



# 高次脳機能障害者の職場適応促進を目的とした 職場のコミュニケーションへの介入 ーコミュニケーションパートナートレーニングー

(調査研究報告書No.151) サマリー

## 【キーワード】

高次脳機能障害 職場適応促進 コミュニケーションパートナートレーニング

## 【活用のポイント】

高次脳機能障害者の上司や同僚、企業在籍型ジョブコーチ等は、コミュニケーションパートナートレーニングに参加することで高次脳機能障害者とのコミュニケーションに関する知識、自信、及び意欲が向上することが確認された。本研究は、職業リハビリテーション支援者が高次脳機能障害のある人を雇用する事業主へ助言する際の参考として、また、事業主が高次脳機能障害のある人との職場でのコミュニケーションを考える際の参考としてご活用いただけるものと考えている。

2020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

土屋 知子（障害者職業総合センター社会的支援部門 研究員）

松尾 加代（障害者職業総合センター社会的支援部門 研究協力員）

## 2 研究期間

平成 30 年度～令和元年度

## 3 報告書の構成

第 1 章 背景及び目的

第 2 章 プログラムの開発

第 3 章 プログラム（再改良版）の効果検討

第 4 章 全体のまとめと今後の課題

資料

## 4 背景及び目的

高次脳機能障害者においては、失語症や認知コミュニケーション障害<sup>1</sup>が高い割合で見られる。これらの障害によるコミュニケーションの問題は社会参加の障壁となるため、職業リハビリテーションにおいてコミュニケーションに着目することは重要である。

コミュニケーションパートナートレーニング（以下「CPT」という。）は、コミュニケーションに障害のある高次脳機能障害者の周囲の人に対して、障害特性に応じた適切なコミュニケーションの方法について情報提供や助言を行い、練習の機会を提供する介入方法である。CPTは国内外の地域リハビリテーション等において、高次脳機能障害者の家庭生活や地域社会への統合の促進に関わる成果を上げているが、職場適応促進に焦点をあてた取組は見当たらない。

本研究の目的は、高次脳機能障害者の職場適応促進を目的とする CPT プログラムを開発し、その効果を検討することである。本研究で取り扱うコミュニケーションの問題は、失語症に起因する場合と、認知コミュニケーション障害に起因する場合の両方とした。CPT の対象者は、企業に勤務する高次脳機能障害者の職場の人的環境とし、具体的には、上司や同僚、企業在籍型ジョブコーチ、障害者職業生活相談員等とした。

本研究の理論仮説として「高次脳機能障害者の職場の人的環境の、高次脳機能障害者とのコミュニケーションに関する知識やスキル、意識の向上は、高次脳機能障害者の職場適応を促進する」ことを設定した。また、作業仮説として「高次脳機能障害者の職場の人的環境は、CPT に参加することで、高次脳機能障害者とのコミュニケーションに関する知識、興味、自信及び意欲が向上する」ことを設定し、これらについて検討した。

---

<sup>1</sup> 認知コミュニケーション障害とは、注意障害や記憶障害、遂行機能障害などの認知機能障害により生じるコミュニケーションの問題であり、失語症とは区別される。

## 5 プログラムの開発

プログラム開発の流れは、図1のとおりである。まず、先行研究を参考にして試行版プログラムを作成した。試行版プログラムを高次脳機能障害者への支援経験が少ない職業リハビリテーション従事者に対して実施したところ、効果は自信の向上のみに留まった。この結果を踏まえてプログラムに改良を加え、改良版プログラムを作成した。改良版プログラムを高次脳機能障害に関する知識等の面で一般社会人に近いと考えられる大学生に対して試行したところ、効果は知識の向上のみに留まった。この結果を踏まえてプログラムに更に改良を加えた。また、これと並行して、高次脳機能障害者が在籍する企業の従業員に対し、高次脳機能障害者との日頃のコミュニケーションにおいて難しさを感じる点等に関するアンケート調査を実施し、そこから得られたニーズについてもプログラムに盛り込み、「再改良版プログラム」を作成した。

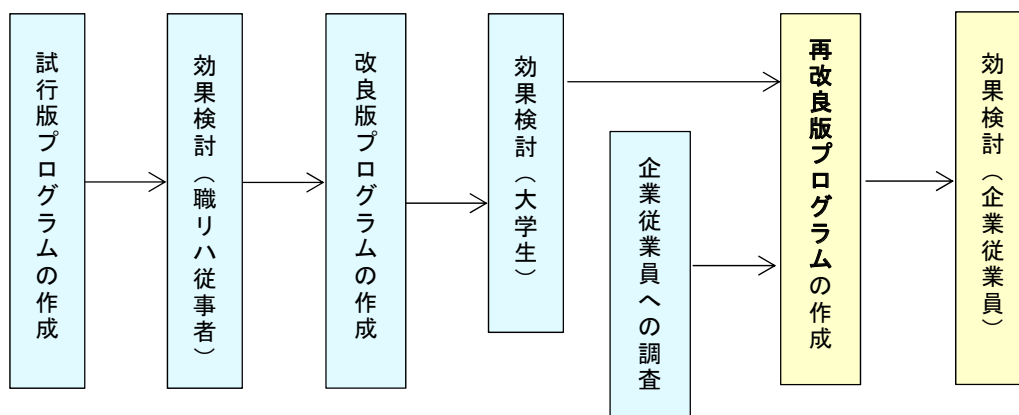


図1 プログラム開発の流れ

再改良版プログラムのカリキュラムを図2に示す。また、プログラムの骨子である「よいコミュニケーションのための15のスキル」を次ページ以降(図3)に紹介する(図2及び図3は、再改良版プログラムの教材として用いたスライドの抜粋である。スライドの全体は調査研究報告書 No. 151 の資料として掲載した)。

<p>(午前)</p> <p>9:30~ 一日の流れ</p> <p>9:35~ 高次脳機能障害とは?</p> <p>9:45~ コミュニケーションを支える認知機能</p> <p>10:00~ 自己紹介(全員)+参加理由(グループ)</p> <p>10:15~ 会話場面の録画1</p> <p>10:25~ <b>*観察演習1*</b>場面A</p> <p>10:40~ よいコミュニケーションのための15のスキル (途中で10分休憩)</p> <p>11:50~ 場面Aの解説</p> <p>12:10~ 昼休憩</p>	<p>(午後)</p> <p>13:10~ <b>*観察演習2*</b>場面B</p> <p>13:20~ 場面Bの解説</p> <p>13:35~ <b>*スキル演習1*</b>わかりやすい言葉を選ぶ</p> <p>13:50~ <b>*スキル演習2*</b>簡潔な文で話す</p> <p>14:05~ <b>*スキル演習3*</b>話す内容を整理・視覚情報を活用</p> <p>14:25~ (休憩)</p> <p>14:35~ <b>*スキル演習4*</b>伝えるスキル(総合)</p> <p>15:05~ <b>*スキル演習5*</b>相手の様子をよく見る・ゆっくり待つ</p> <p>15:35~ <b>*スキル演習6*</b>推測して確認する</p> <p>16:05~ (休憩)</p> <p>16:15~ 会話場面の録画2 + 振り返り</p> <p>16:30~ まとめ・質疑応答</p>
--	---

図2 再改良版プログラムのカリキュラム

### 1. 会話に集中できる環境作り・態度

- 静かで、気が散るものが少ない環境
- 落ち着いた雰囲気

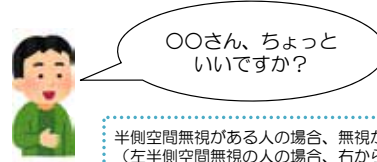
会話に集中しにくい環境・態度とは？

- 周囲の音がうるさい
- 目の前がごちゃごちゃ
- 複数の人が無秩序に話す
- 何かをしながらの会話
- 何度も中断する
- 相手が忙しそう



### 2. 話す前に相手の注意を引く

- **名前を呼び**
- お互いの**顔が見える位置関係**
- 自然なアイコンタクト
- 相手の注意が会話に向いていることを確認してから、本題に入る



### 3. わかりやすい言葉を選ぶ

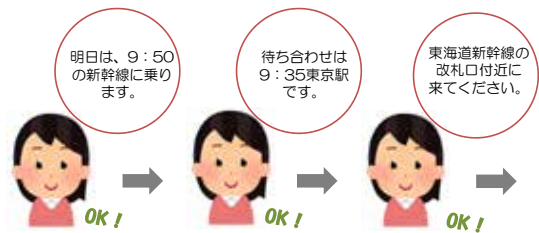
- その人にとって身近な言葉を使う
  - × 業界用語、一般的でない略語やカタカナ語
  - × 大人に対して幼児語→わかりやすすくない
- 伝わらない時は、別の言葉に**言い換えて**みる



- 「あれ」「それ」「この前の」ではなく、**具体的に**言う

### 4. ゆっくり話す

- 自分のペースではなく、相手のペースで



- ワーキングメモリの容量が小さく/処理が遅くなっていたとしても、ゆっくりならついて行きやすい
- 相手も落ち着いて、ゆっくり話しやすい

### 5. 簡潔な文で話す

- **一度に1つの内容**にする
  - × 「私は昼に今朝母が作った弁当を食べた」  
→今朝母が弁当を作った。昼に私はその弁当を食べた。
- **シンプルな文構造**
  - × 「反対しないとも限らない」(二重否定)  
→反対するかも知れない
  - × 「ヘルメットの未着用は厳禁です」  
→ヘルメットを必ず着用すること
- **質問も一度に1つずつ**
  - × 「大丈夫ですか？体調悪くないですか？病院に行かなくて大丈夫ですか？」

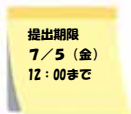
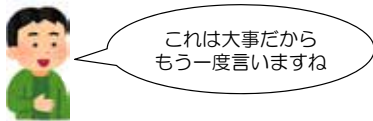


### 6. 話す内容を整理する

- **順序立てて**伝える
  - 【相手が頭の中で情報を並べ変えたり、更新したり、分類整理したりしなくて済むように話す】
    - × 「OOを△△する前に××しておいてください。××の前には□□しておく必要があります」
    - × 「OOでなくて△△してください。あ、違いました。やっぱりOOです。今日だけは××でもいいです」
    - × 「OOは××の一種で、△△は一種の□□です。□□の中には××も含まれます」
- **重要度が低い情報は省く**  
大事な点や結論を先に伝え、枝葉の部分は様子を見ながら少しずつ伝えていくという方法も

### 7. 大事なことは強調する

- 「これは大事なんです」と**前置**する
  - × 「さっきのは大事です」
  - × 「前にも言ったんですけど…」
- 大事なことは何度も**繰り返し伝える**



- **ポイントを書いて強調**  
→目と耳の両方から情報が入る、後に残る

### 8. 相手の様子をよく見る

- 伝えたことを**理解できたか確認**する  
「わかりましたか？」と質問されると、(あやふやでもつい)「はい」と答えてしまうことはあるため、表情や様子もよく見る
- **言葉以外の表出**にも注意を払う  
(例: ジェスチャー、指さし、空書)
- 強く疲労していないかにも気をつける

脳損傷のある人は、周囲のペースについていくために、脳の健康な部分をフル回転させているため、疲れやすい。疲れると情報処理の効率はさらに低下し、悪循環に…。疲れすぎる前に適度な休憩を取れるよう配慮が望ましい



図3 よいコミュニケーションのための15のスキル

### 9. 返事をゆっくり待つ

- 考えているとき、言おうとしているときは、さえぎらず、聴く姿勢で待つ



- 自力では表現することが難しそうなときは、質問の仕方を変えてみる (→スキル11へ)

### 10. 視覚情報を活用する

- 会話の要点を文字でも伝える・メモを渡す
- **絵や図、写真、実物を見せて伝える**



- 相手が言えないとき、指さしたり書いてもらう  
(※失語症の人→筆談が不自由なくできる訳ではないが、部分的に書けたり、絵で伝えられることがある。)

### 11. 推測して確認する

相手が、伝えたいことをなかなか言葉にできないでいるとき (特に失語症の人の場合)

- 「はい」か「いいえ」で答えられる質問をする  
(例: 「〇〇に関係があることですか?」  
 × 「△△ではないんですね?」 (答えにくい)
- 選択肢を呈示する  
(例: 「〇〇ですか?それとも〇〇ですか?」)
- 目盛りを呈示する (例: 「今の体調は?」)



- 反応が曖昧なときは**決めつけず、質問の仕方を変えてみる**

### 12. わかったふりはしない

相手が伝えたいことをどうしても汲み取れないとき

- 「わかったふり」は、トラブルの元
- 「〇〇が△△というところまで、分かりました」と理解できた部分を伝える
- 時間をおいて、疲れていないときに、もう一度聞いてみる



### 13. 急に話題を変えない

- 話題が変わるときは、そのことがはっきり伝わるようにする



セットの転換の障害: 心の「構え」が変えにくいこと。脳損傷者で広く見られる

### 14. 本質的でない誤りは指摘しない

(失語症のある人)



- 何を伝えなかったのか十分推測できる場合は、言い誤りよりも、**メッセージに応答する**
- 指摘したからと言って、次のときに正しく言えるとは限らない (言葉を知らない訳ではない)
- 何を伝えなかったのかははっきりしないときは、確認を行う (「〇〇のことですか?」)

### 15. 相手を試す質問はしない

- × 「～を覚えていますか?」
- × 「～の時はどうするんですか?」
- 自分が正解を知っている質問をするのは失礼 (例外: 先生と生徒、親と子、学力試験)
- 障害をつきつけることになり、ストレスになることも
- 伝えたことを相手が覚えているか心配なときは、試すよりも、**もう一度、正しい情報を伝える**

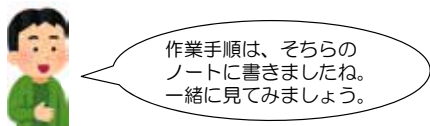


図3 よいコミュニケーションのための15のスキル (続き)

## 6 プログラム（再改良版）の効果検討

### (1) 方法

企業等において高次脳機能障害者の上司や同僚、部下、あるいは、企業在籍型ジョブコーチや障害者職業生活相談員として勤務する者であることを条件に、研究参加者を募集した。募集条件に合致した31名を対象とし、待機リスト対照群<sup>2</sup>（以下「待機群」という。）を設定した非ランダム化比較試験を用いて効果検討を行った（図4）。

効果測定の指標は、高次脳機能障害者とのコミュニケーションに関する知識、興味、自信及び意欲とした。知識の測定の素材として、高次脳機能障害者とその上司の会話場面の動画（シナリオに基づく架空場面）2場面を用いた。2場面のうち、一方は高次脳機能障害者役の人物の主症状が注意障害及び記憶障害である設定（動画①）、他方は失語症である設定（動画②）とし、これらを参加者に提示して、上司役の人物のコミュニケーションの改善すべき点を列挙するよう求めた。各参加者が指摘することができた適切な改善点の個数を得点とし、動画ごとに採点した。興味、自信及び意欲については、11段階のリッカート尺度を用いて参加者の自己評定を求めた。この他に、プログラム実施の約1ヶ月後にフォローアップ調査を行い、プログラムで取り扱った各スキルの活用状況及び、職場における高次脳機能障害者とのコミュニケーションの変化等について調査した。

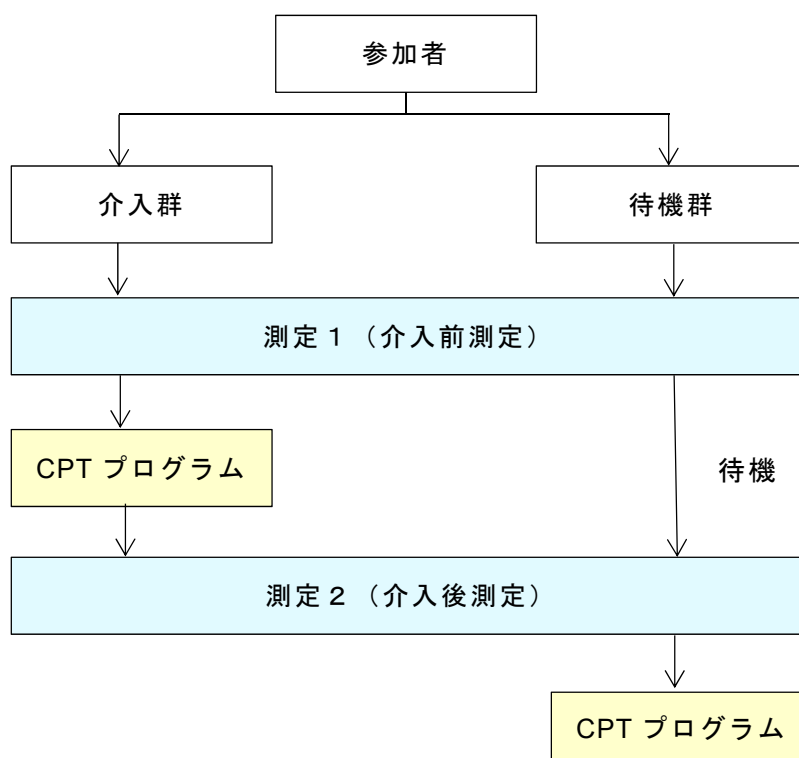


図4 研究デザイン

<sup>2</sup> 待機リスト対照群（Waiting-list control）とは、異なる介入時期を設定した複数群のうち、後に介入が行われる群である。他群への介入が行われる期間は待機状態となり、介入が行われる群に対する対照群と見なすことができる。詳しくは調査研究報告書No.151の21ページに記載した。

## (2) 結果

CPTプログラム及び前後の測定のすべてに参加した28名（介入群16名、待機群12名）のデータを分析対象とした。分散分析の結果、興味を除くすべてについて、群間と時点間の交互作用が認められ、介入群において有意な得点向上が認められた（動画①（知識）、動画②（知識）、自信は $p < .01$ 、意欲は $p = .04$ ）（図5～8）。興味は交互作用が有意傾向（ $p = .08$ ）であり、介入群において向上が認められた。

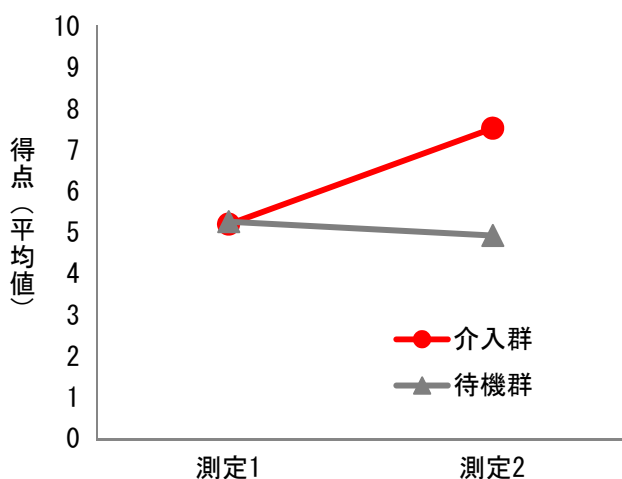


図5 知識の得点(動画①)

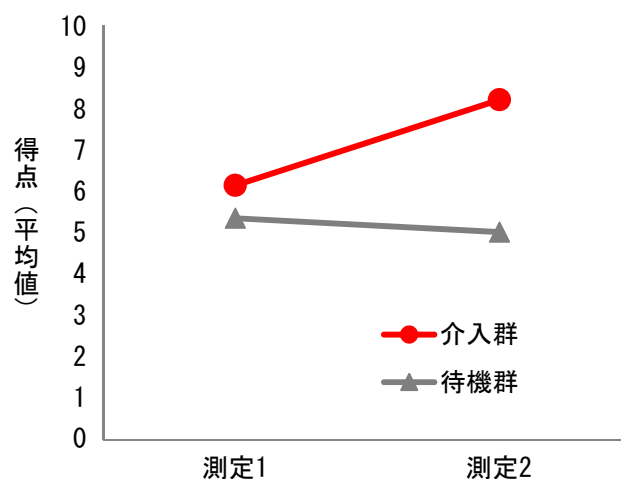


図6 知識の得点(動画②)

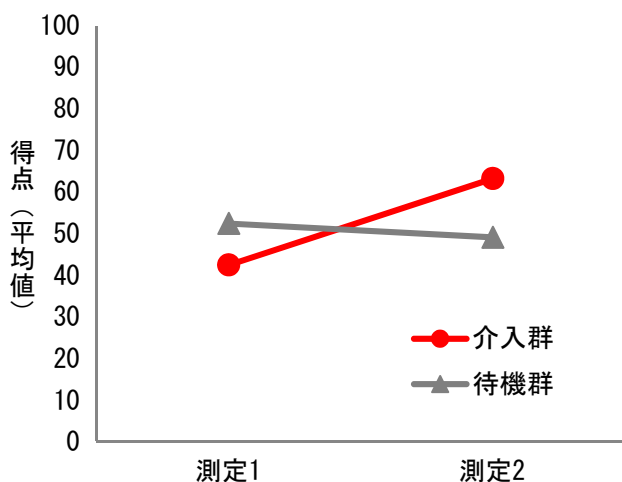


図7 自信の得点

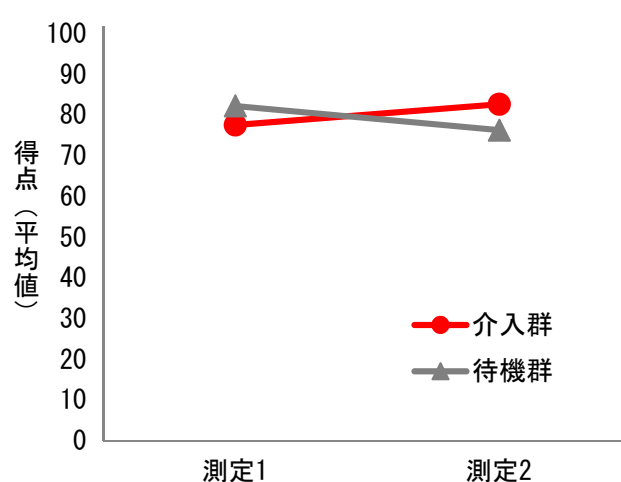


図8 意欲の得点

フォローアップ調査においては、参加者の多くがプログラムで取り扱ったスキルを職場において活用しているとの回答が得られた。自由記述において、プログラムが有用であったとの意見が多数見られた一方で、プログラムで取り扱ったスキルを忙しい職場で活用することの負担感や、活用したことによって却って望まない結果を生じたとの回答も一部において見られた。また、更なるニーズとして、社会的行動障害に関わる課題への対応を知りたいとの記述が複数見られた。

## 7 全体のまとめと今後の課題

### (1) 全体のまとめ

再改良版プログラムは、高次脳機能障害者の職場の人的環境の、高次脳機能障害者とのコミュニケーションに関する知識、自信及び意欲の向上に対して有効であり、興味の上昇についても有効な可能性があると考えられる。本研究では、試行版、改良版、再改良版プログラムで異なる参加者を対象としたため、各プログラムの効果を比較することには限界があるが、試行と改良を繰り返したことで、より有効なプログラムに近づいたと考えられる。

本研究の限界として、プログラムの効果について参加者の知識や態度の変化からのみ検討した点が挙げられる。フォローアップ調査において、職場適応の促進につながったと推測できる記述が見られたが、参加者側の視点による少数のエピソードである。高次脳機能障害者の職場適応促進に対する CPT の効果について強い結論を出すためには、参加者と同じ職場で働く高次脳機能障害者の職場適応に関する指標（例えば、職業満足度や職場ストレスなど）について、CPT 実施前後での変化を検討することが必要であると考えられる。

### (2) プログラムの内容面の課題

フォローアップ調査で指摘された点や、更なるニーズとして挙げられた点を踏まえてプログラムを更に充実させることが必要である。ただし、集合形式の CPT プログラムの中で取り扱うことができるトピックには限界があることから、CPT の実施時に、個別事例について相談できる窓口の情報提供を行うなどの工夫が望ましいと考えられる。

### (3) 実施及び普及面の課題

今後の職業リハビリテーションサービスの中で CPT を実用化・普及していくためには、忙しい企業従業員が気軽に参加できるような、効率的な実施方法を検討することが望まれる。例えば、初心者を対象とする「基礎編」と、ある程度の知識やスキルを持つ人を対象とする「ステップアップ編」のように、内容を分割しそれぞれを短時間のプログラムとすることが一案として挙げられる。