

SSTを活用した
人材育成プログラムの活用方法に関する研究
—ジョブコミュニケーション・
スキルアップセミナー(活用編)—

2016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

**SST を活用した人材育成プログラムの
活用方法に関する研究**
—ジョブコミュニケーション・
スキルアップセミナー（活用編）—

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研究部門が平成 27 年度に実施した「SST を活用した人材育成プログラムの職場の実情に合わせた導入プロセスに関する研究」の結果をとりまとめたものです。この人材育成プログラムは、平成 23 年度から平成 26 年度にかけて、当センター研究部門が開発と普及に係る研究を行ってきたもので、障害のある社員の人材育成とともに、彼らを職場で支援する社員の人材育成を同時に支援することを目的としたプログラムです。本研究では、このプログラムをより多くの企業の方にご活用いただくことを目的とし、その活用方法についての検討を行いました。

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。

2016 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
研究主幹 樫葉 伸一

執筆担当

岩佐 美樹 障害者職業総合センター 研究員

本研究の協力者として、永登大和（研究協力員）が試行結果の集計・分析等に参画した。

謝 辞

プログラムの試行については、数多くの企業並びに関係機関のみなさまに多大なるご協力をいただきました。

また、プログラムの実施にあたり、足立一様（大阪保健医療大学）、佐藤珠江様（社会福祉法人シナプス埼玉精神神経センター）、瀧本優子様（梅花女子大学）、福永佳也様（大阪府福祉部）には多大なるご協力とご支援を賜りました。本研究にご協力いただきまし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	3
用語解説	4
第1章 人材育成プログラムについて	7
第1節 ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案版）の概要	7
第2節 ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（普及編）の概要	9
第2章 検討課題	15
第1節 プログラムに対するニーズと先行研究における対応方法	15
第2節 プログラム実施上の課題と先行研究における対応方法	16
1 SST研修に関する課題	16
2 パートナー研修に関する課題	17
3 リーダーパートナー研修に関する課題	17
4 導入支援に関する課題	18
5 障害者社員と支援者社員という区分に関する課題	18
第3節 プログラム導入企業における課題とニーズ	18
第4節 今後の検討課題	19
1 就業支援ネットワーク単位によるプログラム	19
2 障害・能力特性の異なる障害者社員に対する SST 研修	20
3 企業単位によるリーダーパートナー研修	22
4 指導的社員と一般社員という区分によるプログラム	23
5 効果的なプログラム実施のための支援	23
第3章 事例	25
事例Ⅰ	26
事例Ⅱ	39
事例Ⅲ	51
事例Ⅳ	79
第4章 まとめ	89
第1節 検討結果	89
1 就業支援ネットワーク単位によるプログラム	89
2 障害・能力特性の異なる障害者社員に対する SST 研修	90
3 企業単位によるリーダーパートナー研修	91

4	指導的社員と一般社員という区分によるプログラム	94
5	効果的なプログラム実施のための支援	94
第2節	企業のニーズや実情に応じたプログラムの実施方法	94
1	プログラムの構成	94
2	プログラムの実施方法	96

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、障害のある社員（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るとは言えないのが現状である。

こういった状況を踏まえ、障害者職業総合センターにおいては平成23年度から平成26年度にかけて、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—ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（以下「プログラム」という。）の開発と普及に係る研究に取り組んだ。その研究成果については、調査研究報告書No.113「SSTを活用した人材育成プログラムの開発」、同No.124「SSTを活用した人材育成プログラムの普及に関する研究」としてとりまとめを行った。

プログラムについては、今後の変更、改良を前提としているが、のべ58社のご協力を得て実施した試行結果からは、プログラムの基本的な構成、デザインは研究目的を達成する上で有効であることが確認された。

また、その普及については、いかにプログラムをデザインし、そして、プログラムを使いこなしていくための技術支援を行っていくかが重要なポイントであるとの示唆を得た。本プログラムを事業主に活用してもらい、その実践場面となる企業や就業支援ネットワーク内で深化させていく上では、企業のニーズや実情に応じたプログラムの実施方法等の工夫が必要であることも確認されている。

これらのことから、本研究においては、これまでの研究にて把握された課題等を踏まえ、企業等のニーズや実情に応じたプログラムの実施方法等について整理し、プログラムの活用を検討している企業及び就業支援ネットワーク等、また、それを支援する就業支援機関等に提供することにより、プログラムのさらなる普及に資することを目的とし研究活動を実施し、本書にとりまとめた。

本書は4章構成としている。

第1章の「人材育成プログラムについて」は2節構成とした。

第1節においては、平成23年度から平成24年度にかけて開発した「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）」（以下「試案版」という。）、第2節においては、平成25年度から平成26年度にかけて開発したジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（普及編）」（以下「普及編」という。）の概要について説明した。

第2章の「検討課題」は4節構成とした。第1節においては、プログラムの存在に気づいて以降に生まれるプログラムについて知りたい、使いたい、使いこなしたいといった事業主等のニーズやそれへの対応方法について記載した。第2節においては、実際にプログラムを実施する上での課題とそれへの対応方法について記載した。第3節においてはプログラムを導入、実施している企業における課題と実施する中で新たに生じるニーズ等を記載し、第4節において、これらの課題・ニーズに対して、検討すべき新たな対応方法について整理した。

第3章の「事例」については、第2章においてとりまとめを行った新たな対応方法についての検討を行う

ために実施したプログラムの試行結果等について、事例報告として記載した。

第4章では、5か年の取り組みをもとに、企業ごとのニーズや実情に応じたプログラムの実施方法についてのとりまとめを行った。

序

研究のねらい

序 研究のねらい

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、障害のある社員（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るとは言え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り、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。

これらの状況を踏まえ、障害者職業総合センターにおいては、平成 23 年度から、SST 等を活用し、障害者社員の育成とともに、支援者社員の育成、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（ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー）の開発と普及に係る研究に取り組んだ。

プログラムについては、今後の変更、改良を前提としているが、のべ 58 社にご協力いただいた試行結果からは、プログラムの基本的な構成、デザインは研究目的を達成する上で有効であることが確認された。

また、その普及については、プログラムをいかにデザインし、そして、プログラムを使いこなしていくための技術支援をいかに行っていくかが重要なポイントとなった。プログラムをデザインしていく上では、複数の企業により構成される就業支援ネットワークとの連携が非常に有効であること、技術支援の方法についてもリーダーパートナー研修、導入支援という二つの方策を用いることが効果的であるという示唆を得た。また、本プログラムを事業主に活用してもらい、その実践場面となる企業や就業支援ネットワーク内で深化させていく上では、企業のニーズや実情に応じたプログラムの実施方法等の工夫が必要であることも確認されている。

これらのことから、本研究においては、これまでの研究にて把握された課題等を踏まえ、企業のニーズや実情に応じたプログラムの実施方法等について整理し、プログラムの活用を検討している企業及び就業支援ネットワーク等、また、それを支援する就業支援機関等に提供することにより、プログラムのさらなる普及に資することを目的とした。

用語解説

【あ行】

アセスメント面接: SST 研修を行うにあたり、事前に参加者（メンバー）に対して行う面接。メンバーの持つ希望（「もっとたくさんの仕事を覚えたい」等）を聞き出し、希望と現実とどのようなギャップがあるか、希望を達成するために必要なことは何かということをもとに個人及びグループの目標を設定する。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の結果をもとに、カリキュラムメニューを策定する（⇒cf. (SST における)目標設定）。

一般社員: 障害の有無を問わず、上司等の指導・支援を受けながら就労する社員を指す（⇒cf. 指導的社員）。

SST(生活技能訓練): Social Skills Training の略称で、社会生活技能、生活技能訓練と呼ばれている。主としてコミュニケーションスキルをトレーニングするプログラムであり、社会生活を営む全ての人に必要かつ有益なトレーニングとされている。（⇒cf. ステップ・バイ・ステップ方式、問題解決技法(問題解決法)）。

SST 研修: コミュニケーション能力向上を目的として実施する SST のセッションのこと。

【か行】

カリキュラムメニュー: アセスメント面接にて引き出されたメンバー自身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を踏まえ、研修で取り扱うコミュニケーションスキル及びその学習の順序のリストのこと。

観察学習(モデリング): モデルの観察をとおして、行動を学習すること。社会的行動のほとんどは観察学習により獲得される。

コ・リーダー: SST セッション内で、リーダーを務める人と共同して進行を行う。書記やロールプレイモデルの相手役等を務める（⇒cf. リーダー）。

コーピングモデル: 観察者が目標とするスキルを段階的に獲得していくモデル。完璧ではないが観察者にとっては少し先をゆく身近なモデルとなる。（⇒cf. ロールプレイ、観察学習(モデリング)、ブースターセッション）。

【さ行】

サブメンバー: SST 研修に見学参加する障害者社員のこと。（⇒cf. メインメンバー、観察学習(モデリング)）。

支援者社員: 障害者社員を職場で支援する立場にある従業員の総称（⇒cf. 障害者社員）。

指導的社員: 障害の有無を問わず、部下にあたる社員（一般社員）を指導・支援する立場にある社員を差す（⇒cf. 一般社員）。

就業支援ネットワーク: 障害のある人達のよりよい就業生活や就業環境のために研究、意見交換等の活動を行う事業所等のネットワークのこと。

修正のフィードバック: メンバーのロールプレイに対して、正のフィードバック後に実施される改善点の提案のこと（⇒cf. 正のフィードバック）。

(SSTにおける)宿題: SSTメンバーが、SSTにおいて学習したスキルを、職場や家庭等の生活環境の中で活用し、スキルトレーニングを行うこと(⇒cf. 般化)。

障害者社員:障害のある従業員の総称(⇒cf. 支援者社員)。

人材育成プログラム(ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー):本研究において、障害のある社員(障害者社員)と、障害者社員を職場で支援する社員(支援者社員)の人材育成の支援を目的とする、SST研修を中心としたプログラムのこと(⇒cf. SST研修)。

ステップ・バイ・ステップ方式:統合失調症の認知機能障害に配慮したSSTの一方法。認知行動アセスメント、高度に構造化されたセッション、宿題実践と技能般化を促進する環境への働きかけがその要点。指導する技能はステップに細分化され提示される特徴を持つが、主たる手順は基本訓練(モデル)の原則を含んでいる(佐藤幸江『読んで分かるSSTステップ・バイ・ステップ方式』より抜粋)。本研究において用いられるステップ・バイ・ステップ方式のSSTの流れとしては、①スキルの明確化、②ステップについての話し合い、③ロールプレイによるスキルのモデリング、④メンバーによるロールプレイの実践、⑤正のフィードバック、⑥修正のフィードバック、⑦もう一度ロールプレイ、⑧さらなるフィードバック、⑨メンバー全員が④～⑧を実践、⑩宿題の設定となっている(アラン・Sベラックら(著)『わかりやすいSSTステップガイド上巻』参照;⇒cf. 正のフィードバック、修正のフィードバック)。

正のフィードバック:メンバーのロールプレイ後、そのスキルを活用する動機づけのために、本人に肯定的な評価を与える(ほめる)こと(⇒cf. 修正

のフィードバック)。

【た行】

導入支援:事業所でのSSTの自主運営(自社社員のコミュニケーション能力向上のため、外部講師等に運営を依頼せず、自社の社員がSSTを運営すること)に際し、事業主、支援者社員に対して外部講師等による導入の支援を行うこと。具体的には、事業主に対しては、SST研修に対するニーズや対象となる社員の状況等に応じた研修プランの作成に係る相談、助言の実施、支援者社員に対しては、アセスメント面接に基づく目標設定からSST研修の指導計画の作成、SST研修を実施する際のリーダー、コ・リーダーへの実地でのサポート等の支援を実施する。段階的に支援を軽減していくことで、最終的な自主運営へとつなげることを目的とする。

【は行】

パートナー研修(解説編):障害者社員のパートナーである支援者社員を対象とし、障害者の支援スキルの向上を目的とした研修。解説編では、外部講師によって行われたSST研修を見学した支援者社員を対象に、外部講師がSST研修についての解説を行う。また、個別相談に乗ったり、質疑応答を行ったりする(⇒cf. パートナー研修(理論編))。

パートナー研修(理論編):障害者社員のパートナーである支援者社員を対象とし、障害者の支援スキルの向上を目的とした研修。理論編では外部講師が、認知行動療法の理論や、障害特性の基本的な知識についての講義を行う(⇒cf. パートナー研修(解説編))。

般化:SSTの文脈において、SSTのセッションで

学習したコミュニケーションスキルを、実生活において状況に合わせて応用的に用いることができるようになること。

ブースターセッション: 本研究において、SST を自社での自主運営するにあたり、外部講師による SST セッション（本セッション）やその後の解説を参考に、本セッションを補完するために、支援者社員が中心となって障害者社員に行う SST セッションのこと。内容は本セッションで取り扱ったスキルの復習であり、外部講師が適宜メンバーとしてセッションに参加し、実施前の打ち合わせ等、運営のサポートを行う。リーダー、コ・リーダー以外の支援者社員は、リーダー、コ・リーダー役の進行をコーピングモデルとして観察学習する。（⇒cf. **本セッション、コーピングモデル**）。

本セッション: 本研究で扱う SST 研修において、外部講師によって進行・運営が行われる SST セッションを指す。SST の自主運営の際、自社で支援者社員が中心となって行う SST セッションであるブースターセッションと区別して用いられる。支援者社員は本セッションを、外部講師が行うマスタリーモデルとして観察学習する（⇒cf. **ブースターセッション、マスタリーモデル**）。

【ま行】

マスタリーモデル: 観察者が目標とするスキルを既に獲得しているモデル。SST セッションにおいては、リーダーが提示する「お手本」のモデルがこれに該当する。また、SST の自主運営導入の際、外部講師による SST セッションの進行そのものが、支援者社員にとってのマスタリーモデルとなる（⇒cf. **ロールプレイ、観察学習(モデリング)**）。

メインメンバー: SST 研修にメンバーとして参加する障害者社員のこと（⇒cf. **サブメンバー**）。

メンバー: SST セッションに参加し、発言、ロールプレイを行う人を指す。

問題解決技法(問題解決法): 生活で直面する問題に対して合理的に対処・解決する力をつけることを目的とした、認知行動療法の 1 つである問題解決療法をベースとした技法。一般的には、まず問題を明確化した後、思いつくさまざまな解決策を挙げ、それらの解決策の長所と短所を比較検討しながら、最終的に最も問題解決に有効で実行可能性の高い解決策を選択し、実行するといったステップを学習していく（佐藤幸江 『読んで分かる SST ステップ・バイ・ステップ方式』より抜粋；⇒cf. **SST(生活技能訓練)**）。

【ら行】

リーダーパートナー研修: SST のリーダースキルの獲得・向上を目的とした研修。パートナー研修（理論編）受講修了程度の知識のある支援者社員に対し、パートナー研修（解説編）の内容に SST の演習等を加えた内容の研修を実施する。（⇒cf. **SST 研修、パートナー研修(理論編)、パートナー研修(解説編)**）。

リーダー: SST において、セッション全体の進行・運営役を務める。（⇒cf. **コ・リーダー**）。

ロールプレイ: SST のセッションにおいて、学習するスキルを練習する際、スキルを活用するための簡単な日常生活場面を設定し、その場面設定のもと役割を決め、実技練習を行うこと。ロールプレイを行う側にはスキルの活用になれる効果があり、ロールプレイを見ている側には、そのロールプレイがコーピングモデルとなり、観察学習の効果がある（⇒cf. **観察学習(モデリング)、コーピングモデル**）。

第1章

人材育成プログラムについて

第1章 人材育成プログラムについて

本章では、第1節にて、平成23年度から平成24年度にかけて開発した人材育成プログラム「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）」（以下「試案版」という。）の概要、第2節にて、平成25年度から平成26年度において取り組んだ「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（普及編）」（以下「普及編」という。）の概要について紹介する。

第1節 ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案版）の概要

試案版は、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を目的に開発した。

SSTはコミュニケーションスキル向上に非常に有効な支援技法とされているが、多くの実践現場においては、その効果の指標とされるスキルの般化（学んだスキルを実際の生活における類似の場面で活用できるようになること）に大きな課題を抱えている。このスキルの般化のためには、場としての般化、すなわち、コミュニケーションスキルの活用を促し、スキルを発揮した際に効果的なフィードバックを与えることができる支持的な環境が、SSTの場面だけでなく日常生活場面においても確保されていることが重要となり、そして、これを確保するためには、周囲の人間が、障害特性に応じた効果的なスキル学習への支援方法を習得することが必要となる。つまり、SST研修の効果を高めるための支持的な環境づくりへの取り組みを行うことにより、必然的に障害者支援スキルは向上し、支援スキルが向上すれば障害者のコミュニケーションスキルも向上、さらにこの2つのスキルの向上は、互いの自己効力感の向上をももたらすという考えをもとに、SST研修とパートナー研修という2つの研修により構成した（図1-1）。

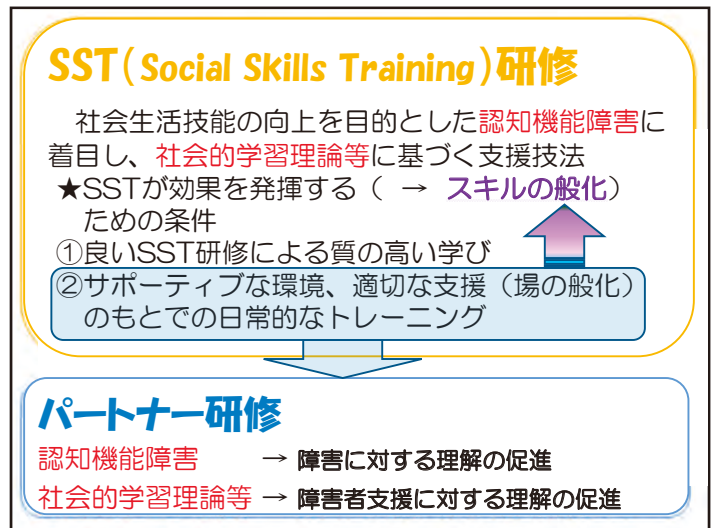


図 1-1 SST 研修とパートナー研修の構成

SST研修では、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主目的としステップ・バイ・ステップ方式のSSTを実施した。

SST研修の効果を高めるための支持的な環境づくりにおいては、障害特性やSSTの背景となる理論等に対する理解を図ること、そしてそれを実践に結びつけていく働きかけが重要となる。そこで、パートナー研修では、この理解の促進を目的とした講義中心の理論編と、そこで学んだ障害者支援スキル等の活用を促していくことを目的とした解説編の2部構成とした。解説編においては、外部講師が実施するSST研修を見学

することにより、理論編で学んだことがいかに活用され、効果を発揮するかを確認する機会を提供、その後、SST 研修の解説、スキルトレーニングの具体的支援方法についてのアドバイス等を行うことにより、積極的なスキルトレーニングへの支援を促した。

プログラムでは、この2つの研修による学びと、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、学びと実践の繰り返しにより、スキルの獲得、向上を支援するようにした（表 1-1、図 1-2）。

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（試案版）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理論編 約60分×8回(うちオリエンテーション1回) ②解説編 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 個別ケースに対する相談・助言

※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、障害者であっても自らが他の障害者を支援する立場にある場合は、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。

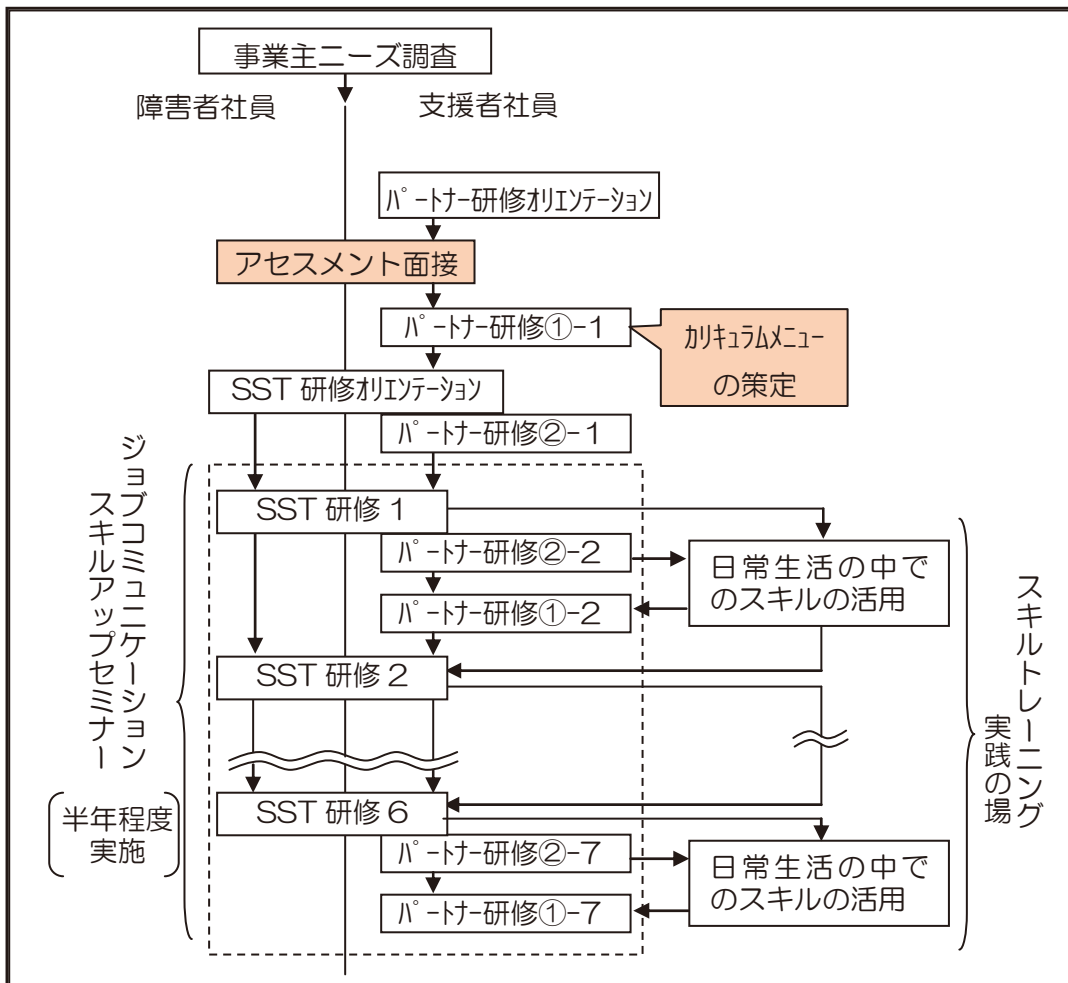


図 1-2 プログラムの流れ

第2節 ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー(普及編)の概要

プログラムの普及については、水平方向と垂直方向の2つの方向性の展開を検討していく必要がある。前者においては、企業間でのプログラムの認知度、活用度の拡大を図ることであり、プログラム実施企業の量的拡大が目的となる。後者については、同一の企業内において、事業主によるプログラムの自主的、発展的運営を促していくこと、企業内の個人においては、日常生活場面における SST の手法を活用した障害者支援を促していくことが目的となる。この2つの目的を達成するため、実施方法の工夫とプログラム内容の充実を図った。

(1) 実施方法の工夫

平成 25 年度からは、水平方向の普及を目的とし、支援者社員を対象とした試行実施のフィールドとなる社会システムの変更とともに、その試行実施方法に工夫を施した。

普及理論における社会システムとは「共通の目的を達成するために、共同の課題の解決に従事している相互に関連のある成員の集団」と定義される。平成 23 年度及び平成 24 年度においては、企業という社会システム単位で試行を実施していた。この方法については、非常に個別性の高い研修が実施できる反面、実施コストが高く、一度に多くの企業に対し、プログラムを提供することが難しいといった課題があった。そこで、平成 25 年度からは、就業支援ネットワークとの連携により、複数の企業からなる社会システム単位による試行実施方法をとることにより、そのスケールメリットの可能性について検討を行った。

この方法では、支援者社員を対象とした研修については、就業支援ネットワークの中に形成された社会システムにおける複数企業による合同開催とし、そのうち1社において SST 研修を実施した(図 1-3)。SST 研修実施企業以外の支援者社員については、自社の障害者社員は SST 研修に参加させるが、他社内での研修のため自分では障害者社員が般化のためのトレーニングをすることを支援したり、トレーニングの効果を体験的に理解するという機会を得ることこそできないが、講義や演習の中で学んだ理論や技法が SST 研修の中で活用され、それが効果を発揮する場面を観察し、そこで得た知識を自社に持ち帰って実践することは可能である。そのような狙いから、SST 研修に参加する障害者社員の理解を得た上で、実施企業以外の支援者社員についても SST 研修の見学参加ができるようにした。この方法では、1回の試行の対象となる障害者社員の数は変わらないが、プログラムに対するニーズさえあれば、企業及び支援者社員の数は確実に増加することが期待でき、また、就業支援ネットワーク内における情報伝播により、企業におけるプログラムの認知度向上の促進に効果があると考えた。

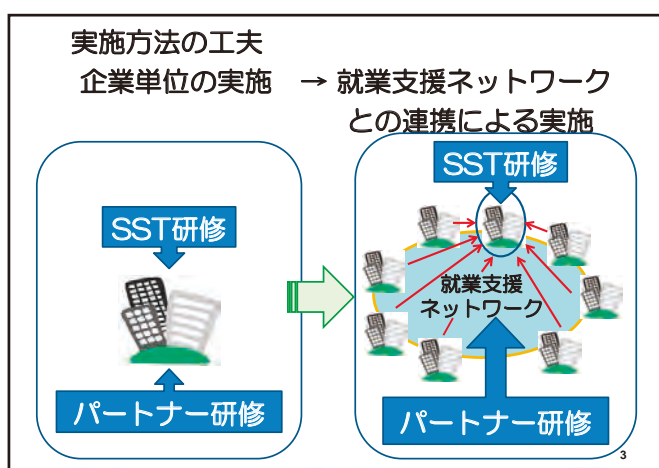


図 1-3 SST 実施方法の工夫

(2) プログラムの充実

垂直方向の普及については、企業においては事業主によるプログラムの自主的、発展的運営を促していく

こと、個人においては、日常生活場面における SST の手法を活用した障害者支援を促していくことが目的となる。そしてこの 2 つの目的を達成するためには、支援者社員の SST のリーダー（実施者）スキルの獲得・向上に対する支援が必要となる。そこで、平成 25 年度からは、コミュニケーションスキルの獲得・向上を目的とした SST 研修と同じ構造を用いて、SST のリーダースキルの獲得・向上を支援することとした。

ステップ・バイ・ステップ方式で実施する SST 研修において、まずは学ぶべきことの意義や目的の理解、動機づけを高めるための働きかけがなされる。その後、モデルの観察学習、ロールプレイによる練習、それに対する正のフィードバックによる強化及び修正のフィードバックによる行動形成の促進により、コミュニケーションスキルの獲得・向上を支援していく。そして、SST 研修による学びと、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、学びと実践を繰り返していくことにより、コミュニケーションスキルのさらなる向上、般化を促していく。支援者社員のリーダースキルの獲得・向上支援においてもこの構造を取り入れることとした。そして、このためにリーダーパートナー研修という新たな研修ユニットの開発を行った。

さらに、上記構造のさらなる強化とともに、自主運営による SST 研修の導入を希望する事業主に対する支援方策を検討するため、新たな支援メニューである導入支援を開発した（図 1-4）。

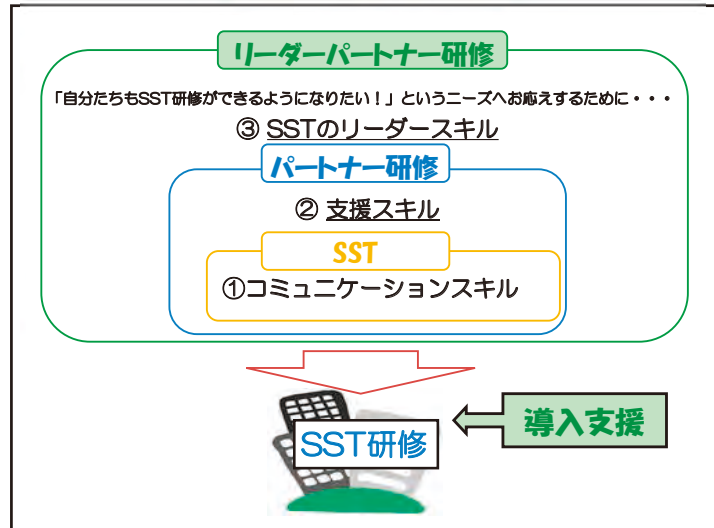


図 1-4 3つの研修ユニットと導入支援

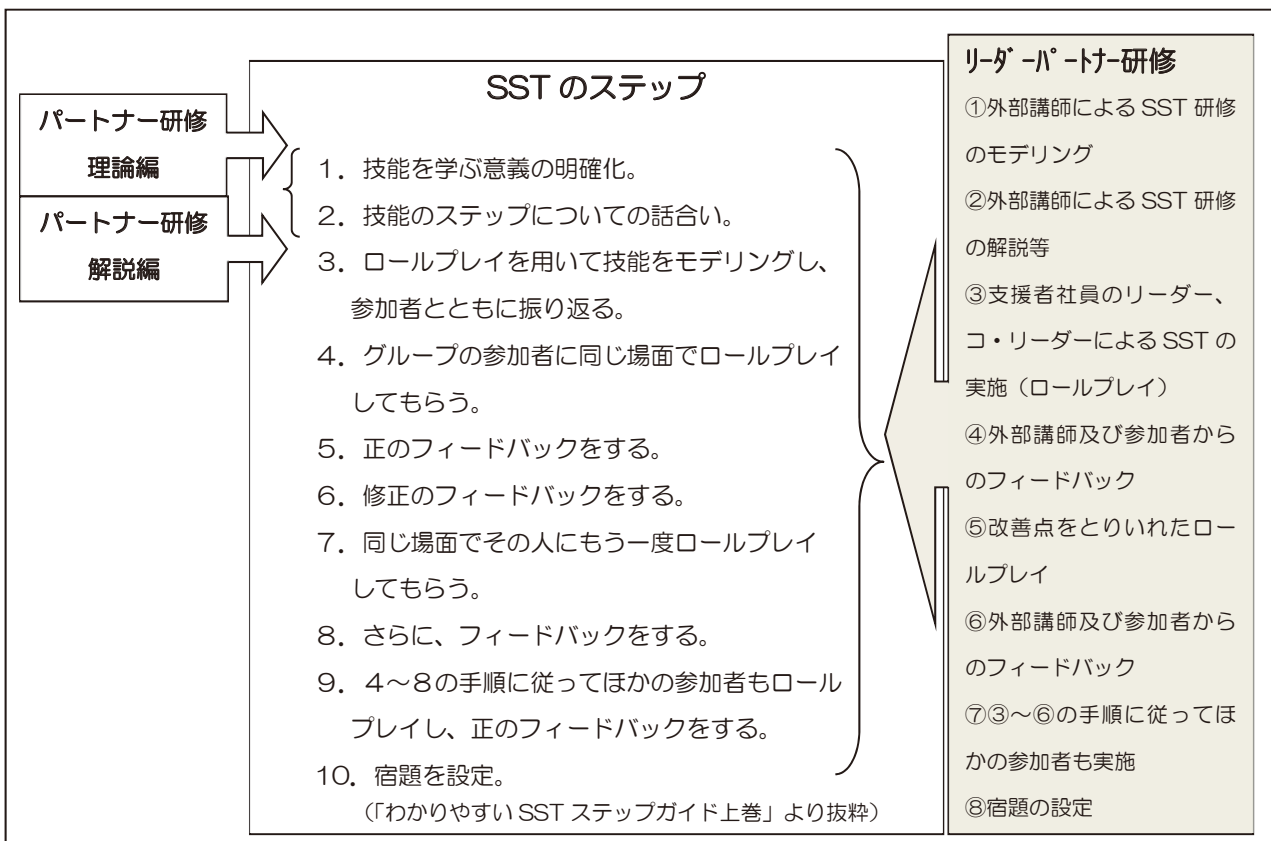


図 1-5 ステップ・バイ・ステップ方式の SST とプログラム

イ リーダーパートナー研修

SST研修のステップについては図1-5のとおりである。パートナー研修においては、SST研修におけるステップ1、2に該当する理論編にて、「学ぶべきことの意義や目的の理解」と「動機づけ」を実施した。ステップ3に該当する解説編においては、「観察学習」とその後の解説によりさらなる学習理解の促進を図った。そこで、「ロールプレイによる練習」以降のステップを実施するため、リーダーパートナー研修を開発した(表1-2)。

表 1-2 3つの研修ユニット

	SST研修	パートナー研修		リーダーパートナー研修	
目的	コミュニケーションスキルの向上	障害者支援スキルの向上		SST研修の実施スキル(SSTのリーダースキル)の向上	
対象者	障害者社員	支援者社員及び管理職		パートナー研修の受講経験(伝達研修を含む)のある支援者社員	
実施内容	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研修に係る解説等		外部講師によるSST研修の見学後、見学したSST研修の解説及び演習	
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)	平成23~24年度の試行	平成25~26年度の試行		月1回 120~180分×7回
		月2回(①②を1回ずつ実施) 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)	月2回(①②を1回ずつ実施) ①120分×5回 ②約30分~60分×7回(SST研修見学後に実施)	3つの研修をセットで実施(拡充版)	

※平成23年度及び24年度においては、SST研修とパートナー研修の2部構成のプログラムを企業単位で実施。
平成25年度及び26年度のパートナー研修、リーダーパートナー研修は複数企業の合同開催とし、1事業所にてSST研修を実施、試行協力者については見学可とした。

リーダーパートナー研修においては、パートナー研修の解説編と同様、外部講師によるSST研修を見学、解説を受けた後、リーダー、コ・リーダー、メンバーとなりロールプレイを行い、それに対するスーパーバイズを受けるという演習を追加した。SST研修では、スキルの意義やステップについて理解を深めた後、モデルの観察学習、ロールプレイを行い、それに対するフィードバックを得ながら、スキル学習を進めていくが、これと同じ構造をこの演習でも取り入れた。この演習の追加により、障害者支援スキルのより実践的な学習支援が可能になった。

リーダーパートナー研修については、モデルの観察学習から実施するため、「学ぶべきことの意義や目的の理解」と「動機づけ」がすでになされているという前提条件が必要となる。そのため、対象者の知識や経験等に応じ、2つの実施方法をとることにより、2つのプログラムを構成した。1つは、リーダーパートナー研修単独による実施方法である。これについては、本プログラムやSSTに対する一定の知識のある企業を対象とし、SST研修の自主運営に向けたリーダースキルの獲得・向上に目的を絞り、垂直方向の普及を主目的としたプログラム(以下「フォローアップ版」という。)である。もう1つはSST初心者層を対象としたプログラムであり、試案版の理論編を60分×8回から180分×3回に再構成したパートナー研修によりSST等に対する理解を深めた後、リーダーパートナー研修によりリーダースキルを学習できる構成とし、水平・垂直方向の普及を同時に目的としたプログラム(以下「拡充版」という。)である(図1-6)。

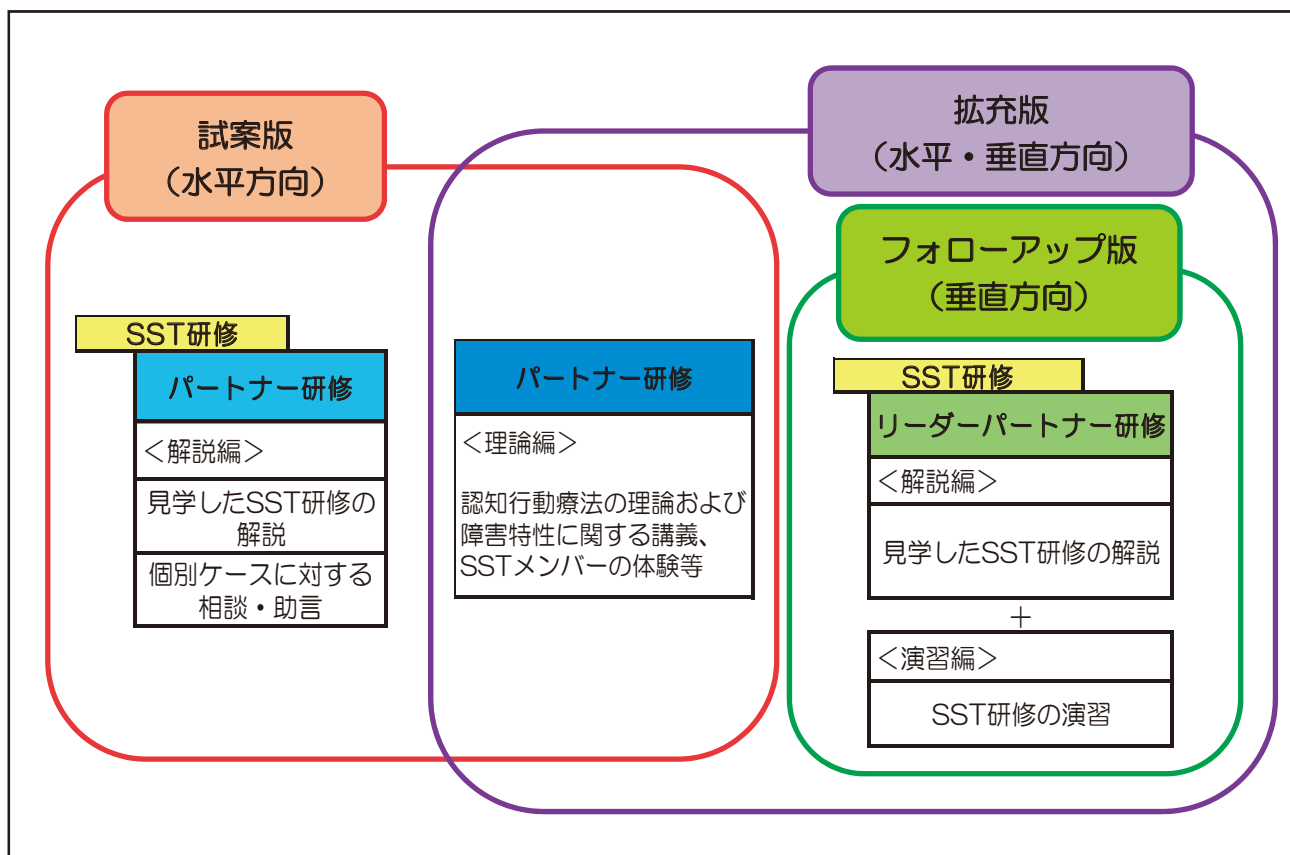


図 1-6 普及の方向性とプログラム構成

ロ 導入支援

SST研修においては、学んだコミュニケーションスキルのトレーニングが宿題という形で出される。本プログラムにおいては、障害者社員は、支援者社員の支援を受けながら職場におけるスキルトレーニングを繰り返していくことにより、SST研修による学びを実践へと結びつけ、スキルの向上と般化を図っていくシステムとなっている。支援者社員は、障害者社員がコミュニケーションスキルを活用するきっかけをつくり、また、活用したスキルに対する強化を与えることで、スキルの向上と般化を促進させていく。

本プログラムにおける宿題とは、個人レベルにおいては日常生活の中でスキルを活用することであり、企業レベルにおいては自社における自主運営によるプログラム、SST研修の実施となる。企業レベルでの宿題が実行されれば、必然的に支援者社員の障害者支援スキルは活用されることになる。そこで、この企業レベルにおける宿題である自主運営によるSST研修の実行を支援し、それを強化することを目的に導入支援を実施した。

事業主に対する導入支援としては、SST研修に対するニーズや対象となる社員の状況等に応じた研修プランの作成等に対する相談・助言を行った。

支援者社員に対する導入支援については、アセスメント面接に基づく目標設定からSST研修の指導計画の作成、SST研修を実施する際のリーダー、コ・リーダーへの実地でのサポート等の支援を実施、段階的にその支援を軽減していき、最終的には支援者のみでSST研修の企画から運営まで実施できるようになることを目指した。なお、リーダースキルについても、コミュニケーションスキルと同じく1つのスキルであるという考えのもと、その獲得・向上支援についてはSSTと同じ構造にて実施した。SSTでは、モデルのロール

プレイによる観察学習後、各自のロールプレイを行い、これに対するフィードバックを受け、再びロールプレイを行うといった繰り返しにより、コミュニケーションスキルの向上を図っていく。導入支援におけるモデルのロールプレイにあたるのはリーダーパートナー研修等における SST 研修であり、各自のロールプレイにあたるのは自主運営における SST 研修である。そこで、自主運営における SST 研修についてはモデルの SST 研修と同じカリキュラムメニュー、テキストを用いて実施した。指導計画については、アウトラインはモデルと同じものとしたが、対象者の状況等に合わせた工夫を施した。SST 研修におけるモデルのロールプレイの前に実施する「技能を学ぶ意義の明確化」と「技能のステップについての話し合い」に該当する事項については、SST 研修実施前の打ち合わせにて実施した。また、SST 研修実施後には、その日の SST 研修の振り返り等を行った。また、この際には、日常のスキルトレーニングへの支援、すなわち障害者支援スキルの活用を促すとともに、障害者支援に対する理解の向上を図ることを目的としたスキルトレーニングの支援方法や個別のケースに係る助言・相談を実施した。なお、実施先の状況等により、実施内容や時間については試行ごとに異なっていたが、支援者社員に対して実施した主な実施内容については、表 1-3 のとおりである。

表 1-3 支援者社員に対して実施した主な導入支援の内容

開始前準備	<input type="checkbox"/> アセスメント面接結果をもとにした個人及びグループの目標設定に係る助言	
S S T 研 修	実施日前	<input type="checkbox"/> 指導計画例等の資料の提供 <input type="checkbox"/> 指導計画作成に係る助言
	実施前	<input type="checkbox"/> 指導計画に対する助言 指導計画をもとにした予行演習等をおし、以下のことについての助言・相談を実施 <input type="checkbox"/> 研修の進行に関すること <input type="checkbox"/> モデルの提示方法やプロンプト等の支援技法に関すること <input type="checkbox"/> メンバーの言動に対するフィードバックに関すること <input type="checkbox"/> 各自のロールプレイ場面の設定に関すること <input type="checkbox"/> 各自のロールプレイ後のフィードバックに関すること <input type="checkbox"/> 各メンバー（障害者社員）の課題等に応じた指導目標及びそれに対する取り組みに関する こと その他、SST 研修や日頃の支援をとおしての疑問や悩み等についての相談・助言を実施
	実施中	SST 研修に同席し、リーダー、コ・リーダー、メンバーとしてグループの中から、あるいは見学サポーターとしてグループの外から、以下のこと等についてのサポートを実施（段階的に支援を軽減） <input type="checkbox"/> 研修全体の進行 <input type="checkbox"/> メンバーの言動に対するフィードバック <input type="checkbox"/> メンバーのロールプレイに対するフィードバック <input type="checkbox"/> 宿題の設定
	実施後	以下のことに対する助言・相談を実施 <input type="checkbox"/> SST 研修の進行に関すること <input type="checkbox"/> モデルの提示方法やプロンプト等の支援技法に関すること <input type="checkbox"/> メンバーに対するフィードバックに関すること <input type="checkbox"/> 宿題の設定に関すること <input type="checkbox"/> 次回までの職場におけるスキルトレーニングに対する支援に関すること <input type="checkbox"/> 個別のケースに関すること <input type="checkbox"/> 障害者支援全般に関すること

第2章

検討課題

第2章 検討課題

本章では、先行研究における試行結果を踏まえ、プログラムに関するニーズや課題とそれらに対するこれまでの対応方法についての整理を行った後、新たな対応方法についての検討を行う。

第1節 プログラムに対するニーズと先行研究における対応方法

プログラムに対する事業主等の最初のニーズは、プログラムを知りたいというニーズであり、このニーズの充足に対する一番効果的な方法はプログラムの見学である。次なる段階のニーズは、プログラムを使ってみたいというニーズであり、これに応えるためには、実際にプログラムを提供することが必要となる。最後のニーズは、プログラムを使いこなしたいというニーズであり、プログラムを自主運営することにより、そのニーズは充足される（表 2-1）。

表 2-1 プログラムの利用方法に対するニーズと対応

プログラムに対するニーズ	対応	プログラムの実施内容
「知りたい」	情報提供 実施企業における見学	SST研修 パートナー研修（解説編）
「使いたい」	外部講師によるプログラムの提供	SST研修 パートナー研修（理論編・解説編）
「使いこなしたい」	支援者社員によるプログラムの実施	SST研修 パートナー研修（理論編・解説編） リーダーパートナー研修 （導入支援）

プログラムを知りたいというニーズに対しては、事前申し込み制による試行の見学を受け入れることにより対応してきた。また、試行終了後、SST研修の自主運営を実施している企業に対しては積極的な情報提供や見学の受け入れを依頼し、実践現場における情報収集を支援してきた。

なお、外部講師によるSST研修を見学した企業からは、新たに入社、出向してきた支援者社員等が、障害者及び障害者支援への理解を深めるためにSST研修の見学を活用したいとの声が寄せられることも多々あった。

プログラムを使ってみたいというニーズに対しては、外部講師によるプログラムの提供を行った。実施方法としては、企業単位による実施と就業支援ネットワーク単位（複数企業合同開催）による実施という2つの方法をとった（図 2-1）。

企業単位での実施方法においては、SST研修とパートナー研修を実施したが、これについては、非常に個別性の高いプログラムを実施することができる等のメリットがある反面、実施コストの点で課題があった。

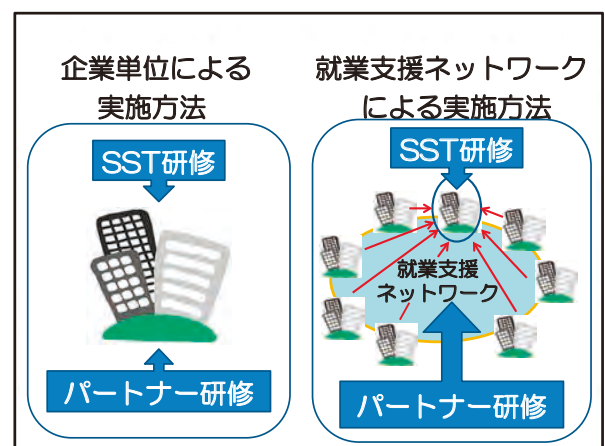


図 2-1 プログラムの2つの方法

就業支援ネットワーク単位での実施については、パートナー研修については複数企業の合同開催とし、SST研修については参加企業のうち1社にて実施、パートナー研修参加企業は見学参加ができるようにした。この方法については、実施効率の高さに加え、就業支援ネットワーク内外のコミュニケーションによるプログラムの普及促進効果等のほか、支援者社員同士の交流により、支援者社員がエンパワーメントされる、新たな就業支援ネットワークが形成されるという副次的な効果も見られた。また、SST研修のメンバーとなる障害者社員にとっては、他企業から集う多くの支援者社員の前でSST研修に取り組んだことが大きな自信となる面があった。一方、企業単位での実施に比して、SST研修実施企業の支援者社員とSST研修の講師にあたるリーダーとの関係が薄くなり、SSTチームとしての凝集性が低くなるといった課題が見られた。この実施方法については、事業主等から、支援者社員が他企業社員とともに外部の研修を受けることによる効果についての声が多く聞かれた。障害者社員についてもこのような機会を与えたいというニーズや自身の所属する就業支援ネットワークにてプログラムを広めていき、そこでの交流をもとにさらに自社のプログラムを発展させていきたいといったニーズも聞かれた。

プログラムを使いこなしたいというプログラムの自主運営に対するニーズに応えるためには技術支援が重要なポイントとなった。自主運営を実施するためには、SST研修の講師にあたるSSTのリーダーを企業内に育成していく必要がある。そこで、これを支援していくために開発したリーダーパートナー研修と導入支援を試行実施した結果、多くの企業における自主運営によるSST研修が実施され、その効果が確認された。

リーダーパートナー研修については、SST研修を導入予定の企業以外に、既にSST研修を導入、実施している企業からの参加もあった。後者の企業からは、プログラムを使いこなすためには、リーダースキルに磨きをかける必要があり、そのためにはこういった継続的な学びの場が欲しいといった声や、他企業の実践に触れる機会が欲しいといった声が聞かれた。

また、精神障害者の雇用義務化を目の前に、精神障害者の雇用促進に取り組む企業が増えてきているが、社内の受け入れ体制の整備・強化に向け、プログラムを使ってみたい、使いこなしたいというニーズが寄せられることもあった。

第2節 プログラム実施上の課題と先行研究における対応方法

4年間にわたる試行結果をもとに、プログラムを構成する3つの研修ユニットと導入支援について、実施上の課題等について以下に記載する。

1 SST研修に関する課題

事業主の多くは、全社員に対して平等に学びの機会を与えたいと考えており、プログラムについては可能であれば全社員に対して実施したいという希望を持っていることが多い。

しかしながら、SSTについては参加者ひとり一人がロールプレイを行う時間を確保する必要があるため、通常のSSTの実施方法をとった場合、1回のSST研修の受講者数には制限がある。ステップ・バイ・ステップ方式のSSTにおいては、4~10名のグループでの実施が望ましいとされているが、試行協力企業においては、1事業所あたり、この人数を超える障害者社員を雇用している企業がほとんどであった。また、作業内容等によっては勤務時間内に全社員が職場から離れることが難しく、一斉実施が難しいといった物理的な

問題や障害・能力特性等にばらつきの大きい障害者社員に対し、一律の方法で実施することは難しい面があることもあった。

物理的な制限に対する対応方法のひとつとして、企業単位で実施の場合、SST研修を複数回実施したこともあったが、プログラムを提供する側の実施コストがかなり高くなるという問題があった。能力特性等の問題に対する対応方法としては、障害者社員をSSTのメンバーとして参加する障害者社員とそれを見学する障害者社員に分けて実施する等、実施方法の工夫を行った。また、外部講師提供によるSST研修後には支援者社員によるSST研修を継続実施してもらうことにより、時間をかけ、全障害者社員が受講できるようにしたこともあった。

また、SST研修については、ステップ・バイ・ステップ方式のSSTのセッションを実施してきたが、聴覚障害者に対する適用についてはいくつかの課題が指摘されたとともに、長年、聴覚障害者を雇用してきた事業主、聴覚障害者の就労生活を支えてきた手話通訳士、そして、聴覚障害者自身から、SSTを活用した聴覚障害者への支援に対する要望が挙げられていた。コミュニケーション障害、情報障害とも言われることから、聴覚障害者の就労上の一番の課題はコミュニケーションであるとされながら、その支援方策は手話通訳や要約筆記等に限られ、取り組みが進んでいるとは言えない状況にあり、今後取り組むべき課題と考えた。

2 パートナー研修に関する課題

SST研修と同様の物理的な問題があることも多く、さらに就業支援ネットワーク単位での実施となると出張を要するため、全員参加ということはかなり難しくなることが多い。企業単位での実施については、全員が揃いやすい勤務時間外での実施や複数回実施することで対応したこともあった。また、理論編については、出席できない支援者社員に対しては、参加した管理職からの伝達研修の実施、解説編については、後日、SST研修の実施状況を撮影したビデオを活用したレクチャー等を行うことにより対応したこともあった。

パートナー研修の理論編については、企業単位の実施、就業支援ネットワーク単位での実施ともに特に差し支えなく実施できるため、実施する側のコストから考えると就業支援ネットワーク単位での実施の方が望ましい。一方、SST研修とセットで実施されるパートナー研修の解説編については、企業単位で実施した方が個別性の高い内容での実施が可能であり、個別のケースについての助言・指導等もできるというメリットがあった。また、グループの凝集性も高まり、SST研修のメンバーとなる障害者社員、実施者であるリーダー、コ・リーダー、SST研修以外の場でスキルトレーニングを支援する支援者社員のチームとしての結束力が強まり、研修での学びと職場におけるスキルトレーニングがより上手く連動していくといった効果も見られた。一方、就業支援ネットワーク単位での実施については、支援者社員間の交流等により、支援者社員が刺激を受け、元気づけられる等といった副次的な効果が事業主より指摘された。

3 リーダーパートナー研修に関する課題

リーダーパートナー研修については、就業支援ネットワーク単位でのみ実施した。リーダーパートナー研修については、パートナー研修とは異なり、参加者全員がリーダー、コ・リーダー、メンバーとなってSSTの演習を行うため、講師の人数、会場の広さ等により参加者数を制限する必要があった。そこで、企業ごとに毎回の出席者枠を確保してもらい、その枠内であれば事前申し込みをした人であれば誰が参加しても良いという参加方法をとった。その結果、まずはモデルとなる支援者社員を育成するという考えの企業からは毎回同じ支援者社員の参加があり、なるべく多くの支援者社員に平等に学びの機会をという企業からは複数の

支援者社員の交代制での参加があった。

就業支援ネットワーク単位での実施のメリットはパートナー研修と同様のことが挙げられるが、演習というアクションが入る分、関わり合いが多くなり、交流が深まるといった効果が強くなった。デメリットはパートナー研修の解説編と同様、個別性の面にあり、ステップ・バイ・ステップ方式の SST の標準的な実施方法のトレーニングはできても、自分たちの職場で実施する際のグループメンバーを想定した練習までを行うことは難しかった。

また、SST 研修の社内全部署での一斉導入を希望する事業主からは、支援者社員全員が同時に SST のリーダースキルを身につけ、自身の支援する障害者社員のグループにて SST 研修を実施し、それを継続できるようにリーダーパートナー研修を企業単位で実施したいというニーズが挙げられていた。

4 導入支援に関する課題

導入支援の試行結果からは、SST 研修の自主運営については、一定の人数の支援者社員がチームとなり取り組むことが効果的であることが確認された。導入支援においては、支援者社員が SST 研修を実施する前にその予行演習を行うが、この際、リーダー、コ・リーダー役の支援者社員以外の支援者社員も、メンバー役として参加していた企業においては企業内での SST 研修の普及が急速に進み、また、SST で用いられている支援技法等が日常の障害者支援においても広く活用されるようになっていた。この企業においては、SST 研修のメンバーとなる障害者社員とほぼ同数の支援者社員が SST 研修の自主運営に携わり、交代でリーダー、コ・リーダー役を担当していたが、外部講師というマスターモデルの観察学習に加え、同僚の支援者社員というコーピングモデルの観察学習を繰り返し行ったという効果も高かったと考える。

5 障害者社員と支援者社員という区分に関する課題

特例子会社等においては、障害者だけで作業グループ等を構成し、身体障害者等の中から指揮監督者等を任命するという方法をとっている企業も多い。試行においても、支援者社員として活躍する障害者の参加があり、そういった場合は、当然、支援者社員としての参加を求めた。彼らの中には、障害者のみならず、健常者に対する指揮監督を行っている者もいた。これらのことから、障害者社員と支援者社員という区分以外でのプログラムの構成についての検討が必要と考えた。

第3節 プログラム導入企業における課題とニーズ

プログラムの試行参加後、自主運営による SST 研修を導入した企業から一番多く聞かれた SST 研修の発展の運営に係る課題とニーズについて以下に記載する。なお、SST 研修を自主運営するにあたっては、事前の準備から終了後の振り返り等、リーダーパートナー研修等で実施していた内容のことが必ず実施されることになるため、SST 研修の自主運営はプログラム導入と同義となる。

プログラム導入企業における SST 研修の実施方法については大きく 2 つのやり方に分かれる。

ひとつは階層別研修としての実施であり、例えば、障害者社員の中でリーダー的な役割を担っている障害者社員を対象にした SST 研修を定期的実施し、1 クールごとに、全員あるいは一部のメンバーを入れ替え

て実施する方法である。この方法では、2 回目以降はテキスト作成等の事前準備に係るコストは少なくすむため、多忙な支援者社員であっても実施しやすいというメリットがある。しかし、単一のカリキュラムメニューしか準備されていなければ、さらにスキルアップをしていきたいといった障害者社員の希望等をもとにした人材育成が難しい。障害者社員のさらなるスキルアップを支援するためには、複数のカリキュラムメニューを用意する必要があるが、支援者社員に新しい情報を得る機会がなければ、発展的なカリキュラムメニューの作成や SST 研修の運営が困難となることがある。

もうひとつの実施方法は、グループメンバーは固定で、毎回、目標設定からカリキュラムメニューの策定を行う実施方法である。この方法を実施している企業においてよく聞かれるのが、前者の方法と同様、カリキュラムメニューの作成や SST 研修の運営に関する問題のほか、SST 研修のマンネリ化に関する悩みである。こうしたことから、事業主からは、支援者社員のリーダースキルのさらなる向上、自主運営における SST 研修の活性化を目的としたプログラムの実施へのニーズが寄せられることが多かった。また、支援者社員からも、SST の専門家からスーパーバイズを受ける機会や継続して学び続けられる機会が欲しいといったニーズが聞かれることが多かった。

また、精神障害者のリハビリテーション分野において開発された SST については、近年、医療分野以外にも、教育、司法、就労支援の分野でも幅広く活用されており、SST を活用する企業、活用したいと考える企業は増えてきている。しかしながら、何らかの理由により、SST の効果が十分発揮できていないケースも少なくない。そこで、SST を活用した人材育成の取り組みをさらに効果的なものとしていきたいと考える企業に対する支援を行うことにより、プログラム導入の際の配慮事項等について整理し、プログラム導入企業及びそれを支援する機関に対し、これらの情報の提供を行うことが必要と考えた。

第4節 今後の検討課題

第1節から第3節でまとめてきた課題を改善し、事業主等からのニーズに応えるために、平成27年度については主として以下の対応方法について検討することとした。

1 就業支援ネットワーク単位によるプログラム

(1) 複数企業合同開催による SST 研修の実施

就業支援ネットワーク単位によるプログラムの実施においては、これまでは支援者社員に対する研修のみ複数企業との合同開催で実施してきたため、SST 研修を受講する障害者社員にとっては他企業の社員との交流等から得られるメリットがなかった。SST 研修を企業単位で実施する場合、障害者社員は、ともに働く多くの障害者社員、支援者社員との研修での学びを共有できるため、研修での学びと職場でのスキルトレーニングがうまく連動されやすく、スキルの般化促進効果が期待できる。そのため、これまでは SST 研修については、一企業の障害者社員でグループを構成して実施してきた。しかしながら、参加の単位を最低でも障害者社員と支援者社員のペアでの参加とし、参加した支援者社員に職場での伝達研修、スキルトレーニングへの支援を率先して行ってもらうことにより、企業単位、就業支援ネットワーク単位の SST 研修実施における双方のメリットが得られる可能性があると考えた。そこで、平成27年度においては、就業支援ネットワーク単位の実施によるプログラムにおける SST 研修についても複数企業の障害者社員で編成されたグループ

にて実施することとした（図 2-2）。

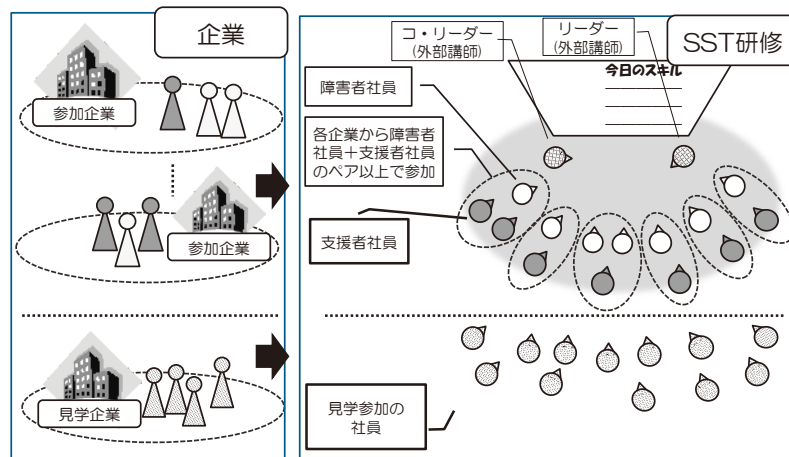


図 2-2 就業支援ネットワーク単位でのプログラム構成

(2) プログラムの活用用途の拡大

平成 26 年度までのプログラムの試行に参加した支援者社員のほとんどは、SST 研修の導入を検討している企業の社員であった。しかしながら、すでに自主運営による SST 研修を実施している企業の支援者社員にとっても、就業支援ネットワーク単位によるプログラムはスキルアップの機会、SST 研修の活性化する機会として活用できるものと考えられる。加えて、障害者支援の経験の浅い支援者社員にとっては、SST 研修の見学は、障害者及び障害者支援への理解を深める機会となることから、SST 研修の導入ということに目的を限定せずに支援者社員を受け入れることにより、プログラムの活用用途の拡大についての検討を行うこととした。

2 障害・能力特性の異なる障害者社員に対する SST 研修

(1) 能力特性の異なる障害者社員等を対象とした効果的な SST 研修

ステップ・バイ・ステップ方式の SST の適正グループ人数を超える障害者社員を同時に SST 研修に参加させたいというニーズや言語能力等に制限が大きい障害者社員を SST 研修に参加させたいというニーズに対し、平成 26 年度までは、SST 研修にメンバーとして参加する障害者社員と見学参加を行う障害者社員の 2 つのグループに分けて実施することにより対応してきた。メンバーとなった障害者社員の SST 研修や職場におけるスキルトレーニングの観察学習は、見学参加の障害者社員のコミュニケーションスキルに少なからず好影響を与えることが多く、また、見学参加の障害者社員が観察学習をしたスキルを自発的に使うという場面も多々見られた。そこで、見学参加による観察学習を行った後、実際にメンバーとして SST 研修に参加する機会を設けるといった二段構えの SST 研修を実施することで、これまでの実施方法では SST 研修にスムーズに対応することが難しかった障害者社員への効果的な SST 研修の実施を検討することとした。

(2) 聴覚障害者を対象とした SST 研修

コミュニケーション障害、情報障害とも言われる聴覚障害がある者の就労上の一番の課題はコミュニケーションであるとされながらも、その支援方策は手話通訳や要約筆記等に限られ、取り組みが進んでいるとは言えない状況にある。聴覚障害者を雇用する企業及び聴覚障害者に対する支援機関からは、聴覚障害者のコ

コミュニケーションの問題及び聴覚障害者に対する理解の促進のための SST を活用した支援方策の実施が期待されており、平成 26 年度においては、聴覚障害を有する支援者社員に対する SST 研修の試行を企業単位で実施した。その結果、聴覚障害者に対する SST を活用した人材育成プログラムについては、問題解決技能訓練が効果を発揮する可能性があるとの示唆が得られた。

問題解決技能訓練は、思い込みやこだわりが原因で問題解決の選択肢が狭まり、効果的な問題解決を図ることができない場合に、ものの見方や考え方を広げ、最適な選択肢を導き出せるよう訓練していくものである（表 2-2）。聴覚障害は情報の障害であり、自身の努力のみでは情報不足になりがちである。また、その情報不足がものの見方や考え方を狭めてしまったり、思い込みをもたらしてしまったりすることがある。問題解決技法に取り組む中で得られる情報や他者からの意見は、問題解決に必要な情報収集や整理をし、問題を多面的にとらえ、最適な問題解決方法を選択する際に役立つ。また、実行計画を立て、それをもとにしたロールプレイを行い、他者からのフィードバックを受けることにより、いつもとは少し違う工夫を取り入れ、計画を効果的に実行するきっかけ、練習の機会が得られる。そして、次回に実行結果を報告するというステップは、計画実行への後押しとなる。問題解決技能訓練にはこのような効果が期待できると考えられた。

表 2-2 問題解決技能訓練のステップ

問題解決技能訓練のステップと実施内容	
ステップ	実施内容
1. 問題が何かをはっきりさせる	<ul style="list-style-type: none"> 客観的、具体的な情報を書き出す（情報の外在化・視覚化） 解決すべき真の問題を明確にする 具体的で現実的なゴールを明確にする
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	<ul style="list-style-type: none"> ブレインストーミング法を用いて、参加者全員で解決策を出す
3. それぞれの解決案の長所と短所を明らかにする	<ul style="list-style-type: none"> さまざまな視点から長所と短所を挙げていく
4. 最善の 1 つの案、または解決案の組み合わせを選ぶ	<ul style="list-style-type: none"> 解決策を選ぶ（テーマ提出者）
5. その最善の解決策をどのように実行するか計画を立てる	<ul style="list-style-type: none"> 5W1H を明確にした実行計画を立てる 実行計画をもとにロールプレイ（正のフィードバック→ロールプレイ→修正のフィードバック→ロールプレイ）を行う
6. 後日、その計画が実行できたか調べる	<ul style="list-style-type: none"> 次回の SST 研修で実行した結果等について確認

（「改訂新版わかりやすい SST ステップガイド下巻」P67 より抜粋）

また、聴覚障害者及び聴覚障害者とともに働く社員を同じグループのメンバーとして問題解決技能訓練を実施することにより、聴覚障害者と健聴者間あるいは、聴覚障害者同士であっても生まれ育った環境や受けてきた教育により異なるお互いの文化の違いを理解することができる効果や、聴覚障害者を取りまくさまざまな問題について皆で共有することができるという効果も期待できる。さらに、複数の企業の合同開催とすることにより、仲間との交流、異なる立場の人の意見を聞く場を設けることで、考え方、視野を広げる機会を提供することが可能と考え、聴覚障害者及び聴覚障害者とともに働く社員を対象とした問題解決技能訓練

による SST 研修を就業支援ネットワーク単位にて実施することとした。

3 企業単位によるリーダーパートナー研修

平成 26 年度までのリーダーパートナー研修については、就業支援ネットワーク単位によるプログラムにおいてのみ実施してきた。平成 27 年度については、以下の理由により、企業単位による実施を検討することとした。

SST 研修の適正人数を超える障害者社員全員に対し、1 回のプログラムにおいて SST 研修を提供する方法としては、これまでは、1 試行における SST 研修の複数回実施、障害者社員を SST のメンバーとして参加する障害者社員と見学参加する障害者社員に分けて実施する等により対応してきた。しかしながら、前者においては、実施コストが高くなり、プログラムの普及を進めて行く際の大きな障壁となっていた。また、後者については、見学する社員に対し、SST 本来の効果を期待することができないといった問題があった。そこで、この 2 つの方法以外の対応方法について検討する必要があると考えた。

この際のヒントとなったのが、企業単位による SST 研修とパートナー研修受講後、就業支援ネットワーク単位による SST 研修とリーダーパートナー研修の受講と並行して、導入支援を活用しながら SST 研修の自主運営を行った以下の企業の事例である。

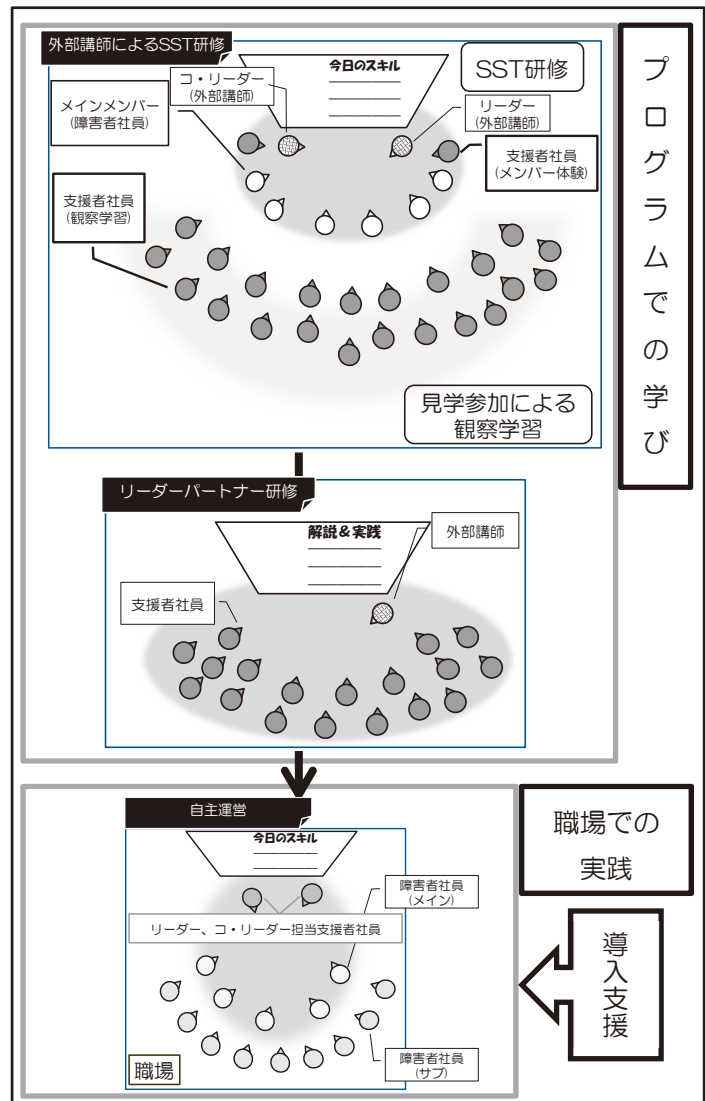


図 2-3 企業単位によるリーダーパートナー研修の構成

プログラムにおいて、支援者社員は外部講師による SST 研修を見学した後、リーダーパートナー研修において、SST 演習等を行った。

職場においては、見学・演習した SST 研修を外部講師のサポートを受けながら、自社の障害者社員に実施した。なお、SST 研修開始前には、支援者社員がメンバーとなる障害者社員に対してアセスメント面接を行い、個人及びグループの目標を設定した。カリキュラムメニュー、テキストについては、外部講師が実施する SST 研修と同様のものを用いたが、現在の職場で働き続けたいという共通の目標があったため、特に問題はなかった。自主運営による SST 研修実施前には、プログラムに参加した全支援者社員と外部講師で事前の打ち合わせ、予行演習を行った。また、SST 研修については、外部講師はメンバーの立場で参加し、進行等に対する支援を行った。このように SST 研修の見学による観察学習、リーダーパートナー研修と導入支援に

おける予行練習、そして、自主運営による SST 研修による実践をくり返し行っていったことにより、日常の障害者支援において SST の手法を用いた指導・支援が浸透していった。

また、この事例においては、社員は 3 カ所の勤務先に分かれて勤務していたが、SST 研修を実施する本社に勤務する 18 名の障害者社員については、全員、SST 研修に参加させたいとの希望があった。18 名という人数は SST のグループの適正人数を超えていたこと、加えて、障害者社員の中には言語能力等にかなり制限のある重度の知的障害を有する者もいたため、障害者社員は SST 研修にメンバーとして参加するメインメンバーと見学参加を行うサブメンバーとに分かれて参加した。その結果、サブメンバーについても、SST 研修の見学やメインメンバーの職場におけるスキルトレーニングの観察学習によるコミュニケーションスキルの向上が見られた（図 2-3）。

この方法を企業単位によるプログラムで実施した場合、企業内で外部講師が SST 研修を実施した後、支援者社員による SST 研修が実施されることになる。つまり、複数回実施する SST 研修のうち、外部講師が実施するのは 1 回のみとなる。最初に実施される自主運営による SST 研修に対し、導入支援を実施し、その後については、支援者社員のチームで実施する。また、外部講師が実施する SST 研修には、障害者社員はメインメンバーとサブメンバーに分かれて参加し、自主運営による SST 研修については、いくつかのグループに分かれ、全員がメインメンバーとして参加する。この方法をとることにより、一度に多くの支援者社員の SST リーダーを養成しつつ、自主運営による SST 研修の導入実施を支援することができ、外部講師のリーダー、コ・リーダーによる SST 研修の後、支援者社員のリーダー、コ・リーダーによる SST 研修を実施することにより、外部からの支援コストを少なくし、より多くの障害者社員に対し、SST 本来の効果を発揮させることができるのではないかと考えた。また、本方法は本章第 4 節 2 (1) で述べた能力特性の異なる障害者社員に対しても効果的な SST 研修の実施方法としても検討する価値があると考えた。

4 指導的社員と一般社員という区分によるプログラム

障害があっても支援者社員として、部下を持ち上司として活躍する障害者は多い。また、彼らのもとで働く健常者も少なくなく、また、昨今、話題として取り上げられることの多い障害者のキャリア形成支援が進んで行く中で、障害者の上司と健常者の部下という関係はますます増えていくと思われる。

そこで、平成 27 年度においては、障害者社員と支援者社員という区分ではなく、障害者が働く職場において上司として活躍する人（以下「指導的社員」という。）と指導的社員の指揮監督のもとで働く人（以下「一般社員」という。）という区分によるプログラムを実施することとした。

5 効果的なプログラム実施のための支援

SST を活用した人材育成をより効果的なものとしていたいと考える企業に対する支援を行うことにより、プログラム導入の際の配慮事項等についての整理を行うこととした。

第3章

事例

第3章 事例

本研究においては、第2章の第4節においてとりまとめを行ったプログラムの新たな実施方法等についての検討を行うため、3つのプログラムの試行及びプログラムの自主運営に対する支援を行った。本章においては、この結果について、事例報告として記載する。以下に、事例の概略について紹介する（「」書きの後の「」内の数字については、第2章第4節「今後の検討課題」内の見出し番号と対応しており、本研究の検討課題についての具体的な内容はそちらを参照されたい。）。

事例1については、就業支援ネットワーク単位での「複数企業合同開催によるSST研修の実施」[1- (1)] をし、さらに、より幅広い支援者社員層からの参加を求めることにより「プログラムの活用用途の拡大」[1- (2)] についての検討を行った事例である。

事例2については、外部講師が実施するSST研修（本セッション）の後、支援者社員が実施するSST研修（ブースターセッション）を導入支援付きで実施することにより、「能力特性の異なる障害者を対象とした効果的なSST研修」[2- (1)] についての検討を行った事例である。また、本事例においては、「企業単位によるリーダーパートナー研修」[3] も併せて実施することにより、短期間で社内の支援者社員全員のSSTリーダースキルの獲得・向上を支援した。

事例3は、「聴覚障害を対象としたSST研修」を試行した事例である。これまでのプログラムにおいては主としてステップ・バイ・ステップ方式のSSTを用いてきたが、本事例においては、問題解決技能訓練という方法を用いた。また、身体障害者の中には、自身に障害がありつつも部下を抱え、活躍する人も多いことから、本試行においては、障害者社員と支援者社員という区分ではなく、「指導的社員と一般社員という区分によるプログラム」[4] を実施した。

事例4は、平成23年度よりSSTを活用した人材育成に取り組んできた企業の実践報告である。本事例については、その効果を高めるため、本プログラムにおける人材育成の考え方及び手法を参考に実施方法等の工夫を行った事例である。研究においては、その支援を行うことにより、プログラム導入・実施の際の配慮事項等についてのとりまとめを行った（「効果的なプログラム実施のための支援」[5]）。

事例 I

1 実施に至る経緯

本取り組みのきっかけとなったのは、平成 26 年度に実施したフォローアップ版の試行参加企業の事業主の以下のニーズであった。

事業主のニーズ

プログラムは障害者社員のコミュニケーションスキルの向上、支援者社員の障害者支援スキルの向上に効果があり、継続して実施することが必要と考え、事業所内でも取り組んでいる。しかしながら、最近は少し停滞気味である。フォローアップ版の試行に参加しながら実施していた時は、新しく学ぶことも多く、それをもとに発展的に運営することができていたので、定期的にこういった研修を受ける機会があればと思う。また、フォローアップ版の試行に参加した支援者社員は、セミナーに参加するために出張するたびにリフレッシュされ、元気になって帰ってきていた。他企業の取り組みを知り、他社の社員と交流したことで良い刺激を受けたのだと思う。プログラムを受講できなかった支援者社員や障害者社員にもこのような外部研修を受ける機会を与えたい。また、SST 研修を見学することで、障害者の特性やそれに配慮した接し方を学ぶことができるし、SST 研修を特例子会社連絡会（県内に事務所を有する特例子会社及び県内に特例子会社の設立を検討している企業で構成されている会。以下「連絡会」という。）の中でも広めていきたいと思っているので、会の会員企業との合同開催によるプログラムを実施して欲しい。

A 県の連絡会には、同じくフォローアップ版の試行への参加企業が 1 社あり、同社からも同様のニーズが寄せられていた。この 2 社の働きかけにより、連絡会主催の研修会にてプログラムの試行を実施することとなった。

2 本事例におけるプログラムの概要

本事例においては、①SST 研修導入企業におけるスキルトレーニングの活性化、②企業間の障害者社員及び支援者社員の交流、③プログラムの活用用途の拡大の 3 つを目的にプログラムの構成、実施方法の工夫を行った。

(1) プログラムの構成及び実施方法

上記 3 つの目的を達成するため、本事例においては、SST 研修とパートナー研修ともに複数企業の合同開催とし、さらに、実施会場は参加企業の持ち回りとした。そして、SST 研修終了後には質疑応答形式でパートナー研修、事業所見学、参加者の意見交換会を実施した（図 3-1 参照）。

試行協力者の募集は、連絡会をとおして行った。参加については、障害者社員が参加する場合は、必ず 1 名以上の支援者社員の参加を求めるとし、障害者社員が参加しない場合は支援者社員のみでの参加も可とした。また、SST 研修のメンバーについては固定とし、メンバーとなる障害者社員とその担当支援者社員については、原則、毎回の参加を条件としたが、その他の参加者については、出席回数を参加条件とはしなかった。その結果、6 企業（うち 4 企業は試行初参加、1 企業は県内に特例子会社の設立を検討中の企業）からプログラム参加へのエントリーがあった。SST 研修については 3 企業から各 2 名ずつ、計 6 名の障害者の参加エントリーがあった。なお、このうち 2 企業 3 名については、すでに SST 研修の受講経験がある者であった。このほか、試行実施会場となった事業所の社員等の見学参加が毎回あった。

～コミュニケーションスキルと支援スキルの向上～

セミナーでは、障害者社員のグループ（6～8名程度、グループのメンバーは毎回固定）を対象としたステップ・バイ・ステップ方式のSST（SST研修）を実施します。支援者社員及びメンバー以外の障害者社員の方については見学参加していただきます。また、セミナー終了後には、その日のセミナーのねらい等についての解説や質疑応答を行うことにより、支援者社員の方が、ご自身の職場でSSTを実施するためのお手伝いを行います。



～さまざまな職場を知り、仲間との交流を深める～

会場は参加企業さまにご協力をいただき、毎回、異なる事業所にて実施する予定です。職場見学や意見交換会等をとおり、視野を広げるとともに、仲間の輪を広げていただきたいと思います。



図 3-1 試行目的の説明（案内文書より抜粋）

イ SST 研修

SST 研修については、これまでと同様、ステップ・バイ・ステップ方式の SST 研修を実施した。プログラム開始前には、外部講師がメンバーに対するアセスメント面接を実施し、個人及びグループの目標設定、カリキュラムメニューの策定を行った（表 3-1、図 3-2）。SST 研修のリーダーは外部講師が担当し、コ・リーダーは会場企業の支援者社員が担当した。そのため、外部講師が作成した指導計画をもとに、SST 研修開始前には 30 分～1 時間程度、ロールプレイ場面を中心にリーダーとコ・リーダーの打合せを行った。

表 3-1 個人の長期・短期目標

ID	属性	長期目標	短期目標
A-1	20代・女性	両親とのコミュニケーション・家事能力をアップして一人暮らしへの準備を整える	自分も相手も大切にできるコミュニケーションスキルを身につける
A-2	20代・女性	日本語に関する資格を取得する	気持ちの良いコミュニケーションで情報収集力アップ
B-1	20代・女性	自動車教習所に通う	相談上手で不安な気持ちにさよならする
B-2	20代・男性	（先輩社員の名前）さんのようになりたい	頼みごと名人で情報収集力アップ
C-1	20代・女性	週1回お母さんとウォーキングする	気持ちを伝えて頼みごと上手になる
C-2	20代・男性	一人暮らしに必要な家事のスキルアップ	相談スキルと質問スキルに磨きをかける

※ID のアルファベットは企業ごとの分類
B-2、C-1、C-2 は試行初参加者

ロ パートナー研修

プログラムを実際に自社で実施した経験のある支援者社員から、SSTを見るのは初めてという支援者社員までと支援者社員のプログラムに対する知識や理解には幅があったため、これまでの講義形式ではなく、希望者に対する質疑応答形式にて実施した。パートナー研修については、SST研修終了後に実施した事業所見学及び意見交換会の時間を利用して行った。

ハ 事業所見学及び意見交換会

会場となった企業の主催による事業所見学と参加者の意見交換会をそれぞれ30分ずつ実施した。

グループ目標

コミュニケーションのスキルに磨きをかけ、
仲間の輪を広げよう

カリキュラムメニュー

- 第1回 オリエンテーション
- 第2回 「相手の話に耳を傾ける」
- 第3回 「相手の話に耳を傾ける」
+ 「質問をする」
- 第4回 「ポジティブな気持ちを伝える」
- 第5回 「頼みごとをする」

図 3-2 カリキュラムメニュー

(2) 実施スケジュール

平成27年6月から10月にかけて、表3-2のスケジュールで実施した。

表 3-2 実施スケジュール

ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー実施日程		
第1回	6月10日(水)	<タイムスケジュール> 14時～15時 SST研修 15時～15時30分 障害者社員の方：職場見学 支援者社員の方：質疑応答 or 職場見学 15時30分～16時 意見交換会
第2回	7月8日(水)	
第3回	8月12日(水)	
第4回	9月9日(水)	
第5回	10月7日(水)	

(3) 効果測定

プログラムの効果測定に資するため、先行研究同様、以下のアンケート等を実施した。

実施方法の変更がSST研修の効果に及ぼす影響を検討するために、平成23年度に使用した効果測定の指標であるスキル活用度自己評価及び他者評価を用いた。以下、平成23年度におけるスキル活用度自己評価及び他者評価の実施目的と方法、そしてその結果の概略について説明する。

イ スキル活用度自己評価

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、信念等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、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あり、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)」をよりシンプルにした 5 段階評定の質問紙 (資料 3-1) 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。

ロ スキル活用度他者評価

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、カリキュラムメニューの変更にもない、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 (資料 3-2)。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。

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。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。これらのことから、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ふ本プログラムの目的は一定程度達成されたと考えた。

本試行においても同様の指標を用いて SST 研修の効果測定を行うことにより、実施方法の変更が研修効果に与える影響等について検討した。

「スキル活用度自己評価」についてはメインメンバーとなった障害者社員 6 名、「スキル活用度他者評価」については 2 名の支援者社員全員に対して評定を求めた。なお、評価結果については、各障害者社員に対し、2 名の支援者社員の話し合いにより合意が得られた評定値が提出された。また、全研修終了 1 か月後に、研修の感想等を問うアンケート及び事業主に対するインタビューを実施した。

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

資料 3-1 5段階評定の質問紙

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
「相手の話に耳を傾ける」	1 2 3 4 5
「相手の話に耳を傾ける+質問をする」	1 2 3 4 5
「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
「相手の意見を受け止める/話し合っ折り合う」	1 2 3 4 5

資料 3-2 文言変更後の5段階評価を求める質問紙

ハ 終了時アンケート

過去に実施したアンケートの項目に「他の会社の社員の方と一緒に SST 研修を受けたこと」「いろいろな会社で研修を行ったこと」「研修会場の見学をしたこと」等についての感想を問う質問項目を追加し、障害者社員を対象に実施した。

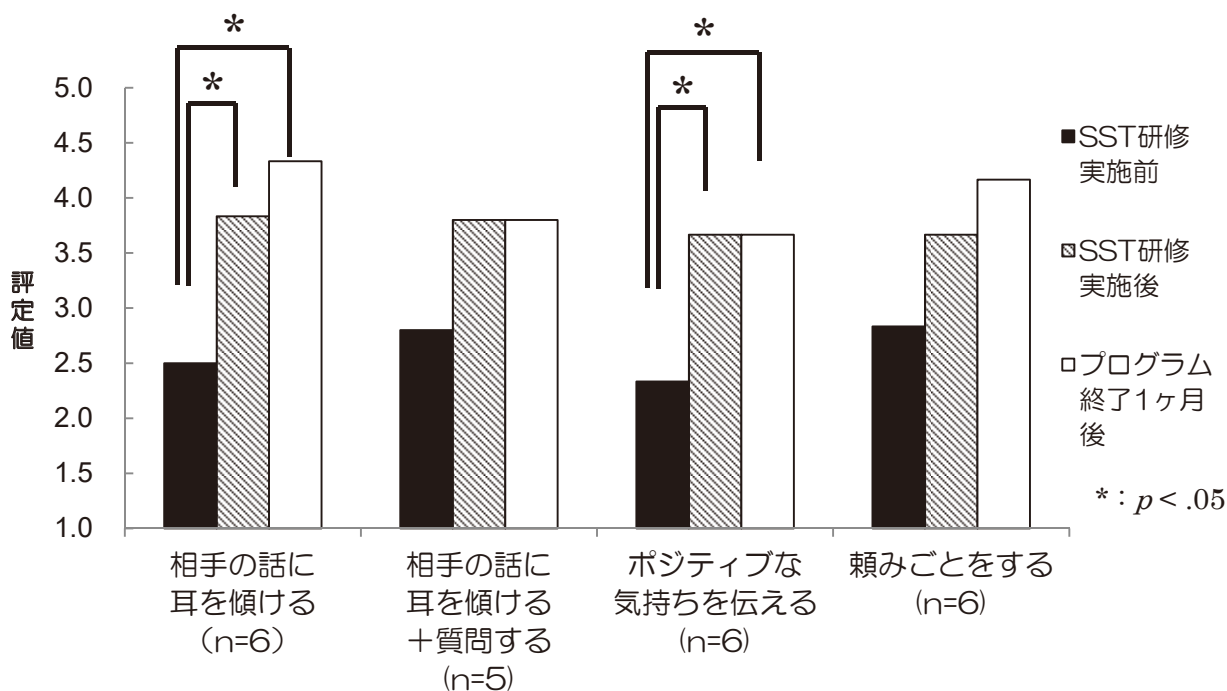
ニ その他

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、プログラム終了後、SST 研修を実施した支援者社員、事業主に対するインタビューを実施した。

3 実施結果

(1) スキル活用度自己評価

各回の参加者における、4 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の平均について、Friedman 検定を行った。その結果、「相手の話に耳を傾ける」スキル、「ポジティブな気持ちを伝える」スキルにおいて主効果が有意であった。「頼みごとをする」スキルについては、実施前、実施後、終了 1 か月後の各評定値に差があることに有意傾向が見られた。主効果が有意であったものについて、各群の評定値について Scheffe の方法にて多重比較を行った。その結果、「相手の話に耳を傾ける」スキル、「ポジティブな気持ちを伝える」スキルともに、実施前に比べて実施後、終了 1 か月後の評定値が有意に高いことが分かった (図 3-3)。



Friedman 検定の結果 (多重比較法: Scheffe の方法)

「相手の話に耳を傾ける」スキル: 実施前 < 実施後、実施前 < 終了一か月後 ($p < .05$)

「ポジティブな気持ちを伝える」スキル: 実施前 < 実施後、実施前 < 終了一か月後 ($p < .05$)

図 3-3 スキル活用度自己評価の変化

(2) アンケート結果

SST 研修にメンバーとして参加した障害者社員（以下「メンバー」という）6名から、プログラム終了時のアンケートの回答を得た。

研修への参加状況については、5回すべての研修に参加したメンバーは5名、残り1名は5回中4回の参加であった。研修の満足度について把握したところ、6名全員が「満足」と回答していた。研修の理解しやすさについては、6名中2名から「とても理解しやすかった」、4名から「理解しやすかった」との回答が得られた。研修が役に立ったかという設問に関しては、6名中3名から「大変役に立った」、残りの3名から「役に立った」との肯定的な回答が得られた。研修を受講して印象に残ったこととその理由について、自由記述にて回答を求めたところ、「相手の話に耳を傾けるスキル（理由：よく質問することがあるので、（中略）しっかり使えたらいいなと思ったから）」や、「ポジティブな気持ちを伝えるスキル（理由：相手から言われると気持ちがうれしくなるかなと思ったから）」等、研修の各回のテーマになっていたスキルについての回答が得られた。また、「相手の顔を見る（理由：きちんと見ないと気持ちが伝わらないんだなと思ったから）」等、スキルを活用する上での各自のポイントについても回答が挙げられた。他の企業の社員と一緒に研修を受けたことについて、「良かったか（役に立ったか）」尋ねたところ、6名中3名が「大変良かった（役に立った）」、3名が「良かった（役に立った）」と回答していた。具体的な点としては、「初めよりみんながスキルアップしたと見ていて思った」、「他の会社の上司とのスキルを使ったトレーニングでしっかり相手の顔を見ることができたから」等、自社の社員だけでなく、他社の社員とのコミュニケーションによって、スキルの学習が促進され、そのことを実感していることが分かる回答が見られた。また、会場を参加企業の持ち回りにして研修を行ったことについて、6名中4名から「大変良かった（役に立った）」2名から「良かった（役に立った）」との回答が得られた。具体的な回答には、「自分の会社と色んなことが違っていたのでそれが分かってよかった」、「色々なコミュニケーションのやり方がとても感心した」等、他社との業務の違いやコミュニケーションの違いを知ることができて「良かった」という旨の記述が見られた。研修会場の見学を行ったことについて、6名中2名から「大変良かった（役に立った）」、4名から「良かった（役に立った）」との回答が得られた。「自分の会社と違っていて難しい作業をしているんだなと思った」、「一生懸命働いているのがとても印象的だった」等、職場の見学に対して肯定的な回答が見られた。今回のような構成の研修（参加企業各社での研修や会社見学）をまた受けてみたいかという設問については、6名のうち1名が「是非受けてみたい」と回答し、残りの5名も「できれば受けてみたい」と回答していた。研修で学んだことの職場での活用について尋ねたところ、6名全員が「活用した」と回答した。具体的な活用の状況としては、「会社のスタッフさんと部長さん（支援者社員）に頼みごとをした」、「自分から手の空いた人にホワイトボードの日付の確認をお願いすることができた」等、スキルを日常生活場面において活用している様子が見られる回答が得られた。また、スキルを活用した6名全員が、活用した時の効果が「あった」と回答した。具体的な効果として、「分からない場合に、相手に質問をしたら、うまく理解できた」等、スキルの活用が業務の理解度の向上につながっていることが分かる回答が得られた。また、研修内容の社内への還元については、6名全員が成果を還元したと回答した。最後に研修について意見や要望を聞いたところ、「今回の SST 研修は他社との交流もあり、いい経験になったかなと思った。今度も是非やってみたい」という意見や、「受けていてとても参考になった。全部研修に参加して、話し方や相手の目を見ることなどコミュニケーションがとても役立った」という意見が得られた。

(3) 支援者社員に対するインタビュー結果

試行参加企業6社に対し、支援者社員、事業主に対するインタビュー調査を実施した。

イ 全参加企業を対象にしたインタビュー結果

全ての参加企業から共通して聞かれたのは、「回を重ねるごとのメンバーの変化」及び「SST のリーダースキルからの学び」に関する事、そして、本プログラムが「支援者社員の育成や障害者支援に対する理解を深めるために効果的な研修」であるという意見であった。

「回を重ねるごとのメンバーの変化」については、「初回は背を丸め、俯きがちで、表情も硬く、発言も少なかった」女性が、最終回には「表情が柔らかくなり、笑顔で発言をし、自ら挙手をしてロールプレイを行った」姿に全員が感銘を受けるとともに、「メンバー全員が自信をつけていくのがわかった」という感想を持っていた。そのほか、「視線を合わせる」「ゆっくり話をする」「相手との距離に応じて声の大きさを調整する」等、毎回、リーダーや他のメンバーから提案されるコミュニケーションスキルを発動する際の「ポイントを意識してコミュニケーションをとろうとする姿」、そして、それが「徐々に改善されていく」のを見て、感動したといった感想も得られた。

「SST のリーダースキル」からの学びに関しては、「まずは褒めてから改善ポイントを示すこと」の効果や「具体的にポイントを伝えること」の重要性への気づき等、相手の行動に対するリーダーのフィードバックからの学びに関する感想等が多く聞かれた。

「支援者社員の育成や障害者支援に対する理解を深めるために効果的な研修」ということについても、全社一致した意見であり、同連絡会では、来年度は規模を拡大して、プログラムを実施したいという意向を持っていた。新たに試行に参加した企業の中には、本社から出向してきた管理職等の研修の一環として、プログラムの見学を実施した企業もあった。また、管理職社員の呼びかけによる経営者の参加、遠方の事業所勤務の支援者社員のスポット的な参加もあった。

次年度も本取り組みを継続して欲しいというのが全社共通のニーズであり、今回は支援者社員のみでの参加であった3社のうち県内に特例子会社の設立を検討している企業以外の2社については、次年度も開催されるのであれば、今度は障害者社員と支援者社員のペアで出席させたいとの意向を持っていた。

また、支援者社員からは、「他社の取り組みを知り、他社の社員と話をしたことにより、良い刺激を受け、また、日常業務から離れたところから自身の仕事を振り返ることができた」「障害者社員も刺激を受け、それがもとで成長が促され、また、その姿が他の社員の成長を促し、職場のコミュニケーションが活性化された」「外の空気に触れることは支援者社員にとっても障害者社員にとっても必要」というような意見も聞かれた。

障害者社員とペアで参加した支援者社員に対するインタビューにおいては、SST 研修で学んだスキルの日々のトレーニングに対するサポートに関する話やメンバー及びメンバーと働く社員の変化についての話が多く聞かれた。スキルトレーニングについては、各社とも、日々、SST 研修で学んだことの振り返りや意識的にスキルを活用するきっかけづくりを行ったり、スキルが発動された時のきめ細やかなフィードバックを行っていた。メンバーの中には、コミュニケーションスキルの向上のみならず、人間関係の大幅な改善やパニック行動がなくなるといった変化のあった者もいた。また、メンバーがスキルを活用して褒めてもらうのを見て、ともに働く障害者社員もメンバーと同様にスキルを使っていた、職場全体のコミュニケーションが活性化されたといった話も聞かれた。

支援者社員のみでの参加となったある企業では、試行終了後、自社の障害者社員3名に対し、月1回、SST 研修を実施していた。また、見学をした支援者社員が見学後、即 SST 研修のエッセンスを取り入れて指導を

している企業もあり、この企業においては、次年度の SST 研修の導入を計画していた。

ロ メンバーとなった障害者社員が在籍する企業に対するインタビュー結果

ここでは初めての試行参加となった 3 名の障害者社員の変化、支援者社員の感想等について、当該障害者社員の担当である支援者社員へのインタビュー結果をもとに報告する。

<ID B-2>

①障害者社員の変化

SST 研修を受講してから、会話をしようとする意欲が感じられ、口数も増えた。人の話を聞きながら、意識して相づちを打ったり、質問をするようになった。以前は女性障害者社員に何を言われても言い返すことができず、どうしようもなくなると支援者社員に目で助けを求めていた。現在は、「それは嫌です。やめてください。」「それは僕の気持ちとは違います。」等言い返せるようになった。ただ、声が大きく、本人が思っている以上に強い調子で伝わってしまうことがあり、相手の様子を見て、これ以上言わない方が良いといった調整はできない。言い返すようになったことにより、良くも悪くも周囲とのやりとりが増え、トラブルになりかかることがあるが、これも成長の過程と見ている。

入社した時から、声のボリュームコントロールは本人の課題であり、注意されれば、声を小さくすることはできたが、その場のみであった。SST で相手との距離に応じて声の大きさをコントロールする必要があることを学んだことにより、自分なりに気をつけるようになってきている（SST で指導の仕方を学んでから、何度か練習をしたことも功を奏す。）。本人がスキルを使い、褒められているのを見て、他のスタッフもスキルを使うようになった。本人の成長が周囲の成長をも促し、ひとりひとりの個性が出るようになったと思う。

②感想等

- SST 研修でのリーダーの言動を見て、どういう言葉がけをし、指導すれば良いかということに気づかされた。指導の方法を勉強したことがなかったので、とても良い勉強になった。百聞は一見にしかず、本では伝わらないことがたくさん学べて、大変刺激になった。
- 一緒に SST 研修を受けたことにより、日々の練習への支援がやりやすく、ともに成長していった感があった。また、SST 研修で他社の社員の方の成長を見ることも楽しみであった。特に、最初は表情が硬く、発言もほとんどなかったメンバーに笑顔が増え、自分なりの意見を言うようになっていくことには感動すら覚えた。言葉だけでなく、表情が変わるということはすごいことだと思う。
- 障害者社員は、この会社にいる限り、同じ仕事、ほぼ同じメンバーで仕事を続けていくので、ともすれば情性で日々を過ごしがちになる。こういった研修でもらう刺激は、自分を変えるきっかけとなるので、今後もこういった機会を与えてほしい。
- 障害者社員が変化していく様子は、自分にとって大きな喜びであった。この仕事の醍醐味は一緒に成長していけること、それを喜びとできること。今回の研修は本人のみならず、自分、周囲の人々の成長を促してくれた。
- 他社を見学し、他社の社員と交流したことにより、他社の支援体制や指導の工夫を知ることができたのは良かった。また、他社の支援者社員も頑張っていることを知り、励みになった。自分も頑張っていると自分を認めることもでき、ともに頑張っていこうという気持ちになった。
- 男性幹部社員がコ・リーダーをやっているのを見て、素晴らしいと思った。普段から SST を活かした指導をされているから、できることだと思う。

<ID C-1 及び C-2>

研修に参加したメンバー社員 6 名のうち 2 名のメンバー社員（C-1 及び C-2）について、支援者社員 2 名から話し合いによる総意としてのスキル活用度他者評価を、実施前と実施後のそれぞれで得た。C-1 及び C-2 の評定値は図 3-4、図 3-5 のとおりであった。統計的な検定を行うことはできないが、各スキルにおいて、いずれのメンバー社員についても、実施前に比べ実施後の評定値が高いことが見て取れる。

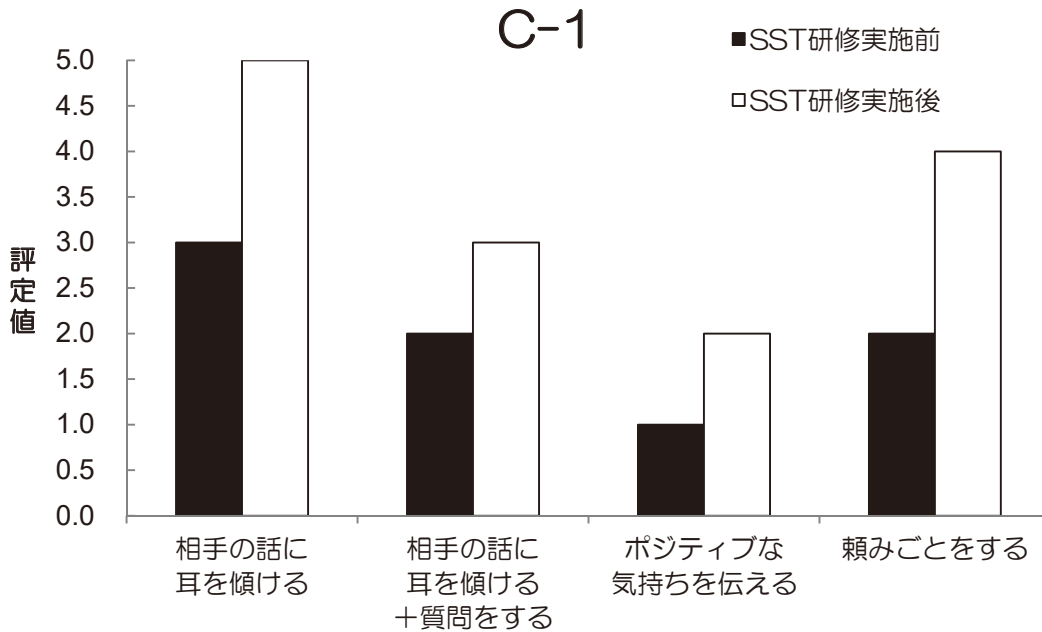


図 3-4 メンバー社員 (C-1) におけるスキル活用度他者評価の変化

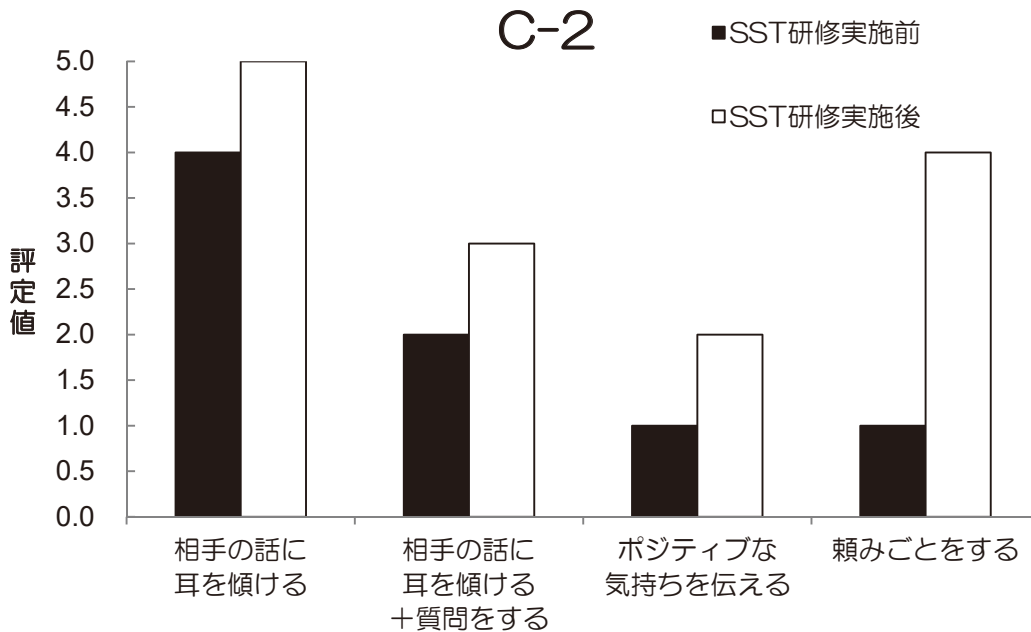


図 3-5 メンバー社員 (C-2) におけるスキル活用度他者評価の変化

①障害者社員の变化

C-1

何よりも変わったのは、姿勢と視線である。以前は、俯きがちで視線を合わせることもほとんどなかったが、今では相手の方をしっかりと見て、会話をするようになったことで、話を聞いている感がぐっとアップした。SST 研修でも、最初はほとんど顔を上げることもなく、質問等に対しても口ごもることが多かったが、リーダーからの「顎を上げる」というアドバイスにより、顔を上げ、姿勢を伸ばし、視線を合わせて発言やロールプレイができるようになった。また、このことをリーダーやメンバーから褒められることにより、笑顔も増えていった。この経験が自信になったようで、以前よりも積極的に物事に取り組む姿勢が見られるようになった。また、会話の際の視線が上がり、表情が柔らかくなったことで、以前より明るい印象となった。

C-2

物事に対して積極的になり、能動的に動くことができるようになった。以前は質問をするということが全くといっていいほどなく、自分なりの解釈で仕事を進めてミスをしてしまうことがあり、また、指示待ち状態となることが多かった。現在は、わからないことを相手に伝え、質問したり、仕事の終了報告を行い、次の仕事の指示を仰いだりすることができるようになっている。SST 研修の途中で、転勤となったが、頼みごとをするスキルを上手く使い、新しい事業所にもスムーズに適應することができている。

②感想等

- 初回の SST 研修を見学し、出向社員等、障害者と初めて職場で接する社員が見学することにより、知的障害者や発達障害者への言葉がけ、接し方を学べる研修だと思った。そこで、第 2 回以降は新任社長をはじめ、他の社員も見学参加をした。
- SST 研修では、リーダーの対応に学ぶべきことが多くあった。できていることを褒め、さらによくするためにどうすれば良いかを具体的に伝えること、職場ではあまりしてこなかったように思った。リーダーの言葉がけにより、たった 1 時間の SST 研修の間に、メンバーの行動が変化していくのを見て、これまで自分たちは、ここまで具体的な指示を出してこなかったことに気がつかされるとともに、障害者社員の成長を支援できるよう、自分たちが支援力を身につけるべきだという気持ちが強くなった。
- SST 研修後は、社内で他の社員とともに SST 研修についての情報を共有し、スキルトレーニングを支援するようになった。本人たちも意識して練習に取り組んだことにより、思っていた以上の効果があったと思う。SST 研修が終わっても、スキルを維持・向上できるように取り組んでいくことが必要だと思っている。
- 2 人の障害者社員にとっては、社外研修に参加したことは、成長に繋がる良い経験だったと思う。SST 研修で大勢の他社の社員の前で行うロールプレイは、特に C-1 にとっては大変なプレッシャー、ストレスを感じる場面であったと思うが、ロールプレイ後に与えられるリーダーや他のメンバーからの正のフィードバック、SST 研修終了後の意見交換会での他社の支援者社員からの正のフィードバックは、大きな自信をもたらしたと思う。自分にとっても他社の社員と交流できたことは良い刺激となった。障害者社員にも支援者社員にも、このような研修の機会が継続してあれば良いと思う。

4 まとめ

試行結果から、本取り組みにおける 3 つの目的、①SST 研修導入企業におけるスキルトレーニングの活性化、②企業間の障害者社員及び支援者社員の交流、③プログラムの活用用途の拡大については、一定程度達

成できたものとする。

スキル活用度自己評価においては、SST 研修で取り扱った 4 つのスキル全てにおいて、SST 研修実施前よりも実施後の方が評定値平均が高く、また、プログラム終了 1 ヶ月後においてさらに高い値となっているものもあった。6 名という標本サイズの小ささがあっても関わらず、2 つのスキルにおいては、SST 研修実施前に比べ実施後及びプログラム終了 1 ヶ月後の評定値平均が統計的に有意に高かった。SST 研修により高められたスキル活用に対する自信が、その後も維持・向上したのは、日々のスキルトレーニング、そしてそれに対するフィードバックがしっかりなされたことを示すものである。

本試行においては、SST 研修に参加する障害者社員については、職場でスキルトレーニングの支援を行うことができる支援者社員 1 名以上に付き添って参加してもらい、また、研修においてスキルトレーニングの支援方法等について個別相談を行う等により、研修での学びと職場でのスキルトレーニングが上手く連動するよう工夫し、企業単位による実施方法のメリットが損なわれないようにとした。その結果、プログラムに参加した支援者社員は、自身の職場において積極的に伝達研修を行い、他の支援者社員と情報共有し、障害者社員のスキルトレーニングを支援してくれた。障害者社員についても、1 事業所から 1 名参加の障害者社員が多かったが、選ばれて外部の研修に参加しているという意識がスキルトレーニングへの動機づけを高め、職場に戻り、自ら積極的にコミュニケーションスキルのトレーニングに取り組むことができていた。これらの結果、企業単位で実施した場合と同様の SST 研修の効果をもたらすことができたとする。

SST 研修のメンバーの所属する 3 企業の支援者社員に対するインタビューにおいては、障害者社員にとって他社の社員とグループとなり、外部講師による SST 研修を受けることは大きな刺激となり、その刺激は本人に変化をもたらし、それが職場に戻った時に周囲にも波及し、個人のスキルトレーニングのみならず、職場全体のコミュニケーションの活性化をもたらされたことが指摘されていた。また、月に一度の外部講師による SST 研修の見学は、支援者社員の日々のスキルトレーニングへの支援に対する意識を高めるとともに、自身の支援についての振り返りや新たな支援ノウハウの獲得のきっかけにもなったとの話も聞かれた。医療機関や就労支援機関で実施する SST とは異なり、企業で実施する SST 研修においては、メンバーとなる障害者社員やリーダー、コ・リーダーとなる支援者社員の入れ替わりが少ないことも多い。特に少人数の職場においては、グループメンバーの入れ替わりが全くないこともあり、SST 研修自体がマンネリ化してしまうといった問題が生じることもある。また、従業員数の少ない企業等においては、刺激が乏しく、仕事も人間関係も良くも悪くも安定してくる。こういった状況において、年に数回、社員が社外研修を受ける機会を設けることにより、個人のみならず、組織の活性化にも効果があるとする。

障害者社員に対するアンケート結果からは、SST 研修自体に対する満足度のみならず、複数企業の障害者社員から構成されたグループで SST 研修を受講したこと、参加企業各社を会場とし、事業所見学を含めた実施方法について全員から肯定的な回答が得られていた。自社との仕事の違いやコミュニケーションの取り方の違い等に気がつき、感心したとの回答もあった。支援者社員についても、他社の支援・指導方法、他社の支援者社員の頑張りを知ったことによる肯定的な意見が聞かれていた。また、本取り組みを知った他県の事業主からは、連絡会のように特例子会社等の経営者・管理職層で構成される会議や研修はあるが、現場の支援者社員が参加できるような会議や研修はほとんどないこと、支援者社員の閉塞感、燃え尽きを防止する上でもこのような実施方法は有効ではないかとの声も聞かれている。複数企業の合同開催による社員間の交流を含めた実施方法については、支援者社員のネットワークづくりにも役立つものであり、今後の活用が期待

される。

また、C社の取り組みからは、出向社員等、新たに障害者雇用の現場に入る人たちへの研修としてのプログラムの有効性も指摘されており、プログラムの活用用途の拡大も図ることができたと考える。今後は、新たに障害者を雇用しようとする企業等への研修というプログラムの新たな活用も期待されるところである。

事例Ⅱ

1 導入の経緯

平成 25 年に設立された D 社においては、24 名の知的障害者及び発達障害者が雇用されていた（平成 27 年 4 月現在）。障害者社員は 8 名ずつ 2 名の支援者社員のもとに配置され、これを 1 チームとして、全体として 3 つのチームで、オフィスの共有部の清掃、資源ゴミの回収・分別・廃棄、機密文書の粉碎業務を行っている。

順調に業務及び人員の拡大が図られる一方、社員間でコミュニケーション面のトラブルが生じることが多くなる。事業所としては、コミュニケーション上の課題は特定の社員の課題ではなく、社員全員がそれぞれなんらかの改善すべき課題を抱えており、長期就労を実現させるためには何らかの方策を講じる必要があると考えていたところ、SST についての情報を得る。SST 普及協会に問い合わせを行い、ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーについての情報を得たことがきっかけとなり、今回の試行協力に至る。

2 本事例におけるプログラムの概要

本事例におけるプログラムは、以下の（1）の事業主ニーズにあわせたプログラムで構成し、平成 27 年 3 月から 10 月に試行を実施した。

（1）事業主のニーズ

①全社員を対象とした効果的な実施

知的障害及び発達障害を有する 24 名の障害者社員、6 名の支援者社員に対し、平等に学びの機会を提供したいというのが事業主のニーズであったが、言語能力に制限の多い社員については、SST 研修に対応することが困難ではないかという不安も抱えていた。

②支援者社員による SST 研修の実施

当研究の試行協力事業所としてプログラムを実施後も SST 研修を継続して実施していきたい、そのために支援者社員による SST 研修の実施体制を試行期間内に整えたいというのが事業主の 2 つ目のニーズであった。

（2）プログラムの構成及び実施方法

上記の 2 つのニーズを踏まえ、平成 26 年度までのプログラムの試行にて実施してきた SST 研修（以下「本セッション」という。）、リーダー研修、リーダーパートナー研修という 3 つの研修ユニットに加え、SST 研修のブースターセッション（以下「ブースターセッション」という。）という新しい試みを取り入れ、プログラムを構成し、試行を実施した（図 3-6）。

①パートナー研修

SST 研修開始前に、パートナー研修の理論編を 2 時間×2 回実施した。第 1 回では SST 概論等の講義の他、アセスメント面接の演習を実施し、第 2 回までに各支援者社員が担当する障害者社員に対して実施したアセスメント面接の結果をもとに、個人及びグループの目標、SST 研修のカリキュラムメニューの策定を行った（表 3-3、図 3-7）。

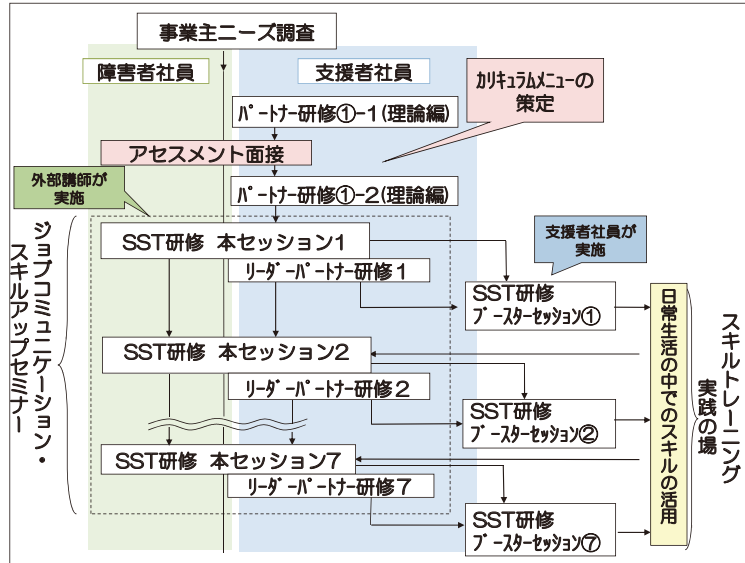


図 3-6 プログラムの概要

表 3-3 個人の長期・短期目標

属性	長期目標	短期目標
19歳・女性	みんなが喜ぶ仕事とお菓子作りにチャレンジ	情報収集力アップ
19歳・女性	お母さんを助ける、頼もしい私	会話のタイミングを見つける
19歳・男性	「できる自分」を見つける	見て、聴いて、質問をする
21歳・男性	相談相手を増やす	聞き上手
22歳・男性	信頼される先輩になりたい	話題を見つける
37歳・男性	新しい友人を作る	自分から話しかける

※年齢については開始時点のものを記載

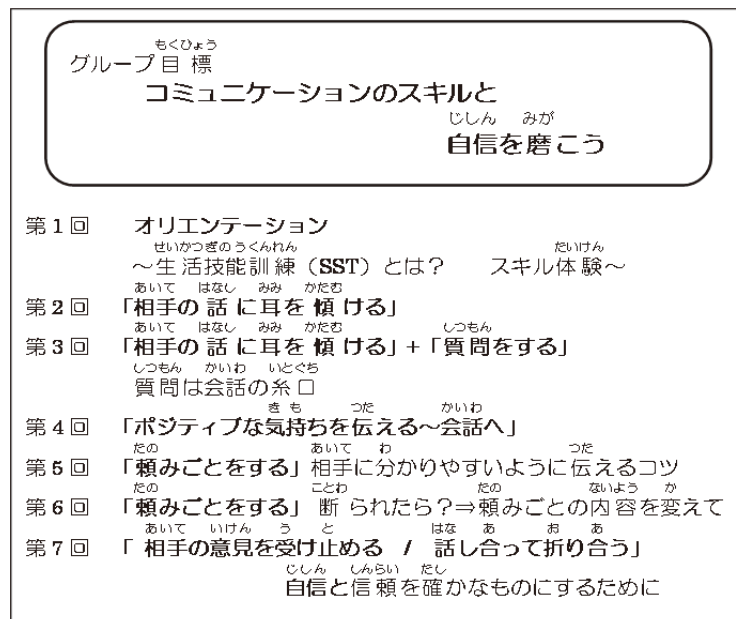


図 3-7 グループ目標とカリキュラムメニュー

②SST 研修

従来の外部講師による SST 研修（以下「本セッション」という。）のほか、支援者社員による SST 研修であるブースターセッションを取り入れた。

本セッションについては、従来どおり、外部講師 2 名がリーダー、コ・リーダーを担当した。本セッションにおいては、各チームから 2 名ずつ選出された計 6 名の障害者社員については対象者（以下「メインメンバー」という。）として、その他の障害者社員 18 名については、見学中心のサブメンバーとしての参加とした。支援者社員についてはサブメンバーと同じく、見学参加とした（図 3-8、表 3-4）。

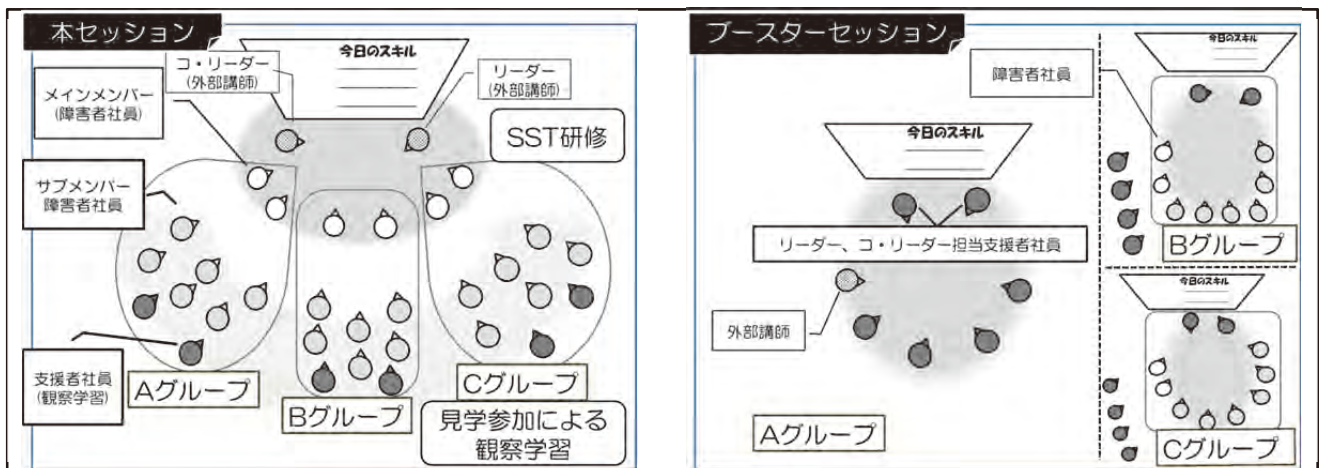


図 3-8 SST 研修の実施方法

表 3-4 2つの SST 研修の違い

	本セッション	ブースターセッション
実施者（リーダー、コ・リーダー）	外部講師 2 名	各チームの支援者社員 2 名
対象者（メンバー）	各チームより 2 名ずつ選出された 6 名の障害者社員 （ほかの障害者社員については支援者社員とともに見学参加）	各チームの 8 名の障害者社員 （チームごとに日時を変えて実施。6 名の支援者社員は互いのブースターセッションに見学参加）
内 容	毎回新しいスキル・内容 （ロールプレイについてはニュートラルな場面設定で実施）	本セッションの内容の復習 （基本的に本セッションの指導計画に基づき、同じ流れで実施。ロールプレイについてはより個性の高い場面設定で実施）

ブースターセッションについては、本セッションと同じスキルを取り扱う復習セッションとし、3 つのチームごとに実施した。ブースターセッションでは、各チームの 2 名の支援者社員がリーダー、コ・リーダーとなり、チーム内の障害者社員 8 名全員を対象に実施した。最初に実施するグループのブースターセッションには、外部講師もメンバーとして参加し、実施前に全支援者社員とともに事前打合せ、予行演習等を 30 分程度行った。また、ブースターセッションにメンバーの立場で参加し、運営等をサポートした。終了後に

は、まずリーダー、コ・リーダーに対する正のフィードバックを行い、さらに良くするための工夫点についてのアドバイス等を行った。また、支援者社員は他の2チームのブースターセッションには見学参加し、時には板書等をサポートしながら、SST研修の観察学習、情報共有の機会を数多く持つようにした。

なお、SST研修については、ステップ・バイ・ステップ方式のSST各セッションの実施時間を約1時間とし、月1回ずつの実施とし、それぞれ各7回実施した。

③リーダーパートナー研修

各回の本セッション終了後には、パートナー研修の解説編で実施していた本セッションに係る解説や日常生活場面におけるスキルトレーニングへの支援方法に係るアドバイス等のほか、ブースターセッションに向けた演習等を1時間実施した。ステップ・バイ・ステップ方式のSSTにおいては、モデルのロールプレイが重要なポイントとされていることから、第2回目以降のリーダーパートナー研修においては、チームごとにブースターセッションのモデルの場面を考え、実際に演じ、それに対するフィードバック、スーパーバイズを受ける時間を設けた。また、SST研修以外についても、日頃、障害者社員の指導、支援を行う中での疑問や不安等についての質疑応答も実施した。

(3) プログラムの試行実施スケジュール

平成27年3月にパートナー研修を実施した。第1回と第2回のパートナー研修の間に実施された支援者社員による障害者社員（メンバー）のアセスメント面接結果をもとに、個人及びグループ目標、カリキュラムメニューを策定した。

平成27年4月に第1回SST研修及びリーダーパートナー研修を実施した後は、両研修を月1回のペースで実施。SST研修実施2週間後に、外部講師参加のもと、1グループ目のブースターセッションを実施し、順次、残り2グループもブースターセッションを実施するという繰り返しを7回行った（表3-5）。

表 3-5 実施スケジュール

	SST研修本セッション リーダーパートナー研修	ブースターセッション		
		Aグループ	Bグループ	Cグループ
第1回	4/23	5/7		
			5/18	5/18
第2回	5/21		6/3	
		6/9		6/9
第3回	6/18			7/2
		7/7	7/7	
第4回	7/23	8/6		
			8/13	8/13
第5回	8/20		9/3	
		9/8		9/8
第6回	9/17			10/1
		10/6	10/6	
第7回	10/23	11/5		
			11/6	11/6

(4) 効果測定

プログラムの効果測定に資するため、先行研究同様、以下のアンケートを実施した。

イ スキル活用度自己評価及び他者評価

スキル活用度自己評価については、障害者社員 8 名を対象に、スキル活用度他者評価については、支援者社員 6 名を対象に、事例 I と同様の方法にて実施した。

ロ 終了時アンケート

<支援者社員に対するアンケート>

研修の効果については、研修の「満足度」「理解しやすさ」研修で学んだことの「活用度」「活用した効果」の 4 つの指標による検討が必要とされる。本アンケートにおいては、これらの項目に加え、研修を受けたことによる障害者支援に対する意識の変化、研修成果の職場への還元状況、今後の SST 研修の活用状況等についての回答を求めた。

SST 研修・リーダーパートナー研修（SST 研修の後に実施した講義や演習等）の満足度については、「大変満足」「満足」「どちらとも言えない」「やや不満」「不満」の 5 段階で評定を求めた。また、障害者支援に対する理解の深まりや広がりについては「あった」「どちらとも言えない」「なかった」からの選択を求め、「あった」と回答した者には具体的な変化についての記述を求めた。

SST 研修ブースターセッションの自主運営については、SST 研修のブースターセッションでの役割について回答を求めた。ブースターセッションを自主運営（自らリーダー、コ・リーダーとして SST 研修を実施）する際に、研修で役立ったと思われることについて、「SST 研修の見学」「SST 研修見学後のリーダーパートナー研修（講義および演習等）」「事前の打ち合わせ」「事前の練習」「SST 研修実施時のサポート（研修メンバーとしての参加によるサポート）」「SST 研修終了後のアドバイス」「他のグループのブースターセッションの見学」「その他（自由記述）」から選択（複数選択可）を求めた。職場における活用状況について、「活用した」「まだ活用しないが、近い将来、活用を予定している」「活用の予定はない」からの選択を求めた。「活用した」と回答した者については、具体的な活用状況及び「活用した効果」について自由記述にて回答を求めた。また、「活用していない」者に対しては、その理由について、「活用する場面がない（なかった）」「活用する時間がない（なかった）」「活用したいがその方法や手順がわからない（わからなかった）」「考え方は参考になるが、すぐには活用できない」「活用する価値を感じない（感じなかった）」「その他（自由記述）」より選択を求めた。

研修（SST 研修前の打ち合わせ等も含む）の内容を社内で伝えたり、成果を還元できたかについては、「はい」「いいえ」から選択を求め、「いいえ」と選択した者については、その理由を「機会がなかった」「時間がなかった」「内容を十分理解できていなかった」「自信がなかった」「その価値を感じなかった」「その他（自由記述）」から選択（複数回答可）を求めた。SST 研修のブースターセッションを自主運営又は導入支援（研究員による SST 研修前及び実施時のサポート）を受けて良かったかを問う設問については、「良かったと思う」「良かったと思わない」「どちらでもない」からの選択を求め、その理由について自由記述による回答を求めた。

会社での SST 研修の実施に対する考えについて、「実施した方が良い」「実施しなくとも良い」「どちらでも良い」からの選択を求めた。また、本研修についての意見や要望について自由記述にて回答を求めた。

<障害者社員に対するアンケート>

障害者社員に対するアンケートについては、SST研修終了1ヶ月後に、研修の「満足度」「理解しやすさ」「活用」「活用した効果」「研修の有用度」について、支援者社員に対するアンケートと同様の形で実施するとともに、研修を受けて印象に残ったこと等についての自由記述形式の回答を求めた。また、SST研修に対する意見や要望についても可能な範囲で回答を求めた。なお、このアンケートについては、口頭で説明を行いながらの集団実施とし、書字能力等の問題から記述が難しい場合は口頭での回答を求めた。

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、プログラム終了後、SST研修を実施した事業主等に対するインタビューを実施した。

研修の満足度については、「大変満足」「満足」「どちらとも言えない」「やや不満」「不満」の5段階で評定を求めた。また、研修の内容の理解しやすさについては、「とても理解しやすかった」「理解しやすかった」「どちらとも言えない」「やや理解しにくかった」「理解しにくかった」から選択を求め、研修が役立ったかについては、「大変役に立った」「役に立った」「どちらとも言えない」「あまり役に立たなかった」「役に立たなかった」から選択を求めた。「印象に残ったこと」「参考になったこと」については、そのことと、理由を自由記述にて回答を求めた。研修で学んだことの職場での活用については、「活用した」「まだ活用していないが、近い将来活用を予定している」「活用の予定はない」から選択を求め、「活用した」あるいは「まだ活用していないが近い将来活用を予定している」と回答した者には具体的な活動の状況もしくは予定について回答を求めた。「活用した」と回答した者に対しては、活用時の効果の有無について「あった」「どちらとも言えない」「なかった」から選択を求め、効果があった場合は、具体的な効果について記入を求めた。「活用の予定はない」と回答した者には、活動していない（できない）理由を「活用する場面がない（なかった）」「活用する時間がない（なかった）」「活用したいがその方法や手順がよくわからない（わからなかった）」「考え方は参考になるが、すぐには活用できない」「活用する価値を感じない（感じなかった）」「その他（自由記述）」から複数選択による回答を求めた。

また、研修の内容について、成果を還元しましたかとの問いに、「はい」もしくは「いいえ」から選択を求めた。「いいえ」と回答した場合、その理由を「機会がなかった」「時間がなかった」「内容を十分理解できていなかった」「自信がなかった」「その価値を感じなかった」「その他（自由記述）」にて複数選択による回答を求めた。

最後に、本研修についての意見や要望について記述を求めた。

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、プログラム終了後、SST研修を実施した事業主等に対するインタビューを実施した。

3 実施結果

実施結果については、SST研修の実施状況及び効果測定に資するために実施したアンケート等をもとに報告する。

(1) SST 研修

①本セッション

メインメンバーについては、多くの見学者に囲まれる中でも、セッションに集中し、過去の他の試行と同等のトレーニングの効果を上げることができていた。サブメンバーについては、見学中心ということで覚醒レベルが低下する者もいるものの、多くの者はしっかりと観察学習を行い、時には挙手をして発言する等、積極的に参加する姿が数多く見られていた。

②ブースターセッション

各グループの支援者社員は、ステップ・バイ・ステップ方式の SST の手順に沿って、SST 研修を進めることはできるようになっており、毎回、メンバーは集中してセッションに取り組むことができていた。

ステップ・バイ・ステップ方式の SST の重要なポイントとされるモデルのロールプレイ場面設定や提示についても、回を追うごとにブラッシュアップされ、各グループ、個人の状況に合わせた場面の設定や提示ができていた。また、グループの特性に応じたルールを作る等の工夫も行い、メンバーのロールプレイや発言に対しても、丁寧なフィードバックでスキルの向上、適応的な行動の形成を支援していくことができていた。

一番の難所であったロールプレイ後の修正のフィードバックについては、「さらによくするための工夫はありませんか」というリーダー役の支援者社員に対する質問にメンバーとして参加している外部講師が答えるという形でフォローすることが多かったものの、回を重ねるごとに支援者社員自身で行うことができることが増えていた。

メインメンバーは、サブメンバーのコーピングモデルとなっており、SST 研修への適応が危惧されていたサブメンバーも含め、全員がそれぞれの目標に向けたロールプレイを行い、仲間のロールプレイに対するフィードバックを行うことができていた。

③その他

SST の効果の指標とされるスキルの般化（学んだスキルを実際の生活の場における類似の場面で活用できるようになること）のためには、日々のスキルトレーニングが非常に重要となる。SST では毎回、日常生活におけるスキルトレーニングの実行が宿題として出され、この実行率がスキルの般化に大きく影響する。SST 研修においても、毎回宿題が出されたが、その実行率は、メインメンバーのみならず、サブメンバーも高か

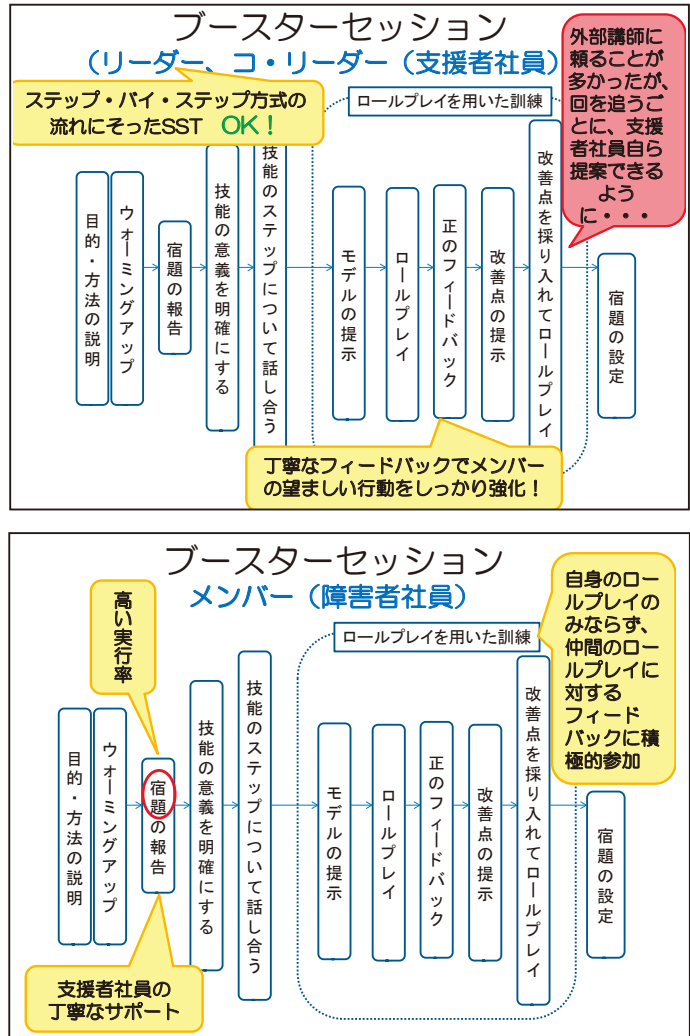
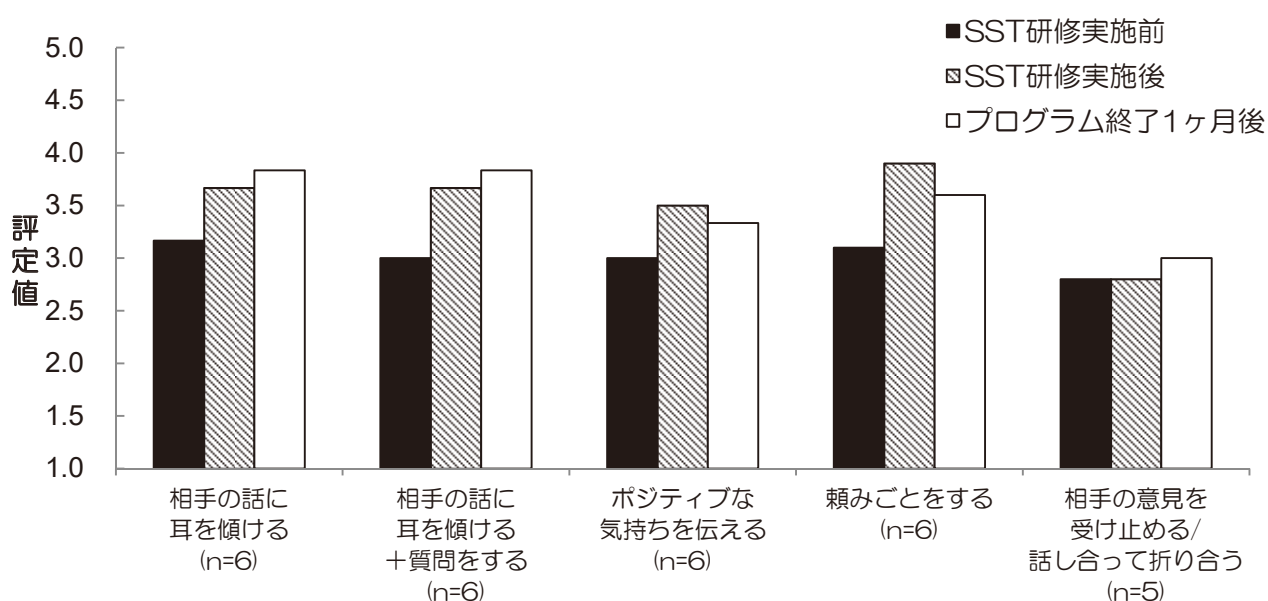


図 3-9 ブースターセッションの結果

った。中には、単独では宿題の意味を理解し、実行することが難しいサブメンバーもいたが、支援者社員の丁寧なサポートで実行することができていた。また、宿題の実施結果を記入するシートに対して、毎回、支援者社員からのフィードバックが得られており、サポート的な環境のもと、日々のスキルトレーニングがなされていたことがうかがわれた。

(2) スキル活用度自己評価

各参加者における、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の平均について、Friedman検定を行った。その結果、いずれの回においても評定値の間に有意な差は見られなかった(図3-10)。



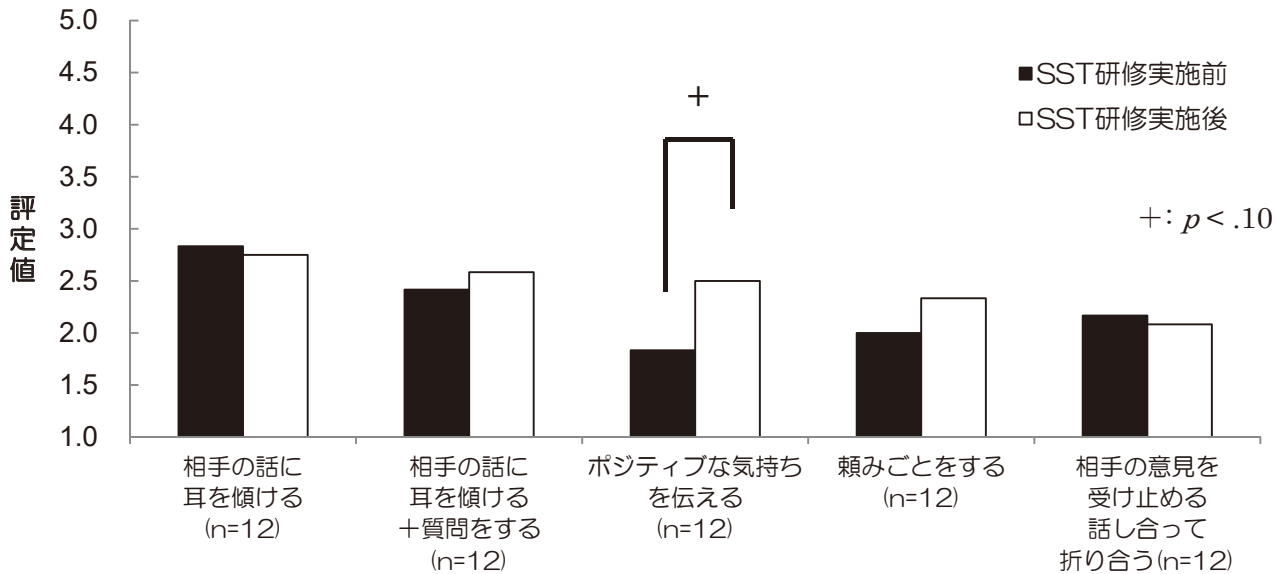
Friedman 検定の結果 (多重比較法: Scheffe の方法)

※「頼みごとをする」スキルについては、2回に分けて研修を実施しているため、実施前と実施後の評定値は各回の参加者の評定値を平均したものになっている。

図 3-10 スキル活用度自己評価の変化

(3) スキル活用度他者評価

研修における5つのスキルの活用度について、支援者社員から得たメンバー社員の他者評定における、研修前と研修後それぞれにおける評定平均の差を、Wilcoxonの符号順位検定によって検討した。その結果、「ポジティブな気持ちを伝える」スキルにおいて、研修前より研修後の評定が高いことに有意傾向が認められた。その他のスキルにおいては有意な差は見られなかった(図3-11)。



Wilcoxon の符号順位検定の結果

ポジティブな気持ちを伝える：SST 研修実施前<プログラム終了後 ($p < .10$)

※1人の障害者社員に対して2人の評価者（支援者社員）がいた。

図 3-11 スキル活用度他者評価の変化

(4) アンケート結果

イ 障害者社員

各研修の終了時に、メインメンバーとして研修に参加した障害者社員から研修について感想や意見を得た。その中には、「前向きな気持ちを伝えることができて良かった」「自分の気持ちが言えて良かった」というような、学習したスキルを通じてコミュニケーションスキルが向上していることを実感しているような意見が見られた。また、「ポイントに気を付けて頑張りたい」というような、各回のスキルにおける各自のポイントが、スキル向上への動機づけになっているととれる意見も得られた。

加えて、研修に参加したメインメンバーの障害者社員 6 名から、プログラム終了時のアンケートへの回答を得た。研修への参加状況については、7 回すべての研修に参加した者が 3 名、残りの 3 名はうち 6 回の研修に参加していた。研修の満足度については、6 名中 4 名が研修に対して「満足」と回答した。研修の理解度については、6 名中 4 名が「とても理解しやすかった」、または「理解しやすかった」と回答した。残りの 2 名は「やや理解しにくかった」と回答した。研修が自身にとって役に立ったかという設問については、6 名中 5 名から「大変役に立った」あるいは「役に立った」との肯定的な意見が得られた。研修を受講して印象に残ったことについて自由記述を求めたところ、「聞いたことを繰り返す」等、相手の伝えたいことを理解するために重要なステップが多く挙げられた。その理由としては、「仕事の上で必要だから」「聞いたことを繰り返すと、相手が何を伝えたか分かるから」といった、実際の職場でのコミュニケーションを想定したステップの意義の理解が見て取れるような回答が得られた。研修で学んだことの職場での活用についても、6 名すべてが「活用した」と回答した。具体的には、「(支援者社員に)『今大丈夫でしょうか?』と言ってから話すようになった」や、「(仕事を) 今だとチームで話し合っうまくできます」等、学習したコミュニケーションスキルのステップを実生活で活用している様子が見て取れるような回答が得られた。また、障害者社員全員が、活用した際の効果が「あった」と回答していた。具体的には、「人に言われる(注意される)ことが

減った」という意見や、「積極的に相手に意見を言えるようになった」等、自身への評価の高まりを感じている意見が得られた。また、「支援者社員の方に褒められた」という意見もあり、他者からの評価が、スキルを用いた日々のコミュニケーションへの動機づけにつながっているような意見も見られた。研修の内容の社内への還元について、その成果を還元したと回答した社員は6名中5名であった。還元できなかったと回答した社員については、その機会がなかったと回答していた。

ロ 支援者社員

支援者社員の6名に対しても、プログラム終了時にアンケートを実施した。アンケートは、①SST研修について、②リーダーパートナー研修（講義・演習）について、③ブースターセッションの自主運営について、④今後のこと等についての4つで構成された。

SST研修については、6名全員が全ての研修に参加していた。研修についての満足度について把握したところ、6名全員から「大変満足」「満足」との肯定的な回答が得られた。また、研修への参加による理解度の深まりについては、6名中5名が理解度の深まりが「あった」と回答していた。具体的には、「障害のある方がどう受け止めるか、例を挙げて具体的に教えてくれたのでイメージがしやすく理解が深まった」というような、障害特性を学んだことで支援に対しても理解度が深まったという旨の回答が得られた。

リーダーパートナー研修についても、6名全員が全ての回に参加していた。リーダーパートナー研修についての満足度を聞いたところ、6名全員から「大変満足」「満足」との回答が得られた。リーダー、コ・リーダースキルやSST研修についての理解の深まりについて、6名中5名から理解の深まりや広がり「あった」との回答が得られた。具体的な意見としては、「フィードバックすることの重要性」を学んだという意見や、「ポジティブに意見が出る反応の仕方を教わった」という意見等、リーダーパートナー研修で、どのようなフィードバックが適切かということを学んだことが印象的であるような回答が見られた。

ブースターセッションの自主運営については、自主運営する際に役立ったこととして、①SST研修の見学、②見学後のリーダーパートナー研修、③事前の打ち合わせ、④事前の練習、⑤SST研修実施時のサポート、⑥SST研修終了後のアドバイス、⑦他のグループのブースターセッションの見学について役に立ったと思うものを複数選択してもらったところ、⑥SST研修終了後のアドバイス、⑦他のグループのブースターセッションの見学について、6名全員が役に立ったこととして挙げていた。加えて、②見学後のリーダーパートナー研修、③事前の打ち合わせ、⑤SST研修実施時のサポートについては6名中5名が、①SST研修の見学、④事前の練習については6名中4名が役に立ったこととして選択していた。したがって、把握した全ての設問について、半数以上の支援者社員にとって有用であったことが分かった。また、リーダースキルの職場での活用について、6名中4名が「活用した」と回答した（1名無回答）。具体的な活用の状況として、「コミュニケーションの中でスキルを使えていたら強化するようにした」「強化のスキルを使って障害者社員に声の大きさ、人との距離感を指導した」等、研修の場だけでは終わらないよう、スキルの般化を図る様子が見られた。活用できなかった1名についても、「今後活用していきたい」と回答していた。スキルを活用した際の効果については、活用した4名全員が、効果が「あった」と回答していた。具体的には、「声が大きくなり、はっきり言えるようになった」「自然に挨拶ができるようになったり、チーム内で声をかけあうきっかけになっていると感じた」等、障害者社員の改善についての回答が見られた。活用していない1名に関しては、「まだ意識して活用することはできていない」との回答が得られた。研修内容の社内への還元については、6名中5名が成果を還元したと回答した（1名無回答）。またブースターセッションを自主運営して良かったと思うかについても、6名中5名が「良かったと思う」と回答した（1名無回答）。具体的な理由として、「自主運営することによって、普段の仕事の中で強化するという意識がより高くなった」「自分の成長にもつなが

る」等、障害者社員のコミュニケーションのスキル改善のみならず、支援者社員の向上につながることも挙げられていた。自主運営のための導入支援についても、6名中5名が受けて「良かったと思う」と回答した（1名無回答）。具体的には、「外部講師のスーパーバイズやアドバイスが参考になり、また勉強になった」との記述が見られた。最後に自主運営のより円滑な実施のための支援等について、望まれることを自由記述にて求めたところ、「(セッション) 前後のサポートは必須だと思う」「テーマ事例集などがあると参考として活用できると思う」等の声が挙げられた。また、「もう少し時間をかけた支援を希望」という要望も見られた。

今後のこと等について、今後のSSTの実施に対する考えとしては、6名中4名から「実施した方が良い」との回答を得た（1名無回答）。残りの1名も、「実施した方がよいと思うが、時期・方法などは要検討した方がよいと思う」と回答していた。研修についての意見、要望としては、「評価（褒める）していくことの大切さを改めて実感した」等の意見が得られた。また、「もう少し人数が少ない方が初心者の私にとってはありがたかった」など、改善に関する意見も寄せられた。

(5) 事業主に対するインタビュー結果等

事業主に対するインタビュー結果について、以下に記す。

プログラムについては、期待以上の効果があったと感じている。

障害者社員については、程度の差こそあれ、全員にコミュニケーションスキルに対する意識や行動の変化が見られている。全員が研修の機会を共有したことで、ある社員が宿題を実行しているのを見て、他の社員の宿題の実行を促し、スキルトレーニングが促進されるという効果があったのではないかと思う。

SST研修への適応が難しいのではないかとされた障害者社員についても、ブースターセッションでロールプレイを演じ、他者に対するフィードバックを行うことができていたのは驚きに近いものがあった。障害特性に応じて指導・支援方法を工夫することで、障害者社員の成長を促すことができることを確認できたことは大きな成果であると考ええる。

支援者社員については、新たなことに取り組む負担感や緊張はあったものの、SST研修を学んだことを日常生活の場で実践し、スキルアップしていく障害者社員の姿に喜びを感じていたと思う。今回の取り組みを通し、ポジティブフィードバックの重要性、効果を支援者社員が学ぶことができ、また、自らリーダー、コ・リーダーとなり、SST研修を繰り返し、実施していくことで、日常的な指導においても、同様のスタンスが醸成される効果があると考ええる。

以上のことから、来年からもSST研修を続けていくことを計画している。なお、最終回のブースターセッションの様子を見てみると、十分、支援者社員によるSST研修の実施は可能と思われるが、支援者社員としては、サポートなしに実施していくことには不安を持っているようである。不安感を軽減するよう、また、さらなるスキルアップを支援していく方法について考えたい。

4 まとめ

ブースターセッションを導入し、SST研修を外部講師のリーダー、コ・リーダーによる本セッションと支援者社員のリーダー、コ・リーダーによるブースターセッションの二段構えで実施したことは、本事例における2つのニーズ、障害程度の異なる障害者社員に対する効果的なSST研修の実施、そして、支援者社員のSSTのリーダースキルの獲得・向上ということに対して非常に効果があったと考える（図3-12）。

SST ではモデルの行動の観察学習、ロールプレイ場面における予行練習、そして、日常生活場面での実践という繰り返しのコミュニケーションスキルの向上を図っていく。

サブメンバーとなった障害者社員にとって、本セッションは、次回のブースターセッションで自身が演じるメンバーとしての行動の観察学習の場であり、この観察学習があったからこそ、ブースターセッションでスムーズにその役割をこなすことができた。また、障害が重ければ重いほど、スキルの学習には繰り返しの練習を要し、練習の際のサポートも必要となってくる。

ブースターセッションの導入により、これまでの試行よりも SST 研修の回数が増えたこと、宿題に対する支援者社員の手厚いサポートが受けられたことにより、確実にスキルトレーニングが促進され、スキルの向上を支援することが可能となったと考える。

支援者社員にとっても、本セッションは次回のブースターセッションで自身が演じるリーダー、コ・リーダーとしての行動の観察学習の場であり、その後、実施したリーダーパートナー研修やブースターセッションの前に実施した導入支援は予行演習の場、ブースターセッションは実践の場となり、この繰り返しの練習により、リーダースキルの向上を図っていくことができた。と考える。

ブースターセッションの運営がスムーズに行われ、全ての障害者社員が SST 研修に適応することができていることについては、本セッションの見学において事前に自らが演じる役割の観察学習を行った効果が高いと考えている。また、観察学習後、リーダーパートナー研修及び予行演習等により練習を積み、また、仲間の協力を得て SST 研修を運営し、それに対するフィードバックを受けるというまさに SST と同じ構造で進めていく本試行のスキームは、SST のリーダースキルの学習にも有効と考えている。

また、支援者社員がブースターセッションを運営することにより、日常的なスキルトレーニングに対する関与度が増し、よりサポートティブな環境を整える効果も高いと考える。

以上のことから、SST グループの適正人数を超えた対象者やより障害の重い対象者への SST 研修の実施、あるいはプログラムと並行して行う SST のリーダー養成の方法として、ブースターセッションの活用が 1 つの方法ではないかと考えている。

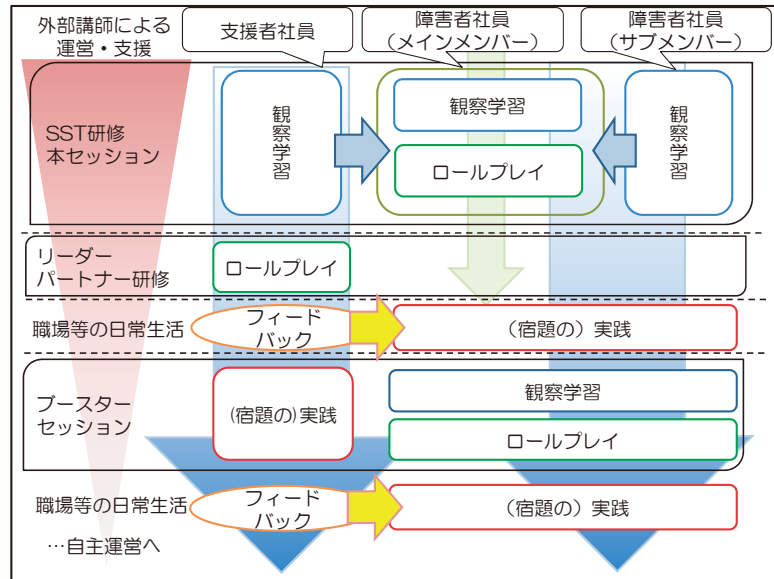


図 3-12 本事例における自主運営までの流れ

事例Ⅲ

1 実施に至る経緯

平成25年度の試行において、5名の聴覚障害を持つ支援者社員の参加があった。全員、重度の聴覚障害者であり、30代の2名については、口話が可能であったが、50代の3名は手話のみ、また、1名は日本語の読み書きを苦手としていた。この5名の受講満足度等が他の試行協力者に比して低く、聴覚障害者に対するプログラムについての検討を行う必要性が指摘された。

受講満足度等が低かった理由の1つは、プログラムで用いたステップ・バイ・ステップ方式のステップにあった。ステップ・バイ・ステップ方式のSSTでは学ぶべきスキルがいくつかのステップに分けて示され、これをスモールステップ・バイ・ステップ方式で学んでいく。例えば、頼みごとのスキルであれば、図3-13のステップが示される。このステップは音声言語による会話におけるステップであり、手話による会話には馴染まないものであった。

聴覚障害者にとって目は耳であり、手話において表情は副詞的役割等も担う重要な言語要素であるため、聴覚障害者が会話をする際、相手の顔を見ないということはありません。むしろ、「ステップ1 相手の顔を見る。」についてはわざわざ示されるまでもないことである。むしろ、彼らは、話をしているときにきちんと自分たちの方を見ない健聴者に対しての不満を持っており、また、それにより、疎外感等を感じる事がしばしばであるとされる。

また、聴覚障害者の健聴者に対する不満としてよく挙げられることに、健聴者ははっきり物を言わない、何を言いたいかわからないということがある。日本語は察する・察してもらうことをよしとする言語であるのに対し、手話は察しない、言語化する言語と言われる。例えば、筆記用具を借りたいとき、「ペンがないんですけど・・・」状況を伝えるだけでたいていの健聴者はペンを貸してくれる。しかし、聴覚障害者に対しては、「ペンを貸してください」とははっきり伝えなければ、貸してもらえないことがあり、こういったことが聴覚障害者は気が利かないといったマイナス評価に繋がるが多々ある。また、特に口話教育を受けて

頼みごとをするスキル

- ステップ1 相手の顔を見る。
- ステップ2 相手にして欲しいことを正確に話す。
- ステップ3 そうしてもらえるとどう感じるか相手に伝える。

図3-13 頼みごとをするスキルにおけるスモールステップ

コミュニケーションをとる時の大事なポイント

- ① 視線
- ② 表情
- ③ 姿勢
- ④ ジェスチャー
- ⑤ 声の大きさ・調子・速さ
- ⑥ 話のなめらかさ
- ⑦ 話の内容や言い方の工夫



きた聴覚障害者は、省略されて伝わる情報を自分なりに再構成し、理解するという癖がついており、これがもとで生じる誤解がトラブルの原因となることが少なくない。「ステップ2 相手にして欲しいことを正確に話す。」は聴覚障害者から健聴者に対する要望として挙げられることが多いものである。

また、コミュニケーションを効果的に行うためのポイントとして示される7つのポイント(図3-14)の視線や表情についても聴覚障害者にとって健聴者は不足している、健聴者にとって障害者は過剰であると感じることが多い。ジェスチャーについても健聴者と聴覚障害者では異なる使い方をするものが多々ある。たとえば「腕を組む」という

図3-14 研修資料

ジェスチャーは、健聴者にとっては話を聞く時には失礼ととられることが多いが、聴覚障害者にとっては、自らの口を閉じる、すなわち、しっかり話を聞くという姿勢の表れとなる。

このように、日本語、日本語文化に則った送信技能の改善を目指すステップ・バイ・ステップ方式の SST 研修は聴覚障害者に馴染まない面があった。そして、このステップ・バイ・ステップ方式の SST 研修をとおして、聴覚障害者と健聴者のコミュニケーションの問題について、改めて考えさせられることとなった。

また、長年、多くの聴覚障害者を雇用してきた試行参加企業から、聴覚障害は一種のコミュニケーション障害であるにも関わらず、それに対する支援方策は手話、要約筆記等に限られ、多くの企業においてはそれすら実施されていない、新たな支援方策として、聴覚障害者に対する SST 研修に取り組むべき、取り組んで欲しいとの話があったことが本取り組みの大きなきっかけとなった（図 3-15）。

2 本事例におけるプログラムの概要

聴覚障害者を取り巻くコミュニケーションの問題を考えるに際し、聴覚障害者と健聴者、聴覚障害者同士であっても生まれ育った環境や受けてきた教育により異なるお互いの文化の違いを理解すること、聴覚障害者を取り巻くさまざまな問題について皆で共有し、さまざまな意見を聞く場を設けること、その上でその問題の解決を図っていくことが必要と考えた。そこで、本事例においては、聴覚障害者を取り巻く問題をまずは顕在化、共有し、そして、その問題についての解決方法を検討していくことをとおして、コミュニケーション等で生じる問題を解決するための問題解決スキルの向上を図っていくことを目的とした。さらに、複数の企業の合同開催とすることにより、仲間との交流、異なる立場の人の意見を聞く場を設けることで、考え方、視野を広げる機会を提供することも目的の 1 つとし、プログラムの構成、実施方法の工夫等を行った（図 3-16）。

（1）プログラムの構成及び実施方法

上記の目的を達成するため、本事例においては、聴覚障害者を雇用する企業の社員を対象とした複数企業の合同開催形式でプログラムを実施し、さらに、実施会場は参加企業等の持ち回りとした。そして、研修と併せて、事業所見学、参加者の意見交換会等を実施した。

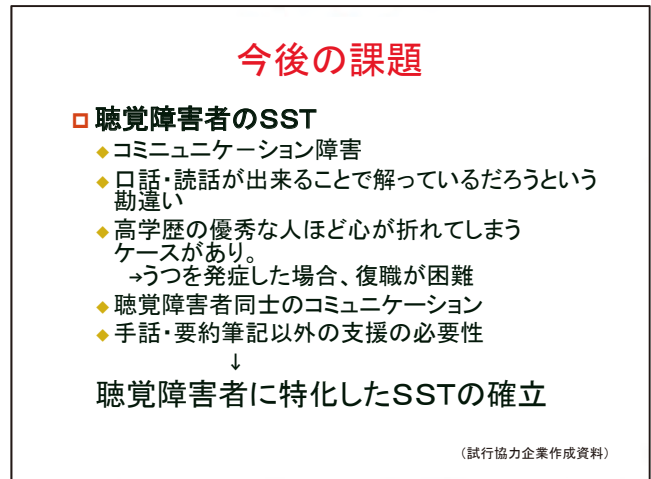


図 3-15 施行協力企業から挙げられた今後の課題

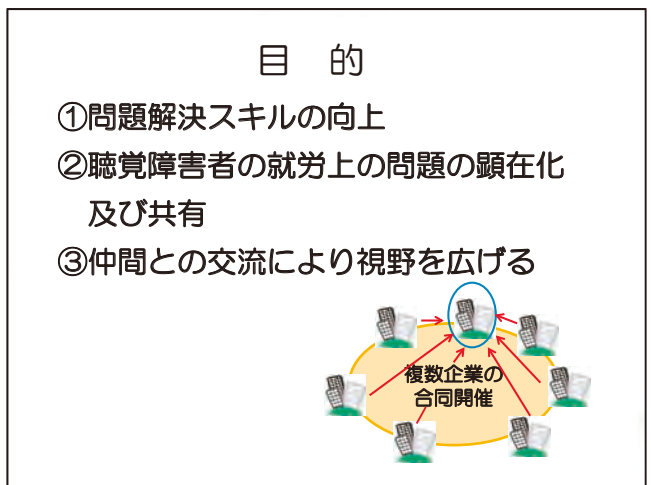


図 3-16 本事例における目的

これまでのプログラムにおいては、障害者社員を対象とした SST 研修ではステップ・バイ・ステップ方式の SST を実施し、支援者社員を対象としたパートナー研修では SST 研修の解説等を行っていた。本事例においては、双方とも問題解決技法（問題解決法）を活用した研修を実施した。問題解決スキルを取り扱ったステップ・バイ・ステップ方式の SST についても問題解決技法とほぼ同様の手順（資料 3-3、資料 3-4 参照）で進めるため、本事例については問題解決スキルを取り扱ったステップ・バイ・ステップ方式の SST を活用したとも言える。本事例においては、聴覚障害者を取り巻く問題の顕在化、共有も目的としていたことから、参加者より問題となっ

ていること、問題と感じていることについて挙げてもらい、その中から優先順位をつけ、各回のテーマとし、グループにおける共通の問題について、メンバー全員でその解決方法を考えていくことにより、考え方の幅を広げ、思考の整理等を行うことで問題解決スキル向上を図っていくことを一番の目的とした。そのため、問題解決の方法を選択した後のステップである実行計画の策定、その実行と振り返りというステップについては今回の研修においては実施しなかった。

対象者については聴覚障害者及び聴覚障害者ととも働く健聴者とし、障害者社員と支援者社員という区分ではなく、上司（以下「指導的社員」という。）と部下（以下「一般社員」という。）という区分とした。参加については、事前登録制とし、企業ごとに毎回の参加者枠を確保してもらい、その枠内であれば登録した人については、誰が参加しても良いようにとしたが、原則、指導的社員と一般社員のペア、もしくは、それぞれ 1 名以上ずつでの参加を条件とした（スポット的な見学参加者については、一般社員、指導的社員の単独参加も可とした）（図 3-17）。参加者の募集は、障害者を雇用する事業主団体の地方支部及びそこに加入する企業の支援者社員を中心に組織された就業支援ネットワークを通じて行った。

プログラムについては、1 回 3 時間とし、平成 27 年 6 月から 11 月にかけて月 1 回、計 6 回、一般社員を対象とした問題解決技法のセッションを第 1 部、指導的社員を対象とした問題解決技法のセッションを第 2 部として実施した。指導的社員については、自身の問題解決技能の向上を図るのみならず、問題解決技法を用いて、一般社員の問題解決を支援できるようになることも目的としたため、第 2 部においては、問題解決技法に係る講義（資料 3-3、3-4）や実習も盛り込んだ（表 3-6、図 3-18）。一般社員については第 1 回から第 4 回は第 1 部終了後、事業所見学等を行い、第 5 回は第 2 部を見学後、指導的社員とともにろうあ会館の見学等を行った。指導的社員については、第 1 部を見学した後、第 2 部の受講となったため、第 5 回のろうあ会館のみの見学となった。

第 1 回では、第 1 部においては一般社員を対象とした問題解決技法を実施し、第 2 部においては、問題解決技法についての講義を実施した。

第 2 回では、第 1 部において、それぞれの職場における「問題」の洗い出しと共有を図り、残りの回で取り扱うテーマを決定した。

指導的社員については、問題解決技法を実施出来るリーダースキ

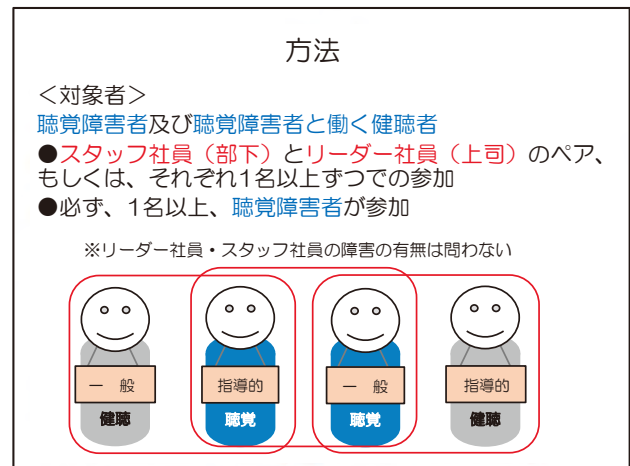


図 3-17 試行の対象者のペアの組み合わせ

表 3-6 実施スケジュール

実施日	実施場所
6月8日（月）	参加企業E
7月6日（月）	参加企業F
8月3日（月）	参加企業G
9月7日（月）	参加企業H
10月5日（月）	ろうあ会館
11月9日（月）	参加企業E

ルを身につけてもらうため、第2部の4回目、5回目、第1部の5回目、6回目ではリーダー、コ・リーダー体験を組み込んだ。

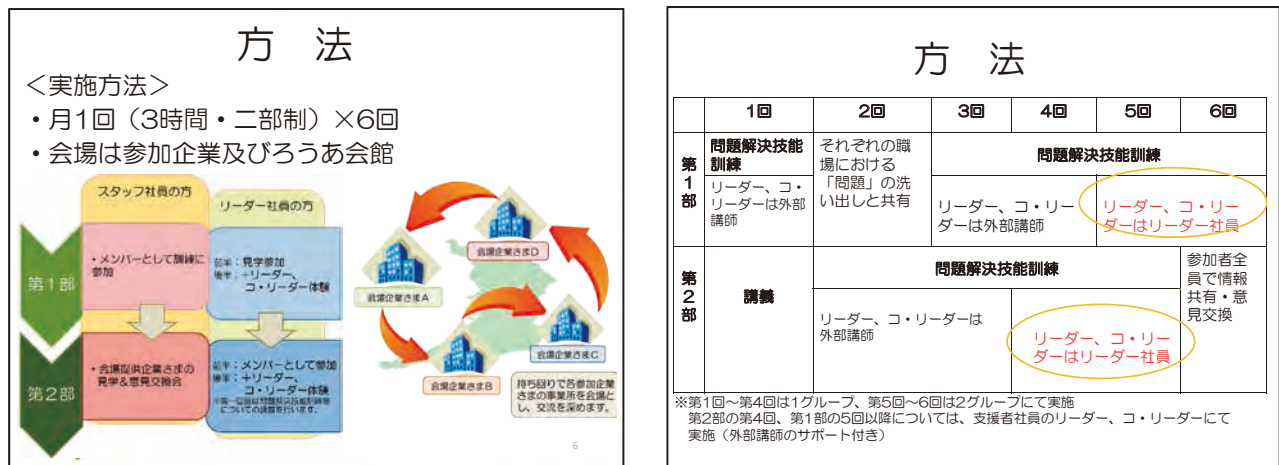


図 3-18 試行の構成及び各回の内容

最終回の第2部においては、問題解決技法についての講義を行った後、参加者全員で情報共有・意見交換を行った（図 3-18）。

（2）効果測定

試行終了約1ヶ月後に参加者に対するアンケート調査を実施し、毎回得られた参加者からの感想等とあわせて効果測定を行った。また、試行に協力いただいた企業の担当者、手話通訳士に対するインタビュー調査も実施した。

イ 指導的社員に対するアンケート

SST研修の効果については、研修の「満足度」「理解しやすさ」、研修で学んだことの「活用度」「活用した効果」の4つの指標による検討が必要とされる。本アンケートにおいては、これらの項目に加え、セミナーを受けたことによる障害者支援に対する意識の変化、研修成果の職場への還元状況、今後のSST研修の活用状況等についての回答を求めた。

SST研修の満足度については、「大変満足」「満足」「どちらとも言えない」「やや不満」「不満」の5段階で評定を求めた。また、研修内容に対する理解度については、「とても理解しやすかった」「理解しやすかった」「どちらとも言えない」「やや理解しにくかった」「理解しにくかった」の5段階で評定を求めた。また、研修中に学んだことで役に立ったことについて、「健聴者とともに働く聴覚障害者が職場で抱える問題（困りごと、悩み等）の理解」「聴覚障害者とともに働く健聴者が職場で抱える問題（困りごと、悩み等）の理解」「視野（物の見方や考え方）を広げる」「問題解決能力の向上」「コミュニケーションスキルの向上」「部下への指導・支援」「その他（自由記述）」の7項目から複数選択による回答を求めた。参加したことにより部下に対する指導・支援への理解や深まりがあったかについては、「あった」「どちらとも言えない」「なかった」の3項目から選択を求め、「あった」と回答した者については具体的な変化についての記述を求めた。

今回の研修で実施した「問題解決技法」の日常生活における活用状況について、「活用した」「まだ活用していないが、近い将来活用を予定している」「活用の予定はない」からの回答を求め、「活用した」「まだ活用していないが近い将来活用を予定している」を選択した者については具体的な活用の状況もしくは予定につ

いての記述による回答を求めた。また、活用した時の効果については、「あった」「どちらとも言えない」「なかった」から選択を求め、「あった」と回答した者については、具体的な効果について記述による回答を求めた。活用していない（できない）理由については、「活用する場面がない（なかった）」「活用する時間がない（なかった）」「活用したいがその方法や手順がわからない（わからなかった）」「考え方は参考になるが、すぐには活用できない」「活用する価値を感じない（感じなかった）」「その他（自由記述）」より複数選択による回答を求めた。研修の内容を社内で伝えたり、成果を還元できたかという設問については、「はい」「いいえ」のうちから選択を求め、「いいえ」と回答した者については、その理由を「機会がなかった」「時間がなかった」「内容を十分理解できていなかった」「自信がなかった」「その価値を感じなかった」「その他（自由記述）」から複数選択による回答を求めた。

ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの今後の実施の是非について、「実施した方が良い」「どちらでも良い」「実施しない方が良い」からの選択を求め、その理由について記述による回答を求めた。また、研修で実施した問題解決技法の、社内における実施について、「実施した方が良い」「どちらとも言えない」「実施しない方が良い」「すでに実施した」からの選択を求め、その理由について記述を求めた。

最後に本研修についての意見や要望について自由記述にて回答を求め、障害者の就労支援の経験年数について記入を求めた。

ロ 一般社員に対するアンケート

研修の「満足度」「理解しやすさ」「活用度」「活用した効果」「研修の有用度」について、指導的社員に対するアンケートと同様の形で実施するとともに、SST研修に対する意見や要望について自由記述形式の回答を求めた。

研修参加の満足度については、「大変満足」「満足」「どちらとも言えない」「やや不満」「不満」の5段階で評定を求めた。また、研修内容の理解のしやすさについては、「とても理解しやすかった」「理解しやすかった」「どちらとも言えない」「やや理解しにくかった」「理解しにくかった」から選択を求めた。研修がどのようなことに役立つかについては、「健聴者とともに働く聴覚障害者が職場で抱える問題（困りごと、悩み等）の理解」「聴覚障害者とともに働く健聴者が職場で抱える問題（困りごと、悩み等）の理解」「視野（物の見方や考え方）を広げる」「問題解決能力の向上」「コミュニケーションスキルの向上」「部下への指導・支援」「その他（自由記述）」から選択を求めた。問題解決技法の日常生活における活用状況について、「活用した」「まだ活用していないが近い将来活用を予定している」「活用の予定はない」の中から選択を求め、「活用した」「まだ活用していないが、近い将来活用を予定している」と回答した者には具体的な活用の状況もしくは予定について記述による回答を求めた。「活用した」と回答した者には、活用した時の効果の有無について「あった」「どちらとも言えない」「なかった」から選択を求め、効果が「あった」と回答した者については、具体的な効果について記述を求めた。「活用していない（できない）」と回答した者には、活用していない（できない）理由を「活用する場面がない（なかった）」「活用する時間がない（なかった）」「活用したいがその方法や手順がよくわからない（わからなかった）」「考え方は参考になるが、すぐには活用できない」「活用する価値を感じない（感じなかった）」「その他（自由記述）」にて複数選択による回答を求めた。

また、研修の内容について、成果を還元したかについて、「はい」「いいえ」のうちから選択を求め、「いいえ」と回答した場合、その理由を「機会がなかった」「時間がなかった」「内容を十分理解できていなかった」「自信がなかった」「その価値を感じなかった」「その他（自由記述）」から複数選択による回答を求めた。

今回の研修について、今後も実施した方が良いと思うか、という設問においては、「実施した方がよい」「ど

ちらとも言えない」「実施しない方がよい」から選択を求め、その理由についても記述を求めた。セミナーで実施した問題解決技法について、社内にて実施した方がよいと思うかについても、「実施した方がよい」「どちらとも言えない」「実施しない方がよい」「すでに実施した」から選択を求め、その理由について記述を求めた。

最後に、本研修についての意見や要望について記述を求めた。

3 実施結果

(1) 参加状況

参加登録企業数、社員数と各回の参加企業及び参加者数については図 3-19 のとおりである。

一般社員及び指導的社員各 1 名以上での参加企業は 7 社、このほか、指導的社員や管理職のみの参加が 4 社あった。

登録社員数は、一般社員については 31 名、うち聴覚障害者は 23 名、その他の障害者は 4 名、健常者 4 名、指導的社員については聴覚障害者 10 名、その他の障害者 1 名、健常者 26 名であった。

各回の参加企業数は 5～7 社、参加者は 22 名～29 名であった。第 1 回から第 4 回については毎回異なる事業所を会場として実施し、会場提供企業からのスポット的な参加者もあったため、若干多くなっていた。第 5 回についてはろうあ会館、第 6 回については、第 1 回と同様の会場にて実施しているため、開催企業からのスポット的な参加者がなかったため、他の回より若干少ない参加者となった。

参加企業のうち 2 社については、第 1 回目に参加してから、残りの回への参加を決定することだったが、第 1 回目受講後、すぐに残りの回への参加申込みがあり、また、各企業とも業務都合等以外での欠席はなかった。

(2) 参加者の感想

全 6 回の参加者から得られた感想には、本取り組みの目的に関することが多く見られた。

「聴覚障害者の就労上の問題の顕在化と共有」に関することとしては、自身と同じような悩みを他者も抱えていることや多くの人が共通した悩みを抱えていること、聴覚障害者は健聴者、健聴者は聴覚障害者の今まで気がつかなかった悩み等に気づくことができたといった感想が数多く述べられていた（図 3-20）。

「視野を広げる」については、問題へ取り組む時の考え方、姿勢、あるいは問題解決方法に関することと

結果						
参加エントリー社員数（参加エントリー企業 7 社）						
	健常者	障害者		計		
		聴覚障害	その他の障害			
一般社員	4	23	4	31		
指導的社員	26	10	1	37		
計	30	33	5	68		

※スタッフ社員またはリーダー社員単独での参加企業（4社）は含まず

各回の参加企業数及び参加者人数									
		第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	計	(人数)
参加人数	一般社員	15	17	14	13	11	11	68	31
	指導的社員	14	12	13	13	10	11	68	37
参加企業数		6	6	6	7	5	5	7	

※参加回数 6回=4社、5回=2社、1回=1社
第1回目と第6回は同一企業を会場として実施、第5回はろうあ会館で実施

図 3-19 各回の参加人数及び参加企業数

～参加者の感想～

- みなさんが同じような課題をもたれていることが分かったこと、聴覚障害者の方が普段抱えておられる悩み等を聞いたことが素直に自分のためになった。
- 今まで1人で悩んできたことが、テーマとしてたくさん出ていた。
- 自分では気がつかない人の困りごとに気づくことができた。
- 自分と同じような問題を皆さんが抱えてことがわかった。
- 普段ちょっとしたすれ違いとかその程度と思っていたが、聴覚障害者の方が真剣に悩んでいたこと、それがこういう場で話し合えて良かった。
- 健常者の人も悩んでいることがよく分かった。

目的 1 問題の顕在化と共有

図 3-20 参加者の感想

ともに、相手の考えや気持ちに関する感想が多く述べられていた（図 3-21、図 3-22）。

「問題解決スキルの向上」については、直接、感想から見て取ることはできないが、「（職場の問題について）問題解決技法を使っていきたい」「リーダースキルをアップして、社内で活用していきたい」といった問題解決スキルの活用への意欲に関する感想が数多く語られていた。そのほか、問題解決に際し、相手の気持ちを理解し、あるいは助け合いの気持ちを持って、コミュニケーションをとって取り組みたいといった問題解決の第一歩となる問題解決に取り組む姿勢に関する感想も多々見られた（図 3-23）。

～参加者の感想～

- いろいろな会社の人のいろいろな意見を聞いて参考になった。
- 会社により、人により異なる対応を知ることができて良かった。
- 自分では思いつかなかったこと（解決策）を聞いて良かった。びっくりした。
- トラブルが起こった時の対応法はいろいろあると思った。
- 職場見学をして、職場ごとの工夫を見ることができて良かった。

目的3 視野を広げる①

図 3-21 参加者の感想

～参加者の感想～

- 問題が起きると自分のことしか見えなくなるので、相手の気持ちを知った時はびっくりした。
- 相手が自分の気持ちを理解しようと努力しているのを知ったので、ためになった。
- 皆さんが仕事をしている時に、いろいろなことを考えていることを知り、感動した。
- 教える立場は大変な思い、教わる立場も頑張っ
て覚えようという気持ちがわかった。

目的3 視野を広げる②

図 3-22 参加者の感想

～参加者の感想～

- 職場でいろいろ仕事のミスとかいろいろあるので、問題解決法を使っていきたい。
- 相手の意見を引き出すリーダースキルをアップして、社内で活用していきたい。
- 聴覚障害者の人が話しやすい環境作りができるように、余裕を持って仕事をしていきたい。
- 色々な事を助け合うという気持ちでやっていきたい。
- 相手の立場の気持ちを理解し、努力していきたい。
- お互いに理解しあうことが大切。言葉の壁はあっても頑張
ってコミュニケーションをとっていきたい。

目的2 問題解決スキルの向上

図 3-23 参加者の感想

（3）アンケート結果

研修終了後に、研修に参加した一般社員及びメンバー社員に対して終了時アンケートを実施した。終了時アンケートでは、研修の参加状況、研修についての満足度、理解のしやすさ、研修の役立った点、学んだことの活用の有無、成果の社内への還元の有無、今後のセミナー実施の意向等について、選択式の回答及び自由記述による回答を求めた。

イ 一般社員

研修に参加した一般社員 29 名から、終了時アンケートの回答が得られた。研修の参加状況を参加回数ごとに見てみると、最も多かったのは1回のみ参加者であり（45.5%）、他の参加回数では人数に大きな差は見られなかった（図 3-24）。研修の満足度については、全体の 13.8%の参加者が「大変満足」、58.6%の参加者が「満足」と回答しており、あわせて 72.4%の参加者から肯定的な回答が見られた（図 3-25）。

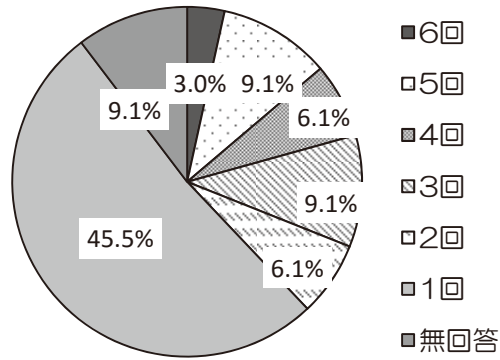


図3-24 参加回数ごとのメンバー社員の割合

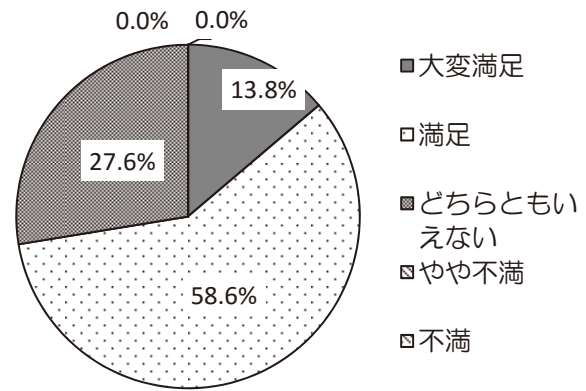


図3-25 研修の満足度

研修の理解のしやすさについて、「とても理解しやすかった」(6.9%)「理解しやすかった」(69.0%)と肯定的な回答をしていた参加者はあわせて75.9%あった(図3-26)。研修がどのようなことに役立ったかを、複数回答にて尋ねた設問においては、「健聴者とともに働く聴覚障害者が職場で抱える問題の理解」(69.0%)「聴覚障害者とともに働く健聴者が職場で抱える問題の理解」(58.6%)「視野を広げる」(41.4%)等の回答が多く見られた(図3-27)。

研修で実施した問題解決技法の日常生活における活用については、「活用した」(29.6%)「近い将来活用を予定している」(33.3%)等の、活用に前向きな回答があわせて62.9%あった(図3-28)。具体的な活用の例として、「健常者との会話が口で分からないから筆談ボードを使った」「(聴覚障害者との話し合いの際)必ず決まった内容を再確認するようにしている」等の回答が見られた。また、「活用した」と回答した8名の参加者のうち7名から、活用時の効果が「あった」との回答が得られた(図3-29)。具体的には、「スムーズに上司とコミュニケーションが取れた」「筆談にして前より理解してもらえた」との効果が報告されていた。活用していない、あるいはできない理由(複数回答)については、「考え方は参考になるが、すぐには活用できない」(70.0%)「活用したいがその方法や手順が分からない」(40.0%)との回答が多く見られた(図3-30)。

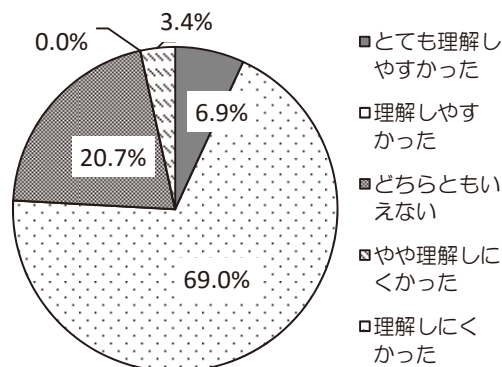


図3-26 研修の理解のしやすさ

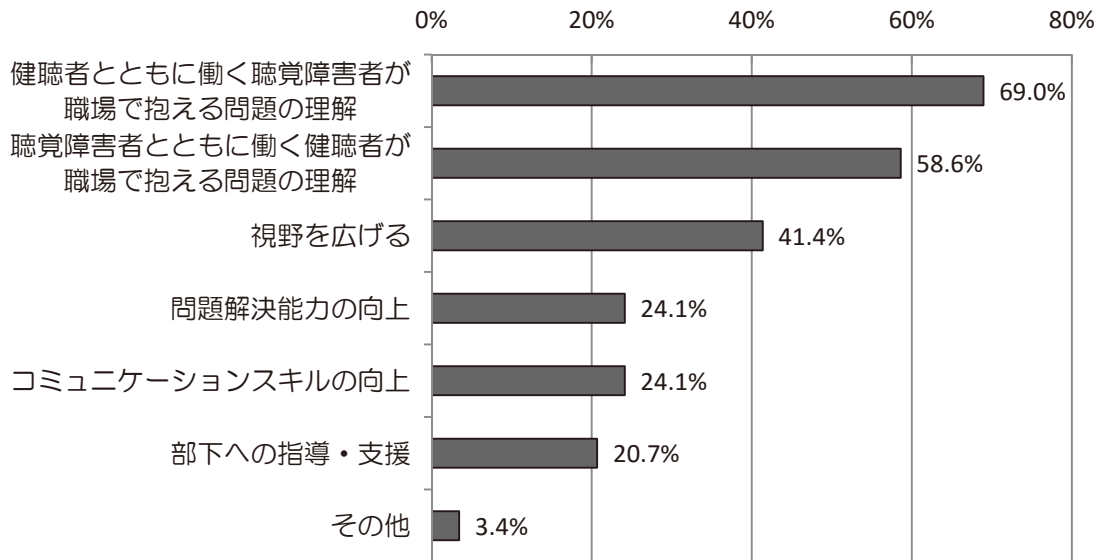


図3-27 研修の役立った点

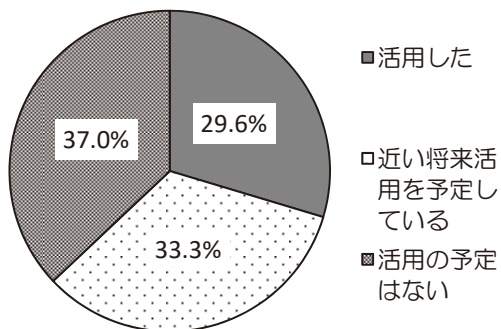


図3-28 研修内容の活用の有無

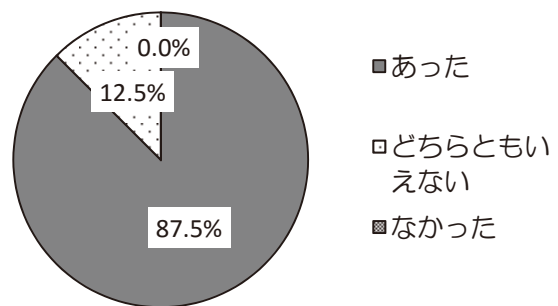


図3-29 活用時の効果の有無

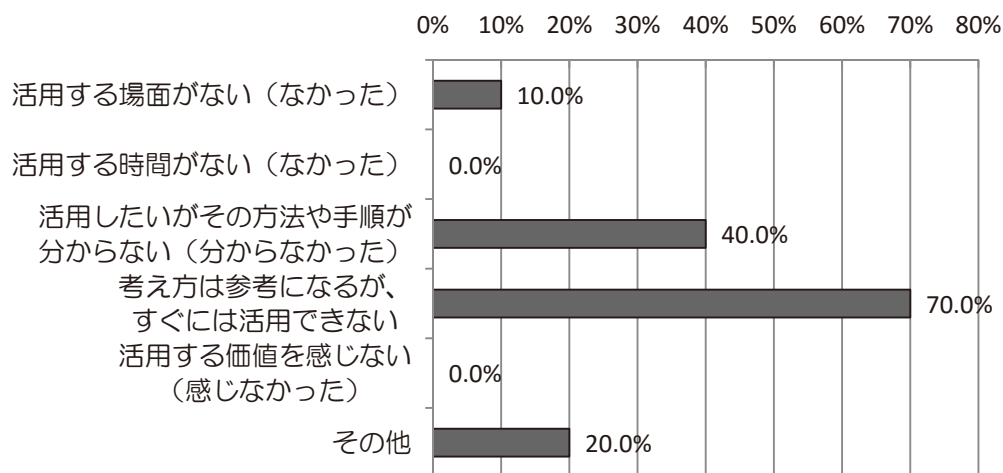


図3-30 活用していない（できない）理由

研修で得られた成果の還元の有無については、全体の 51.7%の参加者から「はい（還元した）」との回答が得られた（図 3-31）。還元できなかった理由については、「機会がなかった」（35.7%）「内容を十分に理解できていなかった」（28.6%）等の回答が見られた（図 3-32）。

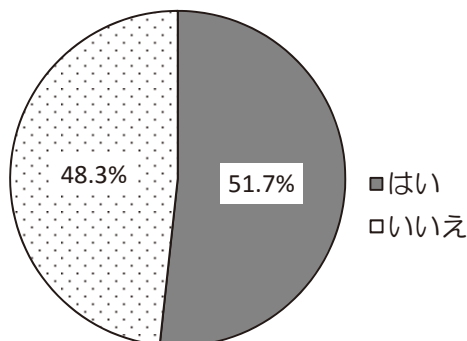


図3-31 研修成果の還元の有無

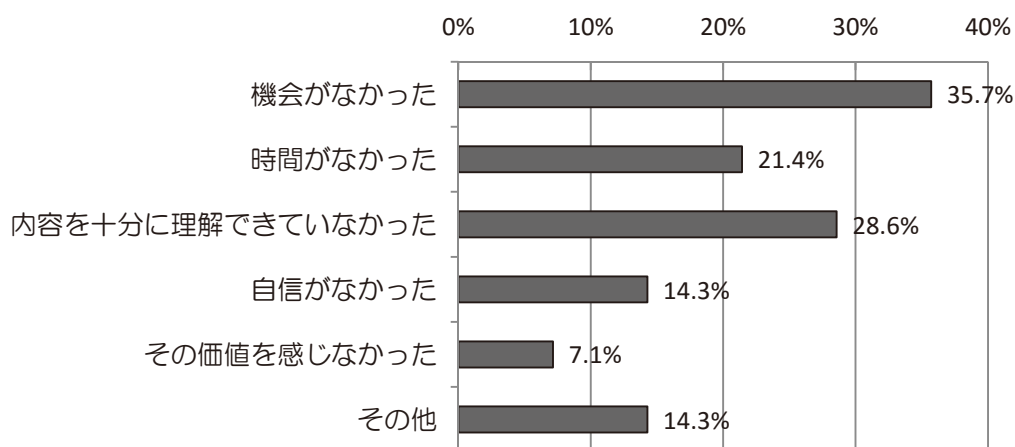


図3-32 還元しなかった（できなかった）理由

今後のこととして、今回の研修を今後実施すべきか、という設問については、72.4%の参加者から「実施した方がよい」との回答が得られた（図 3-33）。その理由としては、「問題解決技法のスキルアップだけではなく、それぞれの立場の気持ちや考え方、表現の仕方等の勉強になる」や、「社外や多数の考え方（意見）に触れることで、自分の中の「問題解決力」を養うことにも役立つのではないか」との意見が挙げられていた。今回の研修における問題解決技法を、社内においても実施すべきか、という設問については、65.5%の参加者から、「実施した方がよい」との回答が得られた（図 3-34）。具体的な理由としては、「『社内におけるコミュニケーションの食い違い』の実情を一番よく把握できているのは、その会社の人間だと思ふから」や、「健聴者と聴覚障害者の文化または違いが分かり、お互いのことが分かり合える」等の意見が見られた。最後に研修についての意見や要望について、自由記述にて回答を求めたところ、「意見が出しやすかった」「お互いに向き合って話をする心の強さと、「伝わりやすさ」をみんなで考えることが大切であると学んだ」等の感想が見られた。中には、「参加者が（毎回）変わるのか、全回同じ参加者なのか、どちらかにするなど、内容も

もっと濃くしていけば」という意見や、「聴覚、健常の人のコミュニケーションを深めるにも、もっと時間をかけて勉強したい」という意見も見られたことから、1 回限りのスポット的な参加者と、複数回継続しての参加者との間にあるニーズのギャップが課題として挙げられる。

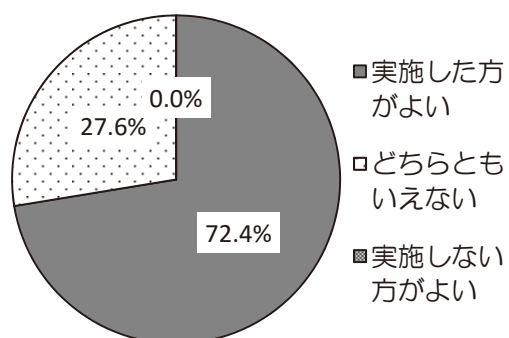


図3-33 今後の研修の実施の是非

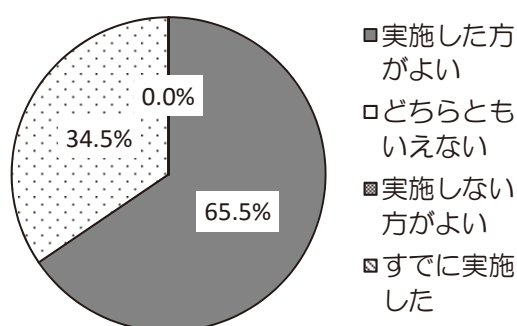


図3-34 社内における研修実施の是非

ロ 指導的社員

研修に参加した指導的社員 33 名から、終了時アンケートの回答が得られた。研修の参加状況を見ると、一般社員同様、1 回のみ参加者が最も多く、60.6%あり、その他の参加回数では参加者の割合に大きな差は見られなかった(図 3-35)。研修の満足度について把握したところ、「大変満足」と回答した参加者は 15.2%、「満足」と回答した参加者は 63.6%あり、あわせて 78.8%の参加者から肯定的な回答が見られた(図 3-36)。

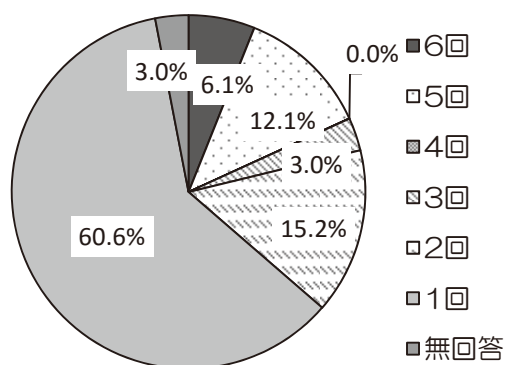


図3-35 参加回数ごとの参加者の割合

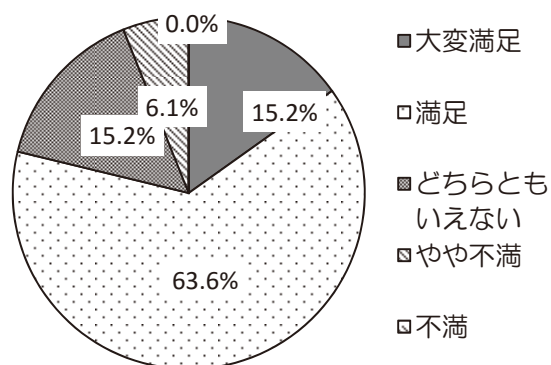


図3-36 研修の満足度

研修がどのようなことに役立ったかについての設問においては、一般社員同様、「健聴者とともに働く聴覚障害者が職場で抱える問題の理解」(61.3%)「聴覚障害者とともに働く健聴者が職場で抱える問題の理解」(61.3%)、「視野を広げる」(35.5%)等の回答が多く見られた(図 3-37)。研修の理解のしやすさについては、とても理解しやすかった(18.2%)「理解しやすかった」(63.6%)と肯定的な回答をしていた参加者はあわせて 81.8%あった(図 3-38)。また、研修による部下に対する指導、支援への理解の深まりが「あった」

と回答した者は、全体の 43.8%であった (図 3-39)。具体的な回答を求めたところ、「相手目線になって指導、支援することの大切さを学ぶことができた」「職場で抱える問題について皆で話し合う機会が増えたことで、メンバーが困っていることを提示する回数が増えた」という意見が見られた。

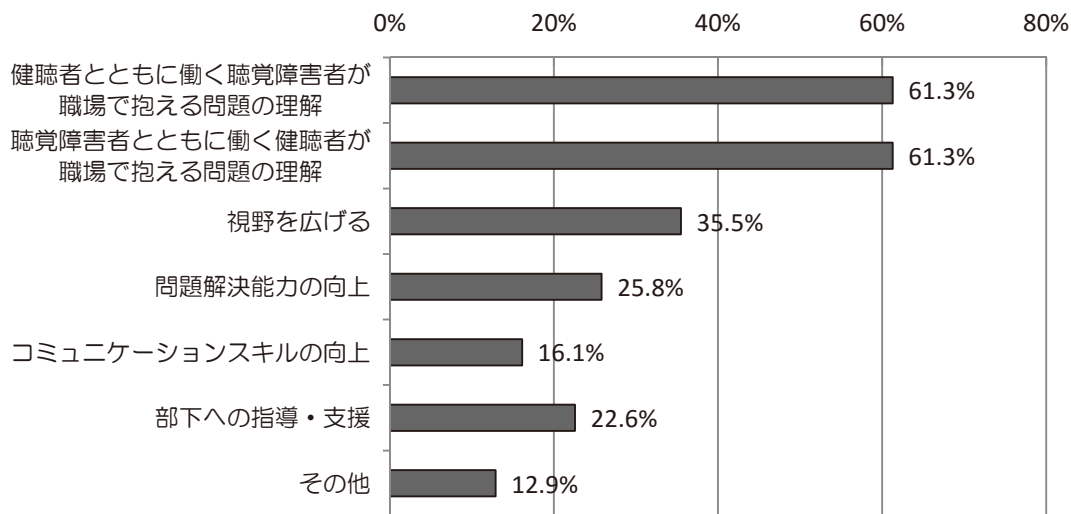
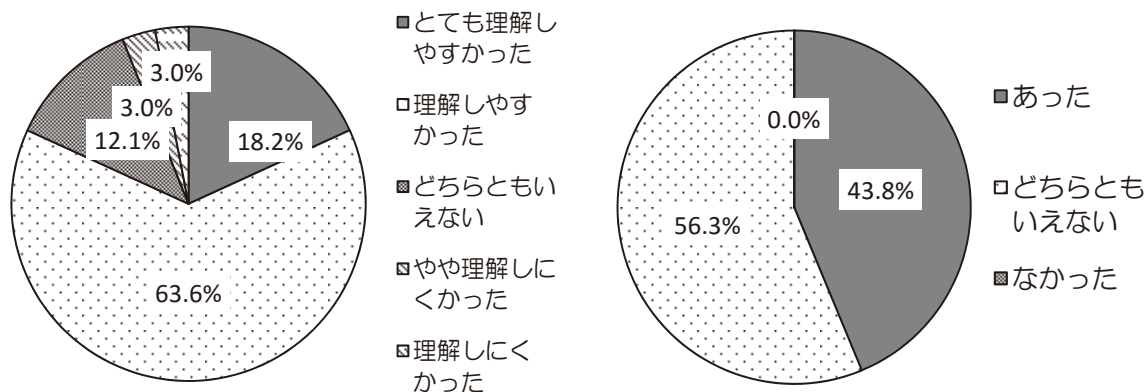


図3-37 研修の役立った点



研修内容の活用状況についての設問では、「活用した」(34.4%)「近い将来活用を予定している」(37.5%)との、活用に対して前向きな意見が全体の 71.9%から得られた (図 3-40)。具体的な活用状況として、「職場全員参加の改善活動を実施している」「聴覚障害者以外のメンバーとのコミュニケーションで感じることにについて話し合った」等の意見が見られた。また、「活用した」と回答した参加者のうち、7名の参加者(63.6%)から、活用した際の効果が「あった」と回答した (図 3-41)。具体的な効果としては、「他の部署からの応援者も交えて話し合い、協力していただいて、(中略)作業がスリム化した」「(業務のミスの)再発防止案として、手話や筆談でコミュニケーションをとることができた」等の効果が挙げられていた。また、活用していない(できない)理由については、「考え方は参考になるが、すぐには活用できない」(66.7%)という意見が最も多く挙げられていた (図 3-42)。

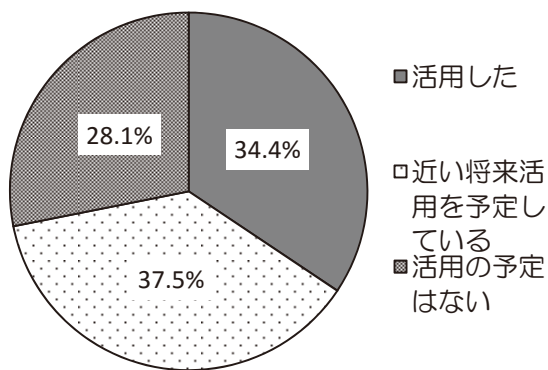


図3-40 研修内容の活用の有無

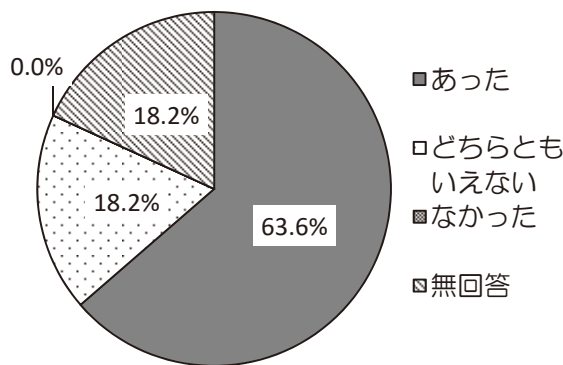


図3-41 活用時の効果の有無

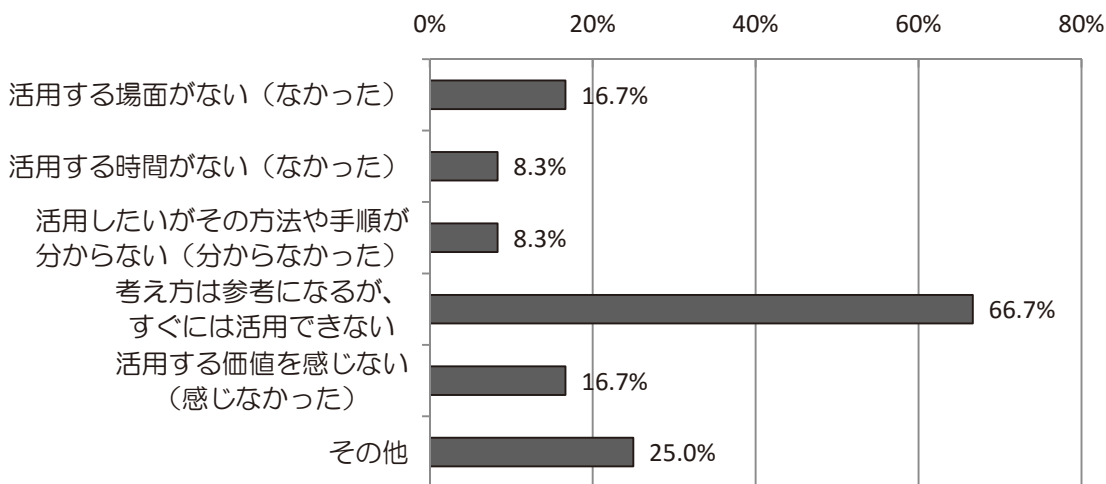


図3-42 活用していない（できない）理由

研修で得た成果の還元の有無については、60%の参加者が「はい（還元した）」と回答していた（図 3-43）。還元していない理由には、「機会がなかった」という回答が最も多く挙げられていた（図 3-44）。

今後のこととして、今回の研修を今後実施すべきか、という設問では、全体の 51.6%が「実施した方が良い」と回答していた（図 3-45）。回答の理由として挙げられていたものについて、「他社の障害者の方の意見を知ることができ、共有することができる」という意見や、「誤ったものの見方や考え方に接することができ、いい経験になる」という意見が見られた。また、「どちらとも言えない」と回答した者の理由には、「とぎれとぎれでのセミナーは分かりにくかった」という意見も見られた。問題解決技法の社内での実施の是非については、58.6%の参加者が「実施した方が良い」と回答していた（図 3-46）。その理由として、「メンバーの技能向上と職場改善の活性化につながる」「考える力が身につく、相手に分かり易いように説明する力も身につく」等の回答が挙げられていた。中には、「障害に関係なく行うべき」という意見も見られた。研修についての意見や要望について回答を求めたところ、「内容は違っていても、同じような状況で困っているので、そのことに対してもっと深く掘り下げた方が良かった」や、「より多くの方がリーダー、コ・リーダーを体験できれば良いと思う」という要望が挙げられていた。1 回のみスポット的な参加者が多かったことに対して、いかに当該の問題について深く取り扱い、解決にまで導くかが課題として挙げられる。

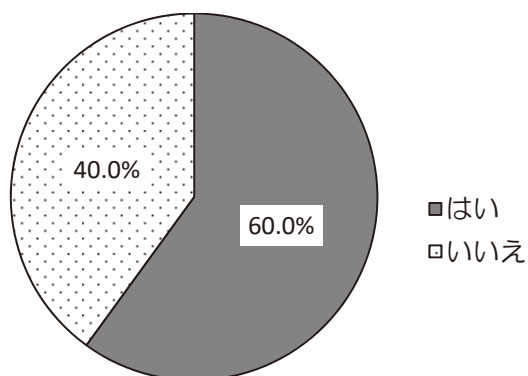


図3-43 研修成果の還元の有無

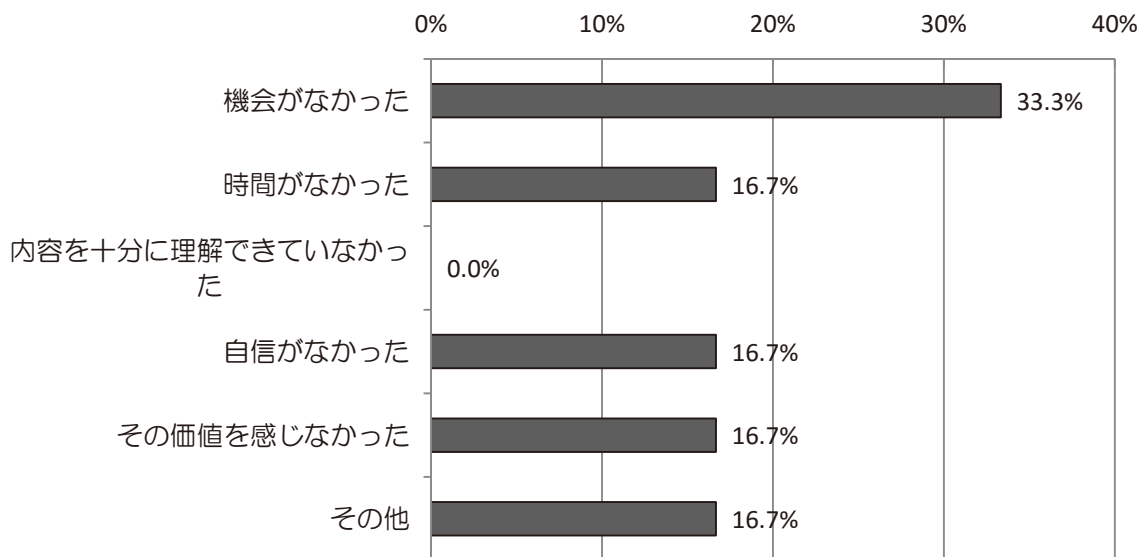


図3-44 活用できていない理由

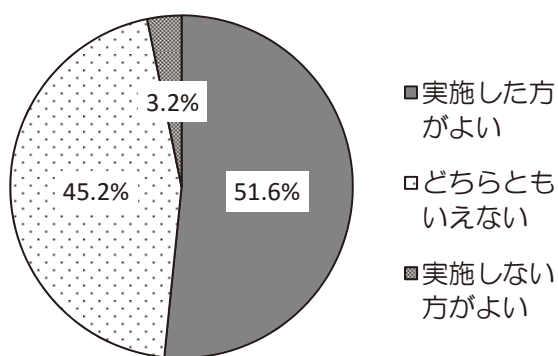


図3-45 今後の研修の実施の是非

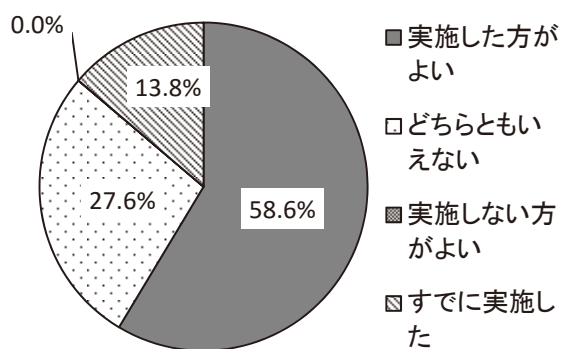


図3-46 社内における研修実施の是非

(4) インタビュー調査

イ 事業主に対するインタビュー調査

訪問、または、電話にて試行参加の窓口となってくれた企業の担当者等に対するインタビュー調査を実施した。

本取り組みについては、全ての担当者から概ね好意的な評価が得られた。特に、障害者社員を外部の研修に出席させる機会が得られたこと、聴覚障害者の問題について改めて考える機会を持つことができたことについての評価は高く、継続実施や新たな企画での実施に対する要望も挙げられていた。

参加した社員の変化としては、行き詰まりを感じていた社員が前向きに問題に取り組めるようになった、明るくなった、自信を持って社内でも発言するようになったといった意見が聞かれていた反面、変化を期待して送り出した指導的社員は、研修と職場は別という考えで参加にも消極的だったといった話も聞かれた。

また、社員の意外な一面を知ることができた、聴覚障害者とのコミュニケーションについては情報保障だけでなく、相手の話を聞く、そのための時間をきちんと確保することが大切だと思った、今回の取り組みを無駄にしないよう社内でも問題解決技法を活用していきたいといった感想も聞かれた。さらにある企業では、問題が起こった時、以前は個人の問題としてとらえていたことに対して、職場全体の問題として、問題解決技法を使って、アイデアを出し合い、解決に向けた取り組みを行っていたという話も聞かれた（図 3-47）。

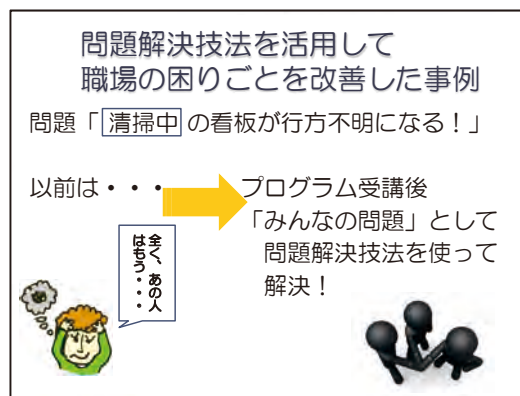


図 3-47 問題解決技法の活用の事例

ロ 手話通訳士等に対するインタビュー調査

以下、インタビュー調査で得られた意見等について記載する。

・これまで取り扱われることの少なかった聴覚障害者の問題について取り扱ただけでも価値がある。発達障害者、精神障害者についての問題については、さまざまな場で取り扱われ、支援策が講じられているが、聴覚障害者の問題については置き去りにされている感がある。十年以上前に実施された聴覚障害者に対するインタビュー調査で指摘されていた問題は、今も全く改善されていない。今回の取り組みをきっかけに、聴覚障害者の問題について、考え、改善していくきっかけとなって欲しい。

・聴覚障害者は単に耳が聞こえないという問題だけでなく、それに起因するさまざまな問題がある。情報が少ないことにより考え方が狭くなる、選択肢が少ない、柔軟性に欠くといった物の見方、考え方に関する問題や一般常識が十分獲得できていないがために健聴者からすると非常識ととられる行動をとってしまうことがある。こういった問題の改善に向けたアプローチ方法として、問題解決技法は有効だと考える。また、聴覚障害者と健聴者の違いについて、互いに理解する上でも役立つ方法だと思う。

・聴覚障害者の抱えている問題について、改めて健聴者に知ってもらうきっかけになったとともに、聴覚障害者自身も変わらなければならないことを意識してもらったきっかけになったと思う。

・参加者のみならず、講師もどんどん変わっていくのを感じ、継続した研修の実施の効果を感じた。こういった研修を今後も継続して実施して欲しい。

・問題をどのように取り上げ、ともに解決していけば良いか、自分にとっても良い勉強になった。

4 まとめ

参加者から得られた感想等からは、問題解決技法を用いたプログラムの実施により、本取り組みにおける3つの目的のうち、聴覚障害者の就労上の問題についての顕在化と共有、考え方の幅、視野を広げることについては一定程度達成できたものと考えられる。

問題を解決していく上においては、問題を顕在化し、特定することがまず第一歩となるが、この顕在化という作業が職場においてはきちんとなされないことがしばしばある。問題が起こっても個人の問題として抱え込んでしまっていたり、きっかけや時間が持たないがために他人に伝えることができなかったりということは誰にでもあることであるが、聴覚障害者の場合、特にこういったことは少なくない。職場において、一人孤立し、問題を抱えて悩み、うつ病等を発症してしまう人もいる。自身の抱える問題について言葉にして伝え、また、他者が抱える問題について知る機会が得ることができたこと、伝えて良いのだと知って貰えたことは、今回の取り組みの大きな成果と考える。

また、聴覚障害者の課題としてよく指摘されることに、思い込みやこだわりが強い、被害的、偏った考え方をしがち、自己なりの考え、やり方に固執しがちといった発達障害と同じような課題が多々あるが、これについては情報不足という共通の原因がある。聴覚障害者は、音声情報を得ることが難しく、また、日本語自体の理解が不十分で文章の読み書きが困難な人もおり、日常生活から得られる情報量は圧倒的に不足している。手話通訳等を介した会話では、情報の即時性といった面で大きな課題があり、さらに、多方向から多くの人の意見が飛び交うような議論型の会話については対応が難しい。こういった情報受信の問題は、物の見方や考え方の広がりやを阻害し、思いこみやこだわりといった情報処理上の問題を生じることがある。また、情報量の圧倒的不足に加え、聴覚障害者が使う日本手話と健聴者が使う日本語、日本語対应手話は異なる言語であり、文化や習慣にも異なる面があるため、受け取った情報が互いに誤って解釈されるということも少なくない。その結果、送信段階、コミュニケーション面でのさまざまな問題が生じることになる(図3-48、図3-49)。この問題を取り扱うに際し、最後の送信段階にばかり目を向けてしまうことがあるが、受信、処理の段階の改善なくして、その問題の解決はあり得ない。受信段階の問題については、環境調整により乗り越えるべき問題であり、各職場における周囲の理解・配慮が必要となる。そこで、今回は処理技能へのアプローチを行うため、問題解決技法を実施したが、参加者の感想からは少なくとも考え方、視野を広げるといった効果は得られたと考える。

問題解決スキルの向上ということについては、職場での活用状況等を確認しなければ効果の有無について

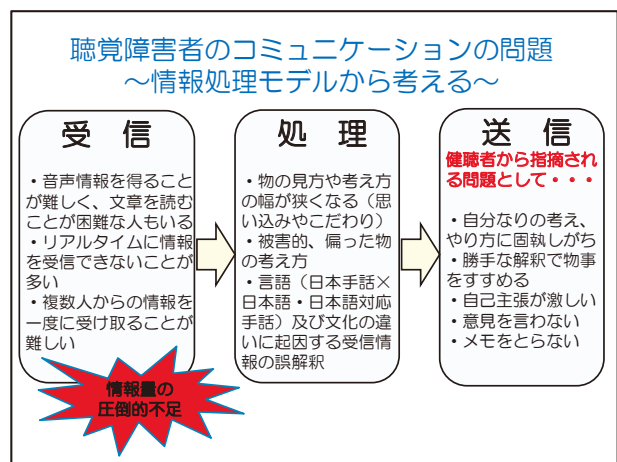


図 3-48 情報処理モデルから見た
コミュニケーション上の問題

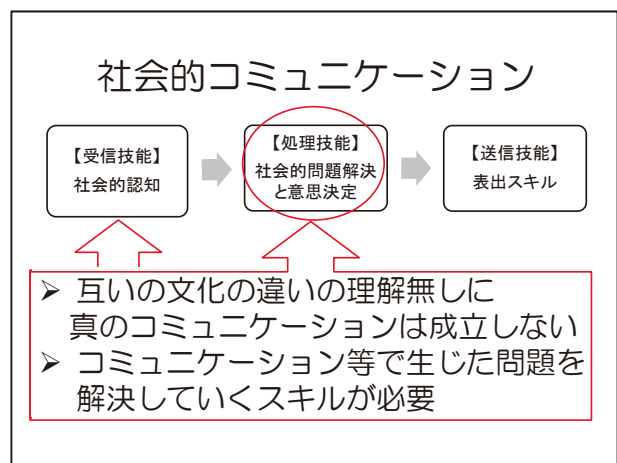


図 3-49 文化の違いに伴う処理技能の問題

の判断はできないが、少なくとも問題解決への前向きな姿勢、意欲といったものを多くの感想から見て取ることができる。

問題解決技法でいう問題とは、「理想と現実のギャップ」を指し、決してネガティブなものではない。個人や組織には理想、目標があり、そこには必ず問題がある。その問題の解決に向け、問題解決技法の活用は有効な方法であるのみならず、人材育成にも大きな効果をもたらすものとする。

技能:問題解決

解説：誰もが問題にぶつかったことがあると思います。その問題は、大きなものであったり小さなものであったりしますし、職場に限らずどんな環境においても生じるものです。問題に対して手順を踏んで処理する方法を身につけることは、仕事を維持し優秀な成績をおさめるためだけでなく、世の中でうまくやっていくのに必要とされる重要な技能のひとつです。

技能のステップ：

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. 最後の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。

ロールプレイ場面の例：

1. あなたは頻繁に遅刻をするために、ずっと仮採用のままである。
2. あなたは自分でもやりたいと思っていた仕事をたのまれていたが、毎週行っている診療の予約と時間が重なってしまった。
3. あなたは、カフェテリアの保守係として仕事をしている。しかし、あなたの仕事は遅すぎるのであなたの生産性を改善させる方法を考えるようにと、上司に言われた。

この技能を教えるときに注意すること：

1. この技能はやや複雑であり、ほかの技能と比べて学習するのに時間もかかるため、ほかの技能とは異なった形で教えます。すなわち、各参加者が個々にロールプレイを行う代わりに、リーダーがグループ全体に対してあるシナリオを提示し、それから参加者が一緒にこの技能のステップをうまくこなせるように援助します。この形式で技能を教えることには2つの役割があります。(a) この方法によって、全ての参加者が無関心ではいられないし無関係でもいられない。(b) 参加者に、共通の目標に向かってみんなで一緒に努力をしたいという経験をしてもらえる(この経験をするためには、既に学んだほかの技能を使う必要があります)。
2. ステップ2では、可能な解決案のリストを作成することになっています。このステップを行っている間、すべてのアイデアについて良い悪いの判断を加えずに出すことの重要性を強調する必要があります。この方法をブレインストーミング法といいます。
3. この技能を教えるときには、「問題解決ワークシート」が役に立つでしょう。

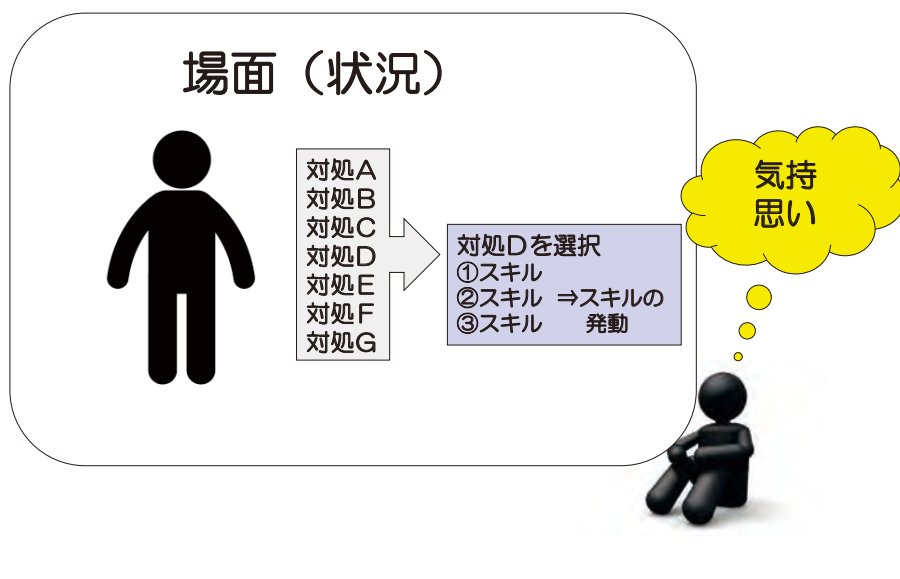
(アラン・Sベラック(著)「わかりやすいSSTステップガイド下巻」より抜粋)

ジョブコミュニケーション・ スキルアップセミナー

大阪保健医療大学 保健医療学部
リハビリテーション学科 作業療法学専攻
足立 一

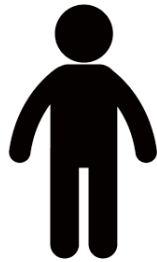
1

ソーシャルスキル活用の構造図



昨年のSSTでは・・・
ステップバイステップ方式のSST

場面（状況）



- 対処A
- 対処B
- 対処C
- 対処D
- 対処E
- 対処F
- 対処G

- 対処Aを選択
- ①スキル
 - ②スキル ⇒スキルの発動
 - ③スキル

気持ち



場面：清掃作業の準備中、備品がなくなった。
(状況) リーダー社員へ補充を頼みたい！



- 肯定的な気持ちを伝える
- 相手の話に耳を傾ける
- 質問する
- 頼む
- 折り合いをつける
- 不快な感情を伝えるなど・・・

頼む

- ①相手の顔を見る
- ②相手にしてほしいことを正確に話す
- ③そうしてもらえるとどう感じるか伝える。

感想



問題解決のスキルは？

場面（状況）



対処A
対処B
対処C
対処D
対処E
対処F
対処G



対処Dを選択
①スキル
②スキル ⇒スキルの
③スキル 発動

気持ち
思い



場面（状況）

突然の配置転換、お世話になった上司からの依頼で、本意ではないが、期待には応えたい。しかし、新しい職場は、段取りが悪く、無駄な業務が多いように思える。新しい上司は、変化を嫌い私とはよく意見がぶつかる。同僚は親切だが、どうも馴染めない・・・

新しい上司とは
気が合わない・・・

仕事は続けたい、
役に立ちたい！

なんだか孤独・・・



新しい職場のやり方には疑問があり、提案すると上司と意見がぶつかる。同僚とも馴染めていない。



- とにかく今は我慢
 - ・肯定的な言葉だけ伝える
 - ・仕事よりプライベート
 - ・昔の友達を誘って気晴らし
- 職場で仲間を見つける
 - ・食事に誘ってみる
 - ・休憩中に上司についてさり気なく聞いてみる
 - ・共通の話題・趣味を見つける
- 新しい上司へ相談する
 - ・相談にのってほしいと頼む
 - ・相手の話に耳を傾ける
- 上司への提案の仕方を変えてみる
 - ・話し合っ折り返う
 - ・書類を作成し、データを提示する
- 前の上司へ相談する。
- 次の移動を希望する。

話し合っ折り返う

- ①自分の意見を手短かに説明する
 - ②相手の意見に耳を傾ける
 - ③相手の意見を復唱する
- 一呼吸入れて・・・
- ・折り返いがつきそうなら意見を提案する
 - ・保留する

問題解決のスキル

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

問題解決法

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

問題解決法の手順・ポイント

- ①立ち止まって考える（問題を受け入れる）
 - ・問題があることを受け入れる⇒「前向きなあきらめ」
 - ・問題があって困っているときは、意識的に問題を受け入れることが効果的！※問題に取り組める精神状態か？

- ②何が問題なのかをはっきりとさせる（状況を明らかにする）
 - ・個人の長期目標とどう関連しているのか？
 - ・この状況のなかで、長期目標へ向けて一歩前に進むための短期目標は何か？
 - ・何が当面の目標達成の妨げとなっているか。避けるべき状況はどのようなものか？※誰かほかの人が関わっている場合が多い。

問題解決を妨げる 自動思考と自己教示

(大野, 2011)

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

問題解決法の手順・ポイント

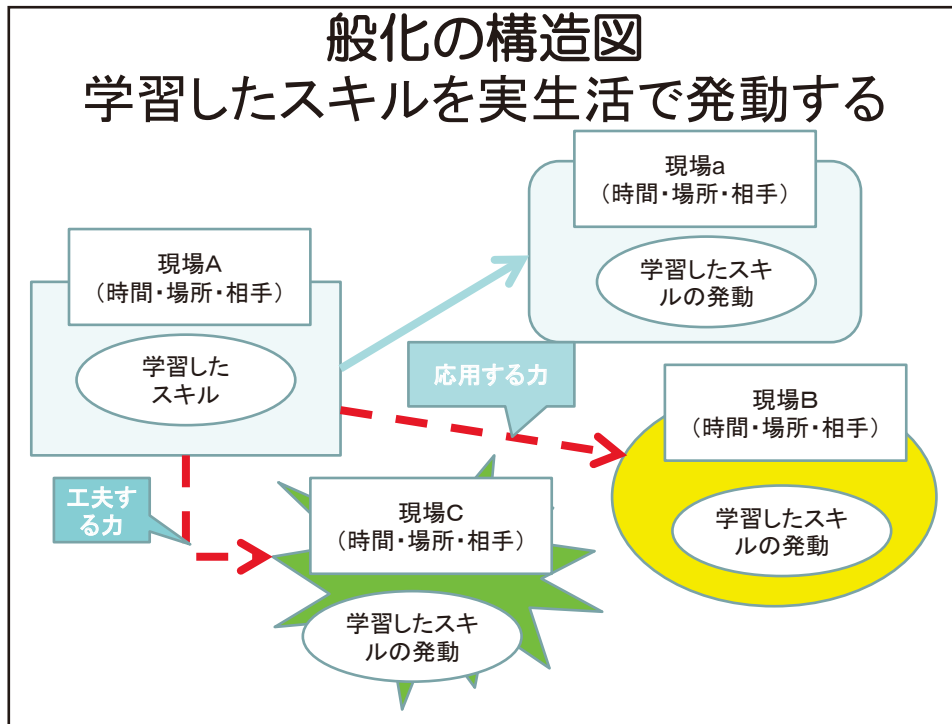
- ③問題を解決するあらゆるやり方を考える
(brainstorming)
 - ・自分自身はどのくらい思いつけるか？
 - ・できるだけたくさんの案を挙げる。(皆の力を借りて)※それぞれの方法が現実的であるかは考えない
- ④それぞれの選択肢の結果を検討する。
 - ・それぞれの選択肢の実現可能性と長所・短所は何か。
 - ・どの選択肢、選択肢の組み合わせが当面の状況の中で目標達成できるか？
 - ・目標達成の障壁を取り除いたり、のりこえたり、さけたりすることができる選択肢はどれか？

問題解決法の手順・ポイント

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

問題解決法の手順・ポイント

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



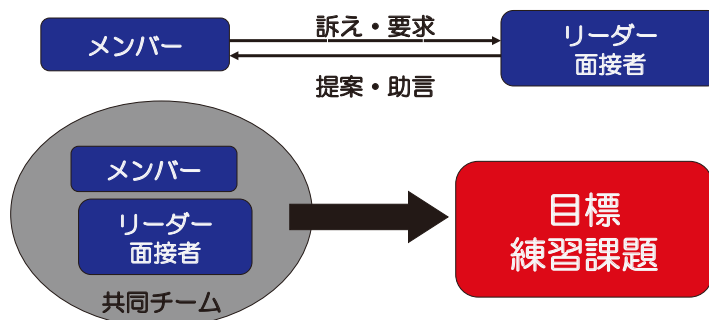
重度な認知障害がある場合は
 繰り返し、実際の生活でやるよう促す！
 しかし
無誤謬学習 (errorless learning) を十分考
 慮に入れて進める！

↓

失敗を犯さないように的確に指示を行うなど
 学習者の能力に合わせて練習をすすめる。

問題解決法の手順・ポイント

- ⑧選んだ選択枝を実行して成功なければ、別の選択枝を試してみる。
- どの選択枝も成功に結びつかない場合には、目標を変更することも考える。



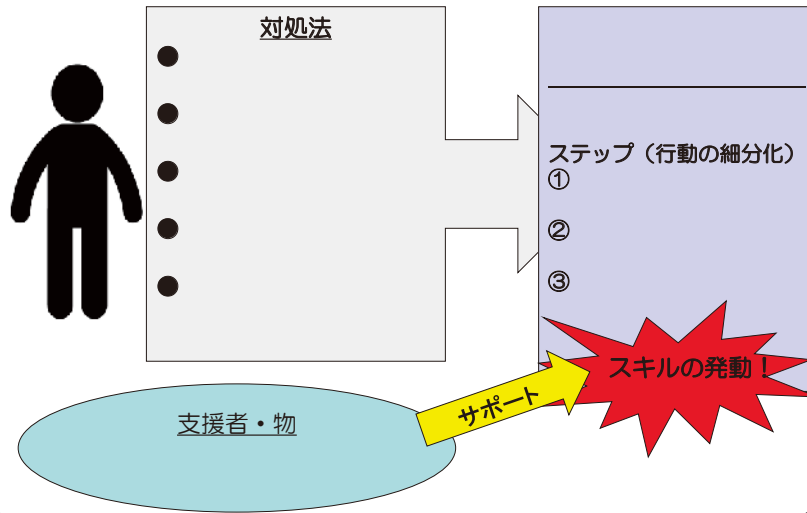
場面（状況）

毎月仕事が休みの時に母親とお婆ちゃんの家へ遊びに行きます。行きます。帰り際、いつもお小遣いをくれます。私ももう30歳。

申し訳なくて・・・

- 目標**
- OOさんのようなリーダ社員になりたい！
 - 誰からも慕われる魅力的な女性になりたい！

お婆ちゃんが小遣いを わたしてきたら



事例Ⅳ

1 導入の経緯

I社は平成5年に設立された特例子会社である。現在は、4つの事業拠点において、112名の障害者を雇用している（平成27年12月現在）。

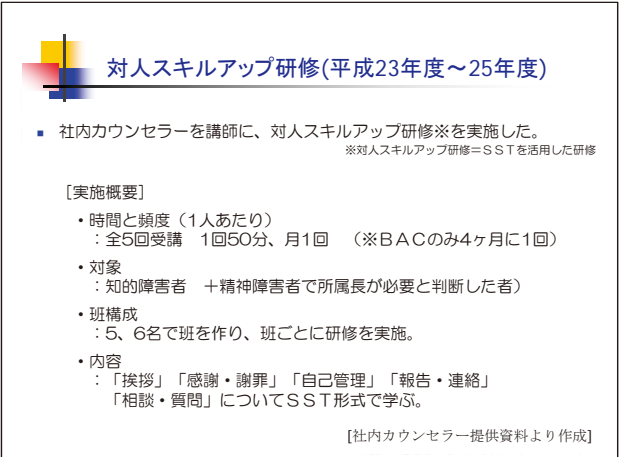
厚生労働省の「精神障害者雇用促進モデル事業」において、精神障害者の職場定着を促進する取り組みのひとつとしてSSTを実施したことをきっかけに、平成23年度より、社内カウンセラー（臨床心理士・精神保健福祉士）主導により、知的障害者の人材育成にもSSTを活用した「対人スキルアップ研修」を開始した。平成26年度からは、ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの考え方や手法を取り入れ、実施方法等に工夫を行うことにより、スキルの般化や研修効果の持続性等といった課題の改善を図った。

なお、本事例については、多くの企業が経営者、管理職からのトップダウン形式でジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの活用に至ったのに対し、社内カウンセラーからのボトムアップ形式であったということに大きな特徴がある。

2 平成23年度から平成25年度の「対人スキルアップ研修」

（1）実施概要

職場ごとに5,6名の障害者社員をメンバーとしたグループを作り、グループごとに月1回、1時間の対人スキルアップ研修を計5回実施した（図3-50）。各回のテーマは、職場で必要とされ、かつ、共通の課題として指摘されることの多い「挨拶」「感謝・謝罪」「自己管理」「報告・連絡」「相談・質問」の5つとし、事前に用意したテキストをもとに、ステップ・バイ・ステップ方式のSSTの構造を用いて実施した。リーダーは社内カウンセラー（臨床心理士・精神保健福祉士）が担当した。本研修においては、支援者社員のフィードバックスキル（ほめる、認めるなどの積極的な行動）の向上も目的としていたため、コ・リーダーはそのグループの支援者社員が担当した。



対人スキルアップ研修(平成23年度～25年度)

- 社内カウンセラーを講師に、対人スキルアップ研修※を実施した。
※対人スキルアップ研修=SSTを活用した研修

【実施概要】

- 時間と頻度（1人あたり）
：全5回受講 1回50分、月1回（※BACのみ4ヶ月に1回）
- 対象
：知的障害者 + 精神障害者で所属長が必要と判断した者
- 班構成
：5、6名で班を作り、班ごとに研修を実施。
- 内容
：「挨拶」「感謝・謝罪」「自己管理」「報告・連絡」「相談・質問」についてSST形式で学ぶ。

【社内カウンセラー提供資料より作成】

図3-50 「対人スキルアップ研修」の概要

また、研修においては、学んだスキルの職場での実践が宿題として出されるが、毎回の研修の冒頭においては、メンバーより宿題を実行した際の感想や研修に対する感想を発表してもらい、また、全研修終了数ヶ月後にも感想を求めた。この感想及び支援者社員から得られた障害者社員の行動評価の2つにより研修効果を検討した。

（2）実施結果

受講直後の障害者社員の感想では、「SSTは楽しい」等の研修に対する肯定的な感想が多く得られた。また、「学んだことを（職場で）実際にやってみた」のを見た支援者社員からは、「挨拶を意識したり、報告をしっかりとるようになった」「やればできることを知ることができて良かった」等、研修の効果に対する肯定的な意見が聞かれた。しかしながら、数ヶ月後に再度、意見を求めたところ、その効果が継続していないことが指摘された。この原因としては、支援者社員に対し、SSTの意義や般化のための支援方法等についての

説明や研修の実施状況等に関する情報共有がなされていなかったこと等が考えられた。また、SSTでは必ず実施される事前のアセスメント面接をもとにした目標設定を行っていなかったため、障害者社員に対する動機づけの面でも課題があり、この目標がなかったがために、SSTというよりもマナー講座になってしまった面があった。

3 平成26年度～平成27年度の「対人スキルアップ研修」

(1) 実施概要

平成23年度から平成25年度における「対人スキルアップ研修」においては、SST研修のみを実施していたが、平成26年度からは、ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーのパートナー研修にあたる「指導者研修」を併せて実施することとし、また、これに対する経営者及び管理職の理解を得ることを目的とした所属長研修を実施した（図3-51、表3-7）。

イ 所属長研修

定期的開催される所属長会議において約30分の所属長研修を実施した。研修においては、外部講師より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結果から得られたSST研修が効果を発揮するための要件等についての説明を行い、新たに「指導者研修」を加えた「対人スキルアップ研修」への理解の促進を図った。

ロ 指導者研修（パートナー研修の理論編に該当）

SST研修開始前に、各職場の支援者社員を対象とした外部講師による指導者研修を2時間実施した。研修においては、パートナー研修の理論編の内容の講義とアセスメント面接の演習を実施した。

ハ SST研修

事前準備として、指導者研修の後に各職場にて実施した支援者社員による障害者社員のアセスメント面接の結果をもとに、社内カウンセラーが、個人及びグループの目標を設定、カリキュラムメニューの策定を行った。

平成26年1月より、1回1時間、月1回×5回実施した。5回の研修のカリキュラムメニューは表3-7のとおりであり、テキストは「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー～SST研修資料集～」をもとに、社内カウンセラーが自社の障害者社員向けに作成したものを使用した。また、実施方法については、ステップ・バイ・ステップ方式のSSTの流れに完全に沿ったものとした。

各回のSST研修は、4つの職場ごとに作った6つのグループに対し、社内カウンセラーのリーダー、コ・

平成26年度 対人スキルアップ研修 全体概要

	受講対象	内容	
所属長研修	所属長	・SST研修の目的 ・SSTの理論 ・職場でのフィードバックの重要性	SSTの様子を撮影した動画を社内ネットワークに保存。常時間閲覧可能な状態に。
所属長・指導者を対象とした取り組み		SST説明会	・SST研修の目的・SSTの理論 ・職場でのフィードバックの重要性・フィードバック方法 ・ヒアリング演習(SST参加者の目標の聞き取る方法)
指導者研修	指導者	SST見学	本研修(SST)を見学し、指導方法や関わり方を学ぶ
		振り返り	本研修の振り返り、職場でのフォロー方法とその留意点
SST研修	知的障害のある社員 発達障害のある社員	事前面談(目標設定)	参加者個人に、「会社で働いていくための長期目標・短期目標」を設定させ、研修への動機付けを高める。
		本研修	会社生活に必要なコミュニケーションの基礎「挨拶」「報告・連絡」「相談・質問」「感謝・反省」についてSST形式で学ぶ。

[社内カウンセラー提供資料より作成]

図3-51 「対人スキルアップ研修」の概要②

表3-7 実施スケジュール

実施月	実施内容
平成26年11月	所属長研修
平成26年12月	指導者研修
	アセスメント面接
	個人及びグループ目標の設定
	カリキュラムメニューの策定
平成27年1月	SST研修（オリエンテーション）
平成27年2月	SST研修「頼みごとをするスキル」
平成27年3月	SST研修「相手の話に耳を傾ける」
平成27年4月	SST研修「質問するスキル」
平成27年5月	SST研修「不愉快な気持ちを伝えるスキル」

※SST研修は4つの職場ごとに実施。一番最初に実施したSST研修には研究員が参加し、導入支援と同様の内容の支援を行った。

リーダーによる SST のセッションを実施。最初に実施する SST 研修には外部講師による導入支援を実施した。導入支援においては、実施前には、社内カウンセラー作成の指導計画をもとにした打合せや予行練習、実施中はメンバーとして参加しての進行等のサポート、実施後には振り返りと次回に向けた改善策等の話し合いを実施した。

ニ SST 研修の見学と振り返り（パートナー研修の解説編に該当）

平成 25 年度までの SST 研修で課題となっていたのが、SST 研修に関する情報共有と SST 研修実施後の支援者社員によるフォローアップ体制であった。ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーにおいては、支援者社員には SST 研修を見学してもらい、その後、パートナー研修の解説編として SST 研修や職場におけるスキルトレーニングの具体的な支援方法についてのレクチャーやアドバイス等を行うことにより、支援者社員が、障害者社員のコミュニケーションスキルのトレーニングをより効果的に行うことができるように支援しているが、本事業所においては、業務及び指導体制により、SST 研修を全支援者社員が毎回見学することが難しい状況にあった。そこで、撮影した SST 研修の実施状況とともに、その SST 研修の振り返りやスキルトレーニングの際のポイントをまとめて記載したものを、社内ネットワークを活用し、動画・メール配信するという工夫を行った。

（2）実施結果

実施結果については、毎回の SST 研修で障害者社員を対象に事例 I と同様の手続きにて実施した「スキル活用度自己評価」、全研修終了後 2～3 週間後に実施した 2 種類のアンケート結果及び個別事例報告をもとに記載する。

イ スキル活用度自己評価

各回の参加者における、4 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の平均について、Friedman 検定を行った。その結果、「質問をする」スキルにおいて主効果が有意であった。各群の評定値について Scheffe の方法にて多重比較を行ったところ、SST 研修実施前に比べて実施後の評定値が有意に高かった（図 3-52）。

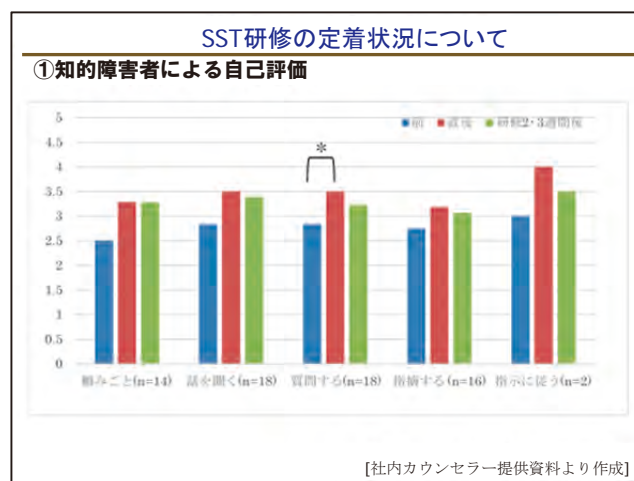


図 3-52 スキル活用度自己評価の変化

ロ アンケート調査結果

（イ）平成 26 年度からの実施方法の工夫等について

平成 25 年度までの「対人スキルアップ研修」では SST 研修のみを実施していたが、平成 26 年度からは、ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーのパートナー研修の理論編に該当する指導者研修を SST 研修に先立って実施した。また、各回の SST 研修には可能な限り、支援者社員の見学参加を求め、参加できない支援者社員のためには SST 研修の状況を撮影した動画の配信等を行い、また、パートナー研修の解説編に当たる内容のメールの配信を行った。この取り組みの効果を把握するため、社内カウンセラーが作成し、各職場で知的障害者の指導の中心となっている支援者社員 11 名に対して実施したアンケート結果について以下に記載する。

①指導者研修（パートナー研修の理論編）について

指導者研修についてのアンケートについては 11 名の支援者社員を対象に実施した。研修について「大変満足」及び「満足」と回答したのは 10 名中 8 名であった。研修内容について「とても理解しやすかった」及び「理解しやすかった」と回答した割合は全体の 10 名中 9 名であった（図 3-53）。自由記述式の回答欄には「事前に詳しく教えて貰うことで現場での指導方法や自身の役割が分かりやすかった」「ロールプレイを用いた実践的な研修で指導方法が理解しやすかった」といった意見が記載されていた。

②SST 研修の見学、動画及びメール配信（パートナー研修の解説編）について

SST 研修の見学を行ったと回答があったのは 11 名中 7 名であった。回答者全員が SST 研修の見学は「大変役立った」及び「役立った」と回答していた（図 3-54）。また、自由記述式の回答欄には、SST の指導方法にそった褒め方や指導の進め方が勉強になった等の肯定的な意見とともに、「見学者は勉強になるが、受講者が見学を気にしていたので、見学をやめた」という意見も記載されていた。

配信された動画を見たと回答があったのは 11 名中 7 名であった。このうち 6 名が「大変役立った」「役立った」と回答していた（図 3-54）。自由記述式の回答欄には、「SST 研修の見学に参加できないときでも、研修の様子を確認できてよかった」「顔の表情や声のトーンで研修受講者がどのように研修を受け止めているのか分かりやすかった」といった肯定的な意見のほか、視聴していなかった支援者社員からの「時間がなくて見ることができない」という意見も記載されていた。

配信されたメールを見たと回答があったのは 11 名中 7 名であった。回答者全員が、「大変役立った」及び「役立った」と回答していた（図 3-55）。自由記述式の回答欄には、「研修受講者の個々のコミュニケーションにおける課題やポイントが分かり、フィードバックする際に役にたった」といった肯定的な意見のほか、「見る時間がない」「自分が行っている気分になれず軽く見ていた」といった意見が記載されていた。

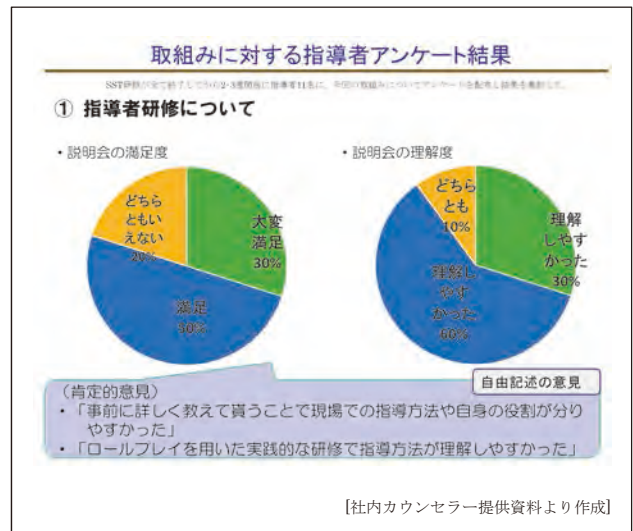


図 3-53 指導者に対するアンケート（理解度）

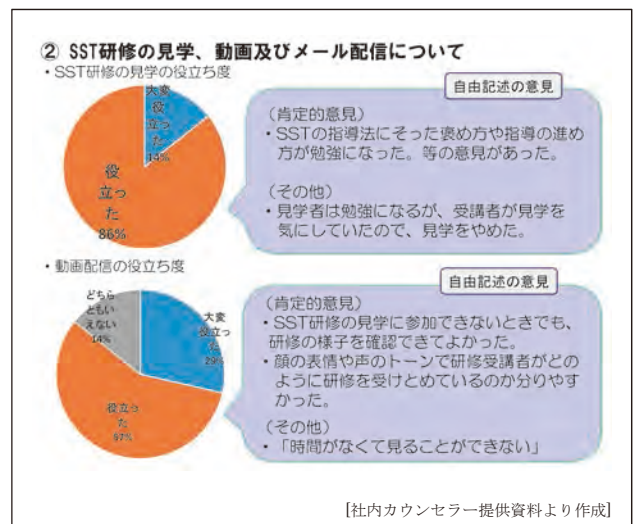


図 3-54 指導者に対するアンケート（役立ち度）

③職場におけるスキルトレーニングに対するフィードバックについて

回答のあった 11 名のうち、フィードバックを実践したと回答した者は 10 名であった。自由記述式の回答欄には「指導者として、宿題をどのように職場で活用すべきかわからなかった」という意見が記載されていた（図 3-55）。

④支援者社員自身の変化について

回答のあった 10 名のうち、「大きく変化した」「少し変化した」と回答したのは 8 名であった（図 3-56）。自由記述式の回答欄には「これまで特性を踏まえた指導を自分ができていなかったことがわかった」「個人によって指導方法を変えることを、より意識するようになった」「褒めること、めげずに繰り返し指導することが重要であると改めて感じた」といった意見が記載されていた。

⑤SST 研修受講者の変化について

11 名の支援者社員から、のべ 36 名の障害者社員についての回答があった。36 名の障害者社員のうち「大きく変化した」「少し変化した」と評価された割合は全体の 67%であった（図 3-57）。自由記述式の回答欄には「ゆっくり話すことを意識するようになってきた」「独り言ではなく話し相手に聞いてもらえるように話し方を意識する姿勢が見られるようになった」という肯定的な意見のほか、「直後は意識していたがすぐに忘れる」といった意見が記載されていた。

前回まではインタビュー調査のみで、アンケート調査を実施していないため、単純に比較はできないものの、アンケートを作成、実施した社内カウンセラーによると、全般的に障害者社員のコミュニケーションスキルの向上や研修そのものについて肯定的な回答、支援者社員が障害者社員のコミュニケーションスキルのトレーニングに関わっていこうとする姿勢が感じられる回答が多く見られており、実施方法の工夫等を行った成果を強く感じているとのことであった。

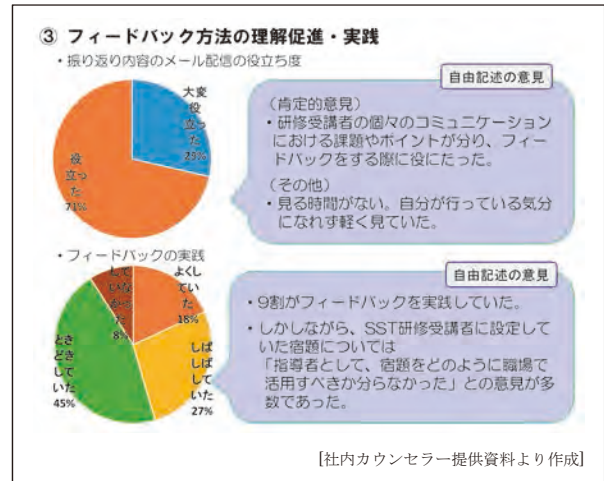


図 3-55 メール配信・フィードバックについて

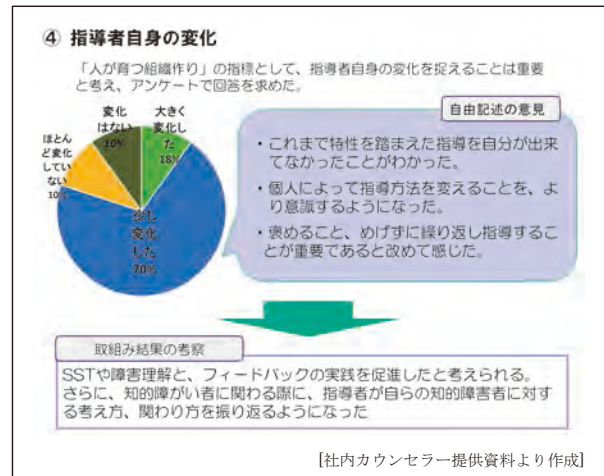


図 3-56 指導者の変化

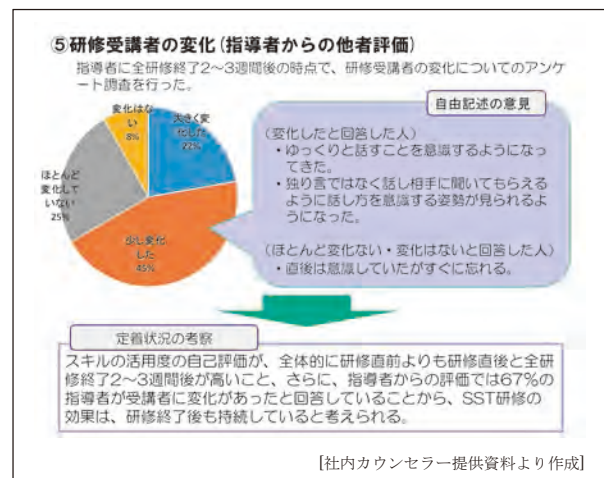


図 3-57 指導者からの他者評価

ハ 個別事例報告

ここでは、2名の障害者社員と1名の支援者社員の事例について報告する。

① 一緒に SST 研修を受けることにより、ともに成長した2名の障害者社員の事例

軽度の知的障害を有する N さんは、職場の作業責任者として同じ職場で働く知的障害者の指導を担当し、重度の知的障害と顕著な自閉的傾向を有する T さんは N さんの指導のもと販売促進グッズの発送作業に従事している。N さんと T さん、ほかの2名とともに4名のグループにて SST 研修を受講した。

N さんの長期目標は「すべての作業を把握し、指示できるようになる」ことであり、そのために SST 研修では、「相手の理解を確認しながら、正確に話を伝える」スキルを向上させることを目標としていた。T さんの長期目標は「〇〇作業（本人の所属する職場で行っているある作業）をひとりですることができるようになること」であり、そのために SST 研修では、「確認の達人」となり、相手から伝えられる情報を正確に受け取れるようになることとともに、作業等についての情報収集力をアップするため、自分の言いたいことを「正確に伝えられる」スキルを向上させることを目標としていた。

<SST 研修実施前の状況>

N さんは、日常生活を送る上ではほとんど問題のない言語能力を有し、結婚をし、一家の主婦としての役割も担えるほどの日常生活能力も有していた。職場においては、作業責任者として現場を切り盛りし、周囲の信頼も厚い。いつもテキパキと作業に取り組み、作業指示を出すことができる反面、相手の反応を確かめながら話をすることがやや苦手であるため、相手が話の内容を十分理解できていない状態で話を進めてしまうことがあった。

T さんは、N さんとは反対で、覚醒レベルがやや低く、行動全般がスローなタイプ。自閉的傾向が顕著であり、会話の際に相手と視線を合わせることは少なく、話し掛けに対しては、小さな声でぼそぼそと単語で答えることが多く、会話のやりとりは一往復で終わることが多い。自ら他者に働きかけることは少なく、作業終了の報告等についても、特定の支援者社員のみに対し、時折行う程度であった（図 3-58）。

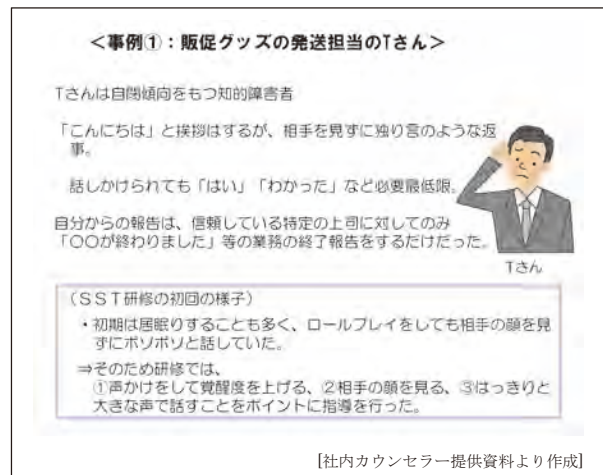


図 3-58 事例①-1

<SST 研修受講中の状況>

N さんは研修内容を素早く理解し、毎回、グループのお手本となるようなロールプレイや発言を行うことができていた。仲間のロールプレイに対するフィードバックについては、当初は、「声が少し小さかったかな」等のネガティブな表現で伝えることもあったが、回を追うごとに、良かったところ、できていたところを的確に見つけ、伝えることが増えていった。また、T さんに対するサポートも、命令口調のものから、サポートティブな表現、口調へと変化していき、職場でもこの行動を実践する場面が増えていた。

Tさんは、自分に話し掛けたり、発言を求められたりする場面以外では、一定の覚醒レベルを保っておくことが難しく、居眠りをすることも多かった。しかしながら、リーダーやメンバーからの言葉がけ、正のフィードバック等により、SST研修に対するモチベーションが向上し、自ら積極的にロールプレイに臨む場面も見られるようになった。最初は相手と視線も合わせず、自分の台詞だけ言って終わるといった感じであったロールプレイも、徐々に相手と視線を合わせ、相手の反応を見ながら、相手に聞こえる声の大きさを会話できるようになってきていた。

第4回のSST研修で「質問するスキル」を学習した後、職場でNさんに対し、仕事の終了報告をした後、作業指示を仰ぐ質問をすることができた。Tさんの初めての行動に、Nさんは驚くが、すぐさまTさんの行動を褒めて強化し、また、上司等にそれを報告したことで、Tさんは報告を受けた人からの強化も受けることができた(図3-59)。

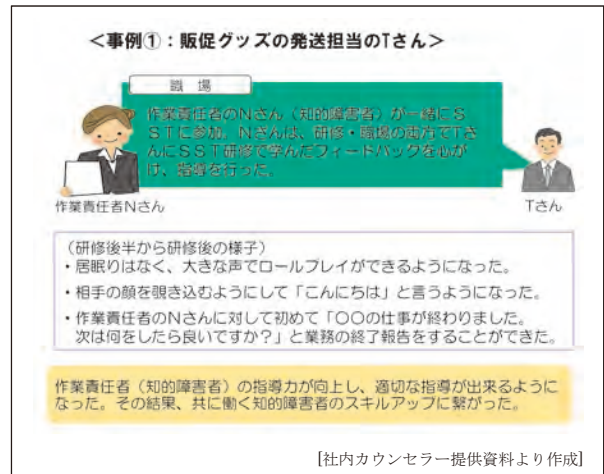


図 3-59 事例①-2

②日常的な指導において個別SSTを活用した指導を活用した支援者社員の事例

支援者社員のOさんが担当する知的障害者のAさんは、自信のなさから、他者とのコミュニケーションを避け、自立した行動をとることが難しい面があった。この問題解決に向け、SSTが活用できないかと考えたOさんは社内カウンセラーに相談し、「お客様からわからない質問をされた時の対応」と「入館時の挨拶と手続き」をターゲット行動とし、社内カウンセラーによる個別SSTを実施した。個別SST実施後は、Oさんのサポートを受けながら、職場における実践的トレーニングをくり返したことにより、Aさんは、お客様からの質問に対し、落ち着いた的確な対応ができるようになり、また、入館手続きのみならず、その他の作業の自立性も高まった。また、Oさんも、まずはできていたところを認め、そこから積み上げ方式で行動形成を支援していくことの効果を実感し、以後の指導に活かすことができるようになった(図3-60)。

4 まとめ

本事例は、もともとSSTを活用した人材育成プログラムである「対人スキルアップ研修」を実施していたが、SST研修での学びと職場におけるスキルトレーニングがうまく連動していなかったため、その効果を十

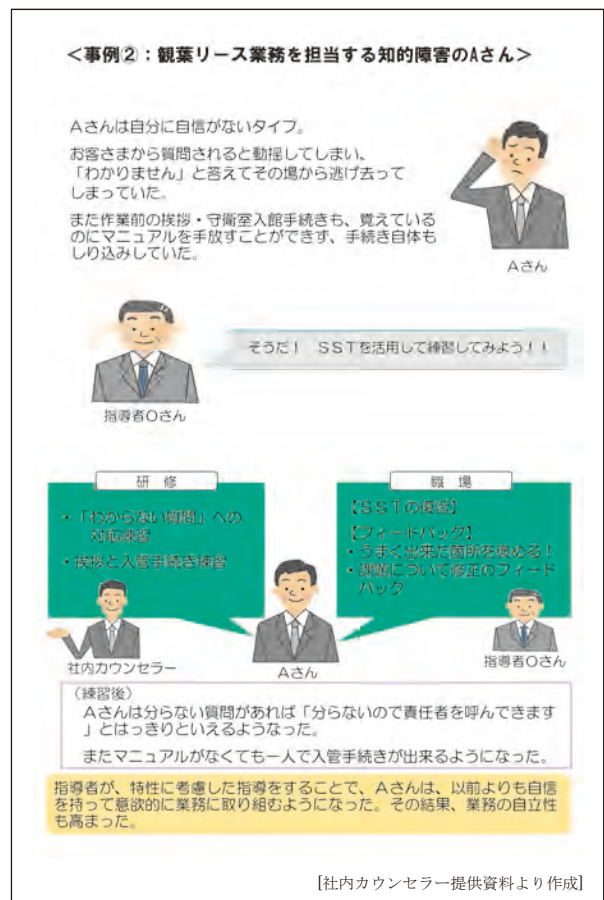


図 3-60 事例②

分發揮することができていなかった。そこで、ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの考え方や手法を取り入れることにより、研修効果を高めることに成功した事例と言える。以下、実施方法等の工夫とその効果について考察する。

(1) 所属長研修

企業においては新しい取り組みの導入等に対する意志決定はトップダウン方式で実施されることが多く、この場合の導入はスムーズに行われることが多いが、本事例のようにボトムアップ方式で導入を試みる場合、様々なハードルを乗り越えていかなければならないことが多い。本事例においては、SST 研修実施についての意思決定はすでになされていたが、指導員研修等の導入による「対人スキルアップ研修」の拡充実施について、まずは経営者、管理職より理解を得る必要があり、そのために実施したのが所属長研修であった。所属長研修では、「対人スキルアップ研修」の意義と効果、研修計画等について社内カウンセラーより説明するのみならず、人材育成プログラムに関する研究結果を示すことにより、「対人スキルアップ研修」の拡充実施について、経営者層の最終同意を得ることに成功している。研修はコストのかかるものであり、これに見合った効果があること、これを客観的データで示すことにより納得性の高い説明ができた結果と考える。

本事例においては、今回の取り組み結果をもとに、「対人スキルアップ研修」の効果をさらに高め、継続実施していくために、今後については、各職場における SST のリーダー養成を目的に加えた「対人スキルアップ研修」の実施が決定している。PDCA サイクルに沿って人材育成プログラムを実施していくことにより、事業所内でさらなる普及が進んでいくと考える。

(2) 指導者研修

本事例においては、ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーにおけるパートナー研修の理論編にあたる内容のものを指導員研修として実施した。また、パートナー研修の解説編に該当するものについては、ビデオ及びメール配信にて実施した。アンケート結果からは、指導者研修の実施は、「対人スキルアップ研修」、研修における自らの役割等に対する支援者社員の理解、障害者社員の日々のスキルトレーニングに対する支援の促進に効果があったことが示唆されているとともに、後者については、配信したデータの利用率についての課題が指摘されている。

アンケートに回答した 11 名のうち、ビデオ、メールを視聴した、読んだと回答したのは 11 名中 7 名と全体の約 64% の割合であり、見た人のほとんどは、これらが役立ったと感じていた。SST 研修を直接見てもらうことができない場合の工夫として、ビデオ、メールの活用は有効であったことが示唆される。なお、見なかった理由については、その時間がなかったというのが最大の理由であるが、支援者社員の職務における「対人スキルアップ研修」の優先順位を高めることにより、その時間は確保されるのではないかと考える。そのためにも、研修結果をきちんと示していくことが重要と考える。

また、指導員研修終了後、支援者社員による障害者社員のアセスメント面接を実施しているが、これについては大きな効果があったと考える。障害者社員の希望をもとにした話し合いを実施し、SST 研修における障害者社員の目標を支援者社員と障害者社員で共有することができたことは、SST チームづくりの第一歩となり、最初の段階で支援者社員を巻き込むことで、SST 研修への関与度を高める効果があったと考える。

本事例においては、今後も引き続き、「対人スキルアップ研修」を取り組んでいき、事業所内での普及を図っていく予定となっている。「対人スキルアップ研修」の最終到達目標は、SST で活用されている障害者支援スキルが日常的な障害者支援において活用されるようになることである。その意味では、障害者社員の課

題について、障害者社員、社内カウンセラーとチームとなり、SSTを活用して組んだ支援者社員のような事例が得られたことは大きな成果と考える。

第4章

まとめ

第4章 まとめ

本章においては、第2章第4節で記載した「今後検討すべき対応方法」に則して、その検討結果について第1節にて記載した後、第2節にて企業のニーズや実情に応じたプログラムの実施方法等についてのとりまとめを行う。

第1節 検討結果

1 就業支援ネットワーク単位によるプログラム

(1) 複数企業合同開催による SST 研修の実施（事例1）

SST が効果を発揮するためには、SST のメンバーを中心とし、メンバーに関わるなるべく多くの支援者が1つの SST チームとなり、スキルトレーニングを支援していくことが必要である。また、メンバーがスキルを発動し、本人にとって望ましい結果が得られる、あるいは、支援者から褒められている様子を観察することは、他のメンバーのスキルの発動を促し、グループ全体のスキルトレーニングを促進する効果がある。そこで、平成26年度までの SST 研修については、上述の条件が整いやすい企業単位でのみ実施してきた。しかしながら、複数企業合同開催により実施したパートナー研修、リーダーパートナー研修の結果からは、他企業社員との交流による副次的な効果があることが確認されている。そこで、平成27年度においては、企業単位による実施方法、就業支援ネットワーク単位による実施方法及び双方のメリットが得られるような複数企業合同開催による SST 研修の実施方法について検討し、試行を実施した。

この試行においては、SST 研修とパートナー研修ともに複数企業合同開催とし、さらに、実施会場は参加企業の持ち回りとした。そして、SST 研修終了後には質疑応答形式のパートナー研修、事業所見学、参加者の意見交換会等を実施した。これにより、就業支援ネットワーク単位によるプログラム、複数企業の合同開催によるメリットが十分発揮できるように工夫した。

SST 研修で学んだコミュニケーションスキルの職場でのトレーニングを促進するために、SST 研修に障害者社員が参加する企業については、職場でスキルトレーニングの支援を行うことができる支援者社員1名以上との参加を条件とし、また、研修においてスキルトレーニングの支援方法等について個別相談を行う等により、企業単位による実施方法のメリットが損なわれないように配慮した。その結果、プログラムに参加した支援者社員は、自身の職場において積極的に伝達研修を行い、他の支援者社員と情報を共有し、障害者社員のスキルトレーニングを支援してくれた。障害者社員についても、選ばれて外部の研修に参加しているという意識がスキルトレーニングへの動機づけを高め、1事業所から1名参加の障害者社員が多かったにも関わらず、職場に戻り、自ら積極的にコミュニケーションスキルのトレーニングに取り組んでいた。また、外部の研修により刺激を受けた障害者社員の言動やスキルトレーニングの影響を受け、職場全体のコミュニケーションが活発になった事業所もあった。これらの結果、企業単位で実施した場合と同様の SST 研修の効果を得ることができた（図4-1）。

以上のことから、複数企業の合同開催による SST 研修についても、SST 研修への参加者のみならず、障害者社員に関わる支援者社員全員が 1 つのチームとなれるような配慮と工夫を行うことにより、企業単位による実施方法と同等の効果を発揮できるものとする。

(2) プログラムの活用用途の拡大 (事例 1)

これまでプログラムの見学については、企業のプログラムについて「知りたい」というニーズに対する対応として実施してきた。しかしながら、参加企業内の様々な立場にある社員等からの見学参加が得られた事例 1 からは、見学については、プログラムについて「知りたい」というニーズのみならず、障害者の就業支援を

これから行おうとする人にとっては障害者との接し方、支援の仕方を学ぶ良い機会となり、新任者等の研修の一環として有効に活用できるという示唆が得られている。今後は、新たに障害者を雇用しようとする企業等への研修の一環としてプログラムの見学を行うといった新たな活用方法も期待されることである。

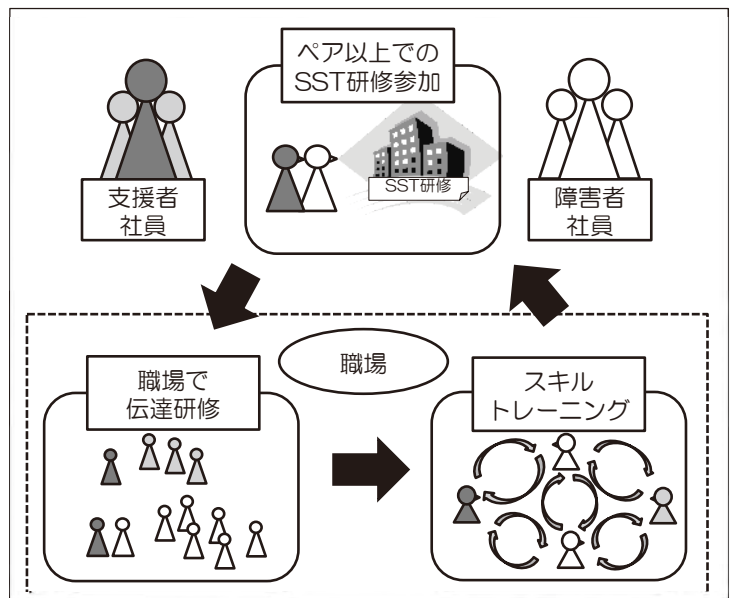


図 4-1 就業支援ネットワーク単位でのプログラムの概観

2 障害・能力特性の異なる障害者社員に対する SST 研修

(1) 能力特性の異なる障害者社員を対象とした効果的な SST 研修 (事例 2)

事例 2 として報告した企業では、雇用している 24 名の知的障害者及び発達障害者、6 名の支援者社員に対し平等に学びの機会を提供したいというニーズとともに、言語能力に制限の多い障害者社員については、SST 研修に対応するのが困難ではないかという不安も抱えていた。そこで、本事例におけるプログラムの試行においては、SST 研修のブースターセッションという新しい試みを取り入れた。

本試行においては、平成 26 年度までのプログラムにて外部講師が実施してきた SST 研修（以下「本セッション」という。）については、障害者社員は SST 研修にメンバーとして参加するメインメンバーと見学を行うサブメンバーに分かれて参加した。本セッションの約 2 週間後には、本セッションと同じスキル学習の復習を行うブースターセッションを 3 つのグループに分かれて実施し、ブースターセッションについては、障害者社員は全員、メインメンバーとして参加した。この方法をとった結果、事業主が SST 研修に適応することが難しいのではと危惧していた障害者社員も含めた全障害者社員がブースターセッションではメインメンバーとしてスキル学習に取り組むことができていた。

SST ではモデルの行動の観察学習、ロールプレイ場面における予行練習、そして、日常生活場面での実践という繰り返しのコミュニケーションスキルの向上を図っていく。平成 26 年度までも、障害者社員をメインメンバーとサブメンバーに分けて SST 研修を実施したことはあったが、その時はサブメンバーについては観察学習の場を提供したのみで、ロールプレイ場面による予行練習の場はなかった。観察学習のみでも日常生活場面でのスキルの活用が見られた事例も多々あったが、やはり SST 本来の効果は得られにくいところがあった。そこで、今回は、すべての障害者社員に SST 本来の効果が発揮出来るようにブースターセッションを設定した。サブメンバーの中には、言語能力等に制限の多い障害者社員や障害程度の重い障害者社員

もいたが、本セッションにて、次回のブースターセッションにて自らがこなすメインメンバーとしての行動を観察学習する機会が得られたことにより、スムーズにブースターセッションに適応することができたと考える。

本セッションとブースターセッションの二段構えで SST 研修を実施する本方法は、能力特性の異なる障害者社員全員を SST 研修の対象とする際の有効な実施方法の 1 つとして活用できると思われる。

(2) 聴覚障害者を対象とした SST 研修（事例 3）

事例 3 として報告した試行については、聴覚障害者及び聴覚障害者とともに働く社員を対象とし、就業支援ネットワーク単位による問題解決技能訓練を活用したプログラムを実施した。本プログラムにおいては、①聴覚障害者の就労上の問題の顕在化、②問題解決スキルの向上、③考え方、視野を広げる機会を提供するという 3 つのことを目的とした。上記 3 つの目的を達成するために、プログラムにおいては問題解決技能訓練を活用した。障害者、健常者ともに、一般社員、指導的社員双方の立場で働く人がいるため、本試行においては、試行参加者は聴覚障害者及び聴覚障害者とともに働く社員とし、障害の有無ではなく立場による区分、上司にあたる指導的社員と部下にあたる一般社員という区分による 2 部構成のプログラムとした。第 1 部は一般社員、第 2 部は指導的社員を対象とした問題解決技能訓練を実施した。指導的社員については、自身の問題解決スキルを向上させるのみならず、一般社員に対する支援技法として問題解決技法を活用してもらいたいと考え、第 2 部においては、問題解決技能訓練に関する講義やリーダー、コ・リーダー体験も盛り込んだ。また、会場を参加企業等の持ち回りとするにより、会場企業等の見学なども組み込んだ。

試行の実施状況及び参加者から得られた感想等からは、聴覚障害者の就労上の問題の顕在化と考え方、視野を広げるという目的については一定程度達成できたと考える。問題解決スキルの向上については、長期的な視点で判断していくことが必要であるが、少なくとも問題解決への前向きな姿勢、意欲といったものが多くの感想から得られている。

問題解決技能訓練でいうところの問題とは、「理想と現実のギャップ」を指し、決してネガティブなものではない。個人や組織には理想、目標があり、そこには必ず問題がある。その問題の解決に向け、問題解決技法は有効な手法であり、問題解決技能訓練を活用した人材育成プログラムは聴覚障害者のみならず、すべての人々に有効なものとする。

また、仕事上のトラブル等を個人の問題として捉えるのではなく、職場全体の問題として共有し、再発防止に向け全員で取り組むために、問題解決技法を活用している企業もあり、こういった取り組みを行うことにより、職場のコミュニケーションが活性化されるという効果もある。今後、問題解決技法がますます職場で活用されることを願う。

3 企業単位によるリーダーパートナー研修

事例 2 として報告した企業においては、試行終了後、継続して支援者社員による SST 研修を実施したいというもうひとつのニーズがあった。約 6 ヶ月の試行期間において、効果・効率的に支援者社員のリーダースキルの獲得・向上を支援するため、就業支援ネットワーク単位によるリーダーパートナー研修と導入支援を活用し、SST 研修の自主運営に成功した事例（図 4-2）を参考にした取り組みを行った。

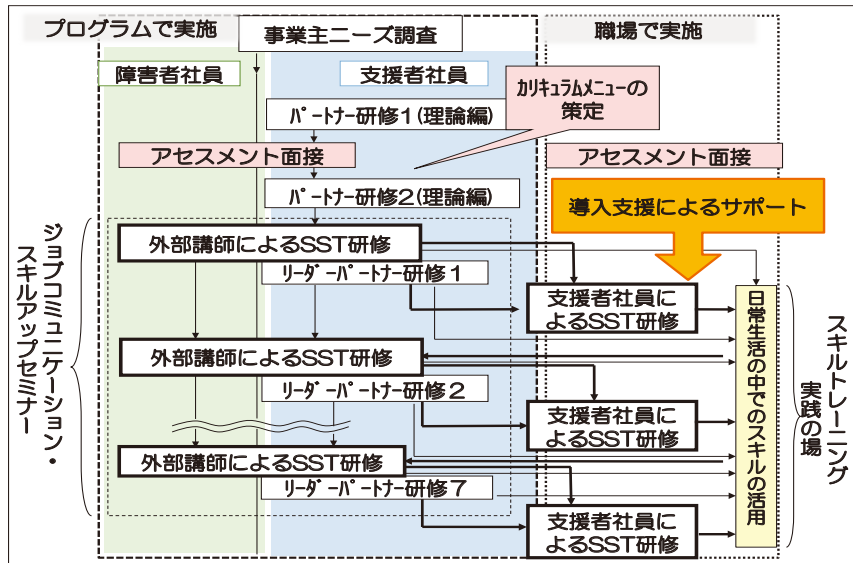


図 4-2 事例 2 におけるプログラム構成①

この事例においては、SST 研修とパートナー研修によるプログラム受講後、SST 研修とリーダーパートナー研修によるプログラムの受講と並行して、導入支援を活用しながら SST 研修の自主運営を行った。

SST 研修とリーダーパートナー研修で構成されたプログラムにおいては、外部講師による SST 研修を見学した後、リーダーパートナー研修において、SST 演習等を行った。

職場においては、見学・演習した SST 研修を外部講師のサポートを受けながら、自社の障害者社員に実施した。SST 研修開始前には、支援者社員がメンバーとなる障害者社員に対してアセスメント面接を行い、個人及びグループの目標を設定した。カリキュラムメニューについては、外部講師が実施する SST 研修と同様のものを用いたが、SST 研修のメンバーとなった障害者社員には、現在の職場で働き続けたいという共通の目標があったため、特に問題はなかった。自主運営による SST 研修実施前には、プログラムに参加した全支援者社員と外部講師で事前の打ち合わせ、予行練習を行った。また、SST 研修については、外部講師はメンバーの立場で参加し、進行等に対する支援を行った。このように SST 研修の見学による観察学習、リーダーパートナー研修と導入支援における予行練習、そして、自主運営による SST 研修による実践をくり返し行っていったことにより、日常の障害者支援においても SST の手法を用いた指導・支援が浸透していった。

また、この事例においては、社員は 3 カ所の勤務先に分かれて勤務していたが、SST 研修を実施する本社に勤務する 18 名の障害者社員については、全員 SST 研修に参加させたいとの希望があった。18 名という人数は SST のグループの適正人数を超えていたこと、加えて、障害者社員の中には言語能力等にかなり制限のある重度の知的障害を有する者もいたため、SST 研修にメンバーとして参加するメインメンバーと見学参加を行うサブメンバーとに分かれて参加してもらった。その結果、サブメンバーについても、SST 研修の見学やメインメンバーの職場におけるスキルトレーニングの観察学習によるコミュニケーションスキルの向上が見られた。

事例 2 については、上述の事例にならぬ、以下のようなプログラム構成とした。

SST 研修開始前に 2 回のパートナー研修を実施した。支援者社員には、1 回目と 2 回目の間に障害者社員に対するアセスメント面接を行ってもらい、この結果をもとに、外部講師が個人及びグループの目標設定、カリキュラムメニューの策定を行った。SST 研修については外部講師による本セッションと支援者社員によ

るブースターセッションの二段構えとし、本セッションの後にはリーダーパートナー研修を実施した。本セッションの約2週間後には支援者社員によるブースターセッションを実施した。事例2の企業においては、6名の支援者社員が3つのグループに分かれ、それぞれ8名の障害者社員の指導・支援を担当していた。本セッションについては各グループから2名の障害者社員がメインメンバーとして参加し、残りの障害者社員についてはサブメンバーとして見学参加した。ブースターセッションについては、グループごとに行い、全障害者社員がメインメンバーの立場で参加した。最初にブースターセッションを行うグループに対しては、導入支援を実施し、事前の打ち合わせ、予行演習、ブースターセッションの運営を外部講師がサポートした(図4-3)。

これらの取り組みを繰り返し行った結果、最終回のブースターセッションについては、ほぼ支援者社員のリーダー、コ・リーダーのみで運営することができるようになっていた。本節の2の(1)で述べたサブメンバーとして参加した障害者社員と同様、支援者社員にとって、本セッションは次回のブースターセッションで自身が演じるリーダー、コ・リーダーとしての行動の観察学習の場であり、リーダーパートナー研修やブースターセッションの前に実施した導入支援は予行演習の場、ブースターセッションは実践の場となり、この繰り返しによりリーダースキルの向上を図ることができたものとする。

また、支援者社員がブースターセッションを実施することにより、日常生活におけるスキルトレーニングに対する関わりも深くなり、その結果、障害者社員のコミュニケーションスキルトレーニングが促進されるという効果もあった。

多くの障害者社員、支援者社員を雇用する特例子会社等においては、一斉研修としてSST研修を実施し、それを継続していきたいというニーズを持つ企業は少なくないが、本方法はこのニーズに応える有効な方法と考える。

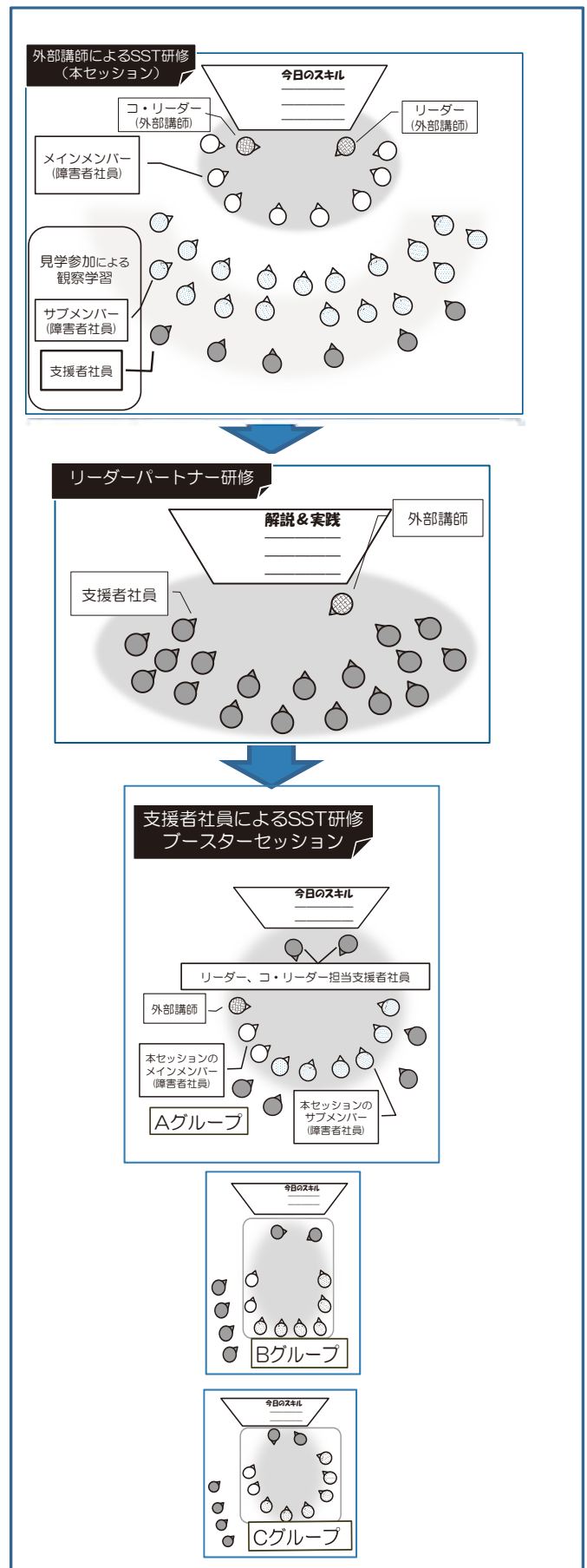


図4-3 事例2におけるプログラム構成②

4 指導的社員と一般社員という区分によるプログラム

事例3として報告した聴覚障害者を雇用する複数企業の合同開催によるプログラムにおいては、障害者社員と支援者社員という区分ではなく、障害者雇用企業における上司である指導的社員と部下である一般社員という区分にて試行を実施した。本試行においては、指導的社員と一般社員のグループに分かれて問題解決技能訓練等を実施したが、それぞれのグループに障害者と健常者が含まれており、健常者にとっては障害者、障害者にとっては健常者の抱える悩みや問題を知る良い機会となった。

ひとつ残念であったことは、一般社員として参加した聴覚障害者に比して指導的社員として参加した聴覚障害者がかなり少なかったことである。今後は、聴覚障害者のみならず、障害者が自らの能力を最大限に発揮し、活躍できる職場環境が整備されることにより、指導的社員として働く障害者が増えることを願う。

5 効果的なプログラム実施のための支援

プログラム実施上の留意事項等については、第2節に記載したが、事例4のように、社内にSSTを実施できる人材がいる場合、これらの情報提供を行うことにより、自主運営によるプログラムがより効果的に実施されると考える。

また、本プログラムについては、プログラムの試行協力講師が民間協力者として、刑務所において実施し、効果を上げている。この刑務所においては、受刑者だけでなく、刑務所職員もともにスキルアップできる機会として、テキストには「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー～SST研修資料集～」を用い、受刑者を対象にSST研修を行っている。こういった他分野における実践者との情報交換等により、より効果的な実践方法、新たな実践方法等についてさらなる検討を行っていくことも必要と考える。

第2節 企業のニーズや実情に応じたプログラムの実施方法

本プログラムは、企業等のニーズや実情に応じてプログラムを構成、実施方法の工夫を行い、実施してきた。本節では、プログラム導入の際の資料となるよう、これらについて、一定の整理を行った。

1 プログラムの構成

ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーは、企業等のニーズや実情に応じて、SST研修、パートナー研修（理論編・解説編）、リーダーパートナー研修という3つの研修ユニットと導入支援を組み合わせ実施する（図4-4）。ここでは、これまでの試行結果等をもとに、その組み合わせ方法についての整理を行う。

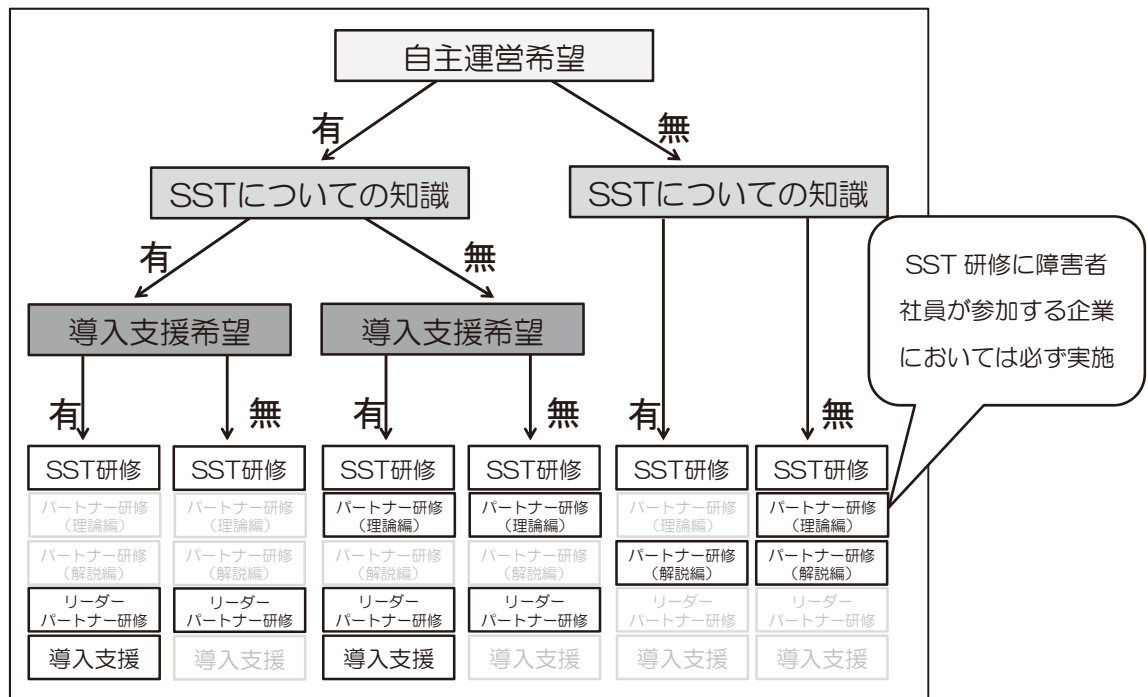


図 4-4 ニーズに合わせたプログラムの構成

(1) SST 研修とパートナー研修（理論編）

SST が効果を発揮するためには、参加者のニーズを把握し、そして、これらを反映させたセッションを行っていくことが不可欠である。このニーズを把握するために、SST 開始前にはアセスメント面接を実施し、この結果をもとに個人及びグループの目標を設定し、さらに、ステップ・バイ・ステップ方式の SST においてはカリキュラムメニューを策定する。本プログラムにおいては、このアセスメント面接については、原則、支援者社員に実施してもらうこととしている。パートナー研修（理論編）については、アセスメント面接についての講義と演習が含まれており、第 1 回のパートナー研修（理論編）実施後、アセスメント面接を実施する。第 2 回のパートナー研修（理論編）において、報告されるその結果をもとに、外部講師が個人及びグループの目標設定、カリキュラムメニューの策定を行うことになるため、障害者社員が SST 研修に参加する企業については、SST 研修開始前にパートナー研修（理論編）を必ず実施することとなる。また、SST やプログラムに対する一定の知識や理解が得られていない参加者に対しても事前に実施した方が望ましい。

(2) SST 研修とパートナー研修（解説編）、リーダーパートナー研修

SST 研修、または、SST 研修とパートナー研修（理論編）には、パートナー研修（解説編）とリーダーパートナー研修のいずれか、もしくは、両方を組み合わせて構成する。プログラムの導入段階で、自主運営に対するニーズがある場合はリーダーパートナー研修、それ以外の場合はパートナー研修（解説編）と組み合わせとする。

(3) 導入支援

SST 研修の自主運営に対する支援としては、プログラム実施計画の作成等に対する相談・助言やアセスメント面接に基づく目標設定、SST 研修の指導計画の策定、SST 研修を実施する際のリーダー、コ・リーダー

への実地でのサポート等を行う導入支援を実施すると効果的である。

2 プログラムの実施方法

(1) プログラムの実施方法

外部講師が提供するプログラムの実施方法については、企業単位による実施と就業支援ネットワーク単位による実施という2つの方法がある（図4-5）。

企業単位での実施については、個別性の高いプログラムが実施でき、また、SST研修後のパートナー研修（解説編）において、各メンバーに対する支援方法等についてのきめ細やかな相談等を実施することが可能であり、障害者社員と支援者社員、そしてSSTのリーダーのSSTチームとしての凝集性が高まるという効果もある（表4-1）。

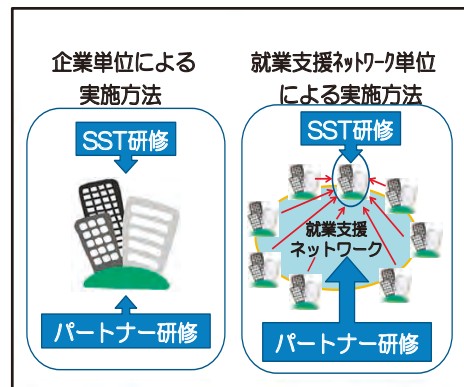


図4-5 プログラムの構成の違い①

表4-1 各プログラムの実施方法における特徴

プログラムの実施方法	メリット	デメリット
企業単位	<ul style="list-style-type: none"> ・個別性の高いプログラム ・個人ケースに対するきめ細かなスーパーバイズ ・SSTチームとしての凝集性↑ 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施コストの高さ
就業支援ネットワーク単位	<ul style="list-style-type: none"> ・実施効率の高さ ・他企業社員との交流による副次的効果 ・プログラムの普及促進効果 	<ul style="list-style-type: none"> ・参加コストの高さ（会場企業以外の参加者は出張が必要） ・SSTチームとしての凝集性↓

一方、企業単位での実施方法については、プログラムを提供する側の実施コストの高さという問題があり、特例子会社等が多く、プログラムに対するニーズが高い都市部では、就業支援ネットワーク単位による複数企業合同開催によりプログラムを実施するという方法がある。この方法においては、SST研修のグループについては、参加企業のうち1社の障害者社員により構成する方法と複数企業の障害者社員により構成する方法とがある（図4-6）。グループの凝集性は前者の方が高く、また、就業場所をともにする受講者数が多いほど、日常生活におけるスキルトレーニングが活性化されるというメリットもある。一方、後者については、他企業の社員との交流による副次的効果というメリットがある。また、前者においては、SST研修のメンバーとなる障害者社員の働く事業所がSST研修の実施場所となるが、後者においては、毎回異なる事業所を会場にして実施し、職場見学等を組み込むこともでき、障害者社員、支援者社員とも他企業の取り組み等について学ぶ機会を得ること

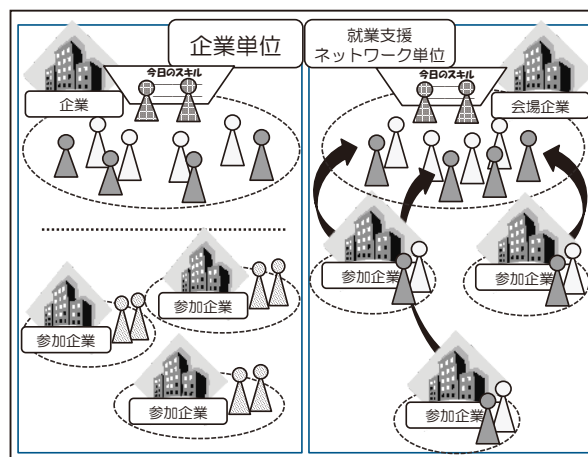


図4-6 プログラムの構成の違い

ができる。また、会場企業においては研修を受講するため出張をする必要がないため、普段は参加することができない障害者社員、支援者社員も研修に参加することが可能となるというメリットもある。なお、SST研修に障害者社員が参加する企業については、SST研修の内容を共有し、障害者社員の日常生活におけるスキルトレーニングを支援してもらう必要があるため、支援者社員の毎回の参加を求める必要があるが、それ以外の企業については、回数を制限する必要はない。また、会場等の都合もあるため、企業ごとに毎回の参加者枠を事前に決定してもらう必要があるが、その枠内であれば、誰が参加しても良いこととすることにより、少人数精鋭型の研修を希望する企業のニーズにも、なるべく多くの支援者社員に平等に学びの機会を提供したいという企業のニーズにも対応可能である。また、いずれの方法においても、社内における伝達研修を実施してもらうことにより、より多くの社員と研修内容を共有してもらうことが可能である。

それぞれの実施方法にはメリット、デメリットがあり、企業や地域のニーズに応じて、実施方法を検討されたい。

イ SST研修の実施方法

SST研修については、ステップ・バイ・ステップ方式のSSTのセッションを実施し、4～6つのスキルを取り扱ったが、聴覚障害者を対象としたSST研修においては、毎回、問題解決スキルをテーマとして実施した。社会的コミュニケーションにおける受信、処理、送信には、社会的認知、社会的問題解決と意思決定、表出スキルが重要となる（図4-7、図4-8）。ステップ・バイ・ステップ方式のSSTにおいては、問題解決スキルが社会的問題解決と意思決定を対象としており、その他のスキルについては表出スキルを取り扱っている。社会的問題解決と意思決定、表出スキルのどちらにアプローチするかによって、実施内容を検討することが必要である。なお、障害者社員には継続就労という共通の目標があり、その目標達成のために必要なスキルには共通するものも多いため、本プログラムにおいては、共通課題形式と言われるステップ・バイ・ステップ方式を用いたが、精神障害者を対象とする場合や個別SSTを実施する場合においては、基本訓練モデルでの実施も検討すべきと考える。

SST研修の対象となる障害者社員がステップ・バイ・ステップ方式のSSTのグループ適正人数とされる10名以内であれば、特別な事情がない限り、全員をメンバーとした通常の方法で実施する。適正人数を超える障害者社員や能力特性が大きく異なる障害者社員に対し、一斉研修としてSST研修を実施する場合については、メインメンバーとサブメンバーに分けて実施する方法がある。また、この方法をとる場合、本セッションとブラスターセッションの二段構えでSST研修を実施し、本セッションはメインメンバーとサブメンバーに分かれて参加してもらい、その後、いくつかのグループに分けて実施するブラスターセッションにおいては、全員にメンバーとして参加してもらうという方法をとることにより、サブメンバーに対してもSST本来の効果

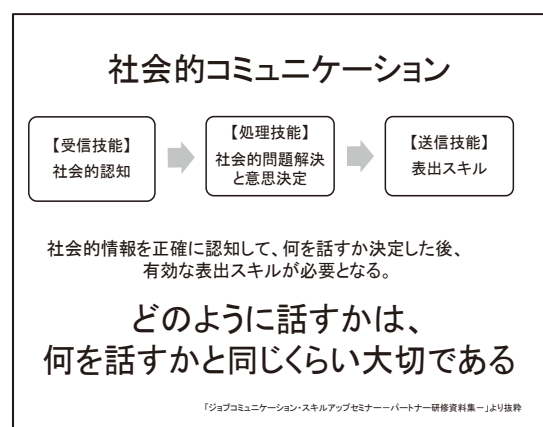


図4-7 社会的コミュニケーションのモデル

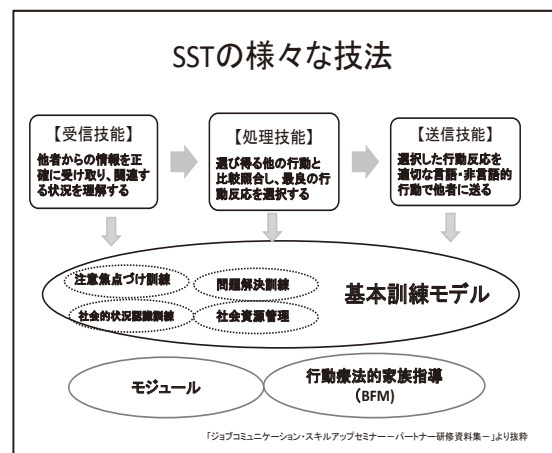


図4-8 モデルから見たSSTの様々な技法

を發揮することができ、また、言語能力等に制限の大きい障害者社員がよりスムーズに SST 研修に適応可能となる（表 4-2）。

表 4-2 対象規模ごとのプログラムの実施概要

1回のプログラムにおける対象者	実施方法	メリット	デメリット
一部の障害者社員	新人、中堅等の階層別研修として実施（1クールごとに、メンバーの一部、もしくは全員を入れ替える）	「リーダー障害者社員育成」等のテーマで研修を開催することにより、受講に対するモチベーションが高まる	全員が研修を受講できるまでに時間がかかる
全障害者社員	①メインメンバーとサブメンバーに分けて実施	一斉研修として実施可能 能力特性等に応じた参加方法を選択可能	サブメンバーに対してSST本来の効果が期待できない
	②いくつかのグループに分けて外部講師が複数回実施	全社員に等しく研修の機会を提供可能	外部講師の実施コストが高い
	③SST研修を外部講師による本セッションと支援者社員によるブースターの二段構えで実施 本セッションではメインメンバーとサブメンバーに分かれて参加 ブースターセッションではいくつかのグループに分かれて全員がメインメンバーの立場で参加	本セッションのメインメンバーにとっては、通常の2倍の回数のSST研修が実施できるため、SST研修の効果がより高くなる 本セッションのサブメンバーにとっては、本セッションでメインメンバーとしての行動を観察学習できることで、SST研修に適応しやすくなる 支援者社員の関わりが増えることで、スキルトレーニングの効果がより高くなる 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リーダースキルを同時に育成することができる	研修に要する時間が増える 短期間で集中的にリーダースキルを身につけなければならないので、支援者社員の負担が高くなる

ロ パートナー研修（理論編）

パートナー研修（理論編）については、最短4時間、最長10時間かけて実施してきた。10時間かけて実施したパートナー研修の資料と講義内容について掲載した「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー～パートナー研修資料集～」を参考に、講義内容及び時間等について検討されたい。実施時期については、障害者社員がSST研修に参加する企業については、上述の理由から第1回と第2回についてはSST研修開始前に実施する必要があるが、第3回以降については実施時期を問わない。これまでの試行においては、SST研修とSST研修の間に実施、SST研修開始前に全回分実施、あるいは、パートナー研修（解説編）やリーダーパートナー研修、あるいは導入支援の時間を活用し、小分けにして実施しており、ニーズや研修に割ける時間に応じて柔軟にその内容、実施方法の工夫を行っていただきたい（図4-9）。

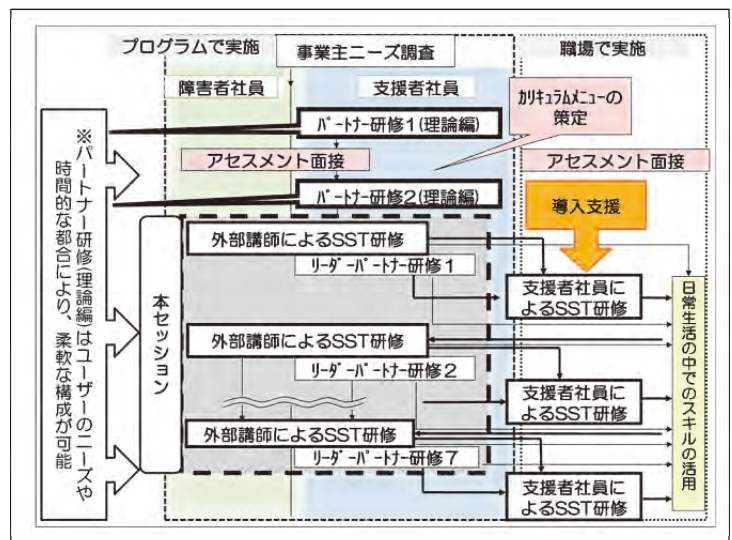


図 4-9 パートナー研修（理論編）のプログラム中での構成

ハ パートナー研修（解説編）

SST研修を見学した支援者社員に対し、SST研修の解説やスキルトレーニングを支援する際のポイント等についてのレクチャーを行うものであり、毎回の参加が望まれるが、業務の都合上、それが叶わぬことも少なくない。そのような場合は、参加者からの伝達研修のほか、事例4のように動画やメールを活用するのも1つの有効な方法と考える。

ニ リーダーパートナー研修

リーダーパートナー研修はパートナー研修の解説編に SST 演習を加えたものである。SST 研修による観察学習、リーダーパートナー研修による予行演習、そして 職場での実践の繰り返しにより、SST のリーダースキルの獲得・向上を図っていくことを狙いとしているため、リーダーパートナー研修の受講と並行して自主運営による SST 研修を実施すると効果的である。また、SST 研修の自主運営を促し、また、支援する上では導入支援の実施が効果的である。

(2) 参加方法

企業単位による実施については、全社員を対象とした一斉研修として実施する方法と階層別研修のような形で一部の社員を対象に実施することが可能である。就業支援ネットワーク単位で実施する場合は、会場企業以外については出張の必要が生じるため、ほとんどの場合、一部の社員のみでの参加となる。

また、できるだけ多くの回数のお出席が望まれるが、多くの社員に平等に学びの機会を提供したいと考える企業も多く、担当業務等によっては毎回の研修出席が難しくなる場合もある。そこで、試行においては、SST 研修に参加する障害者社員以外については、企業ごとに毎回参加人数枠を設定してもらい、事前にエントリーした社員についてはその枠内であれば誰が参加しても良いという方法をとった。また、プログラムについては公開で実施することについて参加者から同意を得た上で、事前にエントリーしていなかった企業からの見学参加についても随時受け入れた。こういった方法は、参加のハードルを下げ、多くの企業からの参加を得る、また、見学の機会を提供する上で有効な方法と考える。

【文献】

ベラック A.S・ミューザー K.T・ギンガリッチ S・アグRESTA 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 (上巻 : 基礎・技法編), 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)]

ベラック A.S・ミューザー K.T・ギンガリッチ S・アグRESTA 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 (下巻 : 実用付録編), 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)]

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 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 (試案版) の開発— (2013.3)

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 調査研究報告書No.124 : SST を活用した人材育成プログラムの普及に関する研究—ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの普及— (2014.3)

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 : 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~ (2013.3)

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 : ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー~パートナー研修資料集~ (2014.3)

佐藤幸江 (著), 熊谷直樹・天笠崇・加瀬昭彦・岩田和彦 (監修) : 読んで分かる SST ステップ・バイ・ステップ方式, 星和書店 (2008)

木村晴美：日本手話とろう文化—ろう者はストレンジャー，生活書院（2007）

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/>

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は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）を希望される時も、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

資料シリーズ No. 92

「SST を活用した人材育成プログラムの活用方法に関する研究
—ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（活用編）—」

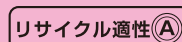
編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
〒261-0014
千葉県美浜区若葉 3-1-3
電話 043-297-9067
FAX 043-297-9057

発行日 2016年4月
印刷・製本 情報印刷株式会社



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 0918-4570



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。