講者は他社の障害者社員の実施前後の変化について把握できないため、SST のセッション内で感じた変化を尋ねる設問として「SST のセッションにおける自身及び他のメンバーの変化」の項目を設けた。

K～N社の10名の支援者社員に対するヒアリング調査結果を巻末資料28(図表 資28-1)に記載した。SSTについての説明を求めたところ、「コミュニケーションスキルを学ぶ研修」、「コミュニケーションのトレーニング」、「自分自身がストレスを抱えないための適切なコミュニケーションの方法を学ぶ場」、「自分も相手も楽に、よい関係を築くためのトレーニング」、「メンバーのコミュニケーションスキル、メンバーへの支援スキルの向上の場としても役立つもの」、「チームとして成長するための研修」といった回答が得られた。

障害者支援において重要だと学んだことについては、「本人の強みを見つけ、それをポジティブに伝えること」、「認めてあげることや、成功体験を積ませてあげること」といった回答が多く得られた。「すぐに支援の手を差し伸べるのではなく相手の反応を待つこと」という回答も複数挙げられていた。

SSTのリーダー、コ・リーダーとしての自身及び他者の変化について尋ねたところ、自身の変化については、『ここがよかった』と具体的に伝え、行動を強化できるようになった」、「メンバーの特性(個性)が回を追うごとに明確に感じられるようになり、それに応じて次のフィードバックのポイントを絞ることができるようになった」といった回答が多く挙げられていた。他者の変化については「余裕が感じられるようになった」、「回を追うごとに会話が滑らかになり、話の内容がしっかりしてきた」、「話の内容が具体的になった」、「メンバーの行動に細かく注意を払うようになった」といった回答が見られた。

研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化について尋ねたところ、自身及び支援者社員の変化については、「障害者社員の小さな行動の変化に気づき、それを強化するようになった。他の支援者社員も同じく強化をすることが増え、強化の仕方も具体的になった」、「障害者社員の強みを見つけ、褒めることを意識して実践するようになった」、「提案型の指導をするようになった」、「望ましい行動をとっている人を褒めることにより、問題行動をとる人の行動をかえていくよう働きかけるようになった」といった回答が挙げられていた。また、障害者社員の変化としては、「障害者社員でも褒め合うことが増えた」、「自己主張がきちんとできるようになり、視線や表情から自信が感じられるようになった」、「自分の障害及びそれに対して望まれる配慮等について話すようになった」といった、回答があった。

SST実施前後の自身の生活及び事業所内の変化について尋ねたところ、「家庭では、妻の子どもに対する『褒めて伸ばす』関わり方に足並みをそろえた関わり方ができるようになった」、「障害のある子の母として、職場でもこういったトレーニングを受けられることを知り、希望や安心感を持つことができた」、「職場内のコミュニケーションが活性化した」、「職場内のコミュニケーション、笑顔が増え、職場全体が明るくなり、活性化した」、「(障害者社員が)支援者社員に相談することが増えた。事業所内では、褒める、感謝するということが活発になり、褒め合う文化が形成されていったと感じる」、「自身が具体的に話をすることにより、障害者社員が同じ間違いを繰り返すことが少なくなった」、「障害者社員がその提案(自身が行った提案)を受け入れ、自らの行動を改善してくれるようになった」などの回答が得られた。

他社との関係の変化については、「他社の支援者社員と気軽にメールや電話で情報交換ができるネットワークができた」、「共通の視点を持って話ができるようになった」といった回答が得られた。

K～N社の障害者社員(M6～M10)に対するヒアリング調査結果を巻末資料28(図表 資28-2)に記載した。

研修の満足度を5段階で評価してもらったところ、全員が一番高い満足度である「大変満足」と評価した。

SST についての説明を求めたところ、4名が生活等に役立つコミュニケーションスキルのトレーニング、1名がとても勉強になるものと答えた。

コミュニケーションにおいて重要だと学んだことについては、SST で取り扱ったスキル（「相手をほめる」「肯定的な気持ちを伝える」「相手の話に耳を傾ける／質問する」「頼みごとをする」「不愉快な気持ちを伝える」）やコミュニケーションを効果的にとるためのポイントとしてセッションで紹介した「声の大きさ」、「視線」などが挙げられていた。

SST における自身及び他のメンバーの変化について尋ねたところ、それぞれが自他のコミュニケーション面でのよい変化を感じており、表現に差こそあれ、自他の評価は概ね一致していた。なお、この評価については、支援者社員の障害者社員に対する評価とも概ね一致していた。（巻末資料28；図表 資28-3）

研修実施前後の事業所内での自身及び研修受講者の行動の変化を尋ねたところ、SST で学んだスキルを職場で実践していること、それぞれが自身のコミュニケーションについてよい変化を感じていることが把握された。また、支援者等に具体的に褒められることが増えたといったコメントも聞かれた。また、支援者社員の变化については、話し方がわかりやすくなった、褒めることが増えたといった意見が聞かれた。

SST 実施前後の自身の生活及び事業所内の変化については、周囲とのコミュニケーションや褒められることが増えた、職場の雰囲気がよくなったといった感想が多く聞かれた。

（4）考察

支援者社員に対する各回の研修終了後のアンケート調査において、4レベルアプローチのレベル1（反応）を把握した結果、研修プログラムに対して程度の差はあるものの、受講者の満足度を得ることができたと考える。

SST に関する講義と演習の研修については、研修の内容が「少し難しい」と回答した3名の講師の説明のわかりやすさについての回答をみると「とてもわかりやすい」、「わかりやすい」、「普通」、満足度についても1名が「とても満足」、2名が「やや満足」と回答が分かれていたが、全員が研修時間は「適切」、研修で学んだことは業務に「とても役立つ」と回答していた。研修時間も適切と感じながらも、研修内容が少し難しいと感じたことについては、3名の支援者社員が研修内容に関する知識をあまり持っていなかったからであり、だからこそ、新しい知識として学んだことが「とても役立つ」と感じたのではないかと考える。研修受講者の知識等に応じて事前資料を提供する等の工夫により、研修内容を十分理解してもらうことで満足度を上げる工夫が必要と思われる。

なお、研修内容の業務への貢献度についても、8名から「とても役立つ」、2名から「役立つ」との回答を得ることができており、本研修内容の業務への活用可能性を感じてもらえたと判断する。

第1回目～第5回のSST研修については、「頼みごとをする／バックアップスキル」と取り扱った第4回において、全受講者が研修の難易度を「適切」、講師の説明を「とてもわかりやすい」、研修の時間の長さが「適切」であり、研修について「とても満足」と回答していた。このことから、第4回については、2時間という研修時間に応じた研修内容及び難易度の設定であったことから、受講者の満足度が高

かったと考えられる。一方、研修内容の業務への貢献度については、全ての回において、全受講者より「とても役立つ」、「役立つ」との回答が得られていたが、「とても役立つ」の選択割合が最も低かったのはオリエンテーションを実施した第1回であり、最も高かったのは本格的にSSTを実施した第2回であり、この回はSSTに関する講義と演習を実施した回と同様、10名中8名が「大変役立つ」と回答していた。これについては、この2つの回が新たな知識をより多く得られた回であったことが影響しているのではないかと考える。一方、第1回については、唯一、研修時間が「やや長い」との回答があった回であったことも考えると、「とても役立つ」の割合が低かったのは、初めて訪問する企業にて、初対面の人たちとSSTに参加することになった障害者社員のために、ウォーミングアップの時間を多くとったため、研修の内容が他の回と比較して薄くなってしまったことが影響したのではないかとと思われる。

自由記述の回答や毎回の研修終了後の感想においては、講義と演習を行った回の研修では、障害者支援の背景となる理論、アセスメント面接の見学や演習、事例紹介といった研修内容に対する好意的な意見とともに、オンライン参加者からは演習の実施方法の工夫についての要望が聞かれた。SSTのセッションを開始した第2回以降は、障害者社員の変化や成長に関すること、障害者支援やSSTのリーダーとしてのスキルに関することが多く聞かれた。また、学んだスキルを活用することにより、障害者により変化をもたらすことができることに対する気づきやスキルの活用に対する意欲がうかがわれる感想も得られた。リーダー、コ・リーダーともに経験した支援者社員からは、それぞれの役割の必要性、難しさを感じたとの感想とともに、それぞれの役割についての理解の深まりに対する感想が得られた。これらのことから、本研修プログラムを通し、支援者社員は障害者支援に対する理解を深めていくことができたと考える。更に、今後学んだスキルを活用して障害者社員を支援し、効果を発揮することが期待される。

支援者社員への全研修終了後のアンケート調査においては、回答者13名のうち障害者社員とともに試行に参加した5社の11名からは「大変満足」、自社より障害者社員が参加しなかった2社の2名からは「満足」との回答が得られた。また、2名のうち1名については、全回、オンライン参加となった支援者社員であった。障害者とともに参加した5社の支援者社員については、本セッションにて自社の障害者社員がスキルアップする姿をみることができ、また、自社にて実践したブースターセッションにて自身及びメンバーとなった障害者社員のスキルアップを実感することができたこと等が満足度に影響したと考える。自由記述回答からは、これまでの障害者支援において、先回りした支援や過剰な支援に対する反省とともに、本人の適応的な行動を引き出すための働きかけや適応的な行動に対する強化の重要性に関する気づきに関する感想が複数見られた。また、SSTで学んだスキルを日々の障害者支援において活用し、そのことにより障害者社員の行動が望ましい方向で変化していることが把握された。更に「夢（なりたい姿）を共有しながら仕事をするようになりました」といったSSTの本質である希望志向的アプローチに関する記述も得られた。更に、ブースターセッションのみならず、日常の障害者支援において研修で学んだスキルを活用し、障害者社員により変化がもたらされていることについての記載も見られた。研修全体への意見や要望については、研修での学びに対する好意的な意見が多く見られたが、オンラインでの実施についての課題も指摘されており、今後の検討事項と考える。

支援者社員への全研修終了後のヒアリング調査において、SSTについての説明を求めたところ、「個人

の目標を達成するため」、「障害のある方が職場でより働きやすくなるため」、「チームとして成長するため」、「自分も相手も楽に、よい関係を築くため」の「コミュニケーション」や「対人技能」の「トレーニング」といった SST の本質を踏まえた回答が複数見られた。また、「支援スキルの向上の場として役立つもの」といった支援者社員の育成に役立つという意見も聞かれた。障害者支援において重要なことについては、「本人の強みを見つけ、それをポジティブに伝えること」、「相手の行動の意味を理解し、対応すること」といったアセスメントに基づく対応に関することや「褒め方、誘導の仕方、意見の引き出し方」、「細やかな強化」といった行動の引き出し方、引き出された行動に対する強化に関する回答が複数得られており、研修で伝えなかった知識を習得することができたと考える。また、回を重ねるごとに、SST のリーダーとして、メンバーに対するアセスメントやフィードバックのスキルが向上したことに関する意見も多く聞かれ、研修プログラムの受講により、知識の向上のみならず、スキルも獲得されたと考える。以上のことからレベル 2 の研修効果があったと考える。更に、支援者社員全員が試行協力者となり、本セッションの翌日のブースターセッションを実施した K 社の支援者社員からは、「強化」というキーワードもとにした支援が支援者社員の中で強く意識されるようになったという意見も聞かれ、共通の学びを得たことの効果も聞かれた。また、研修プログラムを通し、相手の行動に対する具体的なフィードバックによる行動形成の重要性に対する理解を深め、それを職場で実践しているといった意見も多く聞かれ、その結果、「障害者社員でも褒め合うことが増えた」「障害者社員は自己主張がきちんとできるようになり、視線や表情から自信が感じられるようになった」といった自身及び障害者社員の変化に対する意見も聞かれており、研修での学びが、支援者社員及び障害者社員の行動に変化をもたらしたこと（レベル 3 の研修効果）が把握された。また、研修を受けたことによる個人の生活面へのインパクトも確認できており、職場全体のコミュニケーションの向上や活性化や職場の雰囲気の良い方向での変化に関する感想が多く聞かれたことからレベル 4 の効果も期待できると思われる。

障害者社員に対するヒアリング調査結果からは、障害者社員の SST の受講に対する満足度は高いことが確認された。SST についての説明を求めたところ、4 名が生活等に役立つコミュニケーションスキルのトレーニング、1 名がとても勉強になるものと答え、コミュニケーションにおいて重要だと学んだことについては、SST で取り扱ったスキルや視線の合わせ方、声の調子等のコミュニケーションを効果的にとるためのポイントが多く挙げていたことから、SST が自身にとって役立つものであることを理解し、コミュニケーションスキルに対する知識を獲得していることが確認された。SST の受講前後の自身及び他のメンバーの変化について尋ねたところ、表現に差こそあれ、自他の評価は概ね一致しており、スキルの向上が確認された。なお、この評価については、支援者社員の評価とも概ね一致していた。

SST 受講前後の職場での自身及び他者の行動の変化を尋ねたところ、それぞれが自身のコミュニケーションについてよい変化を感じていた。また、支援者社員の支援スキルの向上も確認された。

以上のことから、障害者社員が SST に対して意欲的に取り組み、そこで得た知識やスキルを日常的に活用することにより、自らの行動を変容させることができたこと、すなわち、4 レベルアプローチのレベル 3 までの効果が確認できたと考える。

SST 受講前後の自身及び他のメンバーの変化について質問したところ、5 名ともが自身及び他者の変化を感じており、表現の差こそあれ自己評価と他者評価が一致していた。また、これらの評価は支援者

社員の評価と一致していた。支援者社員の行動についての質問に対しては、「声の調子がよくなった」等、具体的に褒められた、褒められることが多くなった、また、褒められて嬉しかった、スキルの活用についてのモチベーションが上がった、話し方がわかりやすくなったといった意見が聞かれた。SST 前後の事業所内の変化については、コミュニケーションが活性化したことについて共通意見が得られた。これらのことから、障害者社員が、支援者社員の支援を受けながら、職場において SST で学んだスキルを、声の大きさ、調子、速さといったコミュニケーションを効果的に活用するためのポイントを意識しながら活用し、コミュニケーションスキルの向上を図っていったことが理解される。また、I 社の I-1 事業所の支援者社員のヒアリング調査においては、SST 実施後には SST を受けていない障害者社員に対する伝達研修を行い、全員でスキルトレーニングに取り組んだことが把握されており、これが職場全体のコミュニケーションの活性化につながったと考える。

以上のことから、本研修プログラムの受講者は、研修に満足し、その内容を理解し、学習したことに基づいて自らの行動を変容させることができた、すなわち、本研修プログラムについてはレベル 3 までの効果があったと考える。

レベル 4 の職場定着率については、すぐには把握することができないが、支援者社員及び障害者社員ともに職場内のコミュニケーションが活性化したと感じていることが把握されていることから、少なくとも研修プログラムが組織に対するよい影響を与えることはできたと考える。

なお、試行協力企業においては、試行終了後、予定どおり、後半に実施グループの SST を開始した。

以上のことから、「SST を活用した人材育成プログラム」を取り入れた研修プログラムを活用した事業主支援は、事業主の支援者社員の育成というニーズを充足する上で、一つの有効な方法であり、職場内のコミュニケーションを活性化し、職場環境を改善し、障害者の職場定着を促進する効果が期待できるものと考えられる。

本研修プログラムのレベル 4 を測定するための職場定着率については現段階で把握することはできないが、支援者社員及び障害者社員ともに自身の生活や職場についてのよい変化を感じていることから、少なくとも個人及び組織に対してよい影響を与えることができたと考える。

第5節 研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行のまとめ

本研究においては、大きく分けて二つの研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行を実施した。

一つは企業としては障害者雇用に対するニーズを持ちながらも、各支店・拠点における意思決定がなかなか行われていない事業主に対し、その意思決定を支援することを目的としたものである。もう一つは事業主支援の最終目的である「それぞれの企業が自社の障害者の雇用・定着の課題に自立的に取り組み、ナチュラルサポートができる力を備え、外からの支援を必要としない状態」とすること、そのための支援者社員の人材育成を目的としたものである。

二つの研修に共通する目的は、受講者が研修で得た知識やスキルを活用し、自身のニーズを充足するために行動変容し、その結果、個人及び組織に实际的・具体的なインパクトをもたらすことにある。前者でいえば事業主の雇用する障害者の増加が組織に与えるインパクトであり、そのためには、研修終了後、事業主の障害者雇用に向けた具体的な行動が必要となる。後者でいえば、障害者の職場定着率の向上が組織に対するインパクトであり、そのためには、支援者社員が研修で学んだ知識やスキルを障害者の就労支援において活用していくことが必要となる。

本節では、これらの試行についてのまとめを行う。

1 障害者雇用の意思決定支援を目的とした研修プログラムを活用した提案型事業主支援の試行

企業としては障害者雇用に対するニーズを持ちながらも、各支店・拠点における意思決定を行うことができていない事業主は、見方を変えれば、障害者雇用に対する潜在的又は抽象的なニーズを持ちながらも、そのニーズが顕在化又は具体化していない事業主とみることができる。

そこで、本研究においては、事業主の潜在的なニーズを顕在化し、また、障害者を雇用したいという漠然とした抽象的なニーズの具体化を図ることにより、障害者雇用の意思決定を支援するために、研修を活用した提案型事業主支援の試行を実施し、効果的な情報提供のあり方についての検討を行った。

試行結果からは、研修において、特に障害に対する理解及び支援機関から得られるサポートについての理解を促進する情報提供を行うことは、障害者雇用に際して企業が抱く不安の解消につながり、障害者雇用への意欲を高め、具体的な行動の検討を促す上で重要であることが示唆された。更に、支援機関の機能やその活用方法については、障害者雇用の経験の有無に関わらず、十分周知されていないことが試行協力企業の事業主に対するヒアリング調査及び試行協力者に対するアンケート調査から把握されており、これらのことについてのより丁寧な情報提供が必要と考える。マーケティング業界には、顧客の不安や懸念を取り除くことで購買行動を促す「リスクリバーサル」という技術があり、活用されている。障害者雇用の意思決定を支援する上でも、事業主がどのようなことに不安や懸念を抱いているかを的確に把握し、それを取り除くための情報提供によるリスクリバーサルが重要と考える。

研修においては、単なる情報提供にとどまらず、職務の創出、職務と障害のある求職者とのマッチング、職場適応支援における「支援機関の活用」、短時間トライアル雇用という「支援制度の活用」を組み合わせた一つの提案を行った。その結果、アンケートに記名のあった27名中9名がE社に所属しており、そのうち2名の支店長から新しく障害者を雇い入れることを検討したいとのニーズが把握された。

この2支店においては、現在、「支援機関を活用した週10時間から始める障害者雇用」という提案をもとにした取組を開始している。また、これとは別に実施した中小企業の事業主を対象とした研修のアンケート調査回答者5名のうち1名の事業主が、この提案をもとにした取組を開始している(巻末資料15)。

厚生労働省が5年に1回実施している「障害者雇用実態調査」において、障害者雇用に当たっての課題として回答されたものの中では「会社内に適当な仕事があるか」が毎回最も多い。これは障害者の担当職務の創出が、いかに企業が障害者を雇用する上での大きな課題となっているかを示すものである。本試行においては、いきなり週30時間以上の職務を創出するのではなく、まずは週10時間分の職務を創出し、その職務の創出や職務と障害者のマッチング、職場適応から定着までの支援機関の支援、支援制度が活用できることが理解できれば、そのハードルは下がると考え、「支援機関を活用した週10時間から始める障害者雇用」を提案した。本提案の有効性を確認する上では、更なる試行の積み重ねが必要であるが、この「支援機関を活用した週10時間から始める障害者雇用」という提案、そしてこの提案を盛り込んだ研修プログラムを活用した事業主支援は、障害者の担当職務の創出に課題を抱える事業主の障害者雇用の意思決定を支援し、障害者雇用を促進する一つの方法となる可能性があると考えられる。

今後の課題として、リスクリバーサルのための情報提供のみならず、障害者雇用のメリットを感じてもらえるような情報提供も必要と思われる。障害者雇用事例をもとに、障害者を雇用したことにより、企業にもたらされるメリット等を伝えることにより、事業主の障害者雇用の意思決定を更に促進することが可能と考える。また、研修の方法についても、本試行では時間的な制約等もあり、講義のみを行うに留まったが、事業主の主体的な行動を促す上ではグループワーク等を取り入れる等の工夫が必要であると考えられる。更に、障害者雇用の意思決定を行った事業主が、その実行に対する支援を受けやすくするため、支援機関へのアクセスを容易にする、あるいは、支援機関から積極的に働きかけられるようにするといった工夫も行っていくべきと考える。

2 支援者社員の人材育成を目的とした提案型事業主支援の試行

支援者社員の人材育成を目的とした試行については、認知行動療法の4つの技法を中心に構成した研修プログラムと4つの技法の一つであるSSTを活用した研修プログラムを用いた2種類の試行を実施した。

前者の試行については、支援者社員の人材育成というニーズはありながらも、どのような内容、方法で育成したいというニーズの具体化には至っていなかった3社を試行協力事業主として実施した。支援者社員の人材育成に対するニーズを持つ事業主は多いが、そのニーズは抽象的なことが多い。本試行における全5回の研修プログラムでは、認知再構成法、問題解決技法、アサーショントレーニング及びSSTという4つの認知行動療法の講義及び演習を行った。その結果、支援者社員は提案されたものの中から、それぞれが有用と考えたものを就労支援や自らの生活において活用し、何らかの成果を得ていた。また、経営陣が支援者社員とともに試行に参加した1社(I社)においては、本研修プログラム受講により、自社の人材育成に対するニーズが具体化され、研修終了後すぐに、SSTを活用した人材育成の具体的な方針を定めるに至っていた。これについては、経営陣と支援者社員が同じ研修を受けたことにより、共通の知識・理解を持って社内の人材育成計画に取り組んだことにより、組織の意思決定がスムーズにな

されるという効果があったと考える。

今回、研修プログラムにて取り上げた認知行動療法は、全て地域センターにおける障害者支援に活用されているものである。今後は、例えば、地域センターにおいて実施している事業主ワークショップや職場適応援助者養成研修修了者サポート研修等において、このような様々な支援技法等を紹介し、体験してもらえるような研修を実施することにより、支援者社員の人材育成に対する抽象的なニーズを具体化し、具体化されたニーズの充足に向けた支援を行っていくことで、より積極的な事業主支援を展開していくことも一つの方法ではないかと考える。

後者の試行においては、「SSTを活用した人材育成プログラム」という研修プログラムを活用した。試行については、先に紹介したI社を対象としたものと、地域の複数の障害者雇用事業所を対象としたものを実施した。I社については、認知行動療法の4つの技法を中心に構成した研修プログラムを受講したことで、自社の人材育成に対するニーズの具体化が図られたことにより、その支援に対する新たなニーズが発生した結果、本試行に参加することになった。複数の障害者雇用事業所を対象とした試行については、試行協力企業のうちの1つの事業主がある障害者雇用企業団体が開催したセミナーにて「SSTを活用した人材育成プログラム」のを知り、これを自社のみならず、地域の障害者雇用事業所に普及させることで支援者社員の人材育成を図るとともに、地域の就労支援力の向上や地域の就労支援ネットワークづくりにつなげたいという事業主のニーズを持ったことがきっかけとなり実施した。また、この事業主には、研修プログラムを事業主の指示による開催といったトップダウン式ではなく、支援者社員のニーズに基づくボトムアップ式で実施したいというニーズもあったため、まずは、「SSTを活用した人材育成プログラム」を地域の就労支援ネットワークの中で実践したいという支援者社員のニーズを引き出すためのワークショップ形式の研修を実施した。

「SSTを活用した人材育成プログラム」を活用した提案型事業主支援においては、SSTの観察学習→実践→振り返り（実践に対するフィードバック）の繰り返しにより、支援者社員のスキルアップを支援した。その結果、支援者社員はSSTのセッションのみならず、日常場面においてもSSTのリーダースキルを障害者の就労支援に活用していた。また、その結果として、障害者社員の行動変容、職場へのインパクトも確認されており、一つの有効な事業主支援の方法ではないかと考える。

先にも述べたように、SSTは地域センターの障害者支援において活用されており、4つの技法の中では最も早く支援に取り入れられてきたものである。また、地域センターにおいて職場対人技能トレーニングとして実施されているJST（Job related Skills Training）も、基本的にはSSTと同じ構造を持つものといえる。今回は観察学習の場を新たに設定したが、例えば地域センターが、今回の試行と同様の事業主支援を実施する場合、センターで実施しているSSTやJSTを、受講者である障害者の同意を得た上で観察学習の場として提供すれば、あらたに観察学習の場を設定する必要はない。また、見学後、支援者社員に自社にて実践してもらい、次回、各社における実践結果等の共有を図っていくという方法をとれば、今回の試行と同じ構造で、支援者社員の育成を支援することが可能と考える。

【引用・参考文献】

- 厚生労働科学研究費補助金こころの健康科学研究事業「精神療法の実施方法と有効性に関する研究」うつ病の認知療法・認知行動療法（患者さんのための資料）<https://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/kokoro/dl/04.pdf>, 2020. 9. 3 閲覧
- 厚生労働科学研究費補助金こころの健康科学研究事業「精神療法の実施方法と有効性に関する研究」うつ病の認知療法・認知行動療法 治療者用マニュアル <https://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/kokoro/dl/01.pdf>, 2020. 9. 3 閲覧
- 高齢・障害・求職者雇用支援機構（2019）「はじめからわかる障害者雇用：事業主のためのQ&A集」（令和元年9月版）
- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 113(2013)「SST を活用した人材育成プログラムに関する研究」
- 障害者職業総合センター（2013）「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）—SST 研修資料集—」
- 障害者職業総合センター（2013）「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）—パートナー研修資料集—」
- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 124(2015)「SST を活用した人材育成プログラムの普及に関する研究—ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの普及—」
- 障害者職業総合センター 資料シリーズ No. 92(2016)「SST を活用した人材育成プログラムの活用方法に関する研究—ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（活用編）—」
- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 133(2017)「精神障害者及び発達障害者の雇用における職務創出支援に関する研究」
- 職業能力開発総合大学校能力開発研究センター調査研究資料 No. 114（2005）「公共能力開発施設の行う訓練効果測定 —訓練効果測定に関する調査・研究—」
- 新里里春（2005）「交流分析療法 -エゴグラムを中心に-」（第2版） チーム医療
- 鈴木克明（2015）「研修設計マニュアル：人材育成のためのインストラクショナルデザイン」 北大路書房
- 東京大学医学部心療内科 TEG 研究会（編）（2019）「新版 TEG[®]3 マニュアル」 金子書房
- 米原あき（2014）研修評価における「行動変容」への視点：「4 レベルアプローチ」を手掛かりに. 国立教育政策研究所紀要, 143, 209-219.

