

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—

（調査研究報告書 No.113） サマリー

【キーワード】

人材育成 SST コミュニケーションスキル 障害者支援スキル
インストラクショナルデザイン ワーク・エンゲイジメント

【活用のポイント】

本研究では、障害を持つ社員と障害者を職場で支援する社員、この2つの人材育成を同時に支援する人材育成プログラム（試案）を開発。この試案は、今後さらに変更・改良することとしているが、開発の過程でコミュニケーションスキルの向上に有効であることが示唆された。障害者雇用事業所における人材育成、就労支援機関における事業主支援を考える上での資料として活用されることが期待される。

2013年4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

1 執筆担当（執筆順）

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）

2 研究期間

平成23年度～平成24年度

3 報告書の構成

序 研究のねらい

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3章 まとめと今後の課題

4 調査研究の背景と目的

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。）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。

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（Social Skills Training）等を活用し、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とした人材育成プログラムの試案を作成し、試行結果についてとりまとめ、情報提供を行うことにより、障害者雇用事業所における人材育成、就労支援機関における事業主支援等に資することを目的とした。

5 調査研究の方法

(1) ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の作成

事業主等に対するニーズ調査及び各種研修に係る情報収集活動結果を踏まえ、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SST研修と、障害者支援スキルの向上を目的としたパートナー研修という2つの研修から構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）を作成した。なお、試案については、既存の技法や研修の組み合わせにより、それぞれの効果を高め、そして、障害者社員と



図1 プログラムの目的

支援者社員を同時に育成していく、その学びの中で相乗効果により強化されていくような研修プログラムをデザインすることを目的とし、作成した（図1、表1）。

表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（オリエンテーション1回+6回）	月2回 ①約60分×8回（オリエンテーション1回+7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) ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の試行実施

作成したプログラムの効果等を検討するため、平成23年度においては3社6事業所、平成24年度においては4社5事業所の協力を得て試行を実施した。

6 調査研究の内容

(1) ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試作）作成プロセス

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

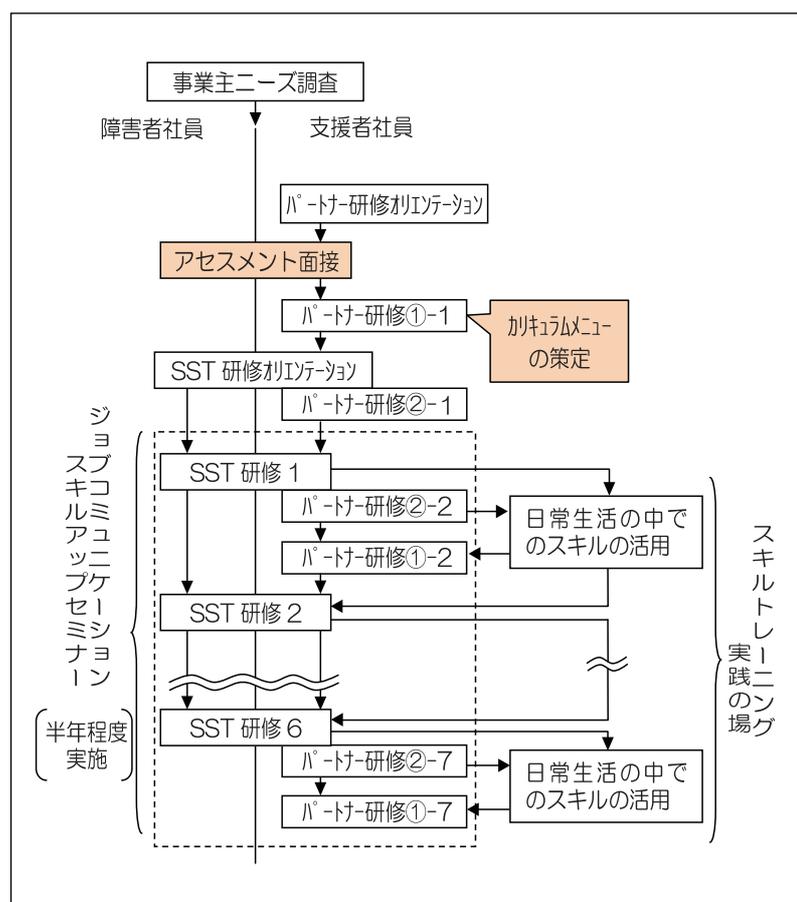


図2 プログラムの流れ

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（図2）。

(2) プログラム試行結果

表2 平成23年度の研修対象者一覧表

イ 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(表2)、主として、スキル活用度自己評価と他者評価をもと

	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。

に、プログラムの効果を検討した。スキル活用度自己

評価については、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、その変化を測定した。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（図3）。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。

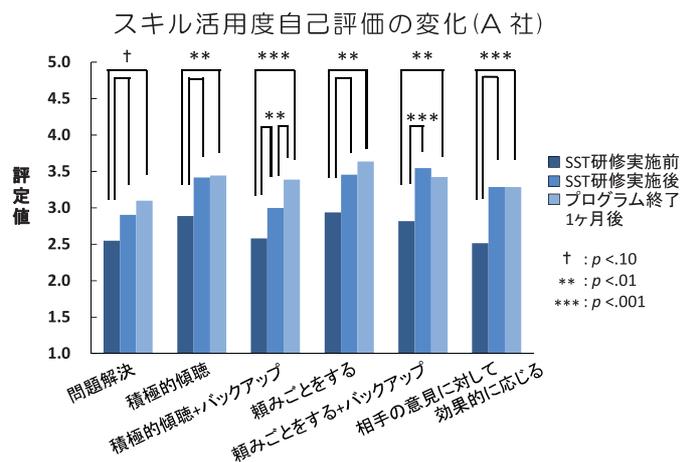


図3 平成23年度の試行実施結果例（自己評価）

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、その相乗効果によりSST研修の効果を高めるとい
本プログラムの目的は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（図4）。この結果
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

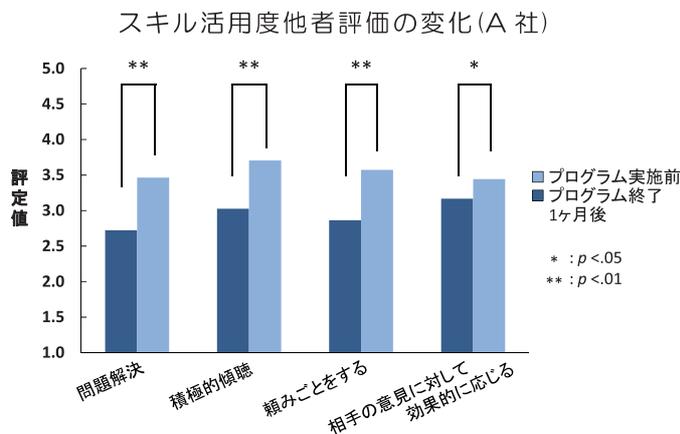


図4 平成23年度の試行実施結果例（他者評価）

は、他者評価を行った支援者社員の認知の変化が生じたという可能性である。すなわち、でき
ている部分に気づき、そこを認めるという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をもたらされたのではないかと
考える。

□ 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(表3)。
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、パートナー研修をよ
り充実させたプログラム
である基本プラン、昨年
度の試行を終了した2社
におけるフォローアップ

表3 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。

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ため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。

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。その結果、対象者全員が、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した。

その結果、SST研修で学んだスキルのトレーニングが、支援者社員の支援のもと、日常生活場面の中で効果的に実施されたことにより、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た。また、支援者社員自身についても行動面のみならず、認知面での変化が報告されていた。

フォローアップ研修については、昨年度の試行で使用したテキストを用い、前半は昨年度の試行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とした問題解決スキルトレーニングを中心にを行い、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、通算1年以上、SST研修を実施した結果、障害者社員と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た。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 (図5、図6)。

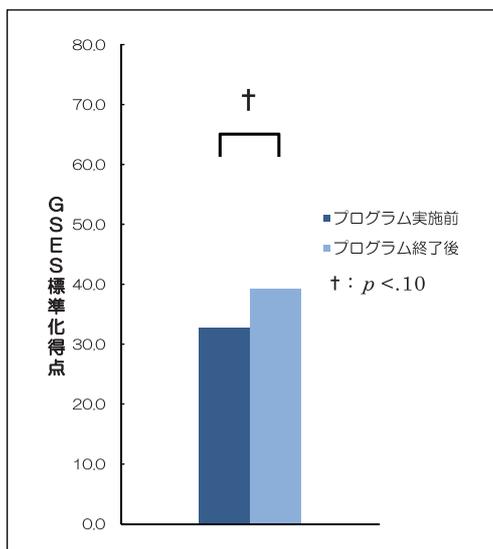


図5 プログラム実施前後のGSESの変化

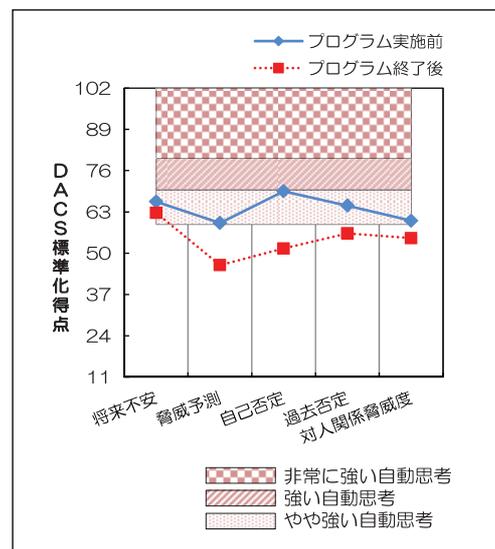


図6 プログラム実施前後のDACSの変化

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試行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。

(3) 全体考察

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。これらのことから、障害者社員と支援者社員を同時に育成していくための効果的な研修プログラムをデザインするという本研究の目的は達成されたと判断される。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。

イ チームとしての取り組み

個人ではなく職場全体を対象としたことで、障害者社員を中心とした関係者全員が研修目標・目的を共有し、同じ方向に向かって支え合いながら、プログラムに取り組むことができるような構成とした。このことにより、「学習」の場であるSST研修及びパートナー研修と「実践」の場である職場において、連続性のある支援が可能になり、OJTとOFF-JTの相乗効果を生み出し、本プログラムは効果を発揮することができたと考える。

ロ SST研修とパートナー研修の両輪による支援

本プログラムにおいては、障害者社員を対象としたSST研修と併行して、支援者社員を対象としたパートナー研修を実施した。このことにより、支援者社員の障害者支援に対する理解・支援スキルの向上を図ることができ、障害者社員にとって、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」が促され、SSTの効果の重要な指標のひとつである般化が促進されたと考える。

ハ 「学習」と「実践」を取り入れた研修デザイン

両研修においては、研修で「学習」したスキルについて、職場で日常的に「実践」するように促した。これにより、障害者社員と支援者社員の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正のスパイラルを生み出すようにした。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。

(4) 今後の課題

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) ということを見ると、後段の部分は十分に達成することができたとはいえ、プログラム内容のさらなる充実を図っていくことが必要と思われる。また、多様なニーズへの対応や実施のためのシステムづくりといった課題も指摘されている。