NIVR

調査研究報告書
No.113

SSTを活用した人材育成プログラムに関する研究

－ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー(試案）の開発－

2013年 3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

調査研究報告書
No.113

SST を活用した
人材育成プログラムに関する研究

ージョブコミュニケーション・
スキルアップセミナー（試案）の開発ー

2013 年 3 月
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ま え が き

障害者職業総合センターでは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国における職業リハビリテーションサービス機関の中核として、職業リハビリテーションに関する調査・研究をはじめとして、さまざまな業務に取り組んでいます。

この報告書は当センターの研究部門が平成23年度～平成24年度に実施した「SSTを活用した人材育成プログラムに関する研究～ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の開発」の結果をとりまとめたものです。人材育成は多くの企業に共通する重要な課題でありますが、障害者雇用事業所においても、障害を持つ社員の人材育成とともに、彼らを職場で支援する人材育成が喫緊の課題となっています。そこで、本研究ではこの2つの人材育成を同時に支援することを目的にジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）を作成いたしました。その上で、ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの試行を実施した結果をまとめました。

この研究を進めるに際しては、試行にご協力くださったみなさまをはじめ、いろいろな方から多大なるご協力を賜りました。ここに深く感謝申し上げます。

本報告書が関係者の方々の参考となり、わが国における職業リハビリテーションを前進させるための一助となれば幸いです。

2013年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
研究主幹　下矢　雅美

執筆担当

岩佐　美樹（障害者職業総合センター事業主支援部門研究員）

本研究の協力者として山野浩志が試行結果の集計・分析に参画した。

謝　辞

プログラムの試行に際しては、数多くの企業並びに関係機関の皆様に多大なるご協力を賜りました。
また、プログラムの実施につきまして、社会福祉法人シナプス埼玉精神神経センター 佐藤珠江様、早稲田大学大学院人間科学研究科 千葉裕明様には、多大なるご協力とご支援を賜りました。
本研究にご協力頂いた皆様に心より感謝申し上げます。

目　次

概要……1

序　研究のねらい
1　研究の背景……3
2　研究の目的……7
3　研究の方法……11

第１章　ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの概要……13
第１節　プログラムの全体構成……13
1　プログラムの流れ……13
2　各研修開始までの準備……14
3　「学習」の場としての研修と「実践」の場としての職場……15
第２節　SST 研修……18
1　カリキュラムメニュー……18
2　実施方法……20
3　実施上の工夫……23
第３節　パートナー研修……26
1　講義……26
2　SST 体験……27
3　SST 研修後のレクチャー……27

第２章　ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの実際……29
第１節　平成 23 年度の試行……29
1　試行実施の概要……29
2　結果……36
3　まとめ……50
第２節　平成 24 年度の試行……52
1　試行実施の概要……52
2　結果……56
3　まとめ……83

第３章　まとめと今後の課題……87
第１節　プログラムの試行結果……87
1　平成 23 年度の試行結果……87
2　平成 24 年度の試行結果……88
3　試行のまとめ……90
第２節　今後の課題……91

概要

人材育成は多くの企業に共通する重要な課題であるが、障害者を雇用する事業所においては、障害を持つ社員（以下「障害者社員」という。）の育成とともに、障害者を職場で支援する社員（以下「支援者社員」という。）の育成という 2 つの人材育成が必要となる。この 2 つの人材育成を考えるに際し、最も重視されるもののひとつにコミュニケーションスキルがあるが、その具体的な育成方法等についてのノウハウや情報は乏しく、十分な取り組みがなされていないのが現状である。

コミュニケーションスキルの獲得・向上支援を目的とし、就労前支援の現場において活用されている技法として、SST（Social Skills Training）がある。この SST については、受講者（以下「メンバー」という。）のコミュニケーションスキルのみならず、その学びを支援する側のコミュニケーションスキルの向上も期待できるとされている。また、その効果を高める上においては、それぞれのメンバーの希望から引き出された目標の達成に向け、メンバーを中心とした周囲の支援者が 1 つのチームとなって、その学びを支援することが何よりも重要であり、そしてこの支援、それに対する準備活動をとおし、障害に対する知識を深め、障害者に対する支援スキルの向上を図るといった効果も期待できる。

本報告書は、SST を活用し、障害者雇用事業所における、障害者社員と支援者社員、この 2 つの人材育成を同時に支援することを目的に作成したジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の概要とその試行結果についてとりまとめたものである。なお、本報告書に加え、別冊として、「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－」がある。

報告書は 3 章構成としている。

第 1 章の「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの概要」は 3 節構成で、ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの内容について説明する。

プログラムは、SST 研修とパートナー研修という 2 つの研修から構成したが、第 1 節においてはプログラムの全体構成について記述した。

第 2 節では、個人及び職場全体のコミュニケーションスキルの向上を目的とした SST 研修について述べている。SST 研修については、障害者社員をメンバー、支援者社員については見学参加としたステップ・バイ・ステップ方式の SST を実施した。

第 3 節では、支持的な環境づくり、障害者支援スキルの向上を目的とした、支援者社員を対象としたパートナー研修について記述した。パートナー研修については、SST 研修で学んだスキルを、障害者社員が実際の生活の場で練習する際の支援をより効果的に行ってもらうこと、そしてこの練習への支援をとおして、障害者の就労支援スキルの向上を図ってもらうことを目的に、障害特性、SST の背景となっている社会的学習理論や SST で活用されている技法等についての講義等を行った。

第 2 章の「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの実際」は 2 節構成とし、第 1 節では平成 23 年度、第 2 節では平成 24 年度に実施したプログラムの試行結果についてまとめた。各節とも、試行実施概要について説明した後、試行実施結果を記載し、それをもとにプログラムの効果等についての検討を行った。

平成 23 年度においては、3 社 6 事業所において試行を実施し、2 つの視点より効果の検討を行った。

1 つ目は、SST 研修による受講者のコミュニケーションスキルに対する自己評価の変化である。これについては、研修前後及び全研修終了 1 ヶ月後に、各コミュニケーションスキルの活用度に対する自己評価を測定した。その結果、ほとんどの試行において、SST 研修前よりも研修直後及び全研修終了 1 ヶ月後で自己効力感が有意に上昇していた。データ数が少なく、評価測定の方法についての検討の必要もあるが、この結果は､受講者のコミュニケーションスキルに対する自己評価を高めることに対する研修の即時効果のみならず、継続的な効果を発揮したことを示唆するものと言える。

2 つ目は､SST 研修受講者のコミュニケーションスキルに対する支援者社員による他者評価の変化である。これについては、研修開始時及び全研修終了 1 ヶ月後に、支援者社員を対象に、SST 研修受講者の各コミュニケーションスキルの活用に対する他者評価を測定した。その結果、2 社においては、研修で取り扱った全てのコミュニケーションスキルについて、研修開始前よりも全研修終了 1 ヶ月後において、他者評価が有意（一部有意傾向）に上昇していた。1 社においては、6 つのスキルのうち比較的難易度の低い 3 つのスキルについては、天井効果により有意差が見られなかったが、後半 3 回で取り扱った 3 つのスキルについては、研修開始前よりも全研修終了 1 ヶ月後において、1 スキルについては有意な上昇、2 スキルについては、有意傾向ではあるが上昇が見られた。評価に対する訓練を受けた評価者による評価ではないため、これを即受講者のコミュニケーションスキルの向上と考えることはできないが、少なくとも、受講者のコミュニケーションスキルに対する他者評価が変化したことを示す結果であり、SST 研修、パートナー研修が、支援者社員の認知に変化をもたらす効果がある可能性を示唆するものであると考える。

また、SST 研修に対する自由記述式及び選択式のアンケート（障害者社員については両方、支援者社員に対しては後者のみ）を実施した。その結果、研修の有用性や効果等については、概ね肯定的な意見が得られるとともに、いくつかの課題も指摘されている。

平成 24 年度においては、前年度の試行結果等をもとに修正を加えた試作プログラムを 2 社 2 事業所において実施した。この試行においては、前年度の視点に加え、障害者社員及び支援者社員等の具体的な行動及び認知の変化を中心に、効果等の検討を行った。さらに、1 社 2 事業所及び就労継続支援事業を実施する 1 事業所において、それぞれの事業所のニーズや状況等にあわせた異なる条件設定のもと、試行を実施した。なお、これらの試行結果については、障害者社員及び支援者社員の具体的な行動及び認知の変化等について事例報告としてとりまとめることにより、プログラムの効果等についての検討を行った。

第 3 章では、プログラムの試行に対し、全体考察を行うとともに今後の課題についてのとりまとめを行った。

序　研究のねらい

1　研究の背景

経済のグローバル化が進み、急速な環境変化が進む中、企業が持続的な成長を実現していく上で、人材が持つ重要性はさらに高まってきている。

また、近年、外国籍社員、女性正社員、障害者、シニア社員等、多様な人材の活用が進んでいることが指摘されている。このダイバーシティの進展に伴い、従来の人材育成モデル（新卒採用から管理職登用までを中心とした育成モデル）にあてはまらない人材が増加しており、近年増加しつつある社員層のさらなる戦力化に向けた環境整備や育成の必要性が一段と高まっていることが指摘されている。

このような状況の中､障害者雇用事業所においても､人材育成の重要性はさらに高まりを増してきており、障害を持つ社員（以下「障害者社員」という。）とともに、障害者を職場で支援する社員（以下「支援者社員」という。）の育成ということが喫緊の課題となってきている。

（1）就業とコミュニケーションスキル

人材育成を考えるに際し、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。ここに、就業とコミュニケーションスキルの関係について示す３つの調査結果がある。

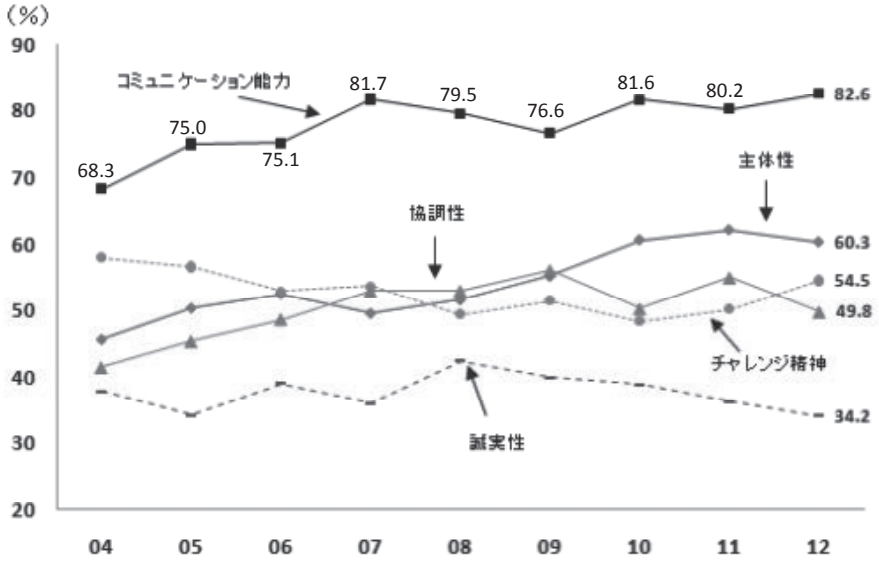
①就業生活のスタートとコミュニケーションスキル

1つ目は、（社）日本経済団体連合会が 1997 年度より実施している「新卒採用（2012 年 4 月入社対象）に関するアンケート調査」結果である。

2012 年度の調査は（社）日本経済団体連合会企業会員 1,285 社を対象とし、平成 24 年 5 月から 6 月に実施され、582 社（回答率 45.3%）からの回答として報告された（日本経済団体連合会，2012)。回答企業の従業員規模については、1,000 人以上が 70.6%、500 人以上 1,000 人未満が 14.1%、500 人未満が 14.1%であった（無回答 1.2%)。

企業が選考にあたって重視した点を 24 項目から 5 つ回答する設問に対する回答結果を図 1 に示す。これによると「コミュニケーション能力」が 9 年連続で第 1 位となっており、「コミュニケーション能力」が、企業が採用選考時に最重視する要素であることが示されている。また、「コミュニケーション能力」を選択した企業割合は 82.6%と昨年度より 2.4 ポイント上昇し、過去最高の割合となっており、その重要度が増していることが指摘される。なお、昨年度 4 位の「チャレンジ精神」が対前年 4.3%増の 3 位となり、昨年度 3 位の「協調性」と順位が入れ替わったものの、上位 5 位までの項目は例年同様であった。

同様の調査は複数あり、いずれにおいても、近年、「コミュニケーション能力」が採用選考時には重視されるという結果が得られている。これらは、職業生活をスタートさせるためには、一定のコミュニケーション能力が不可欠であるということを示すデータと言える。



資料：経団連「新卒採用に関するアンケート調査」（当該設問は 2001 年卒採用から調査開始）
※選考にあたって特に重視した点を 24 項目より 5 つ回答。全回答企業のうち、その項目を選択した割合を示している。

図 1 採用時に重視する要件の年次推移 http://www.keidanren.or.jp/policy/2012/058_gaiyo.pdf

②企業が期待するコミュニケーションスキルとその達成時期

次に、望月らが実施した「新入社員の職場適応・定着に関する調査」結果がある（障害者職業総合センター調査研究報告書№101,2011）。この調査においては、企業データベースから都道府県・業種・企業規模を勘案して抽出した特例子会社を除く一般企業 4,500 社を調査対象とし（回収率 13.4%：602 社）、企業の新入社員に対する採用・研修・配置の現状把握を通して、障害を開示しない発達障害者の適応上の課題を検討している。調査項目には、「コミュニケーション」に関する 7 領域 31 項目、各項目について採用時の期待（新規採用に際し、採用時にどの程度重視するか）を 4 段階（重視する（3 点）～重視しない（0 点））で回答を求めている。その結果、「重視している（平均値が 2.0 以上）」とされたのは、31 項目中 22 項目、これに対し、「重視していない（平均値が 1.0 以下）」という評価は 1 項目もなかった。企業規模が大きいほど重視する傾向があり、企業規模や業種により重視される領域・項目に違いも見られた。企業が期待する達成時期については、「半年程度（平均値が 3.0 ～ 6.0 ヶ月）」までが 31 項目中 8 項目、「半年から 1 年」が 17 項目、「1 年以上（平均値が 12. 0 ヶ月以上）」が 6 項目であった。こうした時期の目安は、採用の際の重視度と関係しており、重視度の高い項目ほど早期の達成が求められる傾向があることが示唆された。

この調査結果からも、企業は新規採用に際し、コミュニケーションスキルを重視していること、しかしながら、必ずしも就業生活をスタートする時点で全てのスキルについて完全に獲得していることを要求してはいないこと、裏を返せば、就業生活を送る中で獲得・向上をしていくことが期待されるコミュニケーションスキルがあるということが指摘される。

③就業生活の継続とコミュニケーション能力

最後に、2010 年度に埼玉県産業労働部就業支援課が実施した「障害者離職状況調査」結果について記載す

る。この調査においては、県内の就労支援機関（障害者就業・生活支援センター、市町村障害者就労支援センター）及び企業に対し、障害者雇用及び離職者がある場合はその状況について、訪問による聞き取り調査を実施している（有効回答数：就労支援機関 299、企業 181）。就労支援機関から回答のあった離職者（299 名）の障害別人数を見ると、知的障害者が 134 名（44.8%）で最も多く、次いで精神障害者 105 名（35.1%）、身体障害者 40 名（13.4%）の順となっていた。

調査で実施された主な離職理由についての回答（3 つまで記入）結果について、図 2 に示した。

就労支援機関において、最も多く挙げられていたのは「人間関係がうまくいかなかった」（22.1%）、以下、1 割以上の回答があったのは、「労働意欲減退」（18.1%）、「能力不足」（15.1%）、「病気・けが」（14.4%）、「仕事が合わなかった」（14.0%）、「事業の廃止・終了」（13.7%）、「勤務態度がよくなかった」（12.4%）、「障害の進行」（10.7%）、「労働条件の不満」（10.0%）であった。これらの結果は、就業生活の維持において人間関係が重要なポイントとなることを示すものと言える。そして、良好な人間関係を構築し、維持する上においては、コミュニケーションは必要不可欠なものであり、コミュニケーションの問題は就業という目的達成のみならず、安定した就業生活を継続する上においては欠かせない要因であることを示唆するデータと言える。また、回答のあった離職者の約８割が知的障害者及び精神障害者であったことからは、特にこれらの障害者においては、人間関係の問題が就業生活の継続に重要な意味を持つと考えられる。

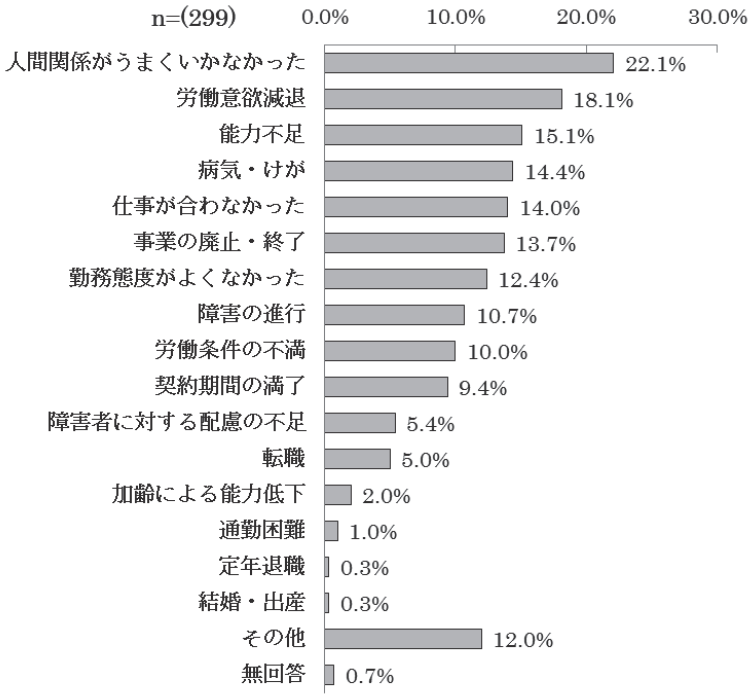


図 2　主な離職理由（回答：就労支援機関）

以上述べてきた３つの調査結果からは、就業生活をスタートさせ、それを維持する上で、コミュニケーションスキルがきわめて重要であることが言える。②に記した調査において、望月(2011)は、採用時に重視する要件として、企業がコミュニケーションに対して求める期待がきわめて高いことについて、コミュニケーションの基本的なルールやマナー、スキルが体得されないままに入社する者が増える一方で、入社時研修やその後の OJT で学ぶ機会が不足する傾向があることを意味していると指摘している。また、コミュニケーシ

ョン能力は、採用に際し、重視されるものではあるが、就業生活をスタートさせる時点で、必ずしも完全に獲得していることを要求されてはおらず、就業生活を送る中で獲得・向上していくことが期待されているものがあるということが示されている。コミュニケーションスキルには、就職前に身につけておくべきスキルがあるとともに、それだけでは不十分であり、就職後、新たに獲得していくことや向上させていくことが望まれるスキルがあると言える。

先行研究では、発達障害者に特化した分析はなされていないが、障害特性上、発達障害者は知的障害者及び精神障害者と同等以上にコミュニケーションに困難を抱えていると予想される。これまで述べてきた状況の中、これらの障害者にとって、コミュニケーションスキルの問題から、なかなか採用に至らなかったり、また、採用されても職場にうまく適応できなかったりすることが多々ある。こういった障害者が抱えるコミュニケーションスキルの課題については、障害特性に加え、障害特性に応じた教育・訓練の保障、周囲からの支援・指導が十分得られていないことも大きく影響している。そこで、地域障害者職業センター等においては、センター内の模擬的就労場面を活用した支援の中で、SST を活用した専門的支援を実施することにより、コミュニケーションスキルの獲得・向上を支援しており、一定の成果を上げている。しかしながら、その取り組みは就職後までは及んでおらず、また、望月（2011）が指摘しているように、企業内においても入社時研修やその後の OJT で学ぶ機会が不足しているため、就職後に獲得・向上が望まれるコミュニケーションスキルについての学びの場は十分保障されていない現状にある。そのため、身につけたコミュニケーションスキルのブラッシュアップ、新たなコミュニケーションスキルの獲得といったことが難しく、それがもとで、作業遂行、人間関係といった面で問題が生じているケースは少なくない。

以上のことから、障害者の雇用促進、その安定のためには、就職前のみならず、就業生活全般にわたり、コミュニケーションスキル獲得・向上支援を実施していくことが必要と考える。

（2）支援者社員育成に関する問題

障害者の一般就労を支える支援者社員の人材育成については、障害者の雇用促進を考える上で重要な課題となっている。

障害者の一般就労を支えるためには、障害者のライフステージ、障害特性等に応じ、多種多様な分野、職種の人材が緊密に連携していくことが必要とされている。しかしながら、障害者雇用が急速に進む中、その人材育成が需要に追いついておらず、十分な支援ノウハウを有した人材の不足といった問題が生じている。そのため、支援者社員の中には、障害者支援について、十分な知識やスキルを獲得する前に、支援業務に従事し、OJT のみでその知識・スキルの獲得・向上を期待される者も少なくない。これらのことは、支援者社員の採用の難しさといった問題のみならず、支援者社員の離職率の高さといった問題にも繋がっており、支援者社員の育成、それに対する支援は、喫緊の課題となっている。

「障害者の一般就労を支える人材の育成のあり方に関する研究会報告書」においては、地域の就労支援機関において一般就労を支える人材について、それぞれの役割に応じた就労支援のプロセス・職務等の整理、支援に必要な知識・スキル等の明確化、専門性の向上を図るための研修体系、さらには具体的なモデルカリキュラムを提示されており、これをもとに、当機構等においては研修が実施されている。また、1 回の研修を修了すれば終わりというものではなく、研修で得られた知識・スキルを基礎に、他の支援者との関わりの中で支援の経験を積み重ねることを通じて育つものであり、研修修了後のフォローアップも重要であるという考えに即した研修も開催されている。しかしながら、こういった取り組みはまだ十分実施されているとは

言えず、また、これらの研修は一定期間、特定の場所に集合して実施するOFF-JTで実施されるため、日々、障害者社員の支援を担っている支援者社員にとってはなかなか受講することが難しいという問題もある。

こういったことから、近年では、独自に企業内で支援者社員育成のための研修を実施している企業も増えてきている。そして、それに伴い、これらの研修、支援者社員育成に対する専門機関の支援へのニーズは増してきているものの、それらに対する支援は十分行き渡っていない。

これらの状況を踏まえ、支援者社員の人材育成支援に取り組む必要があると考える。

2 研究の目的

上述のような背景から、本研究においては、障害者社員のコミュニケーションスキル、支援者社員の障害者支援スキルの向上支援のための人材育成プログラムの開発を目的とした。プログラムについては、個人及び職場全体のコミュニケーションスキルの向上を主目的としたステップ・バイ・ステップ方式によるSST研修、そして、その練習を支援する支持的な環境づくり、障害者支援スキルの向上を目的としたパートナー研修の二部構成とした。以下、簡単に本プログラムの内容、構成等について説明する。

（1）ステップ・バイ・ステップ方式によるSST研修

コミュニケーションスキルの向上支援という目的に対し、本研究においてはSSTを活用した。SSTはSocial Skills Training（生活技能訓練）の略で、池渕（1999）は、①対人状況における患者の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の学習の方法を提供すること、③社会的場面を模したなかでの治療者らによる技能の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ある技能に焦点を当てた教示が行われること、⑤ある技能についての患者による実技リハーサルが行われること、⑥治療者やグループのメンバーから患者に対して正のフィードバックと矯正的なフィードバックが与えられること、⑦ロールリハーサルとフィードバックを繰り返すこと、⑧般化を促すための宿題が与えられること、などの要素を持ち、さまざまな行動療法をパッケージ化したものと説明している。精神科リハビリテーションの分野において発展してきたSSTではあるが、現在は幅広い分野において活用されている。職業リハビリテーションの分野においても、近年、積極的に活用されており、特に就業前の障害者のコミュニケーションスキルの獲得・向上支援に貢献しているものである。

現在、一番広く普及しているSSTの実施方法は基本訓練モデルである。この方法では、参加者の希望の実現に向け練習すべき課題を出し合い、訓練する方法で、正のフィードバック、モデリング、改善点を出して修正のロールプレイを行うという流れとなっており、実際の場面で取り組む宿題を設定し、1 人の訓練が終了する。グループの適正人数は一般的に8名以内とされている。非常に優れた技法であるが、企業内で実施する場合、以下のような課題がある。まずは、練習場面の設定に関する問題である。この方法では、練習場面は課題状況を対象者から具体的に聞き出し、実際の場面に近づけることが重要とされている。そのため、場面を作る際には、周囲の状況や、本人の言葉、相手の反応などを十分に引き出し、現実場面がありありと再現できるようにしなければならないが、これには多くの時間を要する。障害者雇用事業所における社員研修は1時間程度で実施される場合が多いが、この時間内で全ての参加者に対してこの方法で実施することはかなり難しくなる。また、知的障害者や発達障害者の中には、社会的認知や状況判断の難しさから、何が問題なのかという問題の汲み取り自体がうまくできなかったり、あるいは、問題場面を同定していく過程において過去の傷つき体験等を思い出し、フラッシュバックを起こしてしまったりすることもある。

本プログラムにおいては、この基本訓練モデルの原則をふまえながら、さらに構造化が進められたステップ・バイ・ステップ方式による SST を活用した。その理由は大きく 3 つある。

1 つ目は、企業において SST を実施する場合、対象者となる社員には、就業継続やキャリアアップといった共通の目標があるということである。個人ごとの目標の達成に向け、参加者それぞれの課題を取り扱い練習していく基本訓練モデルに対し、ステップ・バイ・ステップ方式では、個人の目標からグループに共通する目標、そして、それを達成するために必要なスキルを抽出し、あらかじめ設定されたカリキュラムメニューに沿って練習を進めていく。そのため、グループに共通する目標が抽出できる場合は、ステップ・バイ・ステップ方式の方がより効果・効率的に実施できると考えた。

2 つ目は、学びやすさと支援しやすさにある。これを説明するために、基本訓練モデルとステップ・バイ・ステップ方式による SST の流れについて、図３・図４に示した。基本訓練モデルでは、対象者が練習する課題をその場で選択するのに対し、ステップ・バイ・ステップ方式では、事前のアセスメント結果をもとに策定されたカリキュラムメニューに即し、その日に学習するスキルが実施者より提示される。ロールプレイについても、基本訓練モデルでは、まずは対象者が普段のやり方でやってみるという予行練習のロールプレイが行われるが、ステップ・バイ・ステップ方式では、モデルによる観察学習の後に実施することとなる。また、モデルの観察の前には、そのスキルを学ぶ意義の説明やスキルをいくつかの要素に細分化したものがステップとして示される。共通のスキルを素材としているため、学習の進め方が従来のものより構造化され、また、ひとつずつのステップを踏んで学んでいくという行動形成そのものの学習方法をとっている。これらの特徴は、障害者社員にとっては学びやすさ、支援者社員にとっては、つまずきや指導の際のポイント等の把握しやすさに繋がるといったメリットがある。また、社会的認知に課題を抱える発達障害者等においては、自ら問題を同定することが難しかったり、問題を掘り起こしていくうちにフラッシュバックをおこしてしまったりということが少なくない。そこで、近年、急激に増えつつある障害者として雇用される発達障害者への対応を念頭に置き、本方式を採択した。

3 つ目は、指導のやりやすさ、平準化しやすさにある。先にも述べたとおり、ステップ・バイ・ステップ方式では対象者に対するアセスメント結果に基づき、全回のスケジュールとなるカリキュラムメニューだけでなく、各回の指導計画が作成される。この指導計画というのは、学校教育における学習指導案のようなもので、その日のセッションの進め方を記載したものである。指導計画には、タイムスケジュールと実施項目だけを記載した簡単なものから、セッションを運営するリーダーやそれを補佐するコ・リーダーの台詞などを事細かに記載したものと様々だが、ある程度の内容が書き込まれたものがあれば、ステップ・バイ・ステップ方式の SST に対する基本的な知識・スキルを有する者であれば、一定の水準を保った SST のセッションが実施可能となると考えた。

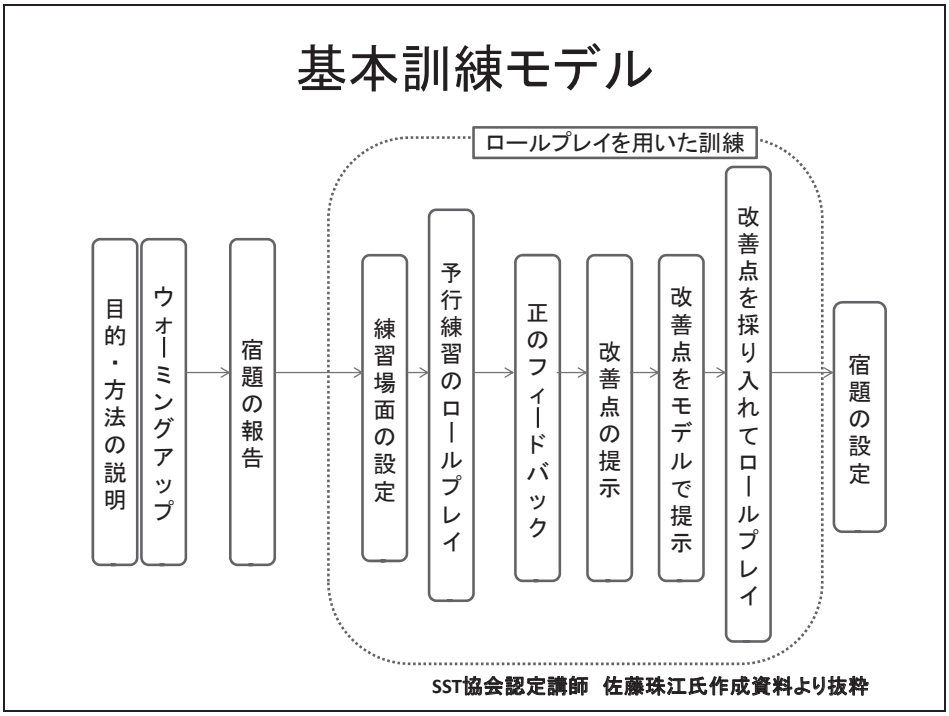


図 3　SST の進め方（基本訓練モデル）

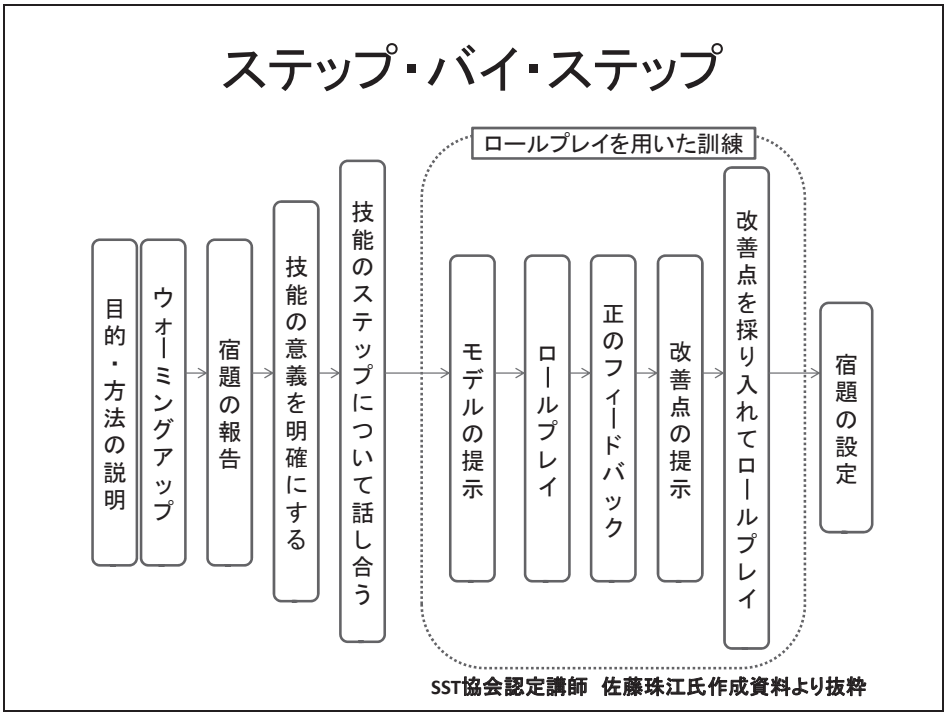


図 4　SST の進め方（ステップ・バイ・ステップ方式）

（2）般化促進支援をとおした支援スキルの向上を目指したパートナー研修

SST の効果の重要な指標のひとつに般化がある。ここで言う般化とは、SST で学んだスキルを実際の生活場面で使えるようになることである。この般化促進については、対象者の希望から引き出された目標の達成に向け、対象者を中心とした周囲の支援者が 1 つのチームとなって、その学びを支援すること、すなわち、

支持的な環境づくりが重要とされている。向谷地(2007)は、同様のことを「場としての般化」と名づけ、SSTで保証されたコミュニケーションと同じ構造がそれ以外の場でも一貫して維持される「場としての般化」があってこそ、対象者のスキルの般化が促進されるということを指摘している。SST と同じ支持的な環境づくり、「場としての般化」を促すためには、支援者社員に対する働きかけが不可欠となる。また、この働きかけや障害者社員のスキルトレーニングを支援する活動をとおし、障害に対する理解、障害者に対する支援スキルの向上、すなわち、支援者社員の育成に対する効果も期待できる。そこで、SST の効果を高めるとともに、障害者支援スキルの向上支援を行うことを目的に、SST 研修とあわせて、支援者社員に対するパートナー研修を実施した。パートナー研修においては、SST の背景となる理論や技法、障害特性やそれに応じた支援方法等についての講義のみならず、SST のメンバー体験を実施した。さらに、障害者社員に対して出されるスキルトレーニングについての宿題や職場における問題行動等に対する具体的な支援方法等について話し合い、支援者社員が職場で実行した結果について次回の研修で確認する等により、理論と実践が同時に学べるようにした。すなわち、パートナー研修においても SST の構造を用いたのである。

本プログラムは、SST 研修については月 1 回、パートナー研修については月 2 回（1 回は SST 研修後、1 回は別日）、半年間の実施を基本プランとして実施した。これらの研修については、当センターが外部講師を派遣して実施したが、当プログラムにおける主たる実施者は事業主、支援者社員と位置づけている。なぜならば、先にも述べたように、般化促進のためには日々の練習、それに対する適切な支援が何よりも重要であり、これを可能とするには、障害者社員とともに働く支援者社員の協力が不可欠であるからである。月 1 回の OFF-JT でもたらされたスキルに対する気づきを行動に変えていくのは、研修以外の圧倒的に多くの時間で行われる OJT の中にある。そこで、本プログラムにおいては、月に 1 回の SST 研修のスキル学習と日常生活で行われるスキルトレーニングを両輪と考え、外部講師と支援者社員でそれを支える構造とした。

（3）「学習」の場としての研修と「実践」の場としての職場

従来の研修においては、知識の習得を中心にした講義形式のものが中心に実施されてきた。こういった研修により得られる知識を軽視すべきではない。しかし、得られた知識が、今、目の前にある現実問題への対応にすぐに役立つものではなかったり、知識・スキルの習得はできても、それが実践へと繋がらなかったりすることが少なくないといった問題もある。そこで、近年、注目されているのがアクションラーニングである。アクションラーニングとは、文字どおり、実践と学習を組み合わせた手法であり、現場における現実の問題に対し、小グループで、その解決策を計画・実行し、そのリフレクション（振り返り）を行う過程を通じて、個人、そしてグループの学習する力を養成する学習法である。創始者とされるレヴァンスにより、アクションラーニングは、専門家によるレクチャーからの学習のような実践から遊離した学習ではなく、今この職場でお互いに学習するという実践の中での学習であると構想された。

本プログラムは、このアクションラーニングの方法論を取り入れて構成した。SST 研修、パートナー研修という 2 つの研修は「学習」の場であり、「振り返り」の場である。そして、この 2 つの研修以外の全ての時間は「実践」の場であり、プログラム開始から終了までの約 6 ヶ月間の全ての時間をプログラムの実施時間と考えた。SST 研修においては、障害者社員に対し、研修で学んだコミュニケーションスキルの実践が宿題として出される。支援者社員は、練習機会の意識的な設定や練習に対するフィードバックにより、それを支援する。さらに、パートナー研修においては、今現在抱えている指導・支援上の悩みをグループで共有し、問題解決策・計画を立案し、次回の研修までにそれを実践し、その結果を報告するという、より、アクションラーニング本来の手法に近い方法も取り入れた。こうすることにより、日常的な職業生活場面で、障害者社員はコミュニケーションスキルのトレーニングを行う機会が増え、また、それに対する支援やパートナー

研修で出された宿題を実行することにより、支援者社員は指導・支援スキルの実践の機会を得ることができる。次回の研修においては、宿題の実行に対するフィードバックが講師よりなされ、また、新たなスキルの「学習」、宿題設定、そして、職業生活場面における「実践」という流れを作るようにとした。このように職場全体で SST に取り組むことにより、SST の効果を最大限に発揮できると考えた。

以上、述べてきたとおり、本プログラムにおいては、特に新しい技法や研修内容を開発することはしていない。既存の技法や研修の組み合わせによるシナジー効果により、それぞれの効果を高め、そして、障害者社員と支援者社員を同時に育成していく、その学びの中でともにエンパワーメントされていくような研修プログラムをデザインすること、それが本研究の目的である。

3 研究の方法

平成 23 年度においては、プログラムの試作に併行して、2 社 5 事業所と就労継続支援事業を実施する 1 事業所にて試行実施を行った。プログラムの効果等については、SST 研修で学習したスキル活用に対する自己評価及び他者評価の変化を中心に検討した。

平成 24 年度においては、前年度の試行結果等をもとに修正を加えた試作プログラムを 2 社 2 事業所において実施した。この試行においては、前年度の視点に加え、障害者社員及び支援者社員等の具体的な行動及び認知の変化を中心に、効果等の検討を行った。さらに、1 社 2 事業所及び就労継続支援事業を実施する 1 事業所において、それぞれの事業所のニーズや状況等にあわせた異なる条件設定のもと、試行を実施した。なお、これらの試行結果については、障害者社員及び支援者社員の具体的な行動及び認知の変化等について事例報告としてとりまとめることにより、プログラムの効果等についての検討を行った。

【文献】

エヌ・ティ・ティ　ラーニングシステムズ：企業における人材育成実態調査 2011（2012.2）
池淵恵美・安西信雄：社会生活技能訓練（SST）と精神科リハビリテーション―認知的介入とエンパワーメントへの展開―，臨床精神医学講座第 15 巻　精神療法，（松下正明編），pp381-404，中山書店（1999）
一般社団法人　日本経済団体連合会:新卒採用(2012 年 4 月入社対象)に関するアンケート調査結果(2012.7)
伊藤絵美・向谷地生良：認知行動療法　べてる式。，医学書院（2007）
厚生労働省：障害者雇用対策基本方針（2009.3）
厚生労働省　障害者の一般就労を支える人材の育成のあり方に関する研究会：障害者の一般就労を支える人材の育成のあり方に関する研究報告書（2009.3）
埼玉県産業労働部就業支援課：障害者離職状況調査報告書（2011.3）
障害者職業総合センター　障害者職業総合センター調査研究報告書№101：発達障害者の企業における就労・定着支援の現状と課題に関する基礎的研究（2011.3）

第１章

ジョブコミュニケーション・
スキルアップセミナーの概要

第1章　ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの概要

第1節　プログラムの全体構成

本プログラムの目的は、SST を活用した社員研修を実施することにより、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くこと、そして、そのために必要な支持的な環境づくりに対する支援を行うことにより職場全体のコミュニケーションスキル、そして、支援者社員の障害者支援スキルの向上を図っていくことにある。

この目的を達成するため、プログラムでは、SST 研修とパートナー研修という 2 つの研修から構成される「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー」と、職場の日常生活で行われるスキルトレーニングを両輪として実施した。研修の実施回数等については、事業主のニーズ、事業所の状況等により、ある程度柔軟性を持たせて設定したため、基本プランとして実施したものを表 1-1 に記した。なお、特例子会社等において社員研修を実施する場合、1 回 60 分、月 1 回程度の実施としていることが多いことから、基本プランの実施時間と頻度についてはこれにあわせて設定した。実施期間については、研修におけるスキル学習と日常生活におけるスキルトレーニングの相乗効果をあげるためには一定程度の実施回数及び期間が必要と考え、約半年間と設定した。

表 1-1　ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（基本プラン）の概要

	SST 研修	パートナー研修
対象者	障害者社員	支援者社員
実　施 回数等	月１回 約 60 分×７回（うちオリエンテーション１回）	月２回 ①約 60 分×８回（うちオリエンテーション１回） ②約 30 分～60 分×７回（SST 研修直後に実施）
内容等	SST のセッション（ステップ・バイ・ステップ方式）	①認知行動療法の理論及び障害特性等に関する講義、SST のメンバー体験等 ②当日の SST セッションに係る解説等

※両研修には雇用管理者等も出席。SST 研修については支援者社員も見学参加。なお、障害者であっても支援者社員として雇用されている場合は、支援者社員の立場で参加。
②については、平成 24 年度のみ実施。

1　プログラムの流れ

プログラムの流れについては、図 1-1 のとおりである。支援者に対するオリエンテーション、パートナー研修を 1 回実施した後、SST 研修のオリエンテーションを実施。その後は、SST 研修とパートナー研修を交互に実施した。なお、パートナー研修については、平成 23 年度は、SST の背景的理論や障害特性等に関する講義や SST のメンバー体験等を行う研修を SST 研修とは別日に実施したところ、「内容に対して時間が短い」「SST のセッションで得られたアセスメント情報の共有化や実施されていた指導方法についての理解

を深める時間が欲しい」といった感想が得られた。そこで、平成 24 年度については、これとは別に、SST 研修の直後に、その日の SST のセッションについての解説等を行う研修をあわせて実施し、これを基本プランとした。

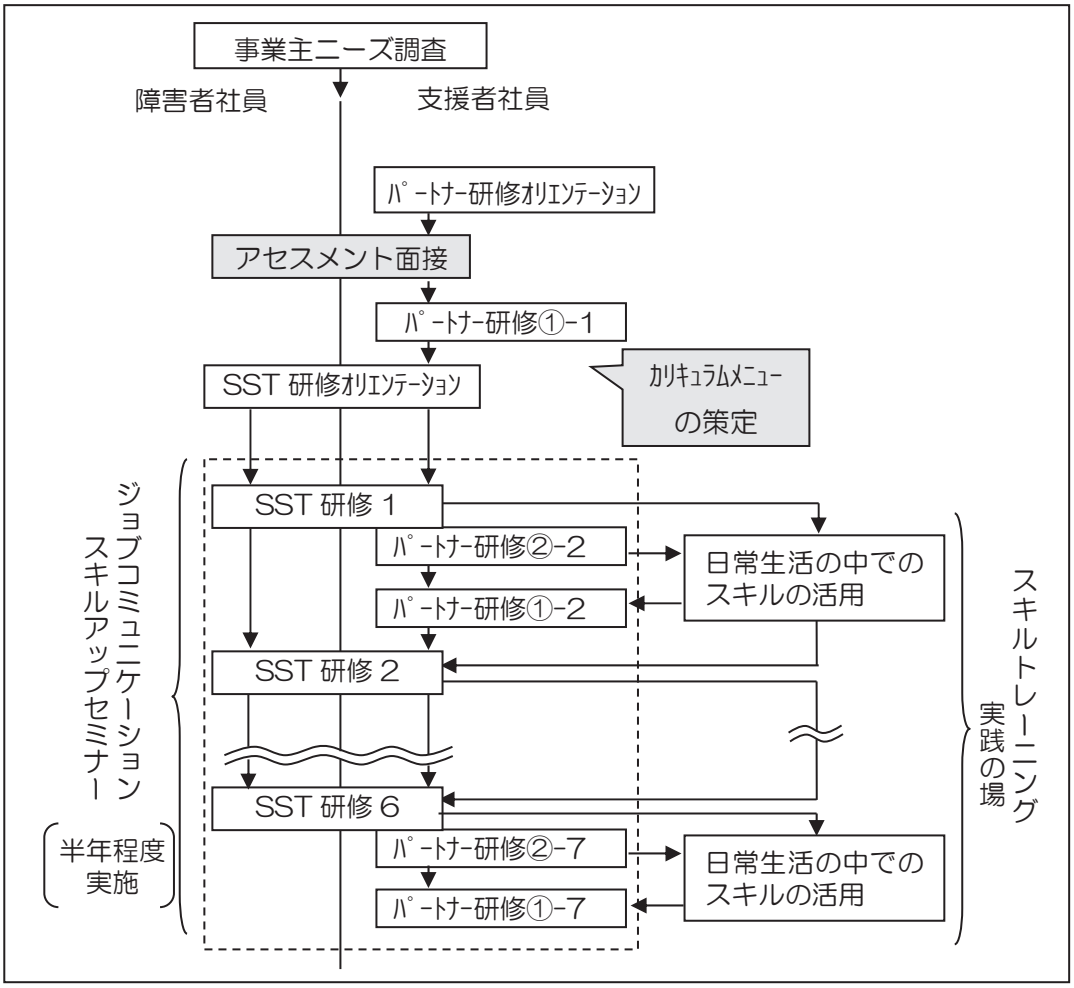


図1-1 プログラムの流れ

2 各研修開始までの準備

支援者社員に対するオリエンテーションにおいては、SST の事前準備として必要なアセスメント面接についての説明を行った。この面接の目的は、対象者のニーズをとらえ、そのニーズと現実とのギャップをもとに、SST の個別目標を設定することにある。また、ステップ・バイ・ステップ方式の SST では、このアセスメント面接結果を踏まえ、事前にカリキュラムとテキスト等の教材を作成することになる。通常、この面接については、SST 実施スタッフであるリーダーもしくはコ・リーダーが実施するが、本プログラムにおいては、支援者社員に、障害者社員の将来の夢や希望という前向きなテーマで話し合ってもらうことにより、本プログラム受講に向け、互いの動機付けを高めていくことを狙って、支援者社員による実施とした。

オリエンテーション終了後、支援者社員には、第 1 回パートナー研修までに、図 1-2 のようなシートをもとに、担当する障害者社員とアセスメント面接を実施してもらった。

第１回目のパートナー研修では、アセスメント面接にて引き出された障害者社員の職業生活上の希望、その実現に向けて達成すべき具体的な行動レベルの目標について情報を全員で共有した。さらに、事業主、支援者として彼らをどういう人材に育成したいかということも含めて話し合いを実施した。SST が効果的に機能するためには、実施スタッフ、そして、参加メンバー（以下「メンバー」という。）を取り囲む支援者全員が、メンバーの持つニーズ、ニーズを充足させるために達成すべき目標について共有し、それを反映した SST を展開していくこと、そのための SST チームづくりが重要となり、第１回目のパートナー研修は、そのために非常に重要なプロセスとなる。この後、研修講師の方で、グループ全体に共通した獲得目標となるスキルを抽出し、研修にて取り扱うコミュニケーションスキル及びその順番を示したカリキュラムメニューを策定した。

SST 研修オリエンテーションでは、障害を持つ社員に対し、SST 研修の意義等についての説明、グループ及び個人目標についてコンセンサスを得ることにより、参加についての動機づけを行った。この２つのオリエンテーション終了後、各研修を交互に半年間実施した。

３　「学習」の場としての研修と「実践」の場としての職場

研究の目的のところでも述べたように、本プログラムは、このアクションラーニングの方法論を取り入れて構成した。SST 研修、パートナー研修という２つの研修は「学習」の場であり、「振り返り」の場とし、プログラム期間中の全ての時間を「練習」、「実践」の場であると考えた。SST 研修においては、障害者社員に対しコミュニケーションスキルの実践が、パートナー研修においては、支援者社員に対し支援・指導スキル等の実践が宿題として出される。そして、次回の研修までにそれぞれがその宿題を実行することにより、スキルのトレーニングを行う。

障害者社員のコミュニケーションスキルの発動は、支援者社員の支援スキルの発動のきっかけとなり、支援者社員の支援スキルの発動は、障害者社員のコミュニケーションスキルの発動に対する強化となる。また、練習の機会のきっかけづくりのための支援者社員の支援スキルの発動は、障害者社員のコミュニケーションスキルの発動のきっかけとなり、障害者社員のコミュニケーションスキルの発動は支援者社員の支援スキルの発動に対する強化となる。このように互いの行動がきっかけとなり、強化となり、互いのスキルの向上を支援していく環境づくりが、このプログラムの大きなポイントの１つであった。

一例として、頼みごとのスキルをあげて説明する。

障害者雇用事業所において、よく聞かれる頼みごとに関しての相談内容に、「相手の都合を考えず話しかけてくる」「状況説明だけで何をして欲しいかはっきり言わない」「断られると怒る、落ち込む」といったものがある。パートナー研修においては、この問題の背景には、相手の状況や気持ちを察することが苦手といった社会的認知の課題といった障害特性があること、だからこそ、支援者自身がそれらを言葉にして伝えることが必要であることについて説明をする。また、支援者社員自身に、SST 体験として「気持ちを伝えるスキル」「頼みごとをする」のトレーニングを行う。さらに、支援者自身が行動のモデルを具体的に示すこと、できている行動、維持したい行動についてはきちんと強化した上で、スモールステップで行動形成を支援していくことの効果等についての説明を行う。

SST 研修の冒頭では、職業生活においては頼みごとをすることが必要な場面があること、必ず応じてもらえるわけではないが、前向きなやり方で頼みごとをすれば、ストレスも少なくてすみ、頼みごとにも応じて

もらいやすくなるといったスキルを学ぶ意義の説明を行う。その後「頼みごとをするスキル」の３つのステップ、①相手の顔を見る、②相手にしてほしいと思うことを正確に話す、③そうしてもらえるとどう感じるか相手に伝える、を踏んでスキルトレーニングを行う。この SST 研修は、障害者社員にとってはスキルを学ぶ場であり、支援者社員にとってはスキルの教え方を学ぶ場となる。研修という非日常的な場面で相手の行動を観察することにより、障害者社員にとっても、支援者社員にとってもさまざまな気づきがもたらされることもある。この経験があってこそ、パートナー研修で学んだ知識がより深いものとなり、パートナー研修で学んだ知識があってこそ、SST 研修で行われている支援や障害者社員の変化の意味がより理解できるようになる。

障害者社員は、次の SST 研修までに、宿題として出されたスキル練習を日常生活場面で行う。障害特性やそれに対する対応、行動形成・変容のための理論や技法について学んだ支援者社員は、意識的な練習の機会の確保、練習に対するフィードバック等により、それを支援することにより、スキルの般化を促進する。また、支援者社員自身も、障害者社員の行動により困った時等は、そういう行動により、自分がどのような気持ちになったかを伝え、自分のために次からはどういう行動をとって欲しいかを具体的に頼むことにより、スキルを発動する。それにより、障害者社員の問題行動が改善されれば、支援者社員の行動は強化されるし、また、障害者社員にとっては、スキルの観察学習の機会となる。このように互いの行動がきっかけとなり、強化となる、この流れを作ることにより、本プログラムの効果が発揮されるようにした。

参加者の目標を決めるために、SST では参加者の「こうなりたい」を引き出します。
参加者のニーズはどこにあるのだろうか？しかし、ニーズがそのまま目標になるわけではありません。
ニーズを満たす過程にある目印としての目標を立てるために参加者の話に耳を傾けましょう。

「将来の夢、希望」「こんなことがしたい」
「〇〇さんみたいになりたい」

本人の希望、欲求。
本人が「こうなりたい」を聞きましょう。
援助者が「こうなってほしい」とは区別。

↓

将来の夢を達成するために、1 年後（半年後）どんなことが出来るようになっていたらいいだろう？

本人の気持ちを確かめて、批判や否定はしないで聞いてみよう。

↓

「出来るようになっている」ために乗り越えるべきハードルはありますか？

ニーズを具体的な目標に変える大事なポイント。自分の欲求と現実のギャップを探そう。

↓

どんなことが出来るようになっていたらいいだろう？

具体的な「行動」になるように、「～をしない」から「～をする」へ。とにかくたくさん出してみよう。必ず対人的課題があるはず！

↓

出来るようになるためのスモールステップ（SST で取り扱える課題）

①＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　④＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

②＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　⑤＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

③＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　⑥＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

SST 普及協会認定講師
佐藤珠江氏作成資料

図 1-2　参加者の目標を決めるためのアセスメントシート

第2節　SST 研修

第１節でも述べたように、本プログラムにおいては、SST 研修をスキルに対する気づきをもたらす「学習」の場、SST 研修以外の時間を学んだスキルの「実践」の場として位置づけている。SST は非常に優れた支援技法であるが、月に１度の SST 研修だけで効果を上げることはできない。これは、医療機関で行われている週１回という標準的なペースでも同様である。メンバーが圧倒的に多くの時間を過ごす、SST 以外の日常生活場面におけるスキル練習なしには、学んだスキルを実際の生活の場で活用できるようにすることはできない。

SST の効果を日常生活に般化させるために必要なのが周囲の支援であり、周囲の支援力を高めるためにパートナー研修を実施した。本節では SST 研修について、第３節においてパートナー研修について記述する。

１　カリキュラムメニュー

基本プランの SST 研修は、オリエンテーションを含め、7 回の実施とした。ベラックらの著書には、9 つの領域にわたる技能群にグループ分けされたカリキュラム、スキルを教えるための手引きとなる「カリキュラム用技能シート」が示されている（図 1-3）。これをもとに、アセスメント面接で把握された個人及びグループ、事業主のニーズ等を踏まえ、カリキュラムメニューを策定した。（カリキュラムメニュー例を図 1-4 に記載した。）

試行協力者全員には、就業生活において必要となるコミュニケーションスキルの向上という共通目標があったため、取り扱うスキルについては概ね共通していた。

ベラックらによる分類で言う「４つの基礎的な技能」は全てのスキルの「礎石」となるものなので、必ず何らかの形で取り扱うこととした。「うれしい気持ちを伝える」スキルについては、いずれの試行先においてもオリエンテーション時に実施し、「頼みごとをする」「相手の言うことに耳を傾ける」についてもカリキュラムメニューに組み入れ実施した。「不愉快な気持ちを伝える」については、カリキュラムメニューに組み入れていない場合もあったが、例えば「頼みごとをする」際に、「連絡もなく遅れて来られると不安になります。今度から事前に連絡をいただけると助かります。」等と、スキルを発動する際のステップに「不愉快な気持ちを伝える」スキルを組み入れるかたちで実施した。

その他、自己主張技能群、対立の処理技能群、就労関連技能群等より、「知りたいことについて質問をする」「話し合って折り合う」「口論せずに相手の意見に同意しないでおく」「問題解決」のスキル等も取り上げることが多かった。試行先により、優先順位が異なっていたことや、グループのメンバー構成等によっては、１つのスキルを複数回取り扱うこともあったため、カリキュラムメニューは少しずつ異なっていた。

4つの基礎的な技能

うれしい気持ちを伝える/頼み事をする/相手の言うことに耳を傾ける/不愉快な気持ちを伝える

会話技能群

相手の言うことに耳を傾ける/初めて会う人や特に親しくない人を相手に会話を始める/質問をして会話を続ける/話題になりそうなことを話して会話を続ける/気持ちを話して会話を続ける/会話を終える/会話に加わる/相手の話題についていく/誰かが話題を逸らしたときにどうするか/自分の言いたい要点を伝える/相手の言っていることがわからないときどうするか

自己主張技能群

頼み事をする/頼みを断る/苦情を言う/苦情に応じる/不愉快な気持ちを伝える/怒りの気持ちを伝える/知りたいことについて質問する/怖い気持ちを伝える/助けを求める/自分が望まない助言など(忠告や悪い誘い)への対応

対立の処理技能群

話し合って折り合う/ストレス状況から離れる/口論せずに相手の意見に同意しないでおく/事実に反した非難に対応する/謝る

地域生活技能群

自分のなくした物をさがす/誰かが自分の物を持っていると思ったときどうするか/プライバシー(自分だけの時間や内緒話)をもちたいと頼む/自分の思い込みについて確かめる/不衛生な行動に対して意見する/品よく食事をする

友達付き合いとデートの技能群

うれしい気持ちを伝える/ほめる/ほめ言葉を受け入れる/共通の関心事を見つける/デートに誘う/デートを終える/好意を伝える/望まない性的関係の誘いを断る/パートナーにコンドームを使うように頼む/危険な性行為を迫られたときに断る

健康維持技能群

電話で診察の予約をとる/薬について質問する/健康上の心配事について質問する/薬の副作用について相談する/薬の量を変えてもらえるよう頼む/自分が情報を得た新しい薬について質問する/痛みなどのからだの症状を伝える

就労関連技能群

求職面接を受ける/仕事ぶりについて意見を求める/上司からの注意に対応する/言葉による指示に従う/仕事場で会話に加わる/問題解決

アルコール・薬物乱用を避ける技能群

誘われたときに,酒・薬物の使用以外のことを提案する/家族や友人に薬物や酒を勧めないでほしいと頼む/見知らぬ人や売人に対応する

(「わかりやすいSSTステップガイド下巻」より抜粋)

図 1-3　9つの技能群とスキル

A 社

☆SST カリキュラム☆

グループ目標
現在の職場で信頼されて
長く働こう

第 1 回:「問題解決のスキル」
第 2 回:「積極的傾聴のスキル」
第 3 回:「積極的傾聴のスキル
＋バックアップスキル」
第 4 回:「頼みごとをするスキル」
第 5 回:「頼みごとをするスキル
＋バックアップスキル」
第 6 回:「職場で他者の意見に対して
効果的に応えるスキル」

B 社

☆SST カリキュラム☆

グループ目標
職場で役立つ対人課題の対処を学び
仕事で支えあう関係を作ろう

第 1 回:「積極的傾聴のスキル
＋バックアップスキル」
第 2 回:「頼みごとをする
＋バックアップスキル」
第 3 回:「知りたい事について質問する」
第 4 回:「問題解決のスキル」
第 5 回:「話し合って折り合う/保留する」
第 6 回:「不愉快な気持ちを伝える」

図 1-4 カリキュラムメニュー例

2 実施方法

研修については、障害者社員を SST セッションのメンバーとし、図 1-5 に示したステップ・バイ・ステップ方式の SST に従って実施した。なお、支援者社員については見学参加とした。

社員研修の枠内で負担なく実施できるよう、実施時間は 1 時間、実施頻度は月 1 回を標準モデルとしたが、試行協力先の状況等により、月 2 回の実施とした場合もあった。

研修講師にあたるリーダーとその補助者であるコ・リーダーについては、SST 普及協会認定講師と当センターの研究員が担当したが、支援者社員にコ・リーダーを担当してもらった試行先もあった。

また、テキストについては、ベラックらのカリキュラム用技能シートをもとに、認定講師が作成したものを使用し、シートに記載された指導計画等を参考に研修を実施した。(一例として、「相手の話に耳を傾ける」のテキストについて、両者のものを図 1-6、1-7 に掲載)

SST のステップ

1. 技能を学ぶ意義の明確化。
2. 技能のステップについての話合い。
3. ロールプレイを用いて技能をモデリングし、参加者とともに振り返る。
4. グループの参加者に同じ場面でロールプレイしてもらう。
5. 正のフィードバックをする。
6. 修正のフィードバックをする。
7. 同じ場面でその人にもう一度ロールプレイしてもらう。
8. さらに、フィードバックをする。
9. 4～8の手順に従ってほかの参加者もロールプレイし、正のフィードバックをする。
10. 宿題を設定。

（「わかりやすい SST ステップガイド上巻」より抜粋）

図 1-5　ステップ・バイ・ステップ方式による SST セッションの進め方

解説:会話中には,あなたが相手の言うことにずっと耳を傾け注意を払っているということを相手に示すことが大切です。耳を傾けてくれていることがわかると,相手の人は会話をもっと続けたいと思うようになります。相手に関心をもっていることを伝えるためには,具体的な技能がいくつか必要です

技能のステップ:

1.相手の顔を見る。
2.うなずいたり,「うんうん」「はい」「そうだね」などとあいづちをうち,あなたが耳を傾けていることを示す。
3.相手の言ったことを繰り返す。

ロールプレイ場面の例:

1.好きな趣味について相手が話していることに耳を傾ける。
2.好きなテレビ番組について相手が話していることに耳を傾ける。
3.グループホームでのルールについてスタッフが話していることに耳を傾ける。
4.あなたの薬について主治医が話していることに耳を傾ける。
5.最近あった出来事について友達が話していることに耳を傾ける。

この技能を教えるときに注意すること:

1.ロールプレイは2人組で行います。1人がある話題についてまず話し,この技能を練習する人はこのステップに従うようにしていきます。
2.相手が話しているときに注意を払うのが難しいメンバーも少なからずいます。初めてこの技能を練習するときには,ロールプレイを短くしたり(30秒以内)単純にすることが大切です。

（「わかりやすいSSTステップガイド下巻」より抜粋）

図 1-6 「相手の言うことに耳を傾ける」カリキュラム用技能シート

SST 普及協会認定講師
佐藤珠江氏作成テキスト

「相手の話に耳を傾ける」

このスキルを使うことで「相手によく聞いている」と示せるとともに、相手の言っていることをよく理解することにも役立ちます。就労の現場では、あなたがしっかりと指示を聞いていると示すことはとても重要ですね。

また相手の言葉を大切にすることは相手に信頼してもらうために大切です。

「相手の話に耳を傾ける」スキルのステップ

① 相手の顔を見る

② うなずいたり、あいづちをうつ（はい、そうですね、など）

③ 聞いたことを繰り返す

→★ 大事な点（時・場所・数・物・誰が・誰に）

★ 相手の気持ちの受け止め（そう、それは＿＿だったわね。）等

★ 話を聞いて感じたこと。（＿＿＿＿ですね。）等

→相手の話の大事な点、言いたいことを理解したと伝わり、話している当人にとっては「わかってもらえた」という気持ちが起きるでしょう。

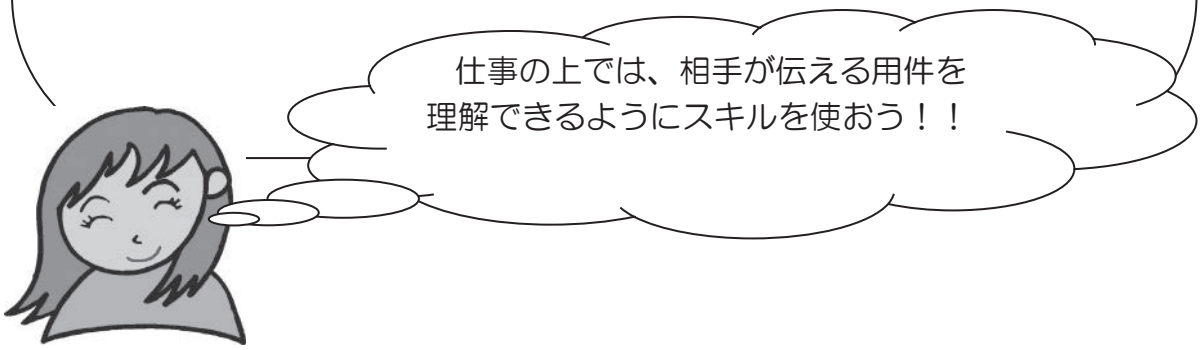


図 1-7 SST 研修で使用したテキスト例

3 実施上の工夫

先にも述べたとおり、SST 研修自体は一般的なステップ・バイ・ステップ方式の SST セッションで実施したため、セッションの進め方の詳細等については、章末に記載した参考文献等を参照されたい。

本項では、職場で社員研修として SST を実施する場合のメリット、デメリットを踏まえ工夫した点について記載する。

（1）ロールプレイ

SST 研修を実施する場合、グループの人数が多くなると、1 人ずつのロールプレイに割くことのできる時間が短くなってしまうという問題が生じる。そこで、適正人数とされる 8 名を超えるグループとなった場合は、講義や振り返りの時間のみ全員で一斉に実施し、ロールプレイの時間は小グループに分かれて実施する等の工夫を行った。また、事業主及び対象者の希望により、ロールプレイを行うメインメンバーとロールプレイは行わないサブメンバーに分けて実施する方法をとることもあった。

ロールプレイについては、職場でそのスキルの発動が必要とされる場面についての情報を事前に集め、汎用性が高くなるよう、できるだけニュートラルかつシンプルな場面設定で実施した。例えば、「頼みごとをする」スキルでは、いつ、誰に、どんな頼みごとをするなどと細かく場面を限定したり、また、月に一度くらいしかないような頼みごとの場面で練習したりすると、実践の機会が乏しくなってしまう。そこで、「仕事を行う上では、誰かに何かを教えてもらったり、手伝ってもらったりすることがよくあります。教えてください、手伝ってくださいというのも頼みごとです。」という導入を行った後、きわめてシンプルかつ端的なモデルを示し、それぞれのメンバーにロールプレイを実施してもらった。また、場面設定については、日常的によくそのスキルが必要とされる場面を数種類用意し、対象者の状況により難易度を変えてロールプレイを実施した。こうすることにより、リーダーのマスタリーモデルのみならず、メンバーのコーピングモデルをより多く観察機会を与え、観察学習の効果を高めることを狙いとした。また、障害者の中には、状況判断力の課題から、スキルが発動できないということが多々あるが、日常生活における場を研修に持ち込み、ロールプレイを実施することにより、スキル発動の判断を補完し、研修以外の場におけるスキルの実践の促進を図るよう心がけた。

また、ロールプレイで正のフィードバックの後に実施する修正のフィードバックでは、話の内容や言い方といった言語的行動と視線や表情、声の大きさといった非言語的、言語随伴的な行動に重きをおいて実施した。メラビアンの法則でも知られるように、人の情報処理は、何を言われたかという言語情報よりも、表情などの視覚情報や口調や話す速度等の聴覚情報に大きく左右される。そして、特に発達障害を有する者の中には、話の内容には問題はないのに、視線や表情、声のトーンや大きさといったことがうまくコントロールできず、不自然な印象を与えてしまったり、時には相手に不快な印象を与えてしまったりして、人間関係に問題をきたす者も少なくない。そういった障害者が少し、視線の合わせ方や姿勢を変える、声のトーンや大きさを調整するだけで、コミュニケーションの際の印象は一変する。こういった変化を修正のフィードバック前後のロールプレイで他のメンバーは目の当たりにし、その印象の変化を正のフィードバックとしてロールプレイを行ったメンバーに伝える。この繰り返しにより、観察学習はさらに促進され、また、望ましい行動も強化される。さらに、見学参加していた支援者社員が、メンバーの言動において不足している点や過剰な点についてのアセスメントの機会や指導・支援のヒントを得るきっかけとなることもあった。

（2）宿題の設定

職場における「実践」を促すために、毎回、研修終了後には各自に宿題シート（図 1-8 参照）をもとに宿題を出した。この際、各メンバーに対し、スキルを発動する際のポイントを「あなたのチャレンジポイント」欄に記載してもらった。このポイントについては、ロールプレイにおける修正のフィードバックをもとに、話の内容や言い方といった言語的行動と視線や表情、声の大きさといった非言語的、言語随伴的な行動をセットで出す場合もあれば、後者のみとする場合もあった。理由は、前項でも述べたとおりだが、それに加え、非言語的・言語随伴的な行動については、その回の研修で学んだスキル以外のコミュニケーションスキルについても共通するポイントとなることが多いことにある。練習やそれに対する強化は得られれば得られるほどスキルの般化は促進される。特定のスキルのみならず、多くのスキルを発動する際のポイントを宿題のポイントとすることにより、支援者社員はスキルが発動された時のみならず、そのポイントが実践できた時に強化を与えることができる。

また、メンバーの職場での様子を聞き取り、時と場面を設定し、宿題の実行を求めたり、また、メンバー同士を練習相手とした宿題を設定したりし、宿題実行の機会を確保するよう工夫した。

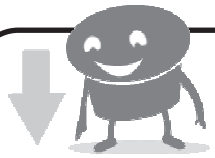
SST 普及協会認定講師
佐藤珠江氏作成シート

「相手の話に耳を傾ける」

あなたのチャレンジのポイント　　氏名（しめい）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

使った日　　月　　日（　　）　　使った相手	
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した
どれくらいうまくできたと思いますか？　【１００点満点で　　点だった】	

使った日　　月　　日（　　）　　使った相手	
使ったステップ	□相手を見た □タイミングよくうなずいた　□あいづちを打った □相手が言ったことを繰り返した
どれくらいうまくできたと思いますか？　【１００点満点で　　点だった】	



コメント

図 1-8　宿題シート

第3節　パートナー研修

パートナー研修は、2 種類のものを実施した。1 つは当初より実施していたもので、SST 研修とは別日に 1 時間から 1 時間半程度で、SST の背景となる理論や技法、障害特性に応じた支援についての学びの場としての講義及び SST のメンバー体験を実施した。また、平成 24 年度については、実践的な知識やノウハウを提供するため、これに加え、SST 研修実施直後に、その日の SST の解説等を行い、その充実を図った。加えて、研修において出される質問等に対し、アクションラーニングの手法を用いた取り組みを実施した。

1　講義

SST の効果を発揮するためには、メンバーの生活環境も SST のグループ同様、支持的な環境とする必要がある。ベラックらは、統合失調症患者の支持的なスタッフや家族の特徴として、「統合失調症や行動修正、SST についての知識がある」、「コミュニケーション技能をうまく使える」、「技能の使用に対し、促しと強化ができる」、「チームワーク」を挙げている。また、居住・入院プログラムに、社会的学習が進む環境を織り込むためには、全てのスタッフに SST の基本的な考え方や技法を教えることが必要としている。そして、その要点として、「社会的学習理論およびモデリング、ロールプレイなどの技能の実演、正のフィードバックと修正のフィードバック、自然な環境への般化」を挙げている。

そこで、本プログラムにおいては、SST 普及協会認定講師の協力のもと、ベラックの著書にある内容にいくつかの項目を追加した講義を実施した。なお、試行協力先で雇用されている障害者社員、支援者社員の状況等にあわせて、講義の内容やその順番等については変化を持たせて実施したため、表 1-2 には共通して実施した講義内容を記載した。いずれも障害者の就業支援者の育成に係る研修等で取り扱われているものばかりであるが、本研修においては、特に、障害特性とコミュニケーションの問題、それに対してどのような支援方法があるかということに重点を置いた内容とした。

表 1-2　パートナー研修で行った講義の主な内容

SST 関連テーマ	障害関連テーマ
・SST 概論 ・生活技能 ・社会的学習理論 　モデリング 　強化 　行動形成 　過剰学習（反復学習） 　般化 ・行動分析	・認知機能障害 ・障害特性とコミュニケーション 　精神障害 　発達障害 　知的障害 ・障害特性に応じた支援技法 　精神障害 　発達障害 　知的障害

また、各回の講義の内容に絡めて質問として出される日常の支援の中での課題、悩みについて、問題解決的な志向で取り扱っていった。SST は認知行動療法の 1 つであり、この問題解決的な志向による取り組みは認知行動療法の 6 つの原則のひとつであるが、この枠組みをパートナー研修にも取り入れた。「今、ここにある」問題に焦点を当て、どのような要因がその問題を持続させているのかを、講義に盛り込んだ行動分析・課題分析の手法を用いてアセスメントする。そして、現実的な行動目標を立て、その目標を達成することで問題の解決を目指す。SST 研修では、スキルの練習についての宿題が出されるが、パートナー研修においても、そこで立てられた行動目標についての実行を、支援者社員に対する宿題とした。また、障害者社員のスキル練習に対する具体的な支援方法を宿題とすることにより、障害者社員のコミュニケーションスキルと支援者社員の支援スキルのトレーニングが同時に行われるよう、互いの行動が互いの行動のきっかけとなり、強化となるよう工夫した。

2 SST 体験

講義の後には SST のメンバー体験も取り入れた。テキストについては、SST 研修で使用したものよりも簡略化したものを使用し、基本的にはステップ・バイ・ステップ方式で実施した。支援者社員として効果的に発動することが期待される「相手の良いところを効果的に伝える」、「頼みごとをする」、「問題解決」などのスキルをテーマとし、支援者社員自身が、さらに「コミュニケーション技能をうまく使える」ようになることを主な目的として実施した。

3 SST 研修後のレクチャー

その日の SST セッションのねらいや指導上のポイント、出された宿題に対する支援方法についてのレクチャーを中心に実施した。モデリング、正のフィードバックによる強化等の理論を学んだ後、それが実際に効果を発揮する場面を見てもらった後に、さらに解説を加えていくことにより、知識の深まりを支援することともに、「技能の使用に対し、促しと強化ができる」ようになること、SST チームとして共通認識、チームワークを持って、障害者社員のスキルトレーニングを支えてもらうことを目的として実施した。

【文献】

ベラック A.S・ミューザーK.T・ギンガリッチ S・アグレスタ J，熊谷直樹・天笠崇・岩田和彦（訳）：わかりやすい SST ステップガイド第２版，星和書店（2005）[Bellack,A.S., Mueser,K.T., Gingerich, S., & Agresta, J. : Social Skills Training for Schizo-phrenia: A step-by-step Guide Second edition, The Guil-ford Press (2004)]

舳松克代監修：SST テクニカルマスター，金剛出版（2010）

第２章

ジョブコミュニケーション・
スキルアップセミナーの実際

第2章　ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの実際

ここでは、のべ 11 カ所の事業所の協力を得て実施したセミナーの試行内容及び結果について報告する。

平成 23 年度においては、プログラムの試作に併行して、2 社 5 事業所と就労継続支援 A 型事業所 1 カ所にて試行実施を行った。プログラムの効果や課題等については、SST 研修で学習したスキル活用度に対する自己評価及び他者評価の変化、アンケート調査の結果をもとに検討した。

平成 24 年度においては、前年度の試行結果等を踏まえ、修正を加えたものを試作プログラムの基本プランとして、2 社 2 事業所において実施した。さらに、基本プランの応用編として、昨年度の試行協力 1 社 1 事業所と就労継続支援 A 型事業所 1 カ所においてフォローアップ研修を実施。また、障害者社員と支援者社員が 1 名ずつ雇用されている事業所における個別 SST 研修の試行を実施した。これらの試行結果については、障害者社員及び支援者社員の具体的な行動及び認知の変化を事例報告としてとりまとめることにより、プログラムの効果や課題等についての検討を行った。

第1節　平成 23 年度の試行

1　試行実施の概要

（1）事業所ごとの試行実施条件の違い

平成 23 年度においては、条件の異なる 3 社 6 事業所の協力を得て、試行を実施した。以下、主な条件の違い及びそれを踏まえた試行実施の際の工夫点について述べる。

イ　SST 研修のグループの構成要素

試行先ごとの研修対象者一覧を表 2-1 に記した。

SST 研修については、A 社においてはａ～ｄの事業所ごと、B 社については、その日の業務の都合により 2 つのグループに分かれて実施した。なお、グループ分けは固定されたものではなく、メンバーの組み合わせは毎回異なっていた。C 社については一度にまとめて実施した。

特例子会社等で障害者社員を対象とした社員研修を集合研修として実施する場合、全員参加の一斉研修方式で実施する場合が多い。平成 23 年度の試行協力先においても、同一事業所における社員研修については、全員参加としたいという共通の希望に基づき、一斉研修として実施した。その結果、各試行先において、知的、発達、精神、身体全ての障害者を SST 研修の対象者とすることとなった。しかしながら、精神障害者が多数を占める B 社と C 社に対し、知的障害者と発達障害者が 8 割近くを占める A 社といった特徴があった。また、4 つの事業所に分かれて SST 研修を実施した A 社においては、事業所ごとにグループメンバーの質的な構成要素が異なっていた。

表 2-1　平成 23 年度の研修対象者一覧表

		A社				B社	C社
		a 事業所	b 事業所	c 事業所	d 事業所		
障害者社員		16名	16名	5名	5名	15名	19名
	知的障害	5名	5名	5名	4名	2名	2名
	発達障害	10名	3名	0名	1名	2名	1名
	精神障害	1名	7名	0名	0名	7名	13名
	身体障害	0名	1名	0名	0名	4名	3名
支援者社員		6名	3名	1名	1名	4名	4名

※表内数字は開始当初の人数
　支援者社員のうちＡ社ｂ事業所１名、Ｂ社４名は障害を有す
　このほか、雇用管理者等数名が参加

ベラックらによると、グループの理想的な人数は 4〜10 名とされているが、一斉研修方式で実施したことにより、A 社の a 事業所と b 事業所、C 社においては、グループ規模が一般的に適正とされる上限人数を超えていた。このうち A 社においては、全員を同じ立場で受講させたいというニーズであったが、C 社は、障害特性等により質問への対応やロールプレイ参加等が難しい一部の社員については見学参加としたいこと、また、自他ともに SST によるコミュニケーションスキルの向上を強く希望する者を障害者社員のコーピングモデルとして育てていき、次につなげていきたいというニーズがあった。
後者のニーズに対しては、毎回ロールプレイを実施するメインメンバーとそれ以外のサブメンバーに分けて実施することにより対応した。この方法においては、サブメンバーについては、観察学習が中心となってしまい、SST の効果が十分に発揮されないという大きなデメリットはあるが、それぞれが負担のない形で社員研修としての SST に参加できるというメリットもあった。

前者のニーズに対しては、通常の SST と同様、研修を受講する障害者社員全員に同じ立場のメンバーとして参加してもらう方法をとった。この方法では、全てのメンバーは同等に学習の機会を得ることができるといった点では平等性が確保されるが、通常の SST セッションよりも参加メンバーが多くなるグループにおいては、発言の頻度やロールプレイの時間が少なくなるという欠点がある。そこで、その欠点を補完するため、A 社の a 事業所及び b 事業所においては、以下のような工夫を行った。

発達障害をベースに持つメンバーが半数以上を占める a 事業所においては、スキルの意義解説等の言葉による説明を必要最小限にとどめ、なるべく多くのモデルを見て学ぶことができる機会を増やす構成とした。ひとり一人のメンバーは全員の前で順番にロールプレイを行い、リーダー、コ・リーダー、そして他のメンバーからのフィードバックを受ける。普段から、ともに過ごす時間が長く、参加者同士が互いに興味・関心を持ち合っている関係があったこと、参加者の多くが集中力を保って他者のロールプレイを観察することが可能であったこと等から、この方法を採択した。

これに対し、障害特性にばらつきがあり、また、職種も働く場所も異なり、日常生活においてほとんど接点のない人同士も少なくない b 事業所については、数名程度の小グループに分かれてロールプレイを実施した。グループは、なるべく互いがコーピングモデルとなり得るような構成とし、また、それぞれの小グループに、コ・リーダー、支援者社員が進行役として入り、リーダーは各グループに対するスーパーバイズを行った。また、グループに分かれたロールプレイ実施後、各グループにおける代表者等が、全員の前でロールプレイを実施することにより、全員で学びを分かち合う等の工夫を行った。

表 2-2　SST 研修受講者の参加スタンス

SST 研修受講者の参加スタンス	A 社	B 社	C 社
全員が同じ立場で参加	○	○	
メインメンバーとサブメンバーに別れて参加			○

ロ　SST 研修の実施頻度

障害者社員に対する定期的な社員研修を実施している事業所においては、1 回 1 時間、月 1 回のペースでの実施が多いことから、SST 研修については、これを基本プランとし、A 社、B 社についてはこの頻度で実施した。しかしながら、「通常の事業所に雇用されることが困難な障害者につき、就労の機会を提供するとともに、生産活動その他の活動の機会を通じて、その知識及び能力の向上のために必要な訓練等を供与する」ことを目的としている就労継続支援 A 型事業所である C 社においては、コミュニケーションスキルが一般就労に向けた課題となっている対象者が多かったこと、一般就労に向けた教育・訓練の一環として実施時間が確保しやすく、先方の強い希望があったことから月 2 回の実施とした。なお、いずれの試行先においても実施時間は 1 時間とした。

ハ　パートナー研修の実施方法

本研究においては、2 年間の試行を通じて、SST の背景的理論や障害特性等に関する講義や SST のメンバー体験等を行う研修を SST 研修とは別日に月 1 回、また、平成 24 年度にはそれに追加して、SST 研修の直後に、その日の SST のセッションについての解説等を行う研修をあわせて実施し、これを試作プログラムの基本プランとした。B 社については通常の勤務時間内に実施したが、A 社の a ～ c 事業所については、勤務時間内に支援者社員が職場を離れることが難しかったため、勤務時間外の実施とした。A社の d 事業所及び C 社については、定期的にまとまった時間を確保することが難しかったため、SST 研修の前後の時間を小刻みに使った実施を基本とした。また、試行協力先の希望により、A社、B社については、原則、支援者社員全員をパートナー研修の対象としたが、全員が同時に時間をとることが難しかったC社については、主に一般就労を目指した教育・訓練を担う 2 名を対象とした。

表 2-3　パートナー研修の実施方法

		実施頻度	実施日・時間				対象となる支援者社員	
			SST 研修と		勤務時間			
			別日	同日	内	外	全員	一部
A社	a事業所	月１回	○			○	○	
	b事業所	月１回	○			○	○	
	c事業所	月１回	○			○	○	
	d事業所	月１回		○	○		○	
B社		月１回	○		○		○	
C社		月２回		○	○			○

ニ　その他

SST 研修の講師であるリーダーについては、A 社の a オフィス及び B 社を佐藤珠江 SST 普及協会認定講師、A 社の b オフィスを千葉裕明 SST 普及協会認定講師、その他については当機構の研究員が担当した。また、認定講師がリーダーを担当した SST 研修については、研究員がコ・リーダーを担当し、研究員がリーダーを担当した SST 研修については、支援者社員及び就労支援関係機関職員がコ・リーダーを担当した。また、A 社の a～c 事業所及び B 社のパートナー研修については佐藤珠江講師、A 社の d 事業所及び C 社のパートナー研修については研究員がそれぞれ研修の講師を担当した。

表 2-4　研修講師

		SST 研修					パートナー研修	
		リーダー		コ・リーダー				
		認定講師	機構研究員	機構研究員	支援者社員	関係機関職員	認定講師	機構研究員
A 社	a 事業所	○		○			○	
	b 事業所	○		○				
	c 事業所		○			○		
	d 事業所		○		○			○
B 社		○		○			○	
C 社			○		○			○

（2）効果測定

本プログラムの効果、妥当性等を検討するために、受講者に対していくつかのアンケート調査を実施した。（表 2-5）

イ　スキル活用度自己評価及び他者評価

平成 23 年度の試行においては、主として、スキル活用度自己評価と他者評価をもとに、プログラムの効果を検討することとした。

スキル活用度自己評価については、ある特定の場面における自己効力感の変化を検討するという視点で活用した。認知行動療法は、人は認知的要因である思考、信念などを自分自身でコントロールする能力を有すること、その能力に働きかけ、自己効力感（セルフ・エフィカシー）を増すことで行動変容が得られるという考えをもとに発展してきたものであり、自己効力感は、行動の変容の有用な認知的変数とされる。これを測定する標準化された質問紙として、「一般性セルフ・エフィカシー尺度（GSES）」がある。16 項目の質問に対し、「はい」か「いいえ」で回答する質問紙であり、これには一般用と児童用とあるが、知的障害を有する者の中には、一般用の質問項目の全てについて正しく理解、判断し、回答することが難しい者もおり、一方、容易な表現で質問文が記載されている児童用については社会人には妥当ではない質問項目もあった。そこで、平成 23 年度の試行においては、ある特定のスキルが必要とされる場面でどれだけそのスキルがうまく使えるかという特異場面的自己効力感を測る質問紙を作成し、これによりのその変化を測定した。質問紙は、ベラックらによる「生活技能の活用度自己評価（Social Skills Effectiveness Self-Rating Scale）」（図 2-1）をよりシンプルにした 5 段階評定の質問紙（図 2-2）を作成し、使用した。実施時期は、該当するスキルを学習する SST 研修の実施前後及び全プログラム終了約 1 ヶ月後の計 3 回とした。

スキル活用度他者評価については、障害者社員の行動に対する支援者社員の評価を測定するものとして活用し、プログラムの実施前後のその変化を測定した。なお、質問紙については、スキル活用度自己評価用紙の文言を一部変更し、同じく 5 段階評定を求める質問紙を作成した。(図 2-3)　実施時期は、オリエンテーション時、全プログラム終了約 1 ヶ月後の計 2 回とした。

生活技能の活用度自己評価 (Social Skills Effectiveness Self-Rating Scale)

参加者: _____　　日付: ____年____月____日

スタッフ: _____

評価時期　☐開始時　☐3カ月　☐6カ月　☐12カ月
☐その他_____

生活技能	この技能を使用する必要がある状況例	その技能が必要になる場面でどのくらいうまくできると思いますか？ 1 =全くうまくできそうにない 2 =少しはうまくできる 3 =まあまあうまくできる 4 =かなりうまくできる 5 =非常にうまくできる
		1　2　3　4　5
		1　2　3　4　5
		1　2　3　4　5
		1　2　3　4　5
		1　2　3　4　5
		1　2　3　4　5
		1　2　3　4　5

(「わかりやすいSSTステップガイド下巻」より抜粋)

図 2-1　ベラックらによる生活技能の活用度自己評価

スキル活用度自己評価

氏名：　　年　　月　　日

□研修開始時　□研修終了時　□その他(　　)

生活技能	その技能が必要になる場面でどのくらいうまくできると思いますか？ 1=全くうまくできそうにない 2=少しはうまくできる 3=まあまあうまくできる 4=かなりうまくできる 5=非常にうまくできる
「頼みごとをする」	1　2　3　4　5

図 2-2　本試行で使用したスキル活用度自己評価

スキル活用度他者評価

評価者

対象者：　　年　　月　　日

□研修開始時　□研修終了時　□その他(　　)

生活技能	その技能が必要になる場面でどのくらいうまくできると思いますか？ 1=全くうまくできそうにない 2=少しはうまくできる 3=まあまあうまくできる 4=かなりうまくできる 5=非常にうまくできる
ポジティブな気持ちを伝える	1　2　3　4　5
頼みごとをする	1　2　3　4　5
相手の話に耳を傾ける	1　2　3　4　5
話し合って折り合う	1　2　3　4　5
不愉快な気持ちを伝える	1　2　3　4　5
「問題解決」	1　2　3　4　5

図 2-3　本試行で使用したスキル活用度他者評価

ロ　終了時アンケート

全研修終了後、約１ヶ月経過した時点で、SST 研修受講者に対し研修の総括を実施した。そこでは、研修の目的、学習したスキルについての確認、ステップ・バイ・ステップ方式の SST の手順等についての説明を行い、終了時アンケート等を実施した。障害者社員に対するアンケートについては、SST 研修、SST 研修で学んだスキル、ステップ・バイ・ステップ方式の SST の各手順の有用性に対する評価について 5 段階評定を求める質問項目を中心に構成し、最後に受講の感想等について自由記述欄を設け、作成した。支援者社員に対するアンケートについては、パートナー研修の有用性を評価する質問項目と自由記述欄を設け、作成した。

ハ　その他

障害者社員については、スキル活用度自己評価用紙に、「今日の感想」を記入する自由記述欄を設け、SST 研修終了後に記入を求めた。また、事業主及び支援者社員等については、同様の感想を適宜、口頭で求め、また、プログラム終了後、事業主に対するインタビューを実施した。

表 2-5　効果測定の実施時期

	実施時期			
	オリエンテーション時	ＳＳＴ研修(各回)		全研修終了 1ヶ月後
		前	後	
スキル活用度自己評価		○	○	○
スキル活用度他者評価	○			○
終了時アンケート				○
SST研修感想			○	○
パートナー研修感想				○

※Ａ社とＢ社については全ての項目について実施、Ｃ社については一部項目のみ実施。
　パートナー研修に対する感想聴取については適宜実施。

（３）試行実施事業所概要

Ａ社は、平成 18 年に設立された特例子会社で、試行を開始した平成 23 年 5 月の時点では、従業員 64 名うち 54 名の障害者が雇用されていた。障害者社員が従事する業務は、社内メール便、休憩室等のメンテナンス、経理事務など多岐にわたり、勤務場所も、都内 3 事業所のほか、名古屋、京都、大阪、福岡の事業所と全国に分かれる。このうち、今回の試行については、表の a～d 事業所に該当する東京の 3 つの事業所、1 つの地方事業所にて実施した。a 事業所と b 事業所については、雇用されている障害者の数は同数であるが、発達障害者と知的障害者が中心に雇用されている a 事業所に対し、b 事業所では、精神障害者が過半数を占め、知的、発達、身体障害者が満遍なく雇用されている。また、a 事業所では、出退勤場所は同一の場所であり、職場内で時間共有する機会が比較的多いのに対し、b 事業所では、出退勤場所はばらばらであり、1 日に 1 度も他の障害者社員と顔を合わせる機会のない社員もいるといったグループの凝集性に違いがある。c、d 事業所はともに知的障害者を中心に雇用する同規模の事業所であった。試行については、セミナーの試案作成と平行して、平成 23 年 5 月～平成 24 年 1 月にかけて実施した。SST 研修については、テキストについては共通のものを使用し、事業所ごとにオリエンテーションを含め 7 回、パートナー研修については、都内の 3 事業所（ａ～ｃ）合同で 6 回実施した。なお、支援者社員 1 人体制となっている d 事業所について

は、SST 研修の前後の時間を利用し、コンパクトに要点をまとめて伝え、必要に応じて講義録的なものを配布する形での実施とした。

B 社は、障害者雇用の取り組みの一環として、平成 21 年に開設された事業所である。試行を開始した平成 23 年 8 月開始時点では、管理職外 2 名の健常者社員以外に 20 名の障害者が勤務、このうち 4 名は 16 名のスタッフ社員（障害者社員）を指導するリーダー社員（支援者社員）として雇用されており、リーダー社員を統括するリーダー社員 1 名の下に 3 人のリーダー社員、そのリーダー社員の下にそれぞれ数名のスタッフ社員が配置されている。従事作業は PC を使った事務作業が中心であり、これまでアウトソーシングされてきた作業を、社内各部署からの注文を受けて行うといったスタイルで行っている。同じリーダーの下で働く社員同士は職務遂行上での関わりもあり、また、1 フロアで全員が作業を行っているため、空間的にも時間的にも共有する頻度が高い。試行期間は平成 23 年 8 月～平成 24 年 2 月、パートナー研修については A 社より 1 回多い、オリエンテーションを含めた 7 回、SST 研修については A 社と同様、オリエンテーションを含め 7 回実施した。なお、SST 研修については、スタッフ社員の方の業務の都合上、2 つのグループに分かれて実施、グループの構成メンバーは各回で異なっていた。なお、支援者社員として参加したリーダー社員は、それぞれ自ら、身体障害（3 名うち 1 名はごく軽度の高次脳機能障害有り）、精神障害（1 名）といった障害を有する社員であった。

C 社は就労継続支援 A 型事業所であり、平成 23 年 5 月開始時点で、雇用契約を結んでいた障害者数は 19 名であった。障害種、程度はさまざまであり、利用目的も民間企業への就職のための準備、一般就労を終え第二の職業生活を送るためと多岐にわたっている。また、同事業所には、就労移行支援事業所が併設されており、県の職業訓練等の委託訓練も実施していたため、これらの利用者がスポット的にセミナーに参加することもあり、セミナー参加人数は毎回異なっていた。実施時期は平成 23 年 5 月～11 月、事業所の希望により、SST 研修については月 2 回、オリエンテーションを含め 12 回となっている。パートナー研修については個別に時間を設けて実施したのは 3 回で残りは SST 研修の前後の時間を使い実施した。

2 結果

ここでは、3 つの試行協力先ごとに、実施方法について説明した後、スキル活用度自己評価及び他者評価を中心にその結果について報告する。 なお、終了時アンケート結果については、最後にまとめて報告する。

（1）A 社（a ～ d 事業所）

イ　実施方法

平成 23 年 5 月に全体オリエンテーションを実施し、6 月から 12 月にかけて SST 研修、パートナー研修を 6 回ずつ、計 13 回実施した。各研修の出席者数については、表 2-6、表 2-7 のとおりである。

SST 研修については、事業所ごとに月 1 回、60 分程度で実施。パートナー研修については、月 1 回、業務時間終了後、a 事業所にて合同で 60 分程度で実施。SST のリーダーについては、a 、b 事業所については、SST 普及協会認定講師、c、d 事業所については、上席障害者職業カウンセラー（経験 10 年以上）の経験を持つ機構研究員が担当した。なお、モデルのロールプレイの相手役等を担うコ・リーダーについては、a 、b 事業所については研究員、c 事業所については就労支援機関のスタッフ、d 事業所については支援者社員が担当した。テキストについては共通のものを使用、口頭説明やロールプレイの場面設定等、各自のロ

ールプレイによるスキル練習方法については、対象者の障害状況やグループの特性等により、工夫を加えて実施した。

なお、本試行においては、事業主ヒアリング等にて収集した情報を中心に、SST 研修の全体目標、カリキュラムメニューを策定し､オリエンテーション時に得られた本人からの発言をもとに各自の目標を設定した。

パートナー研修の各回のテーマは表 2-7 に記載したとおりだが、第 5 回、第 6 回については、これまでの講義内容や SST 研修の内容を踏まえ、もう一度基本に立ちもどりながら、研修の総まとめするような形で実施した。

表 2-6 A 社における各回の SST 研修の参加人数

実施回ごとのテーマ	A社				計
	A 事業所	B 事業所	C 事業所	D 事業所	
第１回 「問題解決のスキル」	12 名	11 名	３名	５名	31 名
第２回 「積極的傾聴のスキル」	13 名	14 名	４名	５名	36 名
第３回 「積極的傾聴＆バックアップスキル」	12 名	10 名	４名	５名	31 名
第４回 「頼みごとをするスキル」	12 名	12 名	４名	５名	33 名
第５回 「頼みごとをするスキル＆バックアップスキル」	12 名	12 名	４名	５名	33 名
第６回 「職場で他者の意見に対して効果的に応じるスキル」	13 名	13 名	４名	５名	35 名

表 2-7 A 社における各回のパートナー研修参加者数

実施回及びテーマ	参加人数
第１回　「SST 概論」	９名
第２回　「発達障害の障害特性と SST」	９名
第３回　「認知機能の障害が生活に及ぼす影響」	９名
第４回　「社会的学習理論と SST」	９名
第５回　「SST の基本的な考え方」	８名
第６回　「SST セッションの進め方」	７名

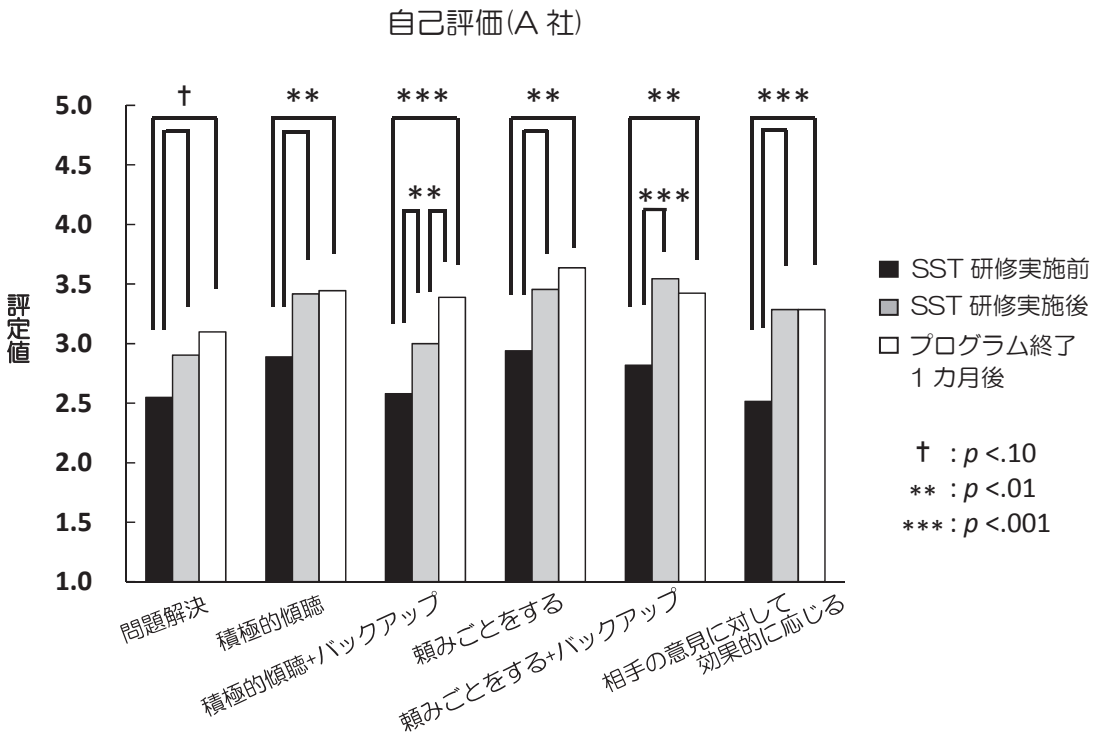
ロ　効果測定の結果

（イ）　スキル活用度自己評価

6 回の SST 研修前後及び全研修終了 1 ヶ月後のスキル活用度自己評定値について、Friedman 検定を行った。（図 2-4）　その結果、問題解決スキルについては主効果が有意傾向、その他のスキルについては主効果が有意であった。多重比較を行ったところ、研修実施前に比して、研修実施後及びプログラム終了 1 ヶ月後のスキル活用度自己評価が問題解決以外のスキルでは有意に上昇していた。(問題解決スキルについては有意傾向。)

次に、6 つのスキルの SST 研修実施前後、プログラム終了 1 ヶ月後の 3 つの時期における自己評価結果について、すべてのデータが揃っている者について、3 つの時期（被験者内デザイン）と 4 つの事業所（被験

者間デザイン）に関する要因混合計画の分散分析を行った。（図 2-5a ～図 2-5f ）



各技能の活用度の自己評定について、SST 研修実施前、実施後、プログラム終了 1 ヶ月後での評定値の差を Friedman 検定によって検討した。

問題解決のスキル：**実施前＜実施後＜プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.10）

積極的傾聴スキル：**実施前＜実施後、プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.01）

積極的傾聴+バックアップスキル：**実施前＜プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.001）、**実施前＜実施後＜プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.01）

頼みごとをするスキル：**実施前＜実施後、プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.01）

頼みごとをする+バックアップスキル：**実施前＜実施後**（p <.001）、**実施前＜プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.01）

相手の意見に対して効果的に応じるスキル：**実施前＜実施後、プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.001）

図 2-4 スキル活用度自己評価の変化

「問題解決のスキル」については、d 事業所において、実施時期の主効果が認められ、研修前の自己評価に比して、研修実施後及びプログラム終了 1 ヶ月後の自己評価が有意に向上していた。しかしながら、他の 3 つの事業所については、3 つの時期の評定値に有意差は認められなかった。また、c 事業所の研修前の評価値が、b、d 事業所の同時期の評価値に比して有意に高くなっていた。さらに、有意差はないものの、この回における c 事業所のグラフのみが右下がりとなっており、他のスキルに対する研修実施前自己評価値に比して、この問題解決スキルの自己評定値が際立って高い値となり、グラフの形状も異なっていた。これらのことを総合的に考えると、重度の知的障害者が多い c 事業所においては、初めての自己評価においては、評価を適正に行うことが難しかった(何を基準に、どういう尺度で評価をするのかわからなかった)のではな

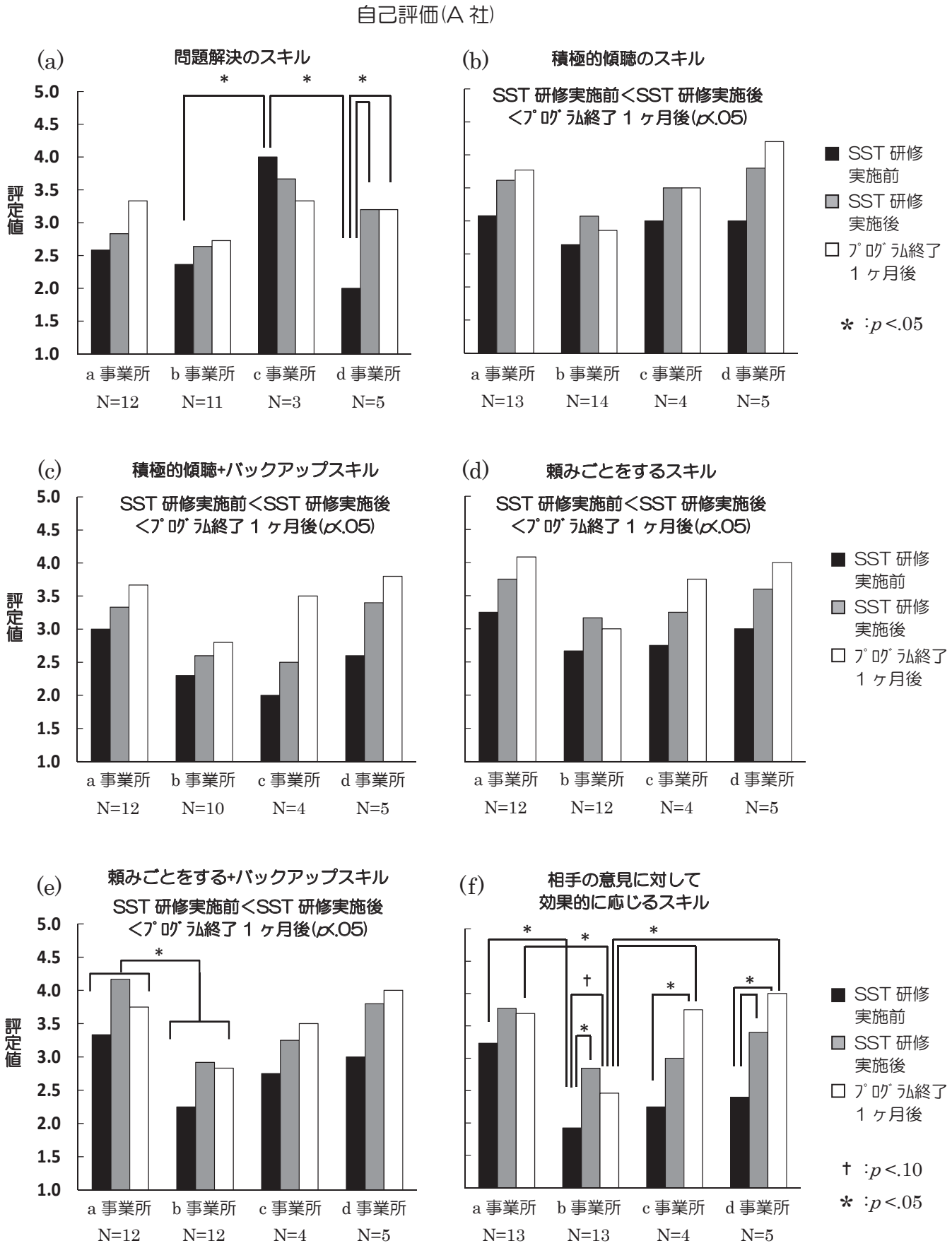


図 2-5 スキル活用度自己評価の分散分析

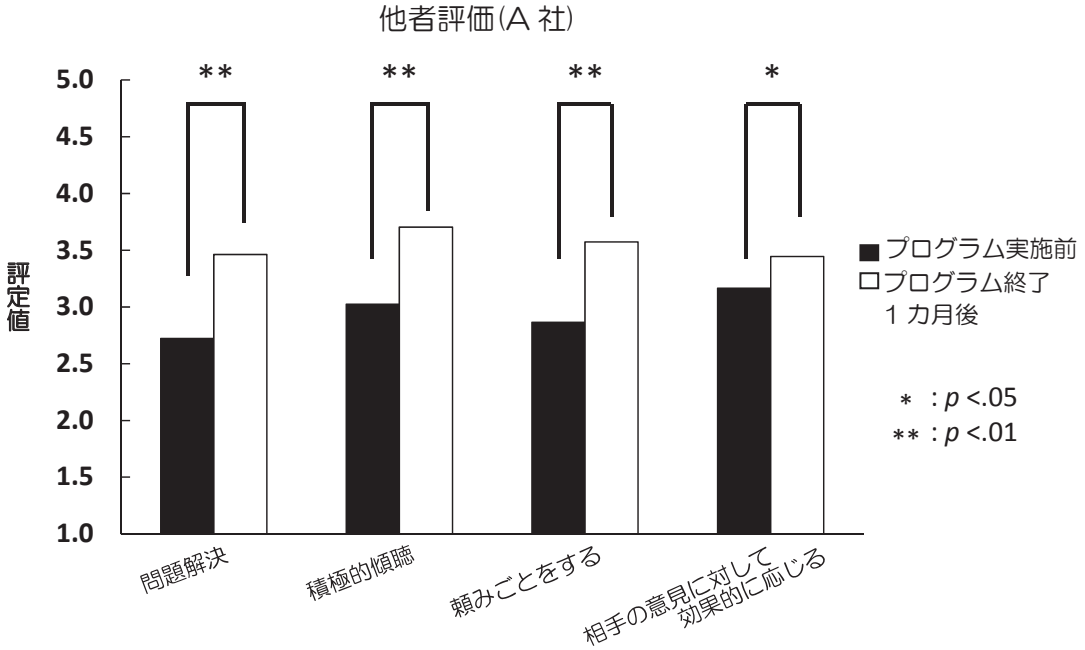
いかということ、しかしながら、研修により、c 事業所の受講者の自己評価の査定方法についての学習がなされ、修正が加えられていったことが影響している可能性が考えられる。

その他の 5 つのスキルについては、時期の主効果が認められている。「積極的傾聴のスキル＋バックアップスキル」については、研修実施前よりも研修実施後、研修実施後よりもプログラム終了 1 ヶ月後と自己評価の有意な上昇が見られた。その他のスキルについては、研修実施後とプログラム終了 1 ヶ月後の評定値に有意差はないものの、研修実施前よりも研修実施後及びプログラム終了 1 ヶ月後の自己評価の有意な上昇が認められた。

「頼みごとをする＋バックアップスキル」と「相手の意見に対して効果的に応じるスキル」においては、事業所の主効果が認められた。これについては、この 2 つのスキルに対する b 事業所の自己評価が他の事業所と比して低かったことを表すものである。

（ロ）スキル活用度他者評価

2 回に分けて実施した「積極的傾聴」と「頼みごとをする」スキルについては、1 つにまとめ、研修で取り扱った 4 つのスキルの活用度の他者評価について，プログラム実施前とプログラム終了 1 ヶ月後での評定値の差を Wilcoxon の符号付順位和検定によって検討した（図 2-6）。その結果、すべてのスキルにおいて、プログラム実施前よりも、プログラム終了 1 ヶ月後の他者評価に有意な上昇が認められた。



各技能の活用度の他者評定について，プログラム実施前とプログラム終了 1 ヶ月後での評定値の差を Wilcoxon の符号付順位和検定によって検討した。
問題解決のスキル，積極的傾聴スキル，頼みごとをするスキル：**実施前＜終了 1 ヶ月後**（p <.01）
相手の意見に対して効果的に応じるスキル：**実施前＜終了 1 ヶ月後**（p <.05）

図 2-6 スキル活用度他者評価の変化

（2）B 社

イ　実施方法

平成 23 年 7 月～平成 24 年 2 月にかけて、全体オリエンテーション 1 回、SST 研修 6 回、パートナー研修は A 社よりも 1 回多い 7 回（オリエンテーション 1 回を含む）、の計 14 回実施した。全員が一度に職場を離れることが難しかったため、SST 研修についてはその日の仕事のスケジュールにより 2 つのグループに分かれ、パートナー研修については 1 グループで、それぞれ月 1 回、60 分程度で実施した。SST のリーダーについては SST 普及協会認定講師、コ・リーダーは機構研究員が担当した。各研修の出席者数については、表 2-8、表 2-9 のとおりである。本試行においては、個人及び全体の目標、カリキュラムメニューの設定のためのアセスメント段階から支援者社員に関わってもらうこととした。そのため、A 社の試行よりもパートナー研修を 1 回増やし、オリエンテーションにおいては、SST 概論とともにアセスメント面接に係る説明を実施、第 1 回パートナー研修までに、担当する障害者社員に対してアセスメント面接を実施してもらった。第 1 回パートナー研修においては、各自のアセスメント面接結果を持ち寄り、障害者社員の特性、現在の課題や支援者社員としての希望も含めた話し合いを実施し、その結果をもとに、全体及び個人目標、カリキュラムメニューの策定を行った。

表 2-8　B 社における各回の SST 研修の参加人数

実施回ごとのテーマ	B社
第１回 「相手の話に耳を傾ける／質問する」	12 名
第２回 「頼みごとをする／バックアップスキル」	12 名
第３回 「知りたいことについて質問する」	14 名
第４回 「問題解決のスキル」	13 名
第５回 「話し合って折り合う／保留する」	13 名
第６回 「不愉快な気持ちを伝える」	12 名

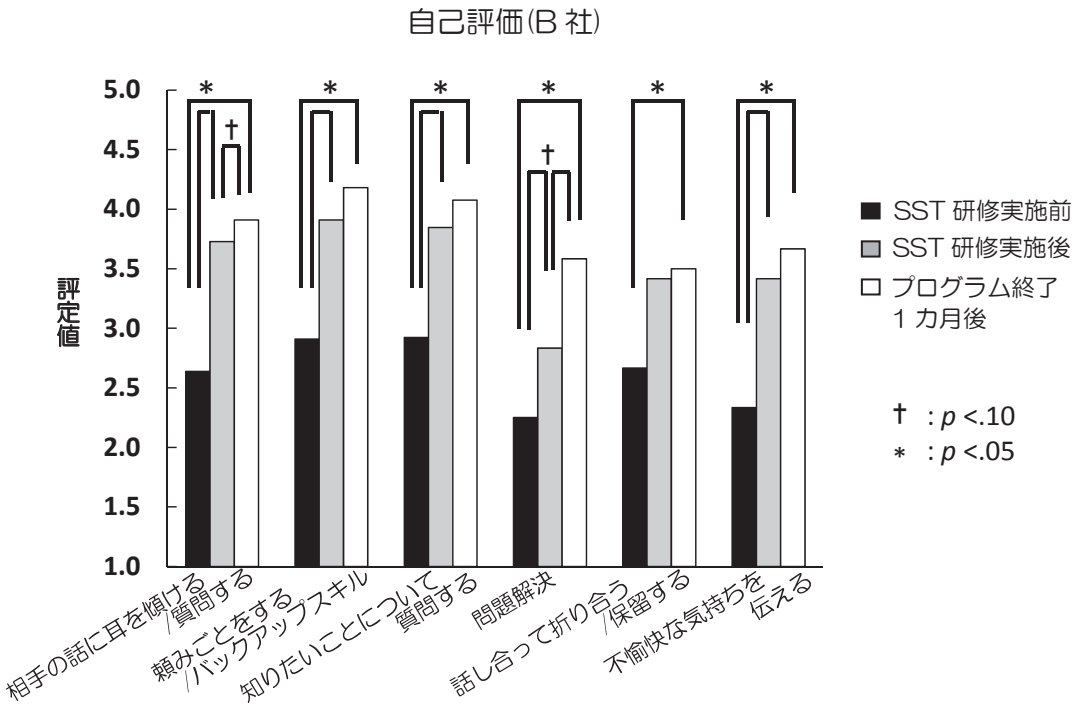
表 2-9　B 社における各回のパートナー研修参加者数

実施回ごとのテーマ	参加人数
オリエンテーション	６名
第１回　「目標とカリキュラムメニュー策定のためのディスカッション」	５名
第２回　「SST 概論」	６名
第３回　「発達障害の障害特性と SST」	４名
第４回　「認知機能の障害が生活に及ぼす影響」	５名
第５回　「SST の基本的な考え方」	４名
第６回　「SST セッションの進め方」	５名

ロ　効果測定の結果

（イ）　スキル活用度自己評価

6 回の SST 研修前後及び全研修終了 1 ヶ月後のスキル活用度自己評定値について、Friedman 検定を行った。（図 2-7）　その結果、すべてのスキルについて主効果が有意であった。多重比較を行ったところ、研修実施前よりもプログラム終了 1 ヶ月後の自己評価が有意に上昇していた。また、研修実施前と実施後の自己評価についても、「話し合って折り合う／保留する」スキル以外の 4 つのスキルにおいては有意な上昇（残りの 1 スキルについては有意傾向の上昇）が認められている。つまり、本事業所においては、研修効果の 1 つの指標であるスキル活用度自己評価の向上に関しては、研修の即時効果よりも長期的な効果の方が強く認められており、また、即時効果が認められなかったスキルについても、長期的には効果があったという結果が得られている。



各技能の活用度の自己評定について，SST 研修実施前，SST 研修実施後，プログラム終了 1 ヶ月後での評定値の差を Friedman 検定によって検討した。

積極的傾聴スキル：**実施前＜実施後，プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.05），**実施後＜プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.10）

頼みごとをするスキル：**実施前＜実施後，プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.05）

質問するスキル：**実施前＜実施後，プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.05）

問題解決のスキル：**実施前＜プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.05），**実施前＜実施後＜プログラム終了 1 ヶ月後**（p <10）

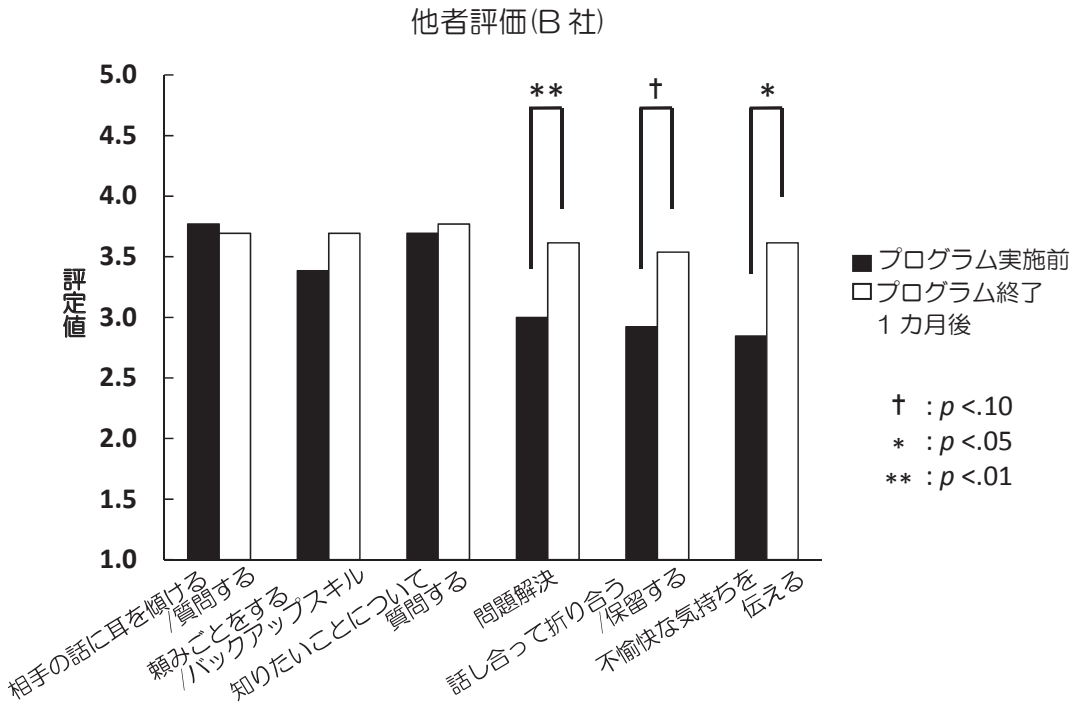
話し合って折り合うスキル：**実施前＜プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.05）

不愉快な気持ちを伝えるスキル**実施前＜実施後，プログラム終了 1 ヶ月後**（p <.05）

図 2-7　スキル活用度自己評価の変化（研修前後）

（ロ）スキル活用度他者評価

研修で取り扱った 6 つのスキルの活用度の他者評定について、オリエンテーション時と全研修終了 1 ヶ月後での評定値の差を Wilcoxon の符号付順位和検定によって検討した。（図 2-8）　その結果、6 つのスキルのうち比較的難易度の高い、後半 3 回で取り扱った 3 つのスキルについては、研修実施前よりもプログラム終了 1 ヶ月後において、他者評価に 2 スキルについては有意な上昇、1 スキルについては、有意傾向ではあるが上昇が見られた。なお、有意差が認められなかった前半で取り扱った 3 つのスキルについては、初期より最高点の評価を得られていた対象者もおり、オリエンテーションの時点での評定値が全般的に高かった。



各技能の活用度の他者評定について，プログラム実施前とプログラム終了 1 ヶ月後での評定値の差を Wilcoxon の符号付順位和検定によって検討した。
問題解決のスキル：**実施前＜終了 1 ヶ月後**（p<.01）
話し合って折り合う/保留するスキル：**実施前＜終了 1 ヶ月後**（p<.10）
不愉快な気持ちを伝えるスキル：**実施前＜終了 1 ヶ月後**（p<.05）

図 2-8　スキル活用度他者評価の変化（研修前後）

（3）C 社

イ　実施方法

平成 23 年 6 月～平成 23 年 11 月にかけて、全体オリエンテーション 1 回、SST 研修 11 回を実施した。C 社においては、事業所の希望により、SST 研修については、月 2 回の実施とした。パートナー研修については、職員の勤務体制等の問題から、代表として選ばれた 2 名の支援者社員に対し、SST 研修の前後の時間を利用し、小刻みに実施した。各研修の出席者数については、表 2-10 のとおりである。就労継続支援 A 型事業所である C 社においては、一般企業への就職等の理由により、途中数名のメンバーの入れ替わりがあった。

また、併設されている就労移行支援事業所や、同事業所が県から委託を受け実施している職業訓練受講者等の部分参加のメンバーもいたため、受講回数にはばらつきが見られたが、障害者社員については相当回数を継続参加していた。

SST 研修のリーダー及びパートナー研修の講師については、機構研究員が担当し、コ・リーダーは支援者社員に担当してもらった。各自のロールプレイによる練習については、事前に本人及び事業所の希望により選出された 4 名のメインメンバーを中心に実施したが、毎回、何らかの形で参加者全員に発言やロールプレイへの参加を求める構成とした。なお、本試行においては、A 社と同様、事前に事業主ヒアリングにて収集した情報をもとに、SST 研修の全体目標、カリキュラムメニューを策定し、オリエンテーション時に得られた本人からの発言をもとに各自の目標を設定した。

表 2-10　C 社における各回の SST 研修の参加人数

実施回とテーマ	参加者(オプション参加者)
第１回 「ポジティブな気持ちを伝える～基礎～」	19 名　(4 名)
第２回 「ポジティブな気持ちを伝える～応用～」	20 名　(3 名)
第３回 「頼みごとをする～基礎～」	17 名　(3 名)
第４回 「頼みごとをする～応用～」	15 名　(3 名)
第５回 「相手の話に耳を傾ける～基礎～」	15 名　(2 名)
第６回 「相手の話に耳を傾ける～応用～」	19 名　(6 名)
第７回 「話し合って折り合う／保留する～基礎～」	20 名　(7 名)
第８回 「話し合って折り合う／保留する～応用～」	20 名　(5 名)
第９回 「不愉快な気持ちを伝える～基礎～」	20 名　(6 名)
第 10 回 「不愉快な気持ちを伝える～応用～」	18 名　(4 名)
第 11 回 「問題解決」	16 名　(3 名)

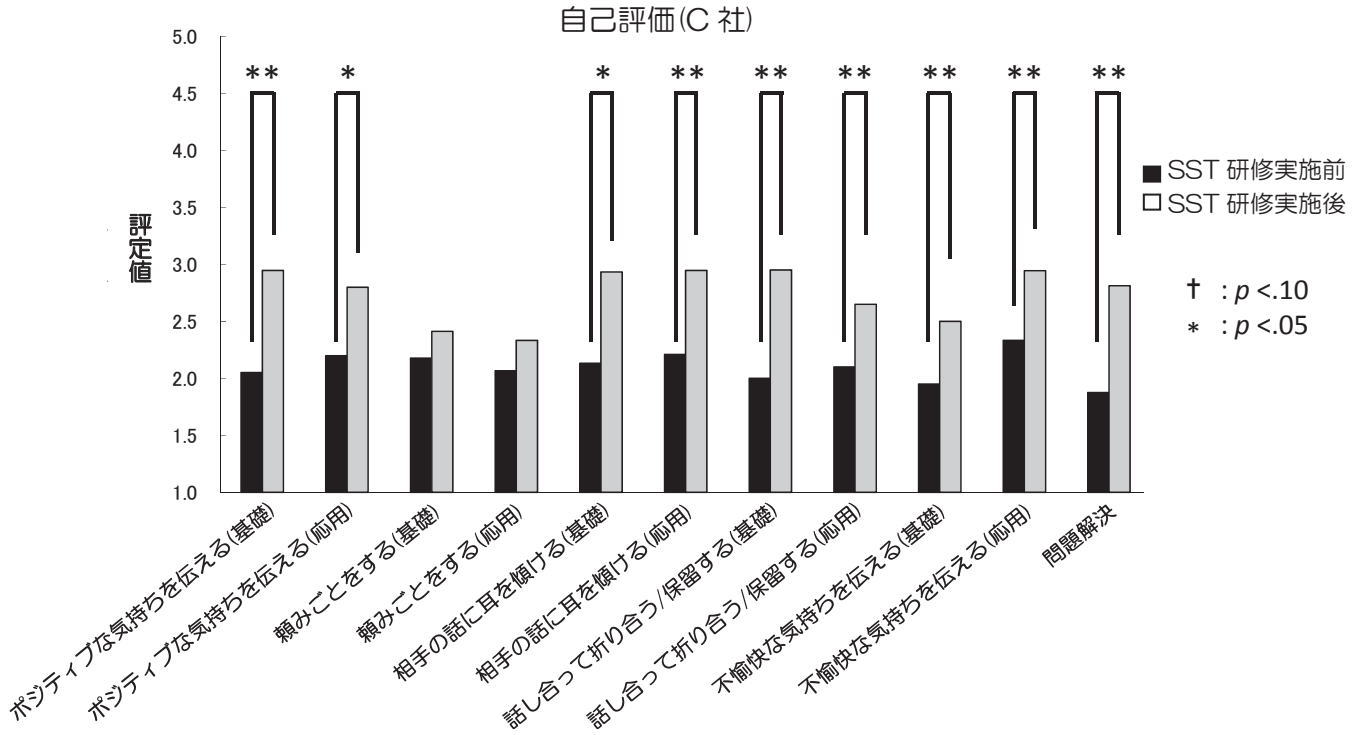
※オプション参加者：C 社と雇用契約を結んでいる従業員以外の参加者

ロ　効果測定の結果

（イ）　スキル活用度自己評価

11 回の SST 研修前後の評定値について、Wilcoxon の符号付順位検定を行った結果は、図 2-9 のとおりである。第 3 回目の「頼みごとをするスキル～基礎～」、第 4 回の「頼みごとをするスキル～応用～」以外のスキルにおいて、研修後、スキル活用度自己評価が有意に上昇していた。なお、自己評価については、その回の研修に参加した全ての障害者社員に求めたため、対象者のほとんどは見学中心のサブメンバーであった。自己評価の有意な上昇が見られなかった「頼みごとをするスキル」をテーマとした第 3 回、4 回の感想文を見てみると、頼みごとをすることに対する苦手意識に言及するものが多く見られた。また、改めてスキルのステップを確認し、普段の自分のやり方を振り返る機会を得たことで、実はできているようでできていなか

ったことに気がついたといった内容の回答が複数見られていた。



各技能の活用度の自己評定について，SST 研修実施前と SST 研修実施後での評定値の差を Wilcoxon の符号付順位和検定によって検討した。

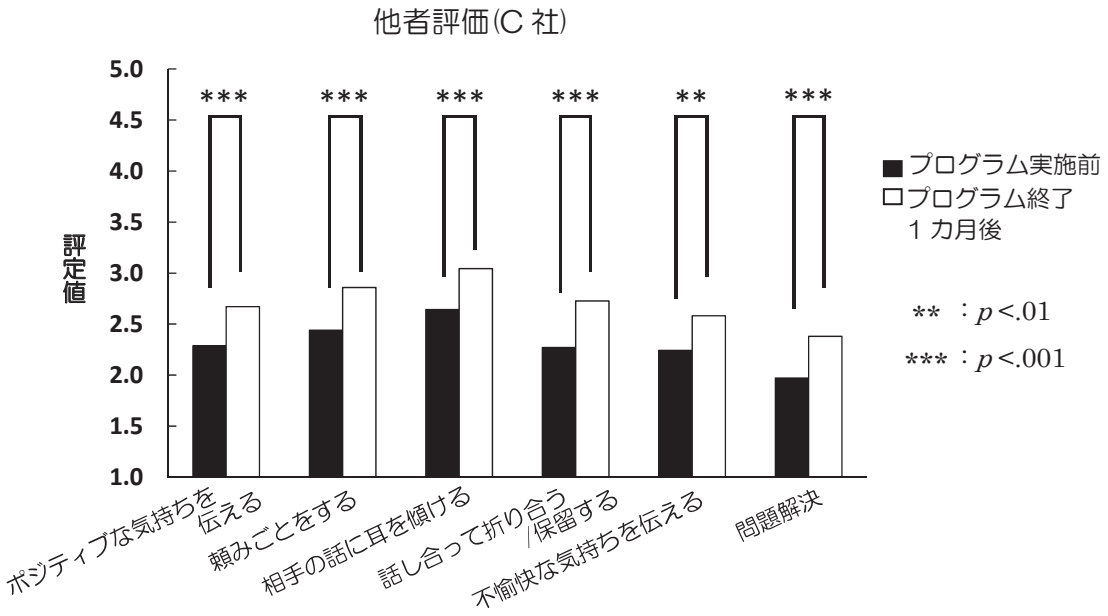
ポジティブな気持ちを伝えるスキル(基礎)：**実施前＜実施後**（p <.01）
ポジティブな気持ちを伝えるスキル(応用)：**実施前＜実施後**（p <.05）
相手の話に耳を傾けるスキル(基礎)：**実施前＜実施後**（p <.05）
相手の話に耳を傾けるスキル(応用)：**実施前＜実施後**（p <.01）
話し合って折り合う/保留するスキル(基礎)：**実施前＜実施後**（p <.01）
話し合って折り合う/保留するスキル(応用)：**実施前＜実施後**（p <.01）
不愉快な気持ちを伝えるスキル(基礎)：**実施前＜実施後**（p <.01）
不愉快な気持ちを伝えるスキル(応用)：**実施前＜実施後**（p <.01）
問題解決のスキル：**実施前＜実施後**（p <.01）

図 2-9 スキル活用度自己評価の変化（研修前後）

なお、「問題解決スキル」以外の 5 つのスキルでは基礎・応用と実施しているが、片方の SST のみの参加者やスポット的な参加者等も複数いたことから、SST 研修実施前後とプログラム終了 1 ヶ月後の評定値の差についての検定は実施できなかった。

（ロ）スキル活用度他者評価

本試行においては、「問題解決スキル」以外の 5 つのスキルについては各 2 回ずつ実施しているが、これらのスキルについては、基礎と応用に分けずに、まとめて 1 つのスキルとし、全 6 つのスキルについて、SST 研修実施前及びプログラム終了 1 ヶ月後の 2 回、スポット的な受講者を含めた 29 名について、4 名の支援者社員に評定を求めた。その結果、いずれのスキルにおいてもプログラム実施前後で評定値が有意に上昇していた。



各技能の活用度の他者評定について，プログラム実施前とプログラム終了 1 ヶ月後での評定値の差を Wilcoxon の符号付順位和検定によって検討した。

ポジティブな気持ちを伝えるスキル，頼みごとをするスキル，相手の話に耳を傾けるスキル，話し合って折り合う/保留するスキル，問題解決のスキル：**実施前<ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ終了 1 ヶ月後**（p<.001）

不愉快な気持ちを伝えるスキル：**実施前<終了 1 ヶ月後**（p<.01）

図 2-10 スキル活用度他者評価の変化（研修前後）

（4）終了時アンケート結果

終了時アンケートについては、障害者社員と支援者社員を対象としたものに分けて作成し、各質問に対する 5 件法（「非常にそう思う」「ややそう思う」「どちらとも言えない」「あまりそう思わない」「全くそう思わない」からの選択）での回答とともに、自由記述式の研修に関する感想を求めた。

イ　障害者社員を対象としたアンケート結果

障害者社員を対象とした終了時アンケート結果について、障害種別の集計を行った。なお、この集計については、通常の SST と同じスタンスで参加した A 社、B 社及び C 社のメインメンバーとしての参加者（精神障害者 3 名、身体障害者 1 名）と見学中心の C 社のサブメンバー（知的障害者 2 名、精神障害者 9 名、身体障害者 2 名）としての参加者に分けて集計を実施した。

A 社、B 社及び C 社のメインメンバーを対象にしたアンケートの集計結果を表 2-11 に示す。集計の対象となったのは、知的障害者 22 名、精神障害者 13 名、発達障害者 11 名、身体障害者 7 名の計 53 名であった。

「SST 研修は自分にとって役立つものであった」というセミナーの有用感についての質問については、精神障害者、身体障害者については 100%が「非常にそう思う」「ややそう思う」と肯定的な回答であったのに対し、発達障害者は 90.9%、知的障害者は 86.4%という結果であった。

「SST 研修の内容の分かりやすさ」についての肯定的な回答は、身体障害者 100%、精神障害者 92.3%、発達障害者 72.7%、知的障害者 63.6%という結果であった。「SST 研修の内容の適切さ」については、精神障

害者と身体障害者が 100%、知的障害者 77.3%、発達障害者 63.6%が肯定的な回答であり、「60 分という実施時間の適切さ」については、身体障害者 100%、精神障害者 84.6%、発達障害者 81.8%、知的障害者 72.7%が肯定的な回答であった。実施回数については A 社、B 社の月 1 回群と C 社の月 2 回群に分けて集計したところ、月 2 回群では 4 名全員が実施回数を適切と肯定的にとらえていたのに対し、月 1 回群ではやや低い割合となっており、最も高い身体障害者で 83.3%、最も低い精神障害者で 70.7%という回答結果であった。以上のことから、SST 研修に対する有用感、満足度は、身体障害者、精神障害者の順に高く、知的障害者、発達障害者については、SST 研修を有用であったと感じる割合に対し、わかりやすさや内容の適切さに対する満足度が低いことが伺われた。

続いて、SST のセッションの各ステップに係る有用性に対するアンケート結果について、障害別に見ていくと、精神障害者からはすべてのステップについて役に立ったという肯定的な回答が得られた。身体障害者については、7 名中 1 名が一部のステップについて中間的な回答をした以外は精神障害者と同様の結果であった。知的障害者においては、自分がロールプレイを行うことに有用性を感じる割合が一番高く（90.9%）、次にロールプレイの観察とリーダーからのフィードバック（86.4%）となっており、意義の説明や、メンバーからのフィードバックについてはやや低い値（ともに 77.3%）となっている。これに対し、発達障害者においては、自分がロールプレイを行うことの有用性（81.8%）よりも人のロールプレイの観察に有用性を感じた者が多い（100.0%）という結果となっていた。また、他の受講者からのフィードバック（72.7%）やスキルの意義説明（81.8%）に対して有用性を感じる割合は低くなっていた。

「機会があればまた研修を受けてみたい」という質問に対する肯定的な回答は、身体障害者（85.7%）、精神障害者（84.6%）に比して、知的障害者（50.0%）と発達障害者（63.6%）では低い結果となっていた。

C 社のサブメンバーを対象にしたアンケートの集計結果を表 2-12 に示す。集計の対象となったのは全体で 13 名、発達障害者はおらず、知的障害者と身体障害者が各 2 名ずつ、残り 9 名は精神障害者であったことから、精神障害者の回答を中心に述べる。

SST 研修の有用性、内容の分かりやすさ、内容の適切さ及び実施時間の適切さについての「非常にそう思う」「ややそう思う」と肯定的な回答の割合は、メインメンバーの精神障害者よりも低かったが、「月 2 回の実施回数」については全員が肯定的な回答であった。

SST のセッションの各ステップに係る有用性に対する肯定的な回答の割合も、メインメンバーの精神障害者よりも全体的に低く、実施の機会、時間が非常に少なかった「自分がロールプレイを行うこと」については最も低い 33.3%であったが、「講師からのフィードバック」については全員が役に立ったと肯定的にとらえていた。

「機会があればまた研修を受けてみたい」という質問については、9 名中 5 名から肯定的な回答が得られていた。

各回の SST 研修感想としては、コミュニケーションスキルの使い方やポイント、自分自身のコミュニケーションに対する気づきや理解の深まり、学んだスキルを「仕事の中で意識して使いたい」「日常の生活でトレーニングを重ねて、自分のものにしたい」といったスキルの活用に対する前向きな姿勢が多く記されていた。また、研修に対しては、「楽しかった」、「役だった」といった感想が多く見られており、「緊張」、「不安」という感想は回を重ねるごとに少なくなっている。これは、SST 研修の場では、自他共にその言動は一切否定されず、ポジティブなフィードバックが与えられるという経験を積み重ねる中で、SST 研修への安心感が増し、人前で発言したり、ロールプレイをしたりすることに対する抵抗がなくなったことを表すものと考える。逆に、説明やスキルの使い方が難しいといった感想は最後まで少数ではあるが見られた。その多くは知的障

害者及び発達障害者であり、今後、実施内容や方法について工夫していくことの必要性が指摘される。

全研修を終えての感想としては、スキルが上手く使えるようになった、生活に活かせているといったスキル学習の直接的効果に関するもののみならず、「自分の苦手なコミュニケーションを克服することができた」「苦手な話も少しはできるようになった」、「バランスの良い自己主張を目指し、信頼関係を育みたい」といったコミュニケーション全般、人間関係の在り方に関するものも数多く挙げられていた。また、学習効果に満足しているといった内容の感想がある反面、さらなるスキルアップに向け、再受講あるいは継続受講への希望も複数挙げられていた。

表 2-11　A 社、B 社及び C 社のメインメンバーに対するアンケート結果

	知的 22 名	発達 11 名	精神 13 名	身体 7 名	全体 53 名
SST 研修について					
自分にとって役に立つものであった	86.4%	90.9%	100.0%	100.0%	92.5%
内容は分かりやすかった	63.6%	72.7%	92.3%	100.0%	77.4%
内容は全体的に適切であった	77.3%	63.6%	100.0%	100.0%	83.0%
60 分の実施時間は適切であった	72.7%	81.8%	84.6%	100.0%	81.1%
月 1 回の実施頻度は適切であった	72.7%	72.7%	70.0%	83.3%	73.5%
月２回の実施頻度は適切であった			100.0%	100.0%	
SST 研修の各ステップについて					
ｽｷﾙの意義説明は役に立った	77.3%	81.8%	100.0%	100.0%	86.8%
ﾓﾃﾞﾙの観察は役に立った	81.8%	100.0%	100.0%	100.0%	92.5%
自分がﾛｰﾙﾌﾟﾚｲを行うことは役に立った	90.9%	81.8%	100.0%	100.0%	92.5%
人のﾛｰﾙﾌﾟﾚｲを観察することは役に立った	86.4%	100.0%	100.0%	85.7%	92.5%
講師からのﾌｨｰﾄﾞﾊﾞｯｸは役に立った	86.4%	90.9%	100.0%	100.0%	92.5%
他の受講者からのﾌｨｰﾄﾞﾊﾞｯｸは役に立った	77.3%	72.7%	100.0%	85.7%	83.0%
その他					
機会があればまた研修を受けてみたい	50.0%	63.6%	84.6%	85.7%	66.0%

※表内の数値は、「非常に」「やや」そう思うという肯定的な回答の割合を示す。

表 2-12　C 社のサブメンバーに対するアンケート結果

	知的 ２名	発達 ０名	精神 ９名	身体 ２名	全体 13 名
SST 研修について					
自分にとって役に立つものであった	50.0%		88.9%	100.0%	84.6%
内容は分かりやすかった	50.0%		88.9%	50.0%	76.9%
内容は全体的に適切であった	100.0%		77.8%	100.0%	84.6%
60 分の実施時間は適切であった	50.0%		77.8%	50.0%	69.2%
月２回の実施頻度は適切であった	50.0%		88.9%	100.0%	84.6%
SST 研修の各ステップについて					
ｽｷﾙの意義説明は役に立った	100.0%		88.9%	100.0%	92.3%
ﾓﾃﾞﾙの観察は役に立った	50.0%		66.7%	100.0%	69.2%
自分がﾛｰﾙﾌﾟﾚｲを行うことは役に立った	100.0%		33.3%	50.0%	46.2%
人のﾛｰﾙﾌﾟﾚｲを観察することは役に立った	50.0%		77.8%	100.0%	76.9%
講師からのﾌｨｰﾄﾞﾊﾞｯｸは役に立った	50.0%		100.0%	100.0%	92.3%
他の受講者からのﾌｨｰﾄﾞﾊﾞｯｸは役に立った	50.0%		66.7%	100.0%	69.2%
その他					
機会があればまた研修を受けてみたい	50.0%		55.6%	50.0%	53.8%

ロ　支援者社員を対象としたアンケート結果

支援者社員に対するアンケート結果を表 2-13 に示す。なお、パートナー研修については C 社のみ異なる方法で実施したため、本アンケートについては、A 社の 7 名及び C 社の 4 名の、計 11 名のパートナー研修受講者を対象に実施した。

パートナー研修の有用性や内容の分かりやすさ、適切さについては、11 名中 10 名から肯定的な回答が得られた。実施時間・頻度については、時間枠の拡大、より短い間隔での実施に対する要望がそれぞれ 2 名から挙げられていた。

表 2-13　支援者社員に対するアンケート結果

	支援者社員 11 名
パートナー研修全体について	
パートナー研修は自分にとって役に立つものであった	90.9%
パートナー研修の内容は分かりやすかった	90.9%
パートナー研修の内容は適切であった	90.9%
60 分の実施時間は適切であった	72.7%
月１回の実施頻度は適切であった	72.7%

全研修を終えての感想としては、「正のフィードバック・強化の効果を実感した」、「普段何気なくしていることを改めて分けるとこんなにたくさんのステップや行動があることに驚き、興味深く感じた」といった学びに関すること以外に、学びをとおした認知の変化による「スタッフ（障害社社員）のモデルとなれるよう、意識的なコミュニケーションをとっていきたい」といった行動変容への意欲や「業務中にも正の強化を意識するようになった」といった実際の行動の変化も聞かれた。また、日常生活の中で、障害者社員のスキルトレーニングを支援し、障害者社員が成長していく姿に喜びや楽しさを感じたといった感想や、さらには「自分とは異なる観点からのアプローチでもあり、日々の指導に広がりができた」、「人との関わり方の指針が少し見えてきた」といった感想も得られた。課題としては、両研修に対する実施時間・回数の不足が最も多く挙げられおり、その他、人数、課題を絞った SST 研修の実施の検討が挙げられていた。

ハ　事業主に対するインタビュー結果

プログラムの有用性については、全ての試行先から高い評価を得ることができ、再実施及び継続実施の希望が挙げられていた。このうち定期的に合同で社員研修を実施している A 社の都内 3 オフィスと B 社からは毎年あるいは数年ごとの定期的なフォローアップ研修希望が挙げられた。A 社の d 事業所においては規模が小さく、単独ではなかなか研修の機会を持つことが難しいこと、また、個人及びグループ全体として、継続受講への強い希望が挙げられた。C 社においても、継続受講を強く望む対象者がいたこと、また、将来的には、就労支援メニューの 1 つとして SST 研修を実施できるようになるために支援者社員も SST に対する学びを深めていきたいというニーズが聞かれた。

SST 研修については、一斉研修以外に、人数を絞った形での実施も提案された。また、知的障害者や発達障害者に対しては、テキストや説明の文言をより簡略化していく等の工夫をしていく、グループの人数を少なくして、各自のロールプレイの時間を増やした方が良いというような意見も聞かれた。

パートナー研修については、「内容に比して実施時間が不足している」、「日常的な支援の中で、支援者社員自身が SST の中で活用されている技法等を実践できるようにして欲しい」といった声が強かった。学んだ支援スキルを職場で実践できるよう、より能動的に支援者社員に働きかけていくといったことも期待されていた。

3　まとめ

（1）プログラムの効果

SST 研修前後におけるスキル活用度自己評価の変化から、本研修は受講者の多くに対して、スキル活用に対する自信を向上させる即時効果があることが示唆された。この自信の向上については、障害者社員から得られた自由記述式の感想とあわせて見ていくと、スキルのステップやコツを学び、その場で練習し、それに対する正のフィードバックを受けたことによるところが大きいと思われる。さらに、事業主に対するインタビューからは、障害者社員のコミュニケーションスキルの発動という行動が、支援者社員の支援スキルの発動のきっかけとなり、また、支援者社員の支援スキルの発動により障害者社員の行動は強化され、また、次のスキル発動へのきっかけとなるというように、互いの行動がきっかけとなり、強化となるという良い循環が生みだされていたことも指摘されており、本プログラムの効果はまさにこの部分にあると考える。

また、対象者のほとんどが見学中心のサブメンバーとなった C 社における自己評価についても、11 回中 9 回の SST 研修前後で有意に評定値が上昇していたことから、SST 研修については、サブメンバーとして参加した場合であっても、学習したコミュニケーションスキルを活用することに対する自己効力感を向上させ

る、観察学習の効果があったことが指摘される。

SST 研修実施前後とプログラム終了１ヶ月後において、スキル活用度自己評価の変化から、本プログラムが受講者の多くに対して、スキル活用に対する自信の維持・向上に長期的な効果があることが示唆された。支援者社員に対するアンケート及び事業主に対するインタビュー結果からは、支援者社員等による意識的なスキル練習の機会の確保やスキル発動の際のフィードバック等の練習のための支持的な環境づくりがなされていたことが指摘され、このことがこの効果に大きく影響していると判断される。また、個々のスキル活用に対する自信の向上が全般的な自信の向上へと繋がるという相乗効果によるところも大きいと思われる。なお、自己評価については SST 研修実施後には一時的に低下し、その後上昇するというパターンを示した障害者社員の自由記述式の感想からは、スキルや自分に対する気づきが得られ、理解が深まったことで一時的に自己評価が低下することがあることが指摘される。

Ｂ社においてはやや弱い変化であったものの、プログラム実施前からプログラム終了１ヶ月後の他者評価についても多くのスキルについて有意な評定値の上昇が認められている。この結果は、研修の長期的な効果を示すものと言えるが、この効果をもたらした要因としては 2 つの可能性が考えられる。1 つ目は、SST 研修で学んだスキルの般化が促進され、スキルが職場内でうまく活用できるようになった、すなわち、障害者社員のスキル、行動の変化である。そして、もう 1 つは、他者評価を行った支援者社員の認知の変化である。研修により支援者社員の障害者社員に対する評価に変化がもたらされた、できている部分に気づき、そこを認めるストレングスモデルに基づくアセスメント力が向上したという可能性である。いずれにせよ、自己評価と他者評価ともに向上していることを考えると、それらが相互に作用して、職場においては望ましい変化がもたらされたのではないかと考える。

なお A 社においては、SST 研修については条件の異なる 4 つのグループにて SST 研修を実施しており、自己評価の変化についてのグループ間差を検討した。その結果、SST で適正とされるグループ規模にて標準的なステップ・バイ・ステップ方式の実施方法にて行った c、d 事業所と、適正とされる人数を超えたグループ規模で、それぞれ工夫をほどこして実施した a､b 事業所との間で、効果の差は認められなかった。このことから、障害特性に応じた実施方法の工夫、高いグループの凝集性等のいくつかの条件を整えることにより、10 人を超える社員を一度に対象としなければならない社員研修等においても、SST 研修の効果を発揮する可能性があると考える。また、2 つのスキルにおいては、グループ間差が認められていたが、これについては、d 事業所では他の事業所よりも、精神障害者の割合が高いこと、精神障害者は他の障害者よりも初期の自己評価が低い傾向があったことから、研修終盤の難易度の高いスキルにおいてその傾向が顕著となった可能性があり、研修の効果の差よりも事業所で働く人たちの自己評価の特性の影響を示すものと考えられる。

（２）今後の課題

終了時アンケート及び事業主に対するインタビュー調査結果から、本プログラムの今後の課題について述べる。

１つ目は、パートナー研修のさらなる充実である。障害者雇用の促進においては、支援者社員の育成が喫緊の課題となっており、その支援に対するニーズは非常に高いものがある。また、試行先事業所からも、パートナー研修の時間の増加、支援者社員の育成により重点を置いたプログラムの実施等への要望が挙げられている。研修内容の充実を図るほか、日常生活場面でのスキルトレーニングを実効性のあるものにするため

の働きかけを行うことにより、プログラムの効果を単なる知識の獲得にとどめることなく、その実践へと繋げていく働きかけが必要と考える。

2つ目は、知的障害者及び発達障害者を対象とした際のSST研修の実施方法の工夫である。もともとSST研修は精神科リハビリテーションにおいて発展してきた技法であり、基本に忠実に実施すれば精神障害者への効果が高いのは当然と言える。また、認知機能に障害のない身体障害者についても同様である。しかしながら、知的障害や発達障害を有する者を対象とする場合は、テキストや研修における説明をより具体的かつ平易な表現とする、よりシンプルなロールプレイによる豊富な練習機会の確保等の工夫を行うことにより、わかりやすさに対する満足感、研修に対する有用性を高めていくことが必要と思われる。

実施方法についても、研修効果を高めるため、対象者の層、人数を絞った形での実施も検討していく必要があると思われる。また、事業所独自での社員研修やグループでの研修が難しいような小規模な事業所での支援方法についても検討していく必要があると思われる。

最後がフォローアップについてである。平成23年度の試行終了後に実施した事業主に対するインタビューにおいては、プログラムの再受講に対するニーズが共通して聞かれた。また、その目的としては、コミュニケーションスキル及び支援スキルのさらなる向上のみならず、将来的には、事業所単独でSST研修を実施できるようになるために支援者社員もSSTに対する学びを深めていきたいということも挙げられており、これらのニーズに対応していくことも必要と考える。

第2節　平成24年度の試行

1　試行実施の概要

平成24年度については、平成23年度の試行結果を踏まえ、パートナー研修をより充実させた基本プランを新たな2社において実施するとともに、基本プランを終了した2社においては2事業所でのフォローアップ、障害者社員及び支援者社員ともに1名ずつ雇用されている、事業所での個別研修を実施した。(表2-14)

平成24度の試行結果については、事例の具体的な行動及び認知の変化を中心にとりまとめることにより、プログラムの効果等について検討を加えることとした。また、C社の障害者社員については、全員が一般的な質問紙への対応が可能であったため、「一般性セルフ・エフィカシー尺度（GSES)」(坂野・東條, 1986)と「DACS(Depression and Anxiety Cognition Scale)」(福井, 1998)を実施した。平成23年度の試行の効果測定のところでも触れているが、セルフ・エフィカシー（自己効力感）とは、何らかの行動をきちんと遂行できるかどうかという予期のことであり、GSESは、個人の一般的なセルフ・エフィカシー認知の高低を測定するための質問紙である。また、DACSは、抑うつや不安を引き起こす自動思考を測定するための質問紙である。認知療法では、この自動思考と自動思考を引き起こすスキーマという認知を変容する認知的技法や、各種の行動的技法により不適応な感情や生理反応を適応的なものに改善することを目指すが、この認知療法の効果測定として用いられるものの1つがDACSである。C社の試行においては、この2つの質問紙の結果も検討事項に加えることとした。

表 2-14　平成 24 年度の研修対象者一覧表

		基本プラン		フォローアップ		個別
		Ｄ社	Ｅ社	Ａ社 ｄ事業所	Ｃ社	Ａ社 ｅ事業所
障害者社員		８名	７名	５名	５名	１名
	知的障害	７名	７名	４名	０名	１名
	発達障害	１名	０名	１名	０名	０名
	精神障害	０名	０名	０名	５名	０名
	身体障害	０名	０名	０名	０名	０名
支援者社員		１１名	３名	１名	２名	１名

※表内数字は開始当初の人数
障害者社員の分類は手帳による分類を基本とし、知的障害に計上した者のうち３名は発達障害の傾向も有す。
Ｄ社の支援者社員１名は身体障害を有す。
　このほか、雇用管理者等数名が参加

（１）試作プログラムの基本プラン（新規事業所）

平成 23 年度からの主な変更事項は 2 点、パートナー研修の充実と SST 研修の目的の明確化である。また、平成 23 年度の試行においては、SST 研修参加者のうち観察学習中心のサブメンバーにおいてもプログラムの効果が見られた。そこで、C 社と同様のニーズを持っていた E 社の SST 研修においては、平成 23 年度の試行よりも、より明確な形でメインメンバーとサブメンバーを分けて実施することにより、観察学習のみのグループに対するプログラムの効果を検討することとした。

なお、本試行については、両社とも平成 24 年 5 月から 10 月にかけて実施した。

イ　パートナー研修の充実

平成 23 年度の試行においては、パートナー研修について、時間的な不足や支援者社員に対する働きかけの不足といった事業主の意見が聞かれた。そこで、平成 24 年度については、SST 研修の直後にもその日の SST 研修についてのレクチャー等を 7 回実施し、平成 23 年度も実施していた SST 研修とは別日に実施する講義及び SST 体験等と併せて計 14 回のパートナー研修を実施した。また、各回の研修の内容に絡めて出される日常の支援・指導上の悩み等については、一方的に講師の方から回答を伝えるばかりではなく、問題解決的な志向で取り扱っていった。すなわち、今、目の前にある問題について、行動分析・課題分析の手法を用いてアセスメントし、現実的な行動目標、計画を立てる。そして、実際の生活の場において、それを実行し、次回の研修にて振り返りを行うというように、パートナー研修にも認知行動療法、SST の構造を盛り込んだ。また、時には具体的なコミュニケーションスキルや支援の実行を支援者社員の宿題とし、支援者社員の支援スキルの発動が障害者社員のコミュニケーションスキルの発動のきっかけ及び強化となるよう工夫した。

ロ　SST 研修の目的の明確化

平成 23 年度の試行においては、時間的な制約により一部の支援者社員のみの出席となった C 社のパートナー研修以外は、協力先で雇用されている全障害者社員及び支援者社員を対象とし、プログラムを実施した。しかし、適正人数を超えたグループで SST 研修を実施すると、メンバー 1 人当たりの発言やロールプレイを行う時間が少なくなってしまうという問題が生じる。平成 23 年度の試行後に実施したアンケート調査の結

果からは、精神障害者及び身体障害者に比して、知的障害者及び発達障害者のSST研修に対する満足度が低く、また、自身がロールプレイを行うこと及び他者のロールプレイの観察をすることに有用性を感じるという傾向が指摘されていた。これらのことから、障害特性上、言葉による説明よりも観察学習や体を使った行動としてスキルを理解し、反復学習によりその獲得・定着を図っていくことが効果的であるとされる知的障害者及び発達障害者を対象としたSST研修では、十分な発言・行動の機会を確保することが必要と判断された。

平成24年度の試行協力先2社においては知的障害者が中心に雇用されており、また、まずは職場のリーダー的存在となるような人材を育成し、次に繋げていきたいという共通のニーズがあったことから、このような目的に特化した研修として実施した。そこで、事業主、支援者社員及び障害者社員本人がそれを希望し、そのためにスキルアップを図りたいと希望する者を対象とし、SST研修、パートナー研修ともに対象を絞った実施方法とした。（表2-15）

E社においては、重度の知的障害、強度の自閉的傾向を有する者も複数おり、全員が同じ立場でSST研修に参加するのは難しいという事業主の判断もあった。と同時に、公平性を確保するため、SST研修の時間は他の社員も研修時間としたいという希望、また、観察学習の効果への期待もあったことから、平成23年度のC社による試行よりもさらに明確にメインメンバーとサブメンバーを分け、基本的には、メインメンバーが受講するSST研修をサブメンバーが見学するという形で実施した。パートナー研修については、D社と同様、対象者を絞った形での実施とした。なお、SST研修については、D社及びE社のメインメンバーのグループの構成人数等はほぼ均質となり、対象者の持つニーズ等も共通することが多かったため、本試行については両社共通のカリキュラムメニュー、テキストにて実施した。なお、本試行にて取り扱ったコミュニケーションスキルは「肯定的な気持ちを伝える」、「頼みごとをする」、「相手の話に耳を傾ける」、「相手の意見を受け入れる／話し合って折り合う」の4つであり、「頼みごとをする」については、複雑なスキルの修得に不可欠なステップから構成されているものであったため、ステップごとに3回に分けて実施した。

表2-15　研修受講者及び参加スタンスの違い

	平成23年度				平成24年度			
	A社・B社		C社		D社		E社	
	障害者社員	支援者社員	障害者社員	支援者社員	障害者社員	支援者社員	障害者社員	支援者社員
SST研修	○	○	●	○	△	△	●	○
パートナー研修		○		△		△		△

○全障害者・支援者社員が参加
●メインメンバーとサブメンバーに分かれて全障害者社員が参加
△一部の障害者・支援者社員のみ参加

研修講師については、D社のSST研修のリーダーとSST研修直後のパートナー研修については佐藤珠江SST普及協会認定講師、その他の研修については当機構研究員が担当し、SST研修のコ・リーダーについては、D社については研究員、E社については支援者社員が担当した。（表2-16）

表 2-16 研修講師

	SST 研修				パートナー研修			
	リーダー		コ・リーダー		SST 研修と別日に実施		SST 研修直後に実施	
	認定講師	機構研究員	機構研究員	支援者社員	認定講師	機構研究員	認定講師	機構研究員
D 社	○		○			○	○	
E 社		○		○		○		○

※D 社の SST 研修のオリエンテーションについては、機構研究員がリーダーを担当

（2）フォローアップ研修（継続事業所）

平成 23 年度の試行終了後に実施した事業主に対するインタビューにおいては、プログラムの継続実施及び一定期間をおいての再実施という 2 つのニーズが聞かれた。そこで、平成 24 年度においては、前者のニーズを踏まえ、A 社の d 事業所及び C 社において半年間のフォローアップ研修を実施した。

プログラム実施前には、基本プランと同様、アセスメント面接を実施し、グループの目標と個人の目標、カリキュラムメニューを作成した。

SST 研修については、これまでに作成したテキストを組み合わせて使い、後半は問題解決スキルを中心に取り扱っていった。問題解決スキルについても、ベラックらによるステップ（図 2-11）を踏んで実施したが、選んだ解決案について、すぐに実生活での実行を求めるのではなく、解決策の実行計画に基づくロールプレイによる練習も行った。

問題解決スキルのステップ

1.問題が何かをはっきりさせる。
2.ブレインストーミング法を用いて可能な解決案のリストを作成する。
3.それぞれの解決案の長所と短所を明らかにする。
4.最善の 1 つの解決案、または解決案の組み合わせを選ぶ。
5.その最善の解決案をどのように実行するか計画を立てる。
6.後日、その計画が実行できたか調べる。

（「わかりやすいSSTステップガイド下巻」より抜粋）

図 2-11 問題解決スキルのステップ

また、パートナー研修については、平成 24 年度の基本プランの SST 研修直後に行ったパートナー研修と同様、その日の SST 研修についてのレクチャーのほか、支援者社員による SST の実施を目指す C 社については、前年度の講義を補完する形での研修を数回実施した。

実施期間については A 社 d 事業所が平成 24 年 4 月から、C 社が平成 24 年 2 月からの約半年間であったが、A 社 d 事業所においては月 1 回、C 社においては月 2 回の実施としたため、実施回数はそれぞれオリエンテーションを含め 7 回と 12 回となった。SST 研修のリーダー、パートナー研修の講師は機構研究員、SST 研修のコ・リーダーについては支援者社員が担当した。

（3）個別実施

プログラムはグループダイナミックスの効果を想定して作成したものであるが、グループを構成することが難しい職場からの実施ニーズも高い。特例子会社を除いた多くの企業においては、障害者は各職場に分散して雇用され、1 事業所には雇用されている障害者は 1 人という職場も少なくないが、こういった職場では、障害者社員、支援者社員ともに研修等を受ける機会が乏しいのが現状である。平成 24 年度の試行においては、こういった職場を意識し、1 人の障害者社員に 1 人の支援者社員が雇用されていた A 社 e 事業所の協力を得て、平成 24 年 4 月から 10 月にかけてプログラムの個別実施を試みた。

SST 研修には、A 社の試行にて使用したテキストを活用した。平成 23 年度後半に、オプション的に 3 回の SST 研修を実施していたため、前半 3 回で残りの 3 回分を実施し、後半は問題解決スキルを取り扱っていった。

パートナー研修については、SST 研修と前後の時間を活用し、日常の指導・支援における疑問や不安等に答える形で基本プランの講義内容を伝える形で実施した。

2 結果

平成 24 年度の試行結果については、実施方法別に障害者社員及び支援者社員の具体的な行動及び認知の変化についての事例報告としてとりまとめ、プログラムの効果等についての検討を行った。また、基本プランについては終了時アンケート結果をもとに、平成 23 年度との比較を実施した。

各事例報告のタイトルには、表 2-14 に記載した試行協力事業所のアルファベットと対応したアルファベットをつけており、冒頭には事業所及び試行の概要について記載した。

（1）試作プログラムの基本プラン受講事例

イ　事例 D

～自立した女性になるという夢に向かって自信を持って歩み出した知的障害を有する 30 代女性 R さんの事例～

事業所及び試行の概要
D 社は、平成 16 年に設立された特例子会社で、試行を開始した平成 24 年 5 月の時点では、従業員 68 名うち 24 名の障害者が雇用されていた。障害者社員が従事する業務は、親会社の館内清掃、敷地内の緑地美化、社内メール便、調理パンの製造販売等であり、勤務場所は主に 2 ヶ所に分かれている。このうち、SST 研修については、勤続年数 4 年以上、今後、障害者のリーダー的役割や後輩社員の指導的役割が期待される障害者社員 8 名、パートナー研修についても、支援者社員のリーダー的な役割を担っている、あるいは、期待されている社員 11 名を対象として実施した。

（イ）プログラム実施前の状況

R さんは入社 5 年目となるが、未経験のことや人前で何かを行うというに対する緊張が高く、挨拶を自発

的に行うということも苦手であった。自ら積極的に話しかけることは少なく、会話の際は俯きがちで、アイコンタクトも取りづらい面があったが、温かく、指導力のある支援者社員のもと、毎日、元気に社内清掃作業に従事していた。アセスメント面接では、自立した女性になりたいという夢を語る。ファッションに興味があり、よく行くショップの店員に憧れを抱いていた。

（ロ）プログラム実施中の状況

オリエンテーション時の説明を聞く時には、比較的リラックスをして、時折、笑顔も見せながら、リーダーの方を見ることができていたが、ロールプレイ体験になると一気に緊張が高まり、俯きがちになってしまう。「相手をほめる」と「ほめ言葉を受け入れる」というテーマでの体験であったが、ほめられた時は「ありがとう」と小声で応えるのが精一杯という状態、ほめる際も焦ってしまい、早口で一気に伝えてしまう。相手の挨拶、笑顔といった行動をほめたのが素晴らしいという正のフィードバックを受けると嬉しそうな表情を見せるも緊張はまだほぐれず、相手の名前を言ってから一呼吸おいて話を続けるということをポイントに改善のロールプレイに取り組むが、なかなか改善を図ることができなかった。しかし、リーダーが良いモデルと悪いモデルを対提示すると、R さんはそのオーバーな悪いモデルを見て吹き出し、表情が和らぐ。その後のロールプレイでは、相手が返事をするまで、話し出すことを待つことができ、また、声のトーンが上がったことで、聞きやすく明るい印象の話し方となる。

第 1 回目の SST 研修では、オリエンテーション時とは異なる初対面のリーダーとなったこともあってか再び極度の緊張状態となり、ロールプレイではなかなか言葉が出てこず、固まってしまい、終始俯きがちであったが、それ以外の場面では話しをしている人の方をしっかり見ることができていた。当日、提出してもらった感想には、「とてもきんちょうしました。体のむきをかえられるようにしたいです」とその日の緊張感とともに、前向きに取り組む姿勢が記されていた。

回を重ねるごとに R さんの緊張はほぐれ、また、第 4 回目では、自ら立候補して最初にロールプレイを行い、それ以降は毎回、トップバッターに立候補する等、支援者社員も驚く、積極性を見せるようになる。

R さんに対する第 1 回～第 6 回のロールプレイにおけるリーダーからの正のフィードバックの内容と提案された改善点について表 2-17 にまとめた。SST 研修を見学していた支援者社員は、休憩時間等を利用し、レクレーション感覚で SST 研修にて学んだスキルの練習を支援し、また、これらのポイントを中心にフィードバックを行い、行動の般化を支援してくれていた。また、支援者社員が、SST 研修の宿題の実行結果を記録した R さんのメモを見た時には、不備等あっても、まずは宿題を行ったことをほめ、その努力を評価し、その後、改善のアドバイスを行うというように SST のセッションと同様の構造で支援がなされていた。

毎回提出してもらった感想には、スキルの学習・練習に対する前向きな気持ちとともに「今日はあまりじしんなかったです。もう少しうまく言えるようになりたいです。」といった言葉が書かれていたこともあったが、終了後 1 ヶ月後に実施したアンケートには「私にとってこの SST 研修は仕事をする上ですごく役立ちました。とてもなんか自分にすごく自信出てきました。すごくべんきょうになりました。」いう感想が書かれていた。また、支援者社員との面談で R さんは、「自分が変われたと思う、「自立した女性になる」という希望は叶うと思う」と話していた。支援者社員からも、仕事に前向きに取り組むようになった、一番成長が見られたとの評価を得ていた。

最終日には、「手紙を書きました」としっかりアイコンタクトを取りながら、リーダーとコ・リーダーに対する感謝の気持ちを書いた手紙を渡してくれた。

表 2-17　各回のロールプレイにおける正のフィードバックの内容と提案された改善点

	正のフィードバックの内容	提案された改善点
第１回	表情が良かった	相手に体を向ける
第２回	声のトーンとスピードが良かった	相手に体を向ける
第３回	表情が良かった	相手に一歩近づく（握手できる位の距離）
第４回	相手の顔をよく見ていた	頼みごとの内容を端的に話す 「～してもらえると助かります」等、頼みごとに応じてもらえた時の気持ちを伝える
第５回	あいづちが上手かった	相手が話し出したら、相手の方に体を向ける、顎をあげる（顔の向き）
第６回	自分の意見を言うことができていた 顎があがっていた（顔の向きが良かった）	相手の言ったことを繰り返す（復唱をする）

（ハ）考察

プログラム実施前は、緊張のあまり、アイコンタクトどころか顔をあげることも難しく、ワンフレーズの言葉すら出てこないこともあった R さんが、最終回の SST 研修では、しっかり相手の顔を見て、自分の言葉で自分の意見を述べることができるようになっていた。また、支援者社員からは、コミュニケーションのみならず仕事に対しても積極的に取り組むようになったと評価を受け、R さん自身からは、憧れのショップ店員に「頼み事のスキル」を使ってアドバイスを求めたとの報告もあった。この大きな変化は、「自分は変われた、もっと変われる」という自信がもたらしたものであり、その背景には支援者社員の日々の温かい支援があった。緊張をしやすい R さんがリラックスしてスキルの練習に取り組むことができる環境・機会を日常的に確保してくれたことにより反復学習が進んだ。知的障害が決して軽くはない本人がスキルを修得する上で繰り返しの練習は必須であり、この反復学習の機会を設けてもらえたことは非常に大きかったと思われる。また、支援者社員のプログラムに対する感想として、ステップを踏んで教えていくこと、モデルを示すこと、褒めることの大切さを学んだといった内容のことが多く得られているが、この学びが日常の支援の中で実践されたことで、本人のコミュニケーションスキルのみならず、自己効力感の向上を図ることができたと考える。

支援者社員からは、障害を理由に挑戦すること、させることを諦めてはいけないという言葉が最後に聞かれている。こういった支援者社員がいて、職場全体にそういう考えが浸透しているからこそ、本人は希望の実現に向けて大きな一歩を踏み出せたと考える。

ロ　事例 E－①

～「自信の回復」により豊かなコミュニケーション能力を発揮させた知的障害を有する 30 代男性 S さんの事例～

事業所及び試行の概要
E 社は、平成 16 年に設立された特例子会社で、試行を開始した平成 24 年 5 月の時点では、従業員 48 名うち 27 名の障害者が雇用されていた。障害者社員が従事する業務は、ダイレクトメールの作成、書籍の改装、名刺作成、清掃作業等である。清掃作業担当社員以外の勤務場所は 1 ヶ所となっている。このうち、SST 研修については、D 社と同様、障害者のリーダー的役割を期待される者 7 名が対象となったが、勤続年数 4 年以下の者も 2 名含まれていた。支援者社員については、勤務時間内に職場を離れることができる人数が限られていたこともあり、パートナー研修は事業所側より選ばれた 3 名を対象と

（イ）プログラム実施前の状況

S さんは会社設立当初から勤務する勤続 7 年目のベテラン社員であり、作業遂行力も高いため、作業面ではリーダー的存在にあるが、言葉数が極端に少なく、他人と視線を合わせることが少ない、表情が乏しい等の理由から、周囲の社員からは少し距離を置かれているようなところがあった。

勤務先では、出勤すると作業場所に直行せずに事務室に立ち寄って在室の社員に挨拶することが慣例となっていたが、S さんは事務所に立ち寄ることも、自ら挨拶をすることもほとんどなかった。自分の要求や用件についても態度で表すことが多く、必要最低限の返事等についても行わないことがあった。話すことのみならず、書くことによる表現も乏しく、職場の日誌に書かれるのは「集中した」「ダメだった」の 2 パターンのみであった。

アセスメント面接で今後の希望を聞かれると、「トップをとる」と一言だけ語った。

（ロ）プログラム実施中の状況

長期目標を「職場の仲間に頼られる存在になる」、短期目標を「バランスの良い自己主張で、積極性をアピールし、さらに仲間からの信頼を得る」と設定。

オリエンテーション前半では、リーダーと視線を合わせることはほとんどなく、アセスメント面接の結果をもとにリーダーが設定した目標を S さんの目標として良いかとの問いに対しても首を縦に振るのみであった。しかし、後半、SST 体験として「相手の良いところを伝える＆ほめ言葉を受け入れる」のロールプレイを行った際、他のメンバーから仕事での活躍ぶりを褒められ、また、自身のロールプレイに対する正のフィードバックを受けた時から一気に表情が柔らぎ、周囲とのアイコンタクトが増える。

第 1 回目の SST 研修（「肯定的な気持ちを伝える」スキル）では、リーダーからの質問に対し、一生懸命に答えようとする姿勢が見られる。最後にロールプレイを行ったところ、他のメンバーのロールプレイの観察学習による効果が十分に現れたものとなり、周囲から賞賛を浴びる。「相手に一歩近づく」という改善点の提案を受けた後のロールプレイでは、すぐにその提案を取り入れて実行することができ、その日の感想欄には「うまくできたと思う」と記入した。

2 週間後のパートナー研修において支援者社員より、S さんが気持ちを伝えるスキルを使い、他の障害者社員とコミュニケーションをとろうとしている、また、日誌に書く文章が質量ともに豊かになり、自分の気

持ちや考えをも表現するようになっているとの話がある。

観察学習の効果が高いタイプであったため、2 回目以降の SST 研修においても、ロールプレイの順番は可能な限り最後となるようにしたところ、その日の集大成となるようなロールプレイを実施、周囲から正のフィードバックを受けると笑顔でそれに応じる等、余裕も出てくる。

第2回のSST研修で見事なロールプレイを演じている姿と日常生活の姿とのギャップを感じた事業主から、「SST はきちんと話をするのに、日常生活では全くできないのはなぜか」との質問が出される。これに対しては、研修講師より SST 研修で使えるスキルが日常生活でも使えるようになるためには日常生活の環境が、SST 研修の環境と同様の支持的な環境となること、本人がそれを実感し、安心してコミュニケーションがとれるようになることが必要であることを説明した。

また、ある支援者社員より「S さんは何も言わずに物を置いていったり、持って行ったりするのでさみしい気持ちになる」といった話が出される。そのような行動にどのように対応しているのか尋ねると、「自分も同じような行動をとれば、こちらの気持ちが理解できるだろうと思って、黙っている」とのことであった。そこで研修講師が、障害特性のひとつとして、社会的認知の悪さから相手の気持ちを察することが苦手であること、だからこそ、支援者社員自身が気持ちを伝えるスキルや頼みごとのスキルを使って、どうしてもらえると嬉しいか、助かるのか伝えてみるようアドバイスを行う。すぐに支援者社員が実行したところ、一度で S さんの態度は改まり、仕事以外の会話も多くなる。このことにより、支援者社員の本人に対する陰性感情も一気に解消され、障害者社員の行動を変えるために自分がどう振る舞うべきか冷静に考え、対処することが増えたとの事業主の感想があった。また、モデリングという概念を改めて学んだことにより、自身が良いモデルとなるようにコミュニケーションスキルを使うようになったとの感想も聞かれる。

プログラム中盤を迎えた頃、本人が自身で上司に希望を伝え、清掃作業へと職種転換となり、勤務場所が変更となるが、本人、事業主の希望により、月 1 回の SST 研修参加のため、本社に出勤することとなる。本社に出勤した際は、必ず、自ら事務室に立ち寄り、挨拶をし、朝礼の席で「清掃の仕事は奥が深いです」、「みんなと協力して頑張っています」と話をすることもあり、周囲からさらに一目置かれる存在となる。また、笑顔、言葉数が増えたことにより、他の障害者社員からの働きかけも増え、周囲と良いコミュニケーションがとれるようになる。また、課題としていた話す時の相手との距離感についても、握手ができる位に近づくようにしていると話しており、S さんのコミュニケーションスキル向上に対する意識の高まりも見られた。

（ハ）考察

短期間の劇的な変化から、本事例の S さんは、豊かな語彙力、表現力を有していたにも関わらず、自信のなさ、不安等から、それを表に出すことができていなかったと推察される。SST 研修のロールプレイにおける行動に与えられた正のフィードバックが自信の回復を促し、その認知の変化が本来持っていた豊かなコミュニケーション能力を引き出し、さらなる行動の変化を生みだしたと考える。また、当初は SST 研修の中でのみにとどまっていた行動の変化は、職場に「場としての般化」がもたらされたことにより、行動の般化に繋がり、それぞれの変化の相乗効果をあげることができたと考える。

SST では、メンバーの言動に対して非難や批判がなされることはない。問題があったとしても、それは「～するとさらに良くなる」といった足し算方式の表現で伝えられる。SST 研修がこういった場であることを理解するとメンバーは不安や緊張することなく、スキルトレーニングに取り組むことができる。また、ロールプレイ後に他のメンバーより与えられる正のフィードバックは、単にその行動を強化し、自信を回復させるのみならず、仲間への信頼感、グループへの安心感を向上させていく。それは、本人のコミュニケーションスキルの発動という行動を促し、さらなるスキルアップ、自信の回復に繋がることになる。本事例はこうい

った繰り返しにより、自分に対する自信、所属集団に対する信頼を向上させていき、まずは、SST 研修の場での行動を変化させていくことができた。

また、支援者社員が本人の障害特性を理解し、それに応じた働きかけを行うことで、SST 研修と同じ環境が職場にも確保されたことにより、SST 研修で学んだスキルの般化が促進され、また、さまざまな面でのコミュニケーションの広がりへと繋がった。支援者社員の行動の変化は、SST 研修による本人の行動を見て、SST 研修で行われている指導・支援方法の効果を感じたこと、そして、パートナー研修において障害特性や行動変容に係る知識を深めたことによりもたらされた。支援者社員の行動の変化は、障害者社員の行動のきっかけとなり、強化となり、障害者社員の行動の変化は支援者社員の行動の強化となるという良い循環が生まれ、その結果、互いの認知をも変容させていくことができ、それがさらなる行動の変化を生みだしていったと推察される。そして、この循環を生みだすことが、本プログラムの最大のねらいと考える。

ハ　事例 E－②

～「気づき」が行動の変化をもたらした知的障害を有する 20 代女性 T さんの事例～

（イ）プログラム実施前の状況

T さんは会社設立当初からの社員で、理解力、作業遂行力ともに非常に高く、正確で確実な作業と責任感の強さ、真面目な人柄で支援者社員からの厚い信頼を得ていた。穏やかで物静か、他者への気遣いや周囲の状況を見ながら行動をとることもでき、また、求められれば自分の意見をきちんと述べることもできるが、早口で淡々と無駄なく話を進め、表情やジェスチャーともに乏しいため、冷たい印象を与えてしまうことがあった。また、入社以来、休まず仕事に行くことを目標に欠勤 0 日を続けており、体調管理のためと称し、真夏でも常にマスクを着用していたため、表情が読み取りにくいこともその印象に影響していた。

本人には携帯電話を使いこなしたいという希望があったが、機能や操作方法について誰にも質問できず、自宅への連絡用に利用するのみで、その際も、毎回、電話番号を押して電話をかけていた。

（ロ）プログラム実施中の状況

「携帯電話を使いこなす」という目標に向け、「自己主張のタイミングとポイントをつかみ、質問上手、聞き上手になる」ことを個人の SST 研修受講目標とし、研修に参加した。

オリエンテーション時より、求められればしっかりと自分の意見を述べることができ、全てのことに対して真摯に取り組む。ロールプレイでは、話の内容は非常に的確であったが、かなり早口で一本調子の冷たい印象を与える話し方になり、また、マスクをかけたままのため、表情でそれを補うことも難しかった。

SST 研修では、「ゆっくり話す」「文章の区切りで一呼吸を入れる」をコミュニケーションスキルを効果的に使うための本人のポイントとして練習していく。ロールプレイを行った後、ゆっくり話すと「優しい印象になる」、「落ち着いて話を聞くことができる」、「わかりやすい」といった正のフィードバックを繰り返し受ける。また、同じように早口になりがちなメンバーがアドバイスを受け入れ、話す速度を変えた時の変化や、それに対する「話す速度をゆっくりとしただけで、印象がとても良くなった」等のフィードバックを聞く中で「詰まらずにすらすら話をすることが良いことだと思っていたけれど、聞く方からすると詰まってもゆっくり話をした方が聞きやすいとわかりました」という気づきが得られる。

オリエンテーション後から、職場でも「ゆっくり話す」を自ら自分の目標とし、日誌に記載。常に速度を意識して話すようになっていた。第 3 回の SST 研修終了後のパートナー研修で、支援者社員から、「特に朝一番の挨拶はかなりゆっくり言えるようになった、午後になり、疲れてくると、早口になってしまうこともあるが、午前中はかなり良いペースで話をすることができるようになっている、自分の方でも、T さんがゆ

っくり話ができた時はすかさず、それを褒め、行動を強化している」との報告がある。

頼みごとのスキルを学習した際、相手に話しかけた後、一呼吸置いて頼みごとをする練習を行う。ロールプレイの相手役から、「一呼吸おいてもらうと聞く準備ができる」とのフィードバックをもらうと次回からは必ず、相手の名前を呼びかけた後には一呼吸おいて話をするようになる。

後半の SST 研修から T さんは、他のメンバーがジェスチャーを効果的に使えていると正のフィードバックを受けたのを見て、自らのロールプレイでもそれを取り入れる。それに対して「気持ちがより伝わる」、「柔らかい印象となる」等のフィードバックを受けると恥ずかしそうに俯きながらも「言葉以外のことも大切なんですね」との感想を述べる。

最終回の SST 研修で、口元を意識して状況に応じた表情を作る練習をした際、初めてマスクを外す。口角を上げて笑顔を作る練習をしていた時、隣に座っていた障害者社員からの「かわいい」という言葉、支援者社員からの「口元が見えた方が表情がわかりやすい」というフィードバックを受ける。

プログラム終了 1 ヶ月後の SST 研修のまとめを実施した際は、最初からマスクを外して参加。プログラム終了後 T さん本人から、携帯電話の電話帳、メールの使い方を質問することができ、今ではそれらを使いこなすことができるようになっているとの話があった。また、「質問すると迷惑かなと思っていたが、親切に教えてもらい、会話も弾んだ、これからも頼みごとのスキルを使い、わからないことがあったら教えてくださいと質問していきたい」と話し、研修の感想欄には「自分がけっこう早口でしゃべって、相手が聞きづらかったと気づいてゆっくりしゃべるようにしたいです」という言葉が書かれていた。

支援者社員によると、ゆっくり話をすることで、優しい印象となったこともあり、他の障害者社員から話しかけられることも増えているとのことであった。

（ハ）考察

本事例は、他人のロールプレイを観察し、また、自らのロールプレイに対するフィードバックをとおし、話す速度がいかにコミュニケーションにおいて大切かという気づきを得て、それを行動の変化へと繋げていくことができた事例である。日常生活において自分の話す速度を意識することはあまり多くはない。誰もが自分が基準であり、何か不都合が生じたり、人から指摘したりされない限り、修正が必要とは考えない。本事例の場合も、詰まらず、間違えずに話をすることに重きを置き、話す速度を意識することはなかった。また、周囲の人も、早口の口調から本人の気負いや緊張を感じつつも、敢えてそれを指摘することはなかった。そのため、本人も自分の話す速度が相手にどのような印象を与えているかということに気がついていなかった。しかし、ロールプレイにおいてフィードバックを受け、他者のロールプレイを見る中で、ゆっくり話をすることの効果に対する気づきが得られ、その実践を自ら目標とするようになった。認知の変化が行動の変化を生み出し、そして、その本人の姿を見守り、日々、支援してくれた支援者社員により行動の般化が促進されたと考える。

また、ゆっくり話すことで周囲に与える印象が優しくなり、そのことで周囲とのコミュニケーションが増え、話や頼みごとのしやすい関係が生まれたことより、本人は携帯電話を使いこなすための質問をする勇気を得て、希望の実現に向けた一歩を踏み出すことができたと考える。

ニ　事例 E－③

～サブメンバーの変化～

ここでは、いくつかの E 社のサブメンバーの変化を表 2-18 にまとめ、支援者社員からの情報をもとに考察を述べる。なお、全員が中度～重度の知的障害を有し、自閉的傾向の顕著な者も複数いた。

表 2-18 サブメンバーの変化の例

（イ）プログラム実施前の状況	（ロ）プログラム実施中の状況
①自分の話したいことがあると、事務室に入り込み、一方的に話をする者が多数いた。それに対する指導は特になされておらず、支援者社員は多忙な際にも対応をしていた。	①相手の都合が悪そうであれば、事務所に入らず、話をすることを待つことができるようになった。また、これを職場のルールとしてとらえるものが増えたことで、事務室内の執務環境が良くなった。
②「はさみ」「薬」といった単語やジェスチャーのみで用件等を伝える者が多かった。	②「はさみを貸してください」「けがをしたので薬を下さい」等、具体的に言葉で用件を伝えることができる者が増えた。
③何度注意されても、コンビニエンスストアなどに寄り道をして、送迎バスの待ち合わせにいつも遅れてくる者がいた。	③支援者社員が「時間どおり来てもらえると助かる」と頼みごとのスキルを使って以降、遅刻はなくなった。

（ハ）考察

重度の知的障害者、強度の自閉的傾向を有する社員も多くいたこともあり、本事業所では言葉遣いやマナーといったことについての指導はあまり多くなされていなかった。話の内容の不足については、障害特性ととらえ、支援者社員の方で補い、対応していた。そのため、障害者社員は自分の言動に不足や不備があることに気付かず、また、行動変容の必要性を感じていなかった。ステップ・バイ・ステップ方式の SST では、コミュニケーションスキルを発動するための細分化されたステップが示される。また、ステップを使った場合と使わなかった場合の弁別モデルが示される。これらのことにより、知的障害が比較的重い者であってもコミュニケーションスキルを発動する際のステップ、それらを使うことの効果を理解しやすい。メインメンバーがロールプレイを行い、正のフィードバックを受ける姿や職場でコミュニケーションスキルの練習をして、支援者社員から褒められている姿を見て、自分も使ってみたくなる。使ってみたら、支援者社員から褒められ、嬉しくなる。①②は、SST 研修やメインメンバーというコーピングモデルの観察学習を積んだサブメンバーが、支援者社員という良きリーダーに支えられ、予行の練習なく、実生活にてスキルを実践するという成果を上げた事例である。本事業所は非常に受容的な職場であり、失敗を恐れずトライできる環境であったことが、この成果を上げることができた大きな要因の 1 つとも言える。

③は、支援者社員自身が頼みごとのスキルを上手く使い、障害者社員の行動変容をもたらした事例である。「遅刻したら駄目でしょう」でも「遅刻されると困ります」でもなく、どうしてもらえると自分がどういう気持ちになるか伝える、相手の行動を変えさせようという要求ではなく、自分のための頼みごととして要求を伝える。頼みごとというのは相手とのパートナーシップがあってこそ成り立つものである。相手を自分と対等な立場のパートナーとして役割を与え、役割を与えられることで人間は責任感を持って物事に取り組むことができる。ちょっとした言葉の使い方で相手への伝わり方が大きく変わること、相手の行動を変えるためにはまずは自分自身の行動を変える必要があることを感じたというのが支援者社員からの感想であった。

また、こういった支援者社員の変化について、「支援者社員が肯定的な言葉を意識して発する努力をすることによって、障害者社員にとっての人間環境が大幅に改善された」、「支援者社員が障害者の特性や特徴を理解することによって、感情的な叱責が少なくなった」、「問題行動の改善に向け、支援者が冷静に考え、指示

できるようになった」といった事業主からの感想も得られている。
SST 研修の観察学習はサブメンバーにスキルに対する理解をもたらし、メインメンバーの行動やそれに対するフィードバックの観察を通じてサブメンバー自らもスキル発動に対する意欲が生まれた。このように、スキルを発動しやすい環境、きちんと行動を強化してくれる支援者社員の存在などの一定の条件さえ整えば、SST 研修は見学しただけのサブメンバーに対しても効果を発揮することができるものと考える。

（2）フォローアップ事例

フォローアップ研修については、A 社 d オフィスの 1 事例と C 社の 4 事例について報告する。

イ　事例 A－d

～本人のみならず支援者社員のリカバリーをももたらした発達障害を有する 20 代男性 U さんの事例～

事業所及び試行の概要
A 社 d 事業所の概要については、平成 23 年度の試行実施のところで記載したとおりである。平成 23 年度の SST 研修受講者全員にあたる 5 名の障害者社員と 1 名の支援者社員を対象として試行を実施した。

（イ）プログラム実施前の状況

作業能力は高く、ルーティンワークは確実にこなすことができる反面、イレギュラーな出来事や変化への対応を求められると、「無理です」と拒絶することで課題への対応を回避することが多かった。また、相談や質問することが苦手であり、不安やストレスをため込み、それを言葉ではなく態度で表してしまう面があった。自分の気持ちを伝えることもほとんどなく、基本プランのアセスメント面接では、「ぼちぼち今のままでやっていければいい」と話していた。

平成 23 年度の試行における初回のロールプレイでは、相手と視線を合わせることがほとんどなく、早口でぼそぼそとした話しぶりとなり、支援者社員からの「もう少し話す速度がゆっくりだとさらに良くなる」との助言に対して、間髪を入れず「無理です」と答えていた。しかし、その後の SST 研修のロールプレイやロールプレイ以外の発言での視線の合わせ方や話す速度が良くなっていることを繰り返しフィードバックされるうちに、前向きな姿勢を見せるようになり、半年間の基本プラン終了時点では SST 研修中に「無理です」と発言することはほとんどなくなっていた。この頃には、話が複雑になると視線を外すことが多くなったり、早口、小声になったりしまうこともあったが、ロールプレイ場面ではきちんと相手の方に視線を向け、適切な速度や声の大きさで話すことができるようになっていた。また、それに対するメンバーや支援者社員からのフィードバックに対して、「ありがとうございます」、「やってよかったと思います」と笑顔で応えることも増えていた。

フォローアップ研修前に実施したアセスメント面接では、「（職場の）キャプテンとしてみんなをまとめて頑張っていきたい」と希望を語った。

（ロ）プログラム実施中の状況

グループ全体の目標を「みんなで助け合って、元気に働こう」、個人の長期目標を「キャプテンとして活躍する」、短期目標を「バランスの良い自己主張を身につける」として、プログラムに取り組む。

前半は「気持ちを伝える」スキル、後半は「問題解決」スキルを中心に実施。「キャプテンとしてふさわしい態度」として、「前を向き、相手の方をしっかり見ること」、「相手にわかりやすいように話をすること」を自ら挙げ、視線、話す速度に気を配ってロールプレイを実施することができる。また、問題解決スキルトレーニングのブレインストーミングの際には、自分と異なる意見に対しては、拒否的な態度を示すこともあったが、「キャプテン」としての役割について話す中で、「メンバーの意見を聞き、まとめることも仕事である」という意識が生まれてからは、相手の意見に対して「そうですね」とまずはあいづちを打ってから意見を言うなどの配慮も見られるようになる。

後半以降、支援者社員より日常生活における行動の変化が毎回のように聞かれるようになる。本人の行動の変化及びそれに対する他者評価のいくつかの例について表 2-19、表 2-20 に記載した。

表 2-19 事例の行動の変化

プログラム実施前の対応	状況	プログラム受講中及び現在の対応
以前から休暇を予定していたことを理由に、即断る。	U さんが休暇を予定していた日に、体調不良による欠勤者が出ることとなり、支援者社員より「半日出勤してもらえると助かる」と頼まれる。	「ちょっと考えさせてください」とその場では保留し、翌日、「キャプテンとしてみんが困っているのに休むわけにはいかない」と休暇の予定変更を申し出る。
不安や心配について態度でしか表現できず、イライラをため込む。	健康診断を前に、さまざまな不安や心配が生じる。	「電車が遅れて予約の時間に遅れた場合はどうしたらいいですか」と支援者社員に質問したり、「健康診断があるので、食事の量を考えて欲しい」と生活ホームのスタッフに依頼したりする。
他人事として関わらない。	他の社員の報告もれにより、商品の発注が遅れることが重なる。	SST 研修の問題解決のテーマとして他のメンバーから出されると、「みんなの問題ですから」と自らの問題として考え、他のメンバーの意見をとりまとめ、対応策を実行する。
相手が困っていることがわかれば手助けをすることもあるが、基本的には自分のペースで行動。	重度の知的障害を有する障害者社員と立食パーティに参加。	食事を取りに行く、ゲームに参加する際は、常に傍らにつきそい、サポートをする。

表 2-20 事例の行動の変化に対する他者評価

支援者社員	・自分の気持ちや問題について、言葉で表現出来るようになり、相談や質問ができるようになった。 ・社会人としての自覚が強くなったこと、褒められたことが自信につながり、周囲の人の言葉を自分の中に取り入れられるようになったことからか、しっかりした言動が増えた。 ・常に職場のリーダーとしてどう振る舞うべきかを意識して行動するようになった。
生活ホームのスタッフ	・以前に比べて、ゆっくりとしたスピードで話ができるようになった。 ・（研修講師に対する本人のメッセージを読んで）自分の気持ち、感謝の気持ち、将来に向けての抱負まで書かれている文章に成長を感じた。

（ハ）考察

プログラム実施前は、バランスの良い自己主張ができず、また、他者からのアドバイスを受け入れることも苦手であったため、問題を抱え込んでストレスをためてしまったり、周囲から誤解を受けてしまったりということが少なくないタイプであった。しかし、半年間のプログラム（基本プラン）において、自信を回復させ、また、アドバイスを受けてちょっとだけいつものやり方を変えてみることの有効性を感じたことで、行動を少しずつ変容させていくことができた。また、「キャプテンとして活躍する」という明確な目標を持って取り組んだフォローアップ研修では、「キャプテン」として問題にどう取り組み、対処していくべきか、周囲に働きかけ、行動していくべきかを自ら考え、実践できるようにまでなった。そして、その行動が、SST 研修の場のみならず、日常生活の場にも般化しているのは表 2-19 に示したとおりである。こういった行動の般化は SST 研修のみで生じるものではない。本人の小さな変化をも見逃さず、すかさずそれを強化し、時にはスキルを発動するきっかけやヒントを与え、練習の機会を意識的に設ける等の惜しみない支援者社員の支援あってのものである。支援者社員が、家庭や生活ホームのスタッフ、そして、SST 研修のリーダーが常に情報を共有し、本人の支援ができるよう、SST チームのハブとして機能してくれたことも大きな力となった。

研修最後には「指導者が固定概念に縛られず、メンバーそれぞれの可能性を信じてアプローチすることが大切と痛感した」という支援者社員からの感想が得られているが、これはまさに職場におけるリカバリーを象徴する言葉と考える。リカバリーとは、病気や障害による様々な規制を自ら乗り越えて、自分の人生を充実、希望に満ちた生活をすることであり、野中（2011）は、リカバリーには 3 つの意味が込められているとしている。1 つ目は「病気が治ることであり、元に戻ること」、2 つ目は、「病や障害に挑戦して、自分の人生を取り戻そうとしている過程」であり、この視点の行く先は、意義のある人生の目標の達成することに据えられ、毎日の営みこそリカバリーであるとしている。3 つ目は、本人がリカバリーに向かうことを援助しようとする社会環境のスタンスである。本事例からは、本プログラムには、自らの目標達成に向け努力する障害者社員と、相手の成長を信じ、それを支援する支援者社員、両者のリカバリーをもたらす効果があったことが示唆される。

また、本人及び他のメンバーの支援機関の担当者からは、知的障害や発達障害のある人に対する SST の効果について驚いたとの声が複数聞かれている。基本プランでは、声の大きさや視線のあわせ方といったコミュニケーションスキルの向上についての指摘が多かったが、フォローアップ研修では「コミュニケーションに対する苦手意識がなくなった」、「物事や人に関わることに積極的になった」といった意識面での変化が多く指摘されていた。トレーニングは行えば行うほど、スキルは上達する。そしてスキルの上達は本人の自己効力感を向上させ、新たな希望を引き出し、それが行動を引き起こす原動力になること、継続して SST 研修

を行うことでコミュニケーションスキルはさらなる向上を図ることができるということを痛感した事例である。

ロ　事例 C－①～④

～抑うつや不安を引き起こす自動思考の変容が見られた 4 名の精神障害者（統合失調症）V さん、W さん、X さん、Y さんの事例～

事業所及び試行の概要

C 社の概要については、平成 23 年度の試行実施のところで記載したとおりである。SST 研修の継続受講を特に強く希望した障害者社員 5 名と 2 名の支援者社員でスタートしたが、転居、転職により、すべてのカリキュラムを終えたのは 4 名の障害者社員と 1 名の支援者社員であった。障害者社員のうち 2 名は、平成 23 年度のメインメンバーとしての参加者であった。なお、平成 23 年度のメインメンバーの 4 名中 1 名はプログラム終了後、一般企業へ就職し、継続の希望があがらなかった 1 名は身体障害者であった。

（イ）プログラム実施前後の検査結果の変化

4 名のプログラム実施前後の GSES の標準化得点と評定値及びプログラム実施前後の 4 名の標準化得点の平均値について t 検定を実施した結果を表 2-21 と図 2-12 に示す。評定値については、表 2-22 のとおり 5 段階となっている。なお、プログラム実施前とはオリエンテーション時、プログラム終了後とはプログラム終了 1 ヶ月後をさし、この間は約 7 ヶ月あいている。プログラム実施前については、自己効力感が非常に低い、低い傾向にあると判定された者がそれぞれ 3 名と 1 名であった。プログラム実施後については、非常に低い、低い傾向にある、普通と判定された者が順に 2 名、1 名、1 名であった。プログラム実施前後の標準化得点については、全く変化しなかった 1 名以外の 3 名は上昇していたが、5 段階評定値の変化をもたらすような上昇が見られたのは 2 名であり、初期の自己効力感が低い者ほど数値が上昇しにくい傾向があることが指摘される。GSES のプログラム実施前後の 4 名の標準化得点の平均値の変化について t 検定を実施した結果、10%水準でプログラム実施前後の標準化得点の平均値に有意傾向の差が見られた。（図 2-12）

表 2-21　個人ごとの GSES の標準化得点

事例	属性	GSES の標準化得点	
		実施前	実施後
V	30 代・女性	29（1）	29（1）
W	30 代・男性	32（1）	42（2）
X	30 代・女性	42（2）	52（3）
Y	30 代・男性	28（1）	34（1）

※（　）内数値は 5 段階評定値

表 2-22　GSES の 5 段階評定値

5 段階評定値	1	非常に低い
	2	低い傾向にある
	3	普通
	4	高い傾向にある
	5	非常に高い

図 2-13 に DACS のプログラム実施前後の 4 名の標準化得点の平均値の変化を示す。

DACS では自動思考を「将来否定」、「脅威予測」、「自己否定」、「過去否定」、「対人関係脅威度」という 5 つの尺度に分けて測定する。標準化得点が高いほど、その自動思考が強いことを示す。プログラム実施前はいずれの尺度の自動思考についてもやや強い傾向が示された。しかし、プログラム終了後についてはやや強いことが示されたのは将来不安のみであった。また、プログラム実施前後の 4 名の標準化得点の平均値について分散分析を実施した結果、いずれの尺度においても有意にその数値が低下していた。

図2-14 V～Yには、DACSの個人ごとの変化を記載した。事例Vの対人関係脅威度、事例Wの将来不安以外の尺度においては、プログラムの実施前後で標準化得点が低下しており、それぞれのプロフィールから抑うつや不安を引き起こす自動思考が否定的ではない方向に変容していることが指摘される。

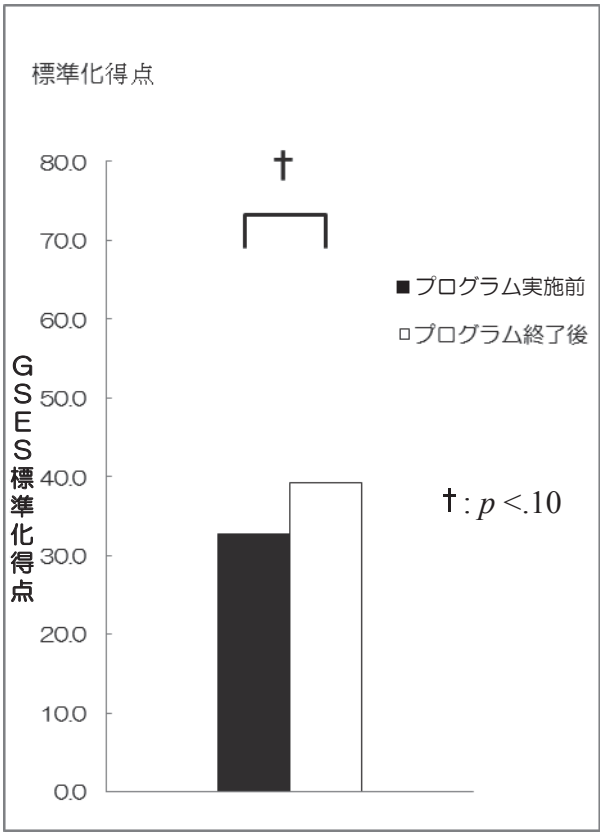


図 2-12 プログラム実施前後の GSES の変化
（4 名の平均）

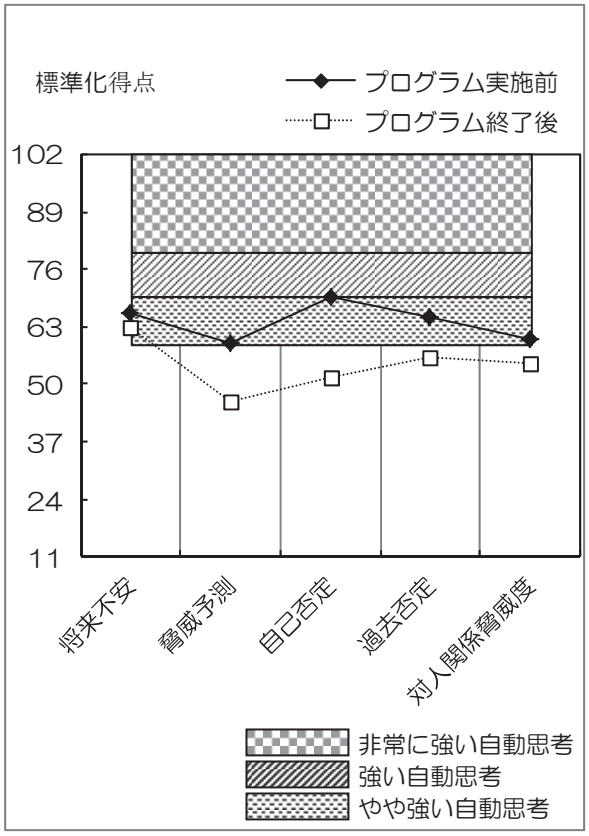


図 2-13 プログラム実施前後の DACS の変化
（4 名の平均）

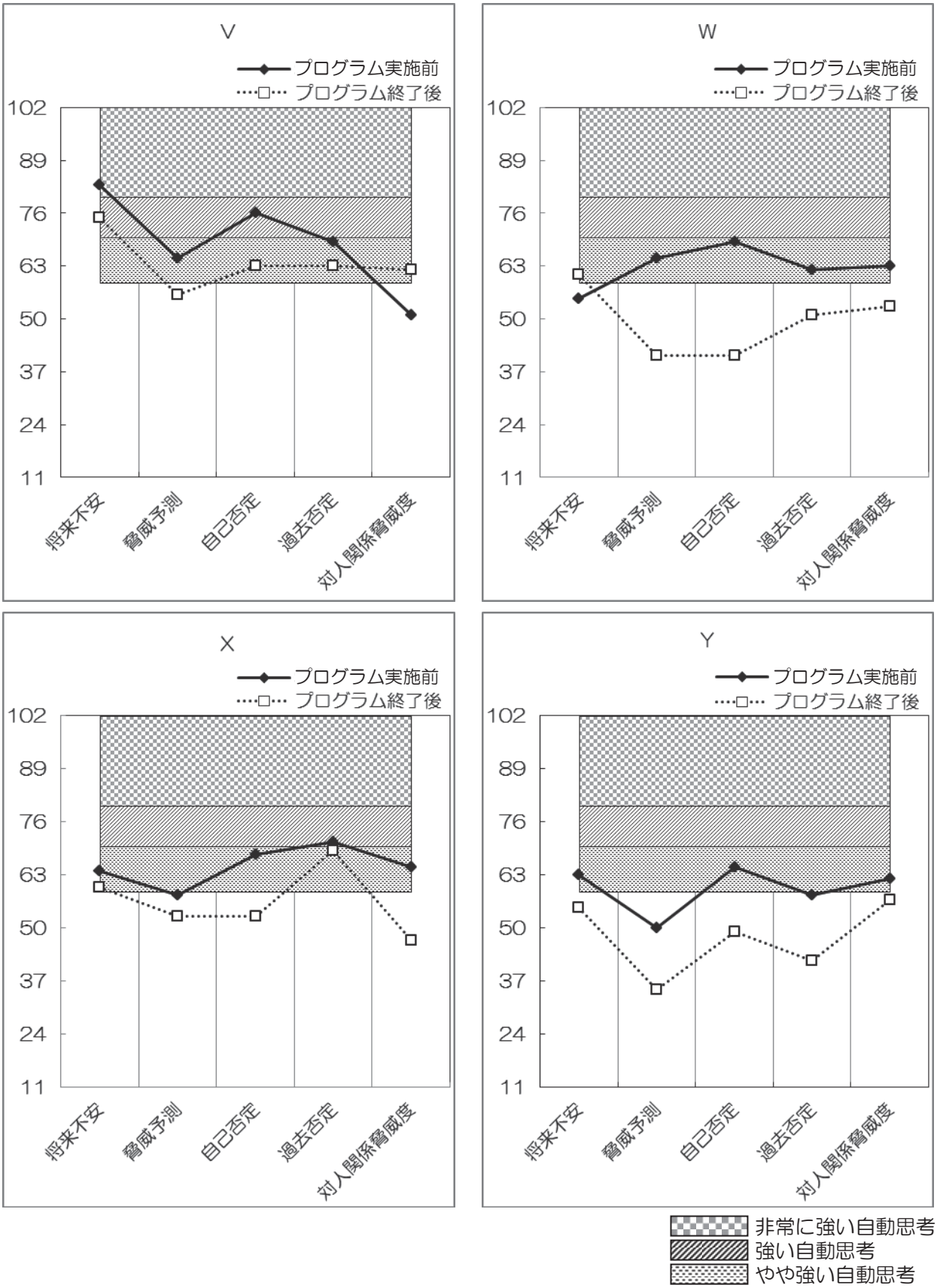


図 2-14　DACS の個人ごとの変化

（ロ）プログラム実施前後の行動及び認知の変化

障害者社員及び支援者社員から得られた意見や感想をもとに、プログラム実施前後の障害者社員の行動及び認知等の変化について表 2-23 にまとめた。ここでは、障害者社員が「自身の変化」として述べたものを「本人が感じる変化」欄に、支援者社員や家族から見た変化、障害者社員が感じる他のメンバーの変化として述べられたものについては「周囲が感じる変化」欄に記載した。また、「コミュニケーションスキル」欄にはSST 研修で直接学び、トレーニングしてきた事項について記載し、それ以外のことについては「生活全般」の欄に記載した。

表 2-23 本人及び周囲が感じる障害者社員の認知及び行動等の変化

	本人が感じる変化	周囲が感じる変化
コミュニケーションスキル	・相手の目を見て話ができるようになった ・表情を意識して話すようになった ・話す時の姿勢に気をつけるようになった ・タイミングよく話しかけられるようになってきた ・復唱するようになった ・わからないことは聞き返すようになった ・要点を簡潔にまとめて話すことを意識するようになった ・頼みごとを断ることができるようになってきた	・視線を合わせて話ができるようになった ・笑顔が増えた ・姿勢が良くなった ・声が大きくなった ・落ち着いて話ができるようになってきた ・挨拶がしっかりできるようになった ・自分から話しかけることが増えた ・自分の気持ちを伝えることが増えた
生活全般	・家庭や事業所内での会話が増えた、楽しめるようになった ・昼食を同僚と一緒にとるようになった ・余暇活動の場でも人と話ができるようになった ・家族や友人との余暇活動が増えた ・休日の活動が増えた ・前向きに物事を考えられるようになった ・将来のことを考えるようになった ・他人のことを気遣うようになった ・被害的な考え方にとらわれることがなくなった ・パニックになることが少なくなった ・「明るくなった」「話が弾むようになった」と家族や周囲の人から言われるようになった ・家族が自分のやっていることに興味を持ってくれるようになり、共通の話題が増えた ・帰省した時の居心地が良くなった ・選ぶ服の色が明るくなった	・自分から積極的に話をする場面が多く見られるようになった ・相談上手になってきた ・自分から集団の輪に入ることも多く、ひとりで過ごすことが少なくなった ・日常生活全般にわたり、活動性が向上した ・明るくなり、また、よく話をするようになったと家族が喜ぶようになった ・就職希望を口にすることが多くなった ・自分の意見を少しずつ言えるようになってきた ・以前よりも身だしなみやおしゃれに気を配るようになってきた

（ハ）SST 研修の自主運営に向けた支援

C 社のフォローアップ研修については、SST 研修の自主運営に対する支援も目的としていたことから、障害者社員も支援者社員も、ともに学びあう場として SST 研修を位置づけていた。支援者社員には毎回コ・リーダーを担ってもらうだけでなく、メンバーとして参加してもらう機会も設けた。また、指導計画をもとに、わずかではあるがリーダー体験も行ってもらうような取り組みも行った。現在、当該事業所においては、支援者社員をリーダー、障害者社員をコ・リーダーにした SST 研修の実施を目指し、準備を進めており、次回のメンバーも確定している。

（ニ）考察

GSES については、4 名のうち 3 名に標準化得点の上昇、2 名については 5 段階評定値にも上昇が認められた。4 名の標準化得点の平均値についても、有意傾向ながら上昇が認められた。このことは、本プログラムに受講者の自己効力感を向上させる効果がある可能性を示唆するものと考える。しかしながら、プログラム実施後においても 5 段階評定値の「普通」に該当する者は 1 名のみであり、非常に低い傾向にある者も 2 名いること、初期値の低い者ほど上昇幅が少ない傾向にあることを考えると、精神障害者の自己効力感の低さ及び自己効力感を回復させることの難しさを改めて感じる。プログラム実施前後で見られた自己効力感の向上は、学んだコミュニケーションスキルを正しく使えば、良いフィードバックが得られる、やればできるという体験により得られたものと考える。しかしながら、その向上は十分とは言えず、特に自己効力感の非常に低い者については、より密度の濃い、長期間のプログラムの実施が必要と考える。

DACS については、プログラム実施前後で 5 つの自動思考尺度の標準化得点の平均値が有意に低下しており、やや強い傾向があることが示されたのは「将来不安」尺度のみと、自動思考の変容が見られた。個別のプロフィールからも、本プログラムには抑うつや不安を引き起こす自動思考を適応的な思考へと転換させる効果があったことが指摘される。

「対人関係脅威度」及び「将来不安」の尺度において標準化得点が上昇していた事例 V と W の変化についても、本人の認知と行動の変化をあわせて以下の理由により肯定的に考える。まず、事例 V については、プログラム実施前は、被害的な物の考え方やコンプレックスから人との関わりを極力避けていた。集団の中ではなるべく目立たないようにし、家族との会話も多いとは言えない状態であった。しかし、SST 研修のあった日はそのことをテーマに家族と会話をしたり、また、問題解決スキルトレーニングの回では自らの悩みをメンバーの前で話したりということが増えてきた。また、被害的な思考はまだありつつも、上手く折り合いをつけられるようになったことで周囲とのコミュニケーションも増え、自分から他のメンバーを誘い、会食を楽しむこともできるようになっている。これらのことから、以前より対人関係に積極的になったことで、「対人関係脅威度」が増したと推察する。事例 F については、プログラム実施前は、活動性や社交性が乏しく、事務所でもほとんど無表情で言われたことだけやる、休日は家で寝ているといった状態であった。SST 研修では、本人の笑顔はとても素晴らしいというフィードバックを受け、その笑顔を相手に見せられるように前を向いて話をするということを最初の目標に取り組んだ。回を重ねるごとに、アイコンタクトがきちんととれるようになり、笑顔も自然に出てくるようになった。また、本人より「前を向くことで、気持ちや考えも前向きになった」という感想が聞かれた頃には、事務所での笑顔や会話も増え、ムードメーカー的な役割を担うようになってきた。また、家庭でも家族との会話が増え、帰宅後は子どもと遊んだり、休日には外出を楽しんだりと活動性が大幅に向上した。このころより、就職希望と同時にそれに対する不安を口にするようになる。本人の中で膨らんだ将来への不安は将来の夢や希望を考えることができるようになったことで生じてきたものであり、決して悪いばかりの変化ではないと考える。

表 2-23 に示したように、事例から報告された行動及び認知の変化からは、単にコミュニケーションスキルの変化のみならず、生活全般にわたる様々な面での変化が報告されている。認知の変化とこの行動の変化から、本プログラムには、それぞれの事例に対し、コミュニケーションスキルの向上のみならず、生活の質の向上をもたらし、彼らの生きづらさをも少なからず改善する効果があったと考える。

また、本試行においては、SST 研修の自主運営に向けた支援も目的としていたが、事業所においてすでに自主運営に向けた具体的な動きが進んでいることから、半年間のフォローアップ研修の実施により、この目的についても一定程度達成することができたものと考える。

（3）個別実施事例

～支援者社員との二人三脚により、さまざまな問題を解決していった 20 代知的障害者 Z さんの事例～

事業所及び試行の概要
e 事業所は、平成 23 年度の試行のところで紹介した A 社の事業所の 1 つである。親会社における社内メール便、休憩室のメンテナンス業務等を障害者社員 1 名と支援者社員 1 名で行っていた。支援者社員は平成 23 年 7 月に同社で雇用されるまで障害者の就労支援の経験はなかったが、他事業所の先輩社員等からのアドバイスを受けながら、障害者社員に対してきめ細かな指導を実施していた。試行についてはこの 2 名を対象に実施した。

（イ）プログラム開始前の状況

平成 23 年 7 月より、現在の支援者社員がマンツーマンで本人の指導を担当するようになる。社内メール便の配達や休憩室等のメンテナンス、文具等の整理・補充業務等が本人の担当業務であり、定型的な仕事については概ね一人で対応できていたが、誤った自己判断等による作業方法の変更や報告もれが見られることがあった。また、単文での話しが多く、話しかけられても「ですね」とあいづちを打つのみということが多く、会話が膨らみにくく、全般的に職場でのコミュニケーションが不足しがちであった。7 月末に実施された支援者社員との面接では、来月の目標として「自分から挨拶をする」、「相手の目を見て話をする」といったことを挙げていた。

二人きりの職場ということもあり、互いの距離感の取り方、関わり方が難しい面もあり、また、支援者社員は初めての障害者の就労支援という仕事に熱意を持って取り組みながらも、指導に対しては迷いや不安を感じていた。

（ロ）プログラム実施中の状況

SST 研修での取り組みと本人の変化の例について表 2-24 に示した。

長期目標を「職場内でより良い人間関係を築く」、短期目標を「自己主張のタイミングとポイントをつかむ」とし SST 研修を開始。オリエンテーションの際は、俯きがちで、ほとんど視線はあわず、質問等に対しては必要最低限の返事を小声で行うのみであった。しかし、ロールプレイの後に褒められると照れながらも嬉しそうにし、緊張したけれども楽しかったとの感想を述べる。顎をあげて（相手に顔を向けて）話をすることから取り組み、会話の最初と最後は相手を見る、そして、視線を合わせる回数、時間を徐々に増やしていくという取り組みを行っていったところ、中盤以降はアイコンタクトを上手く取りながら、話ができるように

なる。次のステップとして、復唱や自分の気持ちを伝えることにポイントをシフトするとSST研修以外の場でも一生懸命に実行しようとする姿が支援者社員にも伝わり、支援者社員の方でも本人が実行しやすいようにタイミングや間をとるように心がけてくれていた。また、仕事の合間にはこれまで学習したことを振り返りながら、二人でロールプレイによる練習を行うなどの取り組みが日常的に行われていた。問題解決のスキル学習に入った頃、支援者社員が半日不在となることがあったが、他の社員とコミュニケーションをうまくとりながら、一人で仕事をやり終えることができたことを自信に満ちた表情で支援者社員に報告するということがあった。

問題解決のスキルトレーニングでは、支援者社員が把握していなかった本人なりの考えやルール、生活背景等が明らかになり、また、支援者社員の考えや思いが本人に伝わったことで、互いに理解を深め合うことができた。また、日々の問題に対して、二人で問題解決スキルを使って解決していくこともあり、二人三脚でスキルトレーニングに取り組んでいた。

SST研修前後のパートナー研修では、指導上の悩みや疑問について、支援者社員からの積極的な質問がある。本人のコミュニケーションスキルの向上やアドバイスを受け入れた支援を実践した時の本人の変化に支援者社員自身の大きな喜びを感じるとのコメントも得られる。また、二人というミニマムな職場だけにこういった研修の機会があるのはありがたいとのことであった。

フォローアップ研修を実施していたA社dオフィスの障害者社員と相談しながら作成してくれたクリスマスカードには、SST研修が楽しかったこと、そして、学んだことを職場や家庭で活かせるように頑張りたいとの本人の抱負が書かれていた。

終了3ヶ月後に、本人からもらった手紙には、学んだスキルを役立てながら仕事をしていること、終了してからも支援者社員とともにSSTの手法を用いて日々練習に取り組んでいるという近況報告とともに、もっとうまく使えるように頑張りたいという抱負が書かれていた。

表 2-24 SST研修での取り組みと本人の変化

プログラム受講前の課題	SST研修での取り組み	現在の状況
出勤時に事務所に入る際の挨拶は小声ながらできていたが、視線を合わせることが少なかった。また、廊下等でのすれ違いざまの挨拶はタイミングがつかめず、行うことができないことが多かった。	「視線を合わせて会話をすること」「自分から挨拶をすること」ができれば、より良い人間関係を築けると思うという気づきを得て、「話をする時は顎をあげて、相手の顔を見る」ことをポイントに毎回のロールプレイに取り組む。 すれ違いざまの挨拶については、声をかける際の相手との距離を決め、繰り返し練習をする。	しっかりとアイコンタクトをとって挨拶ができるようになり、時には笑顔も見せられるようになる。 緊張を感じる程度の低い相手であれば、すれ違いざまの挨拶ができるようになる。
昼休みは一人で過ごすことが多く、支援者社員の会食の誘いに対しても「いいです。」と間髪入れず断ることが多かった。また、休憩時間に支援者社員や他の社員	本人が望む職場の人間関係は「週1回程度、雑談をしながら昼食をとる関係」であった。そこで、週に1回は①昼食の誘いを受け入れる、②断る際はまた誘ってもらえるような断り方をする、③積極的傾聴のスキルを使って会話を弾ませるということに取り組む。①については、誘ってもらえ	支援者社員が意識的に練習の機会を設けてくれたことにより、繰り返し練習に取り組むことができ、研修終了時には、①週に1回は誘いを受け入れ、他の社員と

との雑談の和に入っている時も、俯きがち、ほとんど無言で、話しかけられても「ですね」の一言で済ましてしまうことが多かった。	たことに対するお礼とともに「うれしい気持ち」を伝える、②については①に加え、「お昼休みにやることがあるので」などの断る理由と残念な気持ち、次回また誘ってもらえるとうれしいといったことを伝える、ということをSST研修のロールプレイで練習し、実生活では支援者社員に意識的に誘ってもらい、実践練習を重ねる。③については、うなずきやあいづちには相手の話を促す効果があること、復唱をすることにより話をしっかり受け止めたことを相手に伝えることができること、相手の話に対する感想を言う、関連した質問をすることで会話が膨らんでいくことを確認し、昼休みによくなされる話のテーマをもとに、練習を行い、この実行を宿題とする。	昼食をとること、②誘いを断る際も、SST研修で学んだステップを踏んで断ることができるようになる。③練習したテーマ以外の話に対しても、意識して感想を言ったり、質問をしたりするようになる。 相手の発言に対して「ですね」というあいづちを打つことはなくなり、きちんと文章で復唱をするようになる。
最下階からエレベーターに乗車する際のマナーとして、 ①「お先にどうぞ」と言って、他の人に先に乗ってもらう ②操作パネルの前に立ち、「何階ですか」と尋ねる ③言われた階数ボタンを押し、乗降時には開閉ボタンを押す ④自分と同じ階で降りる人がいる場合は、他の人が降りる間は開ボタンを押し、最後に降りる ということを練習していたが、どのステップもなかなか実行ができなかった。	問題解決のテーマとして取り上げる。その中で、自社の社員だけが利用するエレベーターではないため、見知らぬ人の利用が多く、声がかけにくいこと、①を実行すると操作パネルの前に立つことができないことが多く、その結果、②以降の行動がとれなくなってしまうことが明らかとなる。そこで、①を先に入り、エレベーター内の開ボタンを押すに変更し、③を除いた３つのステップの実行、次に③も併せての実行ができるようになることを目標とし、毎日その記録を取ることにより自己強化を図っていくこととする。	毎日の実行結果を与えられた記録表（図 2-15 参照）に○×で記入。初日より、「開閉ボタン（操作パネル）の前に立つ」、「人の乗降の際に開閉ボタンを押す」については○がつく。「乗ってきた人に「何階ですか」と尋ねる」については、1ヶ月半後、初めて○がつく。この時の感想を本人は「声をかける時、最初はすごくドキドキしました。声をかけた後、「ありがとうございます」と言われた時はすごくうれしかったです。これからも自分からすすんでいきたいです」と書き記している。2ヶ月経過した頃には、毎日、全ての項目に○がつくようになる。
終業時間が近づくと落ち着かなくなることがあり、1分でも超過するような仕事があれば、支援者社員にそ	問題解決のテーマとして取り上げる。その中で、「終業時間には仕事を終えなければいけない」という本人の思い込みが本人を焦らせ、それにより本人自身も困っていたことがわかる。この問題に	「5分くらいは（終業時間を過ぎても）良い」という気持ちを持つことができたことで、ゆとりを持って終

れを任せ、急いで帰っていた。	対し、本人は「終業時間を過ぎて5分以内に終わる仕事であれば自分でやって帰る。それ以上、かかりそうであれば支援者社員に相談する」という解決策を選択。ロールプレイでは、頼みごとをするスキルのステップを踏んで、支援者社員に相談する練習を行う。	業時間を迎えることができるようになる。また、５分以上かかりそうな時は支援者社員に相談することもできた。
①ミスをした際に報告をしなかったり、タイミングを逃し、報告を忘れてしまったりすることがあった。 ②やるべきことを忘れてしまうことがあった。 ③メモはこまめにとるが、かき分けが上手く出来ず、それが十分機能していなかった。	問題解決のテーマとして取り上げる。①から③の解決策として、メモリーノートを活用することとなる。①②については、スケジュール欄に仕事の予定を記載し、問題なく終えたらチェック欄にレ点チェックを入れる、ミスや異常があった際はレ点チェックは入れず、メモ欄に内容、スケジュール欄には〇〇さん（支援者社員の名前）に報告と記入し、報告を終えたらレ点チェックを入れるということで対応。③についてはキーワードごとにかき分け、見出しをつけることで参照をしやすくすることとする。	当初は毎日スケジュール欄を記入していたが、省力化を図るため、スケジュール欄に毎日決まった仕事を印刷したメモリーノートのリフィルを作成し、現在は活用している。報告もれはほとんどなくなり、メモリーノートを参照しながら仕事を進めることもできるようになったことで、仕事面での自立度も上がる。また、メモリーノートを支援者社員との情報共有ツールとして活用することもできている。
夏場になると、暑さのため寝苦しさから睡眠不足が続くが、それを家族に伝えて問題を解決することができず、その結果、日中眠そうにすることが多かった。	問題解決のテーマとして取り上げる。その中で、自宅最上階にある本人の部屋は夏場高温になることが多いにも関わらず、クーラーがなく、睡眠が十分とれないことが増えること、クーラーのある父親の部屋は比較的涼しく、本人の寝苦しさ、睡眠不足による昼間の眠気には気がついていないことが明らかになる。この問題に対し、本人は「父親に状況を伝え、寝苦しい夜は父親の部屋でクーラーをつけて寝させて欲しいことを依頼する」という解決法を選択。実行計画（今日の夕食時に父親に依頼する）をたて、台詞を決め、ロールプレイにて練習。また、父親が頼みを受け入れてもらえた時と断られた時の対応についても練習し、計画の実行とその結果報告を宿題とする。	SST 研修の翌日、支援者社員に宿題を実行できたこと、父親は快くクーラーの使用を許してくれたとの報告がなされる。また、本人が家族に対して相談をしたり、要求を伝えたりすることがほとんどなかったが、「言って良かった」という感想が聞かれる。 この日以降、暑い夜はクーラーをつけた部屋で快適に眠ることができるようになり、睡眠不足から職場で居眠りをすることはなくなる。

エレベーターの乗降時のマナーは意外と難しいものですね。

乗ろうと思っていたエレベーターにすでに人が乗っていたら、お客様や上司・先輩に先に乗ってもらい自分は最後に乗り込みます。
誰も乗っておらず、お客様や上司・先輩が一人のときには、手でドアを押さえて先に乗っていただきます。
複数のときには、「お先に失礼します」と先に乗りこみ、開ボタンを押すようにします。

こんな風に状況によって異なるからです。
今回、zさんが一番練習したいことは、
①他の人が乗降する際に開閉ボタンを押す
②後から乗り込んできた人に「何階ですか」と利用階数を訪ね、ボタンを押す
この2つです。
①を実行するためには、開閉ボタン前の位置をキープする必要がありますので、今回は、
「先に乗り込み、開ボタンを押す」 パターンを中心に練習してみましょう。

記録表

月 日	開閉ボタンの前に立つ	人の乗降の際に開閉ボタンを押す	乗ってきた人に「何階ですか」と尋ねる

図 2-15 エレベーターのマナーの宿題シート

（ハ）考察

きめ細かい指導ができる反面、一対一という人間関係は閉塞感も生み出しやすい。また、互いに遠慮があり、距離感の取り方の難しさといった問題もある。そういった職場で行われた月 1 回の SST 研修、パートナー研修にはこれらの問題を改善する効果があり、また、第三者が入ることで二人の間に新たな風が吹き込み、変化のきっかけを与えることができたと考える。このきっかけをもとに、支援者社員の支援を受けながら、障害者社員はコミュニケーションスキルを格段に上達させていき、自己効力感を向上させていった。また、支援者社員も研修で得られた気づきを日常的な支援に活かし、障害者社員の成長に大きく貢献していた。さらに、互いに感じていた悩みや疑問については、問題解決のテーマとして取り扱うことにより、新たな相手の一面を発見することもあり、また、解決策を選択、実行計画を立て、実行し、その振り返りを行うということを繰り返す中で、個人のみならず、職場全体の問題解決スキルの向上を図ることができた。

対象者 1 名のみに対して行う SST 研修では、非常に個別性の高い、きめ細やかな支援が可能になるという反面、グループダイナミックスの効果が得られないという欠点がある。しかし、本試行では、2 人の社員の間に外部の人間が 1 人入ることにより、両者の関係がペアからグループ、チームとなることにより、これを一部補うことができたと考える。また、第三者的な立場の人間が入ることにより、職場に潜む問題を外在化しやすくなり、冷静かつ客観的にその解決に向け、取り組むことができる。また、1 人の意見ではなく、2 人の意見として伝えられることにより、一般的な意見、より信頼性の高い意見として受け入れ、行動の変容を引き起こしやすくなるという効果もあったと考える。そして何より、支援者社員の惜しみない日常的な支援さえあれば、個人を対象とした実施の短所を補完し、その効果を最大限に発揮することができるということを本事例からの示唆として受け止めている。

本事例においては、プログラム終了後も、熱心に支援者社員とスキルトレーニングに取り組み、SST の学習構造を用いて新たな問題の解決にも取り組んでいるという話であり、SST が日常の支援に溶け込んだ好事例と言える。SST をグループで実施する効果はとても高いが、リーダーにとってはグループ全体に目を配り、気を配りながらの実施が必要なため、慣れないうちは負担が高く、実施に対する不安も強くなりがちである。本事例の支援者社員は SST 研修で学びを深め、そのままの構造で日常的に SST を実践することができた。自社のリーダーによる継続実施を望みながら、なかなか実践できていない事業所に対する 1 つの支援方法ではないかと考えている。

（4）終了時アンケート結果

D 社、E 社において実施した基本プランの終了時アンケートについては、障害者社員と支援者社員を対象としたものに分けて作成し、各質問に対する 5件法（「非常にそう思う」「ややそう思う」「どちらとも言えない」「あまりそう思わない」「全くそう思わない」からの選択）での回答とともに、自由記述式の研修に関する感想を求めた。

イ　障害者社員に対するアンケート結果

アンケート実施日に体調不良であった 1 名を除く 14 名の回答の集計結果を表 2-25 に示す。

「その技能を学習したことは、あなたにとって役に立ったと思いますか」という技能を学習したことの有用性については、SST 研修で取り扱った「肯定的な気持ちを伝える」、「頼みごとをする」、「相手の話に耳を傾ける」、「相手の意見を受け入れる／話し合って折り合う」という 4 つのスキルに全てに対して全員から「非常にそう思う」、「ややそう思う」という肯定的な回答が得られた。

「研修を受ける前よりも、以下の（学習した）技能を意識してよく使うようになりましたか」というスキル

の活用状況を問う質問に対しても、2 つのスキルにおいて、「どちらとも言えない」という回答が各 1 名からあった以外は全て肯定的な回答であった。

「研修を受ける前よりも、以下の（学習した）技能を効果的（上手）に使えるようになったと思われますか」という質問に対しても 1 スキルに対して 1 名が「どちらとも言えない」と回答した以外は全て肯定的な回答であった。

「研修前と比べて、以下の「スキル活用ポイント」を意識して使うようになりましたか」という質問に対する肯定的な回答の割合は「声の調子、大きさ」、「話し方のなめらかさ」、「話の内容や言い方の工夫」が 100%と最も高く、最も低い「姿勢」が 78.6%であった。「研修前と比べて、以下の「スキル活用ポイント」を効果的（上手）に使えるようになったと思われますか」という質問に対しても「声の調子、大きさ」、「話し方のなめらかさ」、「話の内容や言い方の工夫」については全員から肯定的な回答が得られ、最も低い「姿勢」「ジェスチャー」が 78.6%にあたる11名が肯定的な回答であった。同様の質問で他のメンバーに対する評価を求めたところ、「ジェスチャー」について「どちらとも言えない」と1名が回答した以外は、全て肯定的な回答であった。

SST 研修全般にわたる質問では、実施頻度が少ないという理由で否定的な回答が1名より得られた以外、研修の有用性、分かりやすさ、内容の適切さ、実施時間について、すべて肯定的な回答が得られた。また、SST セッションの各ステップに係る有用性についても肯定的な回答の割合が 100%であった。

研修前よりも「コミュニケーションスキルを意識して使うようになった」「コミュニケーションスキルに自信がついた」に対しては全員が肯定的な回答であり、「周囲の人に褒められることが多くなった」についても「どちらとも言えない」と回答した 2 名以外は肯定的な回答であった。また、再受講の希望についても全員から肯定的な回答を得ることができた。

ロ　支援者社員に対するアンケート結果

パートナー研修を受講した支援者社員 14 名と人事担当者等 2 名の回答を集計した結果を表 2-26 に示す。プログラムに関する質問については、「全体的に自分にとって役に立つものであった」、「障害特性の理解に役立つものであった」、「問題に対するアセスメントに役立つものであった」については全員から、「障害者の就業支援・指導に役立つものであった」、「内容はわかりやすかった」、「内容は全体的に適切であった」については 93.8%にあたる 15 名から肯定的な回答が得られた。実施時間・頻度についても概ね肯定的な回答が得られているが、実施頻度については「どちらとも言えない」（2 名）以外にも、SST 研修の頻度を増やした方が良いという理由による「あまりそう思わない」との回答があった（2 名）。

プログラム受講による自分自身の変化については、「障害特性についての理解を深めることができた」、「障害特性を踏まえた指導・支援について理解を深めることができた」、「問題に対するアセスメントについて理解を深めることができた」という知識習得に関連する質問、「障害者の就業支援に喜びや楽しさを感じるようになった」という就業支援に対する肯定的な感情に関する質問に対して、1名が「どちらとも言えない」と回答した以外は肯定的な回答であった。それに対して、肯定的な回答の割合が低かったのは、「障害者の就業支援の中で陰性感情を抱くことが少なくなった」(62.5%)、「障害者の就業支援に対する自信がついた」(68.8%)であり、前者については「どちらとも言えない」との回答が 6 名、後者については「どちらとも言えない」との回答（4 名）以外に、1 名が「あまりそう思わない」と回答していた。

行動面の変化を問う質問について肯定的な回答の割合が高かったのは、順に、日々の指導の中で「正のフィードバックを意識するようになった」、「自分の気持ちを伝えることを意識するようになった」が 87.5%、

「障害者社員の方が、学習するスキルを発動する機会を意識的に設けた」80.0%、日々の指導の中で「自らよきモデルとなることを意識するようになった」、「頼みごとのスキルを使い指導するようになった」が75.0%、「障害者社員の方が、学習したスキルを発動した時は正のフィードバックを行うようにした」が73.3%、「障害者社員の方が、学習したスキルを発動した時は、必要に応じて、修正のフィードバックを行うようにした」が66.7%となっていた。また、再受講の希望については、15名から肯定的な回答が得られていた。

表 2-25-① 障害者社員に対するアンケート結果①

質問項目	①+②		項目	質問内容	①非常にそう思う		②ややそう思う		③どちらとも言えない		④あまりそう思わない		⑤全くそう思わない	
技能学習の有用性	14	100.0%	Q1	肯定的な気持ちを伝える	11	78.6%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q2	頼みごとをする	14	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q3	相手の話に耳を傾ける	11	78.6%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q4	相手の意見を受け入れる/話し合って折り合う	13	92.9%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
技能の活用状況	14	100.0%	Q1	肯定的な気持ちを伝える	9	64.3%	5	35.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q2	頼みごとをする	9	64.3%	5	35.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	13	92.9%	Q3	相手の話に耳を傾ける	10	71.4%	3	21.4%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%
	13	92.9%	Q4	相手の意見を受け入れる/話し合って折り合う	10	71.4%	3	21.4%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%
技能の効果的な使用	14	100.0%	Q1	肯定的な気持ちを伝える	8	57.1%	6	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q2	頼みごとをする	9	64.3%	5	35.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q3	相手の話に耳を傾ける	10	71.4%	4	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	13	92.9%	Q4	相手の意見を受け入れる/話し合って折り合う	9	64.3%	4	28.6%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%
ポイント活用に対する意識	12	85.7%	Q1	視線	9	64.3%	3	21.4%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
	12	85.7%	Q2	表情	8	57.1%	4	28.6%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
	11	78.6%	Q3	姿勢	6	42.9%	5	35.7%	2	14.3%	1	7.1%	0	0.0%
	13	92.9%	Q4	ジェスチャー	5	35.7%	8	57.1%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q5	声の調子、大きさ	10	71.4%	4	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q6	話し方のなめらかさ	8	57.1%	6	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q7	話の内容や言い方の工夫	11	78.6%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ポイントの効果的な使用（自分）	13	92.9%	Q1	視線	7	50.0%	6	42.9%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%
	12	85.7%	Q2	表情	9	64.3%	3	21.4%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
	11	78.6%	Q3	姿勢	8	57.1%	3	21.4%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%
	11	78.6%	Q4	ジェスチャー	6	42.9%	5	35.7%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q5	声の調子、大きさ	11	78.6%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q6	話し方のなめらかさ	6	42.9%	8	57.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q7	話の内容や言い方の工夫	8	57.1%	6	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

※各欄の左には回答者の人数、右には全回答者に対する割合を記載

表 2-25-② 障害者社員に対するアンケート結果

質問項目	①+②		項目	質問内容	①非常にそう思う		②ややそう思う		③どちらとも言えない		④あまりそう思わない		⑤全くそう思わない	
ポイントの効果的な使用（他のメンバー）	14	100.0%	Q1	視線	10	71.4%	4	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q2	表情	9	64.3%	5	35.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q3	姿勢	9	64.3%	5	35.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	13	92.9%	Q4	ジェスチャー	9	64.3%	4	28.6%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q5	声の調子、大きさ	10	71.4%	4	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q6	話し方のなめらかさ	10	71.4%	4	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q7	話の内容や言い方の工夫	8	57.1%	6	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
研修に対する感想	14	100.0%	Q1	研修は自分にとって役に立つものであった	12	85.7%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q2	研修の内容は分かりやすかった	11	78.6%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q3	研修の内容は全体的に適切であった	12	85.7%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q4	研修の実施時間は適切であった	11	78.6%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	13	92.9%	Q5	研修の実施頻度は適切であった	11	78.6%	2	14.3%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%
SST の各ステップの有用性	14	100.0%	Q1	スキルの意義説明は役に立った	12	85.7%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q2	モデルの観察は役に立った	14	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q3	自分がロールプレイを行うことは役に立った	12	85.7%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q4	人のロールプレイを観察するのは役に立った	12	85.7%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q5	SST のリーダーからのフィードバックは役に立った	12	85.7%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	13	100.0%	Q6	メンバーからのフィードバックは役に立った	10	76.9%	3	23.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	14	100.0%	Q1	研修前よりもコミュニケーションスキルを意識して使うようになった	7	50.0%	7	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q2	研修前よりコミュニケーションスキルに自信がついた	9	64.3%	5	35.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	12	85.7%	Q3	研修前より周囲の人に褒められることが多くなった	6	42.9%	6	42.9%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
	14	100.0%	Q4	機会があれば、また研修を受けてみたい	8	57.1%	6	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

※各欄の左には回答者の人数、右には全回答者に対する割合を記載

表 2-26 支援者社員に対するアンケート結果

質問項目	①+②		項目	質問内容	①非常にそう思う		②ややそう思う		③どちらとも言えない		④あまりそう思わない		⑤全くそう思わない	
研修全体について	16	100.0%	Q1	全体的に自分にとって役立つものであった	14	87.5%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	16	100.0%	Q2	障害特性の理解に役立つものであった	11	68.8%	5	31.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	15	93.8%	Q3	障害者の就業支援・指導に役立つものであった	11	68.8%	4	25.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
	16	100.0%	Q4	問題に対するアセスメントに役立つものであった	8	50.0%	8	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	15	93.8%	Q5	研修の内容は分かりやすかった	10	62.5%	5	31.3%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
	15	93.8%	Q6	研修の内容は全体的に適切であった	8	50.0%	7	43.8%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
	14	87.5%	Q7	研修の実施時間は適切であった	9	56.3%	5	31.3%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	12	75.0%	Q8	研修の実施頻度は適切であった	5	31.3%	7	43.8%	2	12.5%	2	12.5%	0	0.0%
自身の認知面の変化	15	93.8%	Q1	障害特性についての理解を深めることができた	11	68.8%	4	25.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
	15	93.8%	Q2	障害特性を踏まえた指導・支援について理解を深めることができた	10	62.5%	5	31.3%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
	15	93.8%	Q3	問題に対するアセスメントについて理解を深めることができた	7	43.8%	8	50.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
	11	68.8%	Q4	障害者の就業支援に対する自信がついた	2	12.5%	9	56.3%	4	25.0%	1	6.3%	0	0.0%
	15	93.8%	Q5	障害者の就業支援に喜びや楽しさを感じるようになった	5	31.3%	10	62.5%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
	10	62.5%	Q6	障害者の就業支援の中で陰性感情を抱くことが少なくなった	3	18.8%	7	43.8%	6	37.5%	0	0.0%	0	0.0%
自身の行動面の変化	12	75.0%	Q1	日々の指導の中で、自らよきモデルとなることを意識するようになった	5	31.3%	7	43.8%	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
	14	87.5%	Q2	日々の指導の中で、正のフィードバックを意識するようになった	8	50.0%	6	37.5%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	14	87.5%	Q3	日々の指導の中で、自分の気持ちを伝えることを意識するようになった	5	31.3%	9	56.3%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	12	75.0%	Q4	日々の指導の中で、頼みごとのスキルを使い指導するようになった	4	25.0%	8	50.0%	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
	12	80.0%	Q5	障害者社員の方が、学習するスキルを発動する機会を意識的に設けた	3	20.0%	9	60.0%	3	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
	11	73.3%	Q6	障害者社員の方が、学習したスキルを発動した時は正のフィードバックを行うようにした	3	20.0%	8	53.3%	4	26.7%	0	0.0%	0	0.0%
	10	66.7%	Q7	障害者社員の方が、学習したスキルを発動した時は、必要に応じて、修正のフィードバックを行うようにした	3	20.0%	7	46.7%	5	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
その他	15	93.8%	Q1	機会があれば、またセミナーを受けたい	9	56.3%	6	37.5%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%

※各欄の左には回答者の人数、右には全回答者に対する割合を記載

3 まとめ

（1）プログラムの効果

平成 24 年度において実施した 3 種類の試行結果からは、以下のような効果が確認された。

イ　試作プログラムの基本プラン

パートナー研修の充実による効果は、支援者社員の認知や行動の変化として事例の中で数多く報告されている。また、研修に対する感想においても、平成23年度においては、自らがモデルとなり、また、ステップを踏んで指導することの大切さ、正のフィードバックによる強化の効果等、学びによる気づきについて言及するものが多かったのに対し、平成 24年度については、上述のことに加え、実際に自分自身が障害者社員に対してスキルを発動したこと、正のフィードバックを意識して指導に取り組んだことによる効果についての報告も見られており、学んだことが「実践」へと繋がっていたことが伺われる。これにはアクションラーニングのプロセスをパートナー研修の中に組み入れたことが大きく影響していると思われる。SST 研修では、「学習」したスキルの日常生活における「実践」が宿題として出されるが、パートナー研修でも、支援の実行や障害者社員のコミュニケーションスキル発動のためのきっかけづくり等を宿題とした。このことにより、プログラムの効果を単なる知識の獲得にとどめることなく、それを実践することで支援者社員にも行動と認知の変容を促すという目的を一定程度、達成することができたと考える。また、支援者社員がより適切な支援を積極的に実施するようになったことで、障害者社員のコミュニケーションスキルの発動や般化が促進され、互いの行動がきっかけとなり、強化となり、互いのスキルを向上させていくという良いスパイラルを生み出すことができたことが指摘される。

SST 研修については、対象となる障害者社員がすべて知的障害者と発達障害者となった。これらの障害者については、平成 23年度の試行においては、他の障害を持つ社員よりも研修に対する満足度等が低かったことから、テキストや説明の文言の簡略化、観察学習やロールプレイにより重点を置いた構成とするといった工夫を行った。その結果、終了後のアンケートにおいて、SST 研修全般にわたる質問では、実施頻度が少ないという理由で否定的な回答が 1名より得られた以外、研修の有用性、分かりやすさ、内容の適切さ、実施時間、また、SST セッションの各ステップに係る有用性についても全て肯定的な回答が得られている。平成 23 年度の結果と比べて、格段と肯定的な回答が増えており、障害特性に配慮した工夫の効果と言える。

支援者社員に対するアンケート結果からは、本プログラムの有用性については高い評価を得ることができており、特に障害特性、それを踏まえた指導や問題に対するアセスメントについての理解の促進に役立つものであったことが指摘される。また、障害者の就労支援の中で陰性感情は抱くことはありつつも、障害者の就労支援に喜びや楽しさを感じるようになったということについては肯定的な意見が得られている。この変化は、プログラム期間をとおし、自身の働きかけにより、障害者社員のコミュニケーションスキルを向上させていったこと、障害者社員の成長を支援できたという経験によるところが大きいと思われる。自由記述式の感想には、SST 研修の効果や SST で活用されている指導・支援技法の有効性について触れるものが多く、それらに対する意識の高まりも伺われる。ただし、実行までのハードルを感じる支援者社員もおり、半年間の試行では、障害者の就労支援に対する十分な自信をつけるには至らず、今後の課題と考える。

ロ　フォローアップ研修

コミュニケーション上の障害が重いほど、その指導・支援には配慮が必要であり、時間もかかる。また、傷つき体験や劣等感の強い場合、コミュニケーションスキル自体は上がっていっても、自信の回復や自己効

力感には時間がかかるといったことも多く見られる。

しかしながら、1 年以上の SST 研修の実施により、自ら目標を持ち、その目標に向けた行動を変容させ、社会人として大きく成長した発達障害を持つ事例 E からは、障害特性に配慮し、時間をかけて支援をしていくことにより、本人のリカバリーも周囲のリカバリーも促進できることが示唆された。

自動思考を適応的な方向へ変容させることができた 4 名の精神障害者の事例からは、SST 研修が、行動を変容させることで認知も変容させていく、その両者の循環により効果を高めていくという認知行動療法としての機能を発揮できたと言える。と同時に、自己効力感の著しく低い者の自己効力感をあげていくことの難しさも指摘されており、今後の課題として残される。

また、SST 研修の自主運営に向けた支援も本試行においては行った。SST については、専門家でないと実施が難しいとの思いから、社内での実施を躊躇している企業も多い。SST のリーダーに必要とされる知識やスキルは長年の研鑽により身についていくものであり、誰もが最初から SST普及協会認定講師のような SST が実施できるわけではない。しかしながら、大事なのは、何より、本人の希望をもとに支援を行うという SST の基本姿勢である。C 社においては、SST 研修を受けたい、続けたいという障害者社員のニーズが支援者社員を動かした。そして、障害者社員の力を借りながら、SST 研修を作り上げていくという方向での動きが始まっている。ほぼ全ての試行協力先からは自主運営の希望も聞かれているが、具体的な動きのあるのは C 社のみである。C 社においては、1 年間にわたり、月平均 2 回、計 24 回、他の試行先の 3 倍以上の回数にわたる SST 研修を実施してきたことによるところも大きいと考える。

ハ　個別実施

障害者社員同士、支援者社員同士によるグループダイナミックス効果が得られないという弱点はあるが、個別研修では非常に個別性の高い、きめ細やかな指導・支援が可能となる。SST 研修では、外部の支援者が 1 人入ることで、グループとしての効果も見られた面もある。また、個別 SST とほぼ同じマンツーマン指導という環境の下、障害者社員と支援者社員の二人三脚による日々の練習の積み重ねにより、SST の効果が最大限引き出され、障害者社員のコミュニケーションスキルは格段に向上し、大きな成長へと繋がった。個別研修に限らないことであるが、パートナー研修では顕在化する前の問題が支援者社員の疑問や不安といった形で伝えられることが多い。本プログラムにおいて、こういった問題について、問題解決的な志向で取り組み、大きな問題となる前にその芽を摘み取ることができたことも少なくなかった。事業主から就労支援機関に相談がある場合、問題はすでに大きくなり、時には就業継続の危機を迎えていることさえある。就労支援機関が本プログラムのような形で障害者雇用企業の人材育成を支援する中で、こういったことを予防できる効果もあると考える。

また、本試行を実施した事業所においては、研修という形ではなく、SST の手法を活用した支援が日常的に行われるようになっている。研修という形でなくとも日々の生活において何か問題が生じた際には SST の手法を用いて解決していく、こういったスタンスで臨んでいる支援者社員の姿こそ本プログラムが最終的に目指す姿と考えている。

（2）今後の課題

支援者社員が研修で得たことを日常的な支援に活かしていき、障害者社員のコミュニケーションスキルの向上、成長を支援したという事例報告からは、本プログラムが支援者社員の行動を少なからず変化させる効果があったことが指摘される。また、障害者の就労支援に肯定的な感情を抱くことが増えたといった変化も生み出している。しかしながら、自信を持って障害者の就労支援を行っていくというまでには至っておらず、

障害者支援スキルに関わらず、全てのスキルにおいては、常に新しいスキルを獲得したり、既得のスキルをブラッシュアップしたりしていくことが必要である。さらに、支援者社員のスキルアップは障害者社員のスキルアップにつながり、障害者雇用の促進、安定の大きな力となる。これらのことを考えるとパートナー研修についてはさらなる充実を図っていくことが必要である。

また、本プログラムの実施や終了後の継続実施に対する高いニーズも確認されている。しかしながら、これらのニーズに対して十分に対応できる体制は現段階で整っていない。プログラムの充実を図りつつ、その体制づくりについても検討していくことが必要と思われる。

【文献】

野中猛：図説リカバリー　医療保健福祉のキーワード，中央法規出版株式会社（2011）

第３章

まとめと今後の課題

第3章　まとめと今後の課題

人材育成は多くの企業に共通する重要な課題であるが、障害者を雇用する事業所においては、障害を持つ社員の育成とともに、支援者社員の育成という 2 つの人材育成が必要となる。この 2 つの人材育成を考えるに際し、最も重視されるもののひとつにコミュニケーションスキルがあるが、その具体的な育成方法等についてのノウハウや情報は乏しく、十分な取り組みがなされていないのが現状である。

本研究では、コミュニケーションスキルの獲得・向上の支援技法の 1 つである SST を活用し、障害者社員と支援者社員、この 2 つの人材育成を同時に支援することを目的にジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）を提案し、試行を実施した。

ここでは、プログラムの試行結果についてまとめるとともに、今後の課題について整理する。

第1節　プログラムの試行結果

プログラムについては、個人及び職場全体のコミュニケーションスキルの向上を主目的としたステップ・バイ・ステップ方式による SST 研修、そして、その効果を高めるための支持的な環境づくり、障害者支援のスキルの向上を目的としたパートナー研修の 2 部構成とした。

SST 研修については、支援者社員による障害者社員に対するアセスメント面接結果をもとにカリキュラムメニューを策定し、それをもとに月 1～2 回実施した。パートナー研修については、平成 23 年度は SST の背景的理論や障害特性等に関する講義や SST のメンバー体験等を行う研修を SST 研修とは別日に月 1 回実施、平成 24 年度には SST 研修直後にも SST 研修に対するレクチャー等も加え、その充実を図った。

プログラムの流れとしては、支援者に対するオリエンテーション、パートナー研修を 1 回実施した後、SST 研修のオリエンテーションを実施、その後は、SST 研修とパートナー研修を交互に約半年間実施した。

1　平成 23 年度の試行結果

平成 23 年度は、3 社 6 事業所、76 名の障害者社員及び 19 名の支援者社員の協力を得て試行を実施し、主として、スキル活用度自己評価と他者評価をもとに、プログラムの効果を検討した。

認知行動療法は、人は認知的要因である思考、信念などを自分自身でコントロールする能力を有すること、その能力に働きかけ、自己効力感（セルフ・エフィカシー）を増すことで行動変容が得られるという考えをもとに発展してきたものであり、自己効力感は、行動の変容の有用な認知的変数とされる。そこで、SST 研修で学習するスキルを研修実施前後及び全プログラム終了約 1 ヶ月後の計 3 回、「その技能が必要になる場面でどのくらいうまくできると思いますか」という質問に対する 5 段階の自己評価を求め、特異場面的自己効力感の変化を検討した。スキル活用度他者評価については、障害者社員の行動に対する支援者社員の評価、認知の変化を測定するものとして活用し、プログラム実施前後の変化を測定した。

その結果、スキル活用度自己評価については、ほとんどのスキルについて、SST 研修実施前に比して、SST 研修実施後及び全プログラム終了 1 ヶ月後のスキル活用度自己評定値に有意な上昇が認められた。SST 研修前後におけるスキル活用度自己評価の変化から、本研修は受講者の多くに対して、スキル活用に対する自信を向上させる即時効果があることが示唆された。この自信の向上については、スキルのステップやコツを学

び、その場で練習し、それに対する正のフィードバックを受けたこと、すなわちSST研修による直接的、即時的な学習効果と考えられる。また、SST研修実施前後とプログラム終了1ヶ月後における自己評価の変化から、本プログラムが受講者の多くに対して、スキル活用に対する自信の維持・向上に長期的な効果があることが示唆された。これは、SST研修以外の生活場面における練習効果であり、SST研修を「学習」の場、職場を「実践」の場とし、そのシナジー効果によりSST研修の効果を高めるという本プログラムの目的は一定程度達成されたと考える。

プログラム実施前からプログラム終了1ヶ月後の他者評価についても多くのスキルについて有意な評定値の上昇が認められている。この結果は、研修の長期的な効果を示すものと言えるが、この効果をもたらした要因としては2つの可能性が考えられる。1つ目は、SST研修で学んだスキルの般化が促進され、スキルが職場内でうまく活用できるようになった、すなわち、障害者社員のスキル、行動の変化である。そして、もう1つは、他者評価を行った支援者社員の認知の変化である。研修により支援者社員の障害者社員に対する評価に変化がもたらされた、できている部分に気づき、そこを認めるストレングスモデルに基づくアセスメント力が向上したという可能性である。いずれにせよ、自己評価と他者評価ともに向上していることを考えると、それらが相互に作用して、職場においては望ましい変化がもたらされたのではないかと考える。

2 平成24年度の試行結果

平成24年度は、4社5事業所、26名の障害者社員及び18名の支援者社員の協力を得て試行を実施した。平成24年度の試行においては、23年度の試行結果を踏まえ、前年度の試作プログラムのパートナー研修をより充実させた基本プラン、基本プランを終了した2社におけるフォローアップ研修、及び障害者社員及び支援者社員ともに1名ずつ雇用されている事業所における個別研修という3種類の試行を実施した。結果については、事例報告としてとりまとめ、受講者の行動及び認知の変容をもとに、プログラムの効果について検討した。

基本プランにおけるパートナー研修の充実ということについては、前年度より実施していた講義とSST体験に加え、SST研修後、その日のSSTに関するレクチャー等を実施した。また、支援者社員が抱える日々の支援における疑問や不安に対して、行動分析・課題分析の手法を用いてアセスメントし、現実的な行動の目標と計画を立て、日常場面における実行を宿題とし、次回の研修にて振り返りを行うというように、パートナー研修にも認知行動療法、SSTの構造を盛り込んだ。さらに、時には障害者社員の宿題の実行、コミュニケーションスキルの発動の具体的な支援を支援者社員の宿題とし、支援者社員の支援スキルの発動が障害者社員のコミュニケーションスキルの発動のきっかけ及び強化となるよう工夫した。その効果については、事業主より得られた「支援者社員が肯定的な言葉を意識して発する努力をすることによって、障害者社員にとっての人間環境が大幅に改善された」、「支援者社員が障害者の特性や特徴を理解することによって、感情的な叱責が少なくなった」、「問題行動の改善に向け、支援者が冷静に考え、指示できるようになった」といった感想に象徴されている。支援者社員が宿題を実行し、障害者社員に働きかけたことにより、障害者社員の行動が変化し、それにより支援者社員の認知も変化する、その認知の変化が日々の指導・支援という行動の変化をもたらしたと考える。

SST研修については、前年度のアンケート結果を踏まえ、障害者社員の中におけるリーダー養成を目的とした研修という位置づけで実施した。このことにより、前年度の試行で課題となっていたSST研修の人数は適正人数となった。また、試行協力先2社より選抜された障害者社員が、全員、前年度の試行において他障

害の者よりも受講満足度が低かった知的障害者及び発達障害者となったことから、テキストの文言や説明の簡略化、よりシンプルな場面設定によるロールプレイと豊富な練習の機会の確保等の工夫を加えて実施することが可能となった。その結果、SST 研修に対する満足度や有用感について高い評価を得ることができ、対象となる個人やグループの特性に応じた工夫を行うことの必要性とともに、その有効性が示された。

SST 研修の中で見られた行動の変化を、日常生活にも般化することができた障害者社員の例も数多く報告されているが、その変化の陰には必ず支援者社員の支援があった。SST 研修にて得られるのはスキルや自分自身についての気づきであり、ちょっとした自信の回復である。この小さな変化を見逃さず、支援してくれた支援者社員があったからこそ、日常生活における行動の般化へと繋がったと考える。また、1 社においては、通常の SST への参加と同様のスタンスで参加するメインメンバーと見学参加のサブメンバーに分けての実施としたが、サブメンバーが実生活にて SST 研修で観察したコミュニケーションスキルを実践するということが数多く見られた。これは SST 研修やメインメンバーというコーピングモデルの観察学習効果と言えるが、ここにもやはり支援者社員による支援という大きな力が働いていた。職場が SST 研修と同じ構造となり、日常生活においては支援者社員がリーダー、コ・リーダーとして障害者社員を支援するという「場としての般化」がなされていたことが大きく影響しており、反対に、この「場としての般化」をもたらすことにより、SST 研修は観察学習のみでも一定の効果を上げることができることが示唆された。

フォローアップ研修については、基本プランで使用したテキストを用い、前半は基本プランで学んだコミュニケーションスキルの復習、後半は、現在の生活において彼らが抱える問題をテーマに、問題解決スキルトレーニングを行い、スキルのブラッシュアップを図っていった。期間は基本プランと同じ半年としたが、通算 1 年以上、SST 研修を実施した結果、障害者社員及び支援者社員の行動及び認知における数多くの変化が報告されている。また、4 名の精神障害者を対象とした C 社におけるフォローアップ研修においては、「一般性セルフ・エフィカシー尺度（GSES）」と「DACS(Depression and Anxiety Cognition Scale)」を実施し、プログラム実施前後における個人の一般的なセルフ・エフィカシー（自己効力感）認知、抑うつや不安を引き起こす自動思考の変化について検討した結果、プログラムには受講者の自動思考を適応的なものに変容させる効果や自己効力感を向上させる効果がある可能性が示唆された。DACS は認知療法の効果の指標としても用いられるものであり、DACS の標準化得点の変化は、SST 研修が認知行動療法としての効果をあげたことを示す 1 つのデータと考えられる。また、C 社のフォローアップ研修については、SST 研修の自主運営に対する支援も目的としていたことから、障害者社員も支援者社員も、ともに学びあう場として SST 研修を位置づけていた。支援者社員とは指導計画を共有しながら、コ・リーダーだけでなく、メンバーとしての参加、わずかではあるがリーダー体験も行ってもらった。現在、当該事業所においては、支援者社員をリーダー、障害者社員をコ・リーダーにした SST 研修の実施を目指し、準備を進めており、本取り組みは SST 研修の自主運営に向けた支援に対しても、一定の効果をあげることができたと考える。

個別研修については、支援者社員をコ・リーダーとし、1 名の障害者社員に対して実施した。前半は同社他事業所の基本プランで使用したテキストをもとに実施し、後半はフォローアップ研修と同じく、問題解決スキルを取り扱った。個別実施では、メンバー間によるグループダイナミックスの効果が得られないという短所がある反面、非常にきめ細やかな、個別性の高い支援が可能であり、本試行においてもこの効果が十分発揮されていた。また、支援者社員 1 名という職場では、支援者社員は不安や悩みをひとりで抱え込んでいることが少なくないが、月 1 回のパートナー研修はこれを解消する効果があることが指摘されており、人数の少ない職場の支援者社員にこそ、こういった支援を行う必要性が指摘される。さらに、プログラム終了後、

SST の手法を活用した支援が日常的に行われている現在の試行協力事業所の姿こそ、本プログラムが目標とする最終到達点ではないかと考えている。

3　試行のまとめ

2 年間の試行結果より、本プログラムには障害者社員のコミュニケーションスキルや自己効力感の向上、支援者社員の支援スキルや認知の変容を促す効果があることが示唆された。また、数多くの事例からは、障害者社員のリカバリーのみならず、それを信じ、支援していく支援者社員の姿、職場全体のリカバリーの促進という大きな成果も報告されている。

第 1 章で述べたとおり、本研究の目的は「既存の技法や研修の組み合わせによるシナジー効果により、それぞれの効果を高め、そして、障害者社員と支援者社員を同時に育成していく、その学びの中でともにエンパワーメントされていくような研修プログラムをデザインする」こと、すなわちインストラクショナルデザインにあった。向後（2012）は「デザインとは、原理と見かけをつなぐことである。原理とは、理論と言い換えられるもので、見かけの裏で動いている抽象的な枠組みである。見かけとは，実働と言い換えられるもので、現にそこで見えて、動いているものである。ある原理を見かけに変換することをデザイン（あるいは設計）と呼ぶ。インストラクショナルデザインとは、教えること・学ぶことの原理（理論）を、特定の見かけ（実働するもの）に変換することといえる。」と述べている。この言葉に準えて言うならば、本プログラムにおけるデザインとは、SST 研修とパートナー研修にて学んだ「コミュニケーションと障害者支援スキル」の「理論」を、日常生活場面における「スキルの発動」という「実働」に変換することであり、2 年間の試行結果はまさにこのデザインの効果があったことを示すものと考える。その要因については、大きく以下の 3 つに整理することができると思われる。

（1）チームとしての取り組み

SST は、コミュニケーションスキルの獲得・向上を支援するための優れた技法であり、その効果の指標であり大きな課題のひとつであるものに「般化」の問題がある。SST 研修で得られるのは気づきである。その気づきからコミュニケーションスキルの発動という行動を生み出し、その行動を般化させるためには繰り返しの練習が必須である。多くの SST 実施現場においては、日常生活と分断された場で、本人のみに対して SST が実施されていることが多く、この場合、練習の機会や練習に対するフィードバックが十分に受けられないといった問題が生じやすい。本研究においては、職場という日常生活の場において、個人ではなく職場全体を対象としたプログラムの中で SST を実施した。職場を実践フィールドとしたことで、「学習」の場である SST 研修及びパートナー研修と「実践」の場である職場が乖離することなく、連続性のある支援が可能になり、OJT と OFF－JT の相乗効果を生みだしていくことができた。そして、何より、障害者社員を中心とした関係者が 1 つのチームとなり、目標・目的を共有し、同じ方向に向かって支え合いながら歩んでいくチームづくりが成功したからこそ、本プログラムは効果を発揮することができたと考える。

（2）SST 研修とパートナー研修の両輪による支援

現在、障害者雇用事業所で実施されている多くの研修は障害者社員を対象にしたものであり、支援者社員を対象とした研修を実施している事業所においても、2 つの研修は独立した状態で実施されている場合がほとんどである。本プログラムにおいては、この 2 つの研修をプログラムの両輪と考え実施した。SST の効果の重要な指標のひとつである般化促進については、SST で保証されたコミュニケーションと同じ構造がそれ

以外の場でも一貫して維持される「場としての般化」が重要とされている。この「場としての般化」を促すためには、障害者を取り巻く周囲の人々に対する働きかけが不可欠であり、これをとおし、障害者支援に対する理解の促進を図ることが可能であるという考えのもと、支援者社員に対するパートナー研修をSST研修と併行して実施した。支援者社員はSST研修にてリーダーの働きかけにより変化する障害者社員の行動を目の当たりにし、その支援・指導方法の効果を知る。同時に、障害者社員の持つ様々な行動特性等についての疑問が顕在化する。パートナー研修については、これらのことについて理論的に説明をし、SSTや障害特性等についての理解の促進を図るということを繰り返し行った。SST研修は支援者社員の支援スキルの学習に対する動機づけの場となり、学んだ知識を検証する場となった。その結果、支援者社員の障害者支援に対する理解の促進を図ることができ、障害者社員はより適切かつ効果的な支援を受けながら、スキルトレーニングを行うことが可能となったと考える。

（3）「学習」と「実践」を取り入れた研修デザイン

SST 研修では、「学習」したスキルの日常生活における「実践」が宿題として出されるが、パートナー研修でも、支援の実行や障害者社員のコミュニケーションスキル発動のためのきっかけづくり等を宿題とした。このことにより、プログラムの効果を単なる知識の獲得にとどめることのないようにとした。支援者社員がより適切な支援を積極的に実施するように働きかけることで、障害者社員のコミュニケーションスキルの発動の機会を促進し、行動を強化することで、「場としての般化」と「スキルの般化」を促すことができ、互いの行動がきっかけとなり、強化となり、互いのスキルを向上させていくという良いスパイラルを生み出すことができたと考える。どんなに研修の頻度を高めようと、時間を増やそうと、それはその人の生活にとってごく一部の時間にしか過ぎない。研修以外の圧倒的に多くの時間にいかに研修で学んだことを行動に変える仕組み作りができるかということ、これは研修プログラムをデザインする上で非常に重要なことと考える。

第2節　今後の課題

試行結果からは、本プログラムには障害者社員及び支援者社員の人材育成を同時に支援することに効果があることが示唆されており、研修プログラムをデザインするという本研究の目的は一定程度達成されたと考える。しかしながら、「インストラクショナルデザインは、教え手がどう教えればよいのかということだけを対象としているわけではない。むしろ、教え手がそこにいなくても、インストラクションが成立するようなシステム全体をデザインしようとするのである。」（向後，2012）ということを考えると、この目標を概ね達成できたと言えるのはA社e事業所のみであったと言わざるを得ない。また、人材育成に対するニーズは非常に高いとともに、事業所ごとにその実施内容、方法についてのニーズは多岐にわたる。こういったニーズに対応するためには、さらなる実践の積み重ねが必要と判断される。その他、今後の主な課題について以下のように考える。

（1）支援者社員に対する支援の強化

障害者雇用の促進においては、支援者社員の育成が喫緊の課題となっており、その支援に対するニーズは非常に高いものがある。また、試行先事業所からも、パートナー研修の充実、支援者社員の育成により重点を置いたプログラムの実施等への要望が挙げられている。現在のパートナー研修の内容を充実させていくほ

か、新たな支援者育成プログラムの開発も行っていき、支援者社員の育成・支援のさらなる充実を図っていくべきと考える。

また、研修以外に支援者社員が日常的に専門機関に相談し、スーパーバイズを受けることができるシステム作りの必要性も感じている。事業主から外部の支援機関に相談がある場合、問題が顕在化し、就労継続の危機が高まってからのことが多い。パートナー研修では、指導・支援上の疑問や悩みが多く聞かれ、それと同時にちょっとしたアドバイスを受け、それを実行することでその解消を図ることができるということが多く見られた。障害者支援に対する行き詰まり、燃え尽き感から、障害者の就労支援の現場から離れる支援者社員は少なくないというデータもある。この燃え尽き症候群（バーンアウト）の対概念として、オランダ・ユトレヒト大学のショーフェリ教授によって提唱された概念に「ワーク・エンゲイジメント」がある。

「ワーク・エンゲイジメント」とは、従業員の心の健康度を示す概念のひとつであり、仕事に対して「熱意」（仕事に誇りややりがいを感じている）、「没頭」（仕事に夢中になり集中して取り組んでいる）、「活力」（仕事に積極的に取り組んでいる）の 3 つが揃って充実している心理状態を指し、組織の活性化や生産性向上に大きく影響するものと言われている。ワーク・エンゲイジメントの高い社員は、意欲と活力にあふれ、仕事に積極的に取り組むという特徴を示し、その原動力になるのは、「仕事が好き」「仕事が楽しい」という気持ちと言われている。平成 24 年度の試行におけるアンケート結果からは、本プログラムが支援者社員の障害者支援という仕事に対する肯定的感情を少なからず、向上させる効果が見られている。支援者社員のバーンアウトを防止し、ワーク・エンゲイジメントの向上を図る上では、従来の職場適応指導という形以外に、支援者社員に対する支援を強化し、日常的に彼らをサポートする仕組みづくりも必要と考える。

（2）実施のためのシステムづくり

本プログラムの実施に対する事業主の多くのニーズに対し、実施のためのシステムづくりの検討も必要である。本プログラムは、障害者社員を中心とし、事業主、支援者社員、そして外部の支援者がチームとなり、実施することで効果を発揮する。本研究では、このチームづくり及び実施に係るコーディネートを実施したが、本プログラムを地域で展開していく場合、コーディネート機能を持つ専門機関と研修講師を担当できる専門家が必要である。障害者の就労支援と SST、双方に知見が深く、経験が豊富な支援機関があれば問題ないが、現時点でそういった機関は決して多くはない。今後、こういった機関を育成していくような取り組みをとおし、多くの企業に本プログラムによるサービスを提供できるようなシステムづくりが必要と思われる。

また、試行協力先の多くからはプログラムを自主運営できるようにしたいという希望が出されていた。しかしながら、自主運営に向けた具体的な取り組みに入っているのは、1 年間にわたり、24 回の SST 研修を実施した 1 社のみである。SST のリーダースキルは徒弟制度として学んでいくのが最も良いと言われている。良い SST のリーダーと企業を結びつけ、支援者社員が SST について学んでいくことができるシステムづくりも今後検討していくべきかと思われる。

【文献】

アイ・キュー（日本の人事部）：http://jinjibu.jp/keyword/detl/305/
向後千春：http://kogolab.chillout.jp/textbook/2012_ID_text.pdf

ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページからPDFファイル等によりダウンロードできます。

【障害者職業総合センター研究部門ホームページ】

http://www.nivr.jeed.go.jp/research/research.html

著作権等について

視覚障害その他の理由で活字のままでこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することを認めます。その際は下記までご連絡下さい。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を希望されるときも、ご連絡ください。

【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話　０４３－２９７－９０６７

FAX　０４３－２９７－９０５７

調査研究報告書　No.113

「SSTを活用した人材育成プログラムに関する研究

－ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の開発－」

編集・発行　独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
〒261-0014
千葉市美浜区若葉3-1-3
電話 043-297-9067
FAX　043-297-9057

発　行　日　2013年3月　第1刷
2014年3月　第2刷

印刷・製本　株式会社マルニ

©2013 障害者職業総合センター