

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

(独) 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部門

第5回 高次脳機能障害就労支援研修会
及び
職業リハビリテーション研究発表会

本日の内容

1. 調査研究概要の紹介

調査研究報告書No.151
(2020年3月発行)



2. コミュニケーションパートナートレーニング (CPT) プログラムの内容の一部紹介

1 調査研究概要の紹介

調査研究の背景①

● 高次脳機能障害者の社会参加にとって、コミュニケーションの困難が障壁となる場合がある

■ 失語症

- 言いたい言葉が出てこない・言い間違える
- 相手の言葉の意味を取り違える など

■ 認知コミュニケーション障害

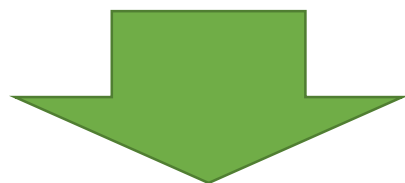
注意：話題があちこちそれてまとまらない
話を集中して聞けない など

記憶：（できごとなどを忘れて）周囲と話が噛み合わない
同じことを何度も質問する など

社会的認知：場の雰囲気合わないことを言ってしまう
言外の意味が汲み取れない など

調査研究の背景②

- コミュニケーションの問題は周囲との相互関係の中で生じるものであるため、問題解決のためには、高次脳機能障害者への支援だけでなく、環境への働きかけを含めて考えることが重要である



コミュニケーションパートナートレーニング
(CPT) の必要性

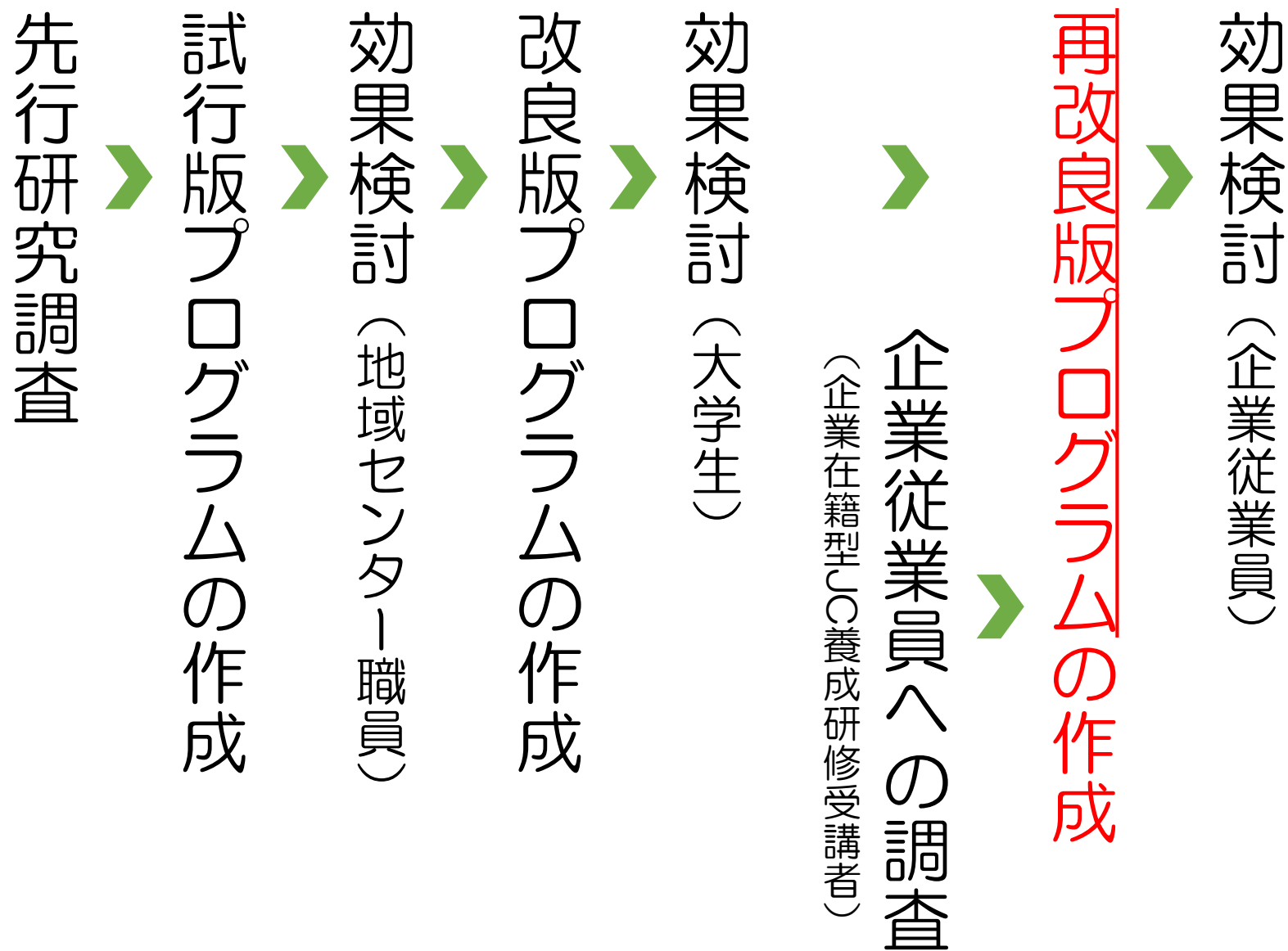
コミュニケーションパートナートレーニング (CPT)

- 高次脳機能障害者の周囲の人に対して、適切なコミュニケーションの方法について情報提供や助言を行い、練習の機会を提供する支援技法であり、国内外で研究が蓄積されている
- 現状のCPTは地域社会への統合や、生活の質の改善を目的として行われており、職場適応の促進を目的としたCPTの研究は見当たらない

本調査研究の目的

- 高次脳機能障害者の職場適応促進を目的とするCPTプログラムを開発し、効果を検討する
 - 高次脳機能障害者の職場の人的環境（上司、同僚、企業在籍型ジョブコーチ等）を対象とする
 - 職場でのコミュニケーションに焦点をあてる
 - 失語症と認知コミュニケーション障害の両方に対応する
 - 今後の職リハサービスにおいて、実用化の可能性があるプログラム

プログラム開発の流れ



よいコミュニケーションのための15のスキル

最初に [1. 会話に集中できる環境作り・態度
2. 話す前に相手の注意を引く

話すとき [3. わかりやすい言葉を選ぶ
4. ゆっくり話す
5. 簡潔な文で話す
6. 話す内容を整理する
7. 大事なことは強調する

聴くとき [8. 相手の様子をよく見る
9. 返事をゆっくり待つ

ステップアップ [10. 視覚情報を活用する
11. 推測して確認する

しないこと [12. わかったふりはしない
13. 急に話題を変えない
14. 本質的でない誤りは指摘しない
15. 相手を試す質問はしない

再改良版CPTプログラムの実施内容（午前）

9：30～ 一日の流れ

9：35～ 高次脳機能障害とは？

9：45～ コミュニケーションを支える認知機能

10：00～ 自己紹介（全員）＋ 参加理由（グループ）

10：15～ ロールプレイ場面の録画1

10：25～ ***観察演習1***場面A

10：40～ よいコミュニケーションのための15のスキル
（途中で10分休憩）

11：50～ 場面Aの解説

12：10～ 昼休憩

再改良版CPTプログラムの実施内容（午後）

13：10～ ＊観察演習2＊場面B

13：20～ 場面Bの解説

13：35～ ＊スキル演習1＊わかりやすい言葉を選ぶ

13：50～ ＊スキル演習2＊簡潔な文で話す

14：05～ ＊スキル演習3＊話す内容を整理・視覚情報を活用

14：25～ （休憩）

14：35～ ＊スキル演習4＊伝えるスキル（総合）

15：05～ ＊スキル演習5＊相手の様子をよく見る・ゆっくり待つ

15：35～ ＊スキル演習6＊推測して確認する

16：05～ （休憩）

16：15～ ロールプレイ場面の録画2 + 振り返り

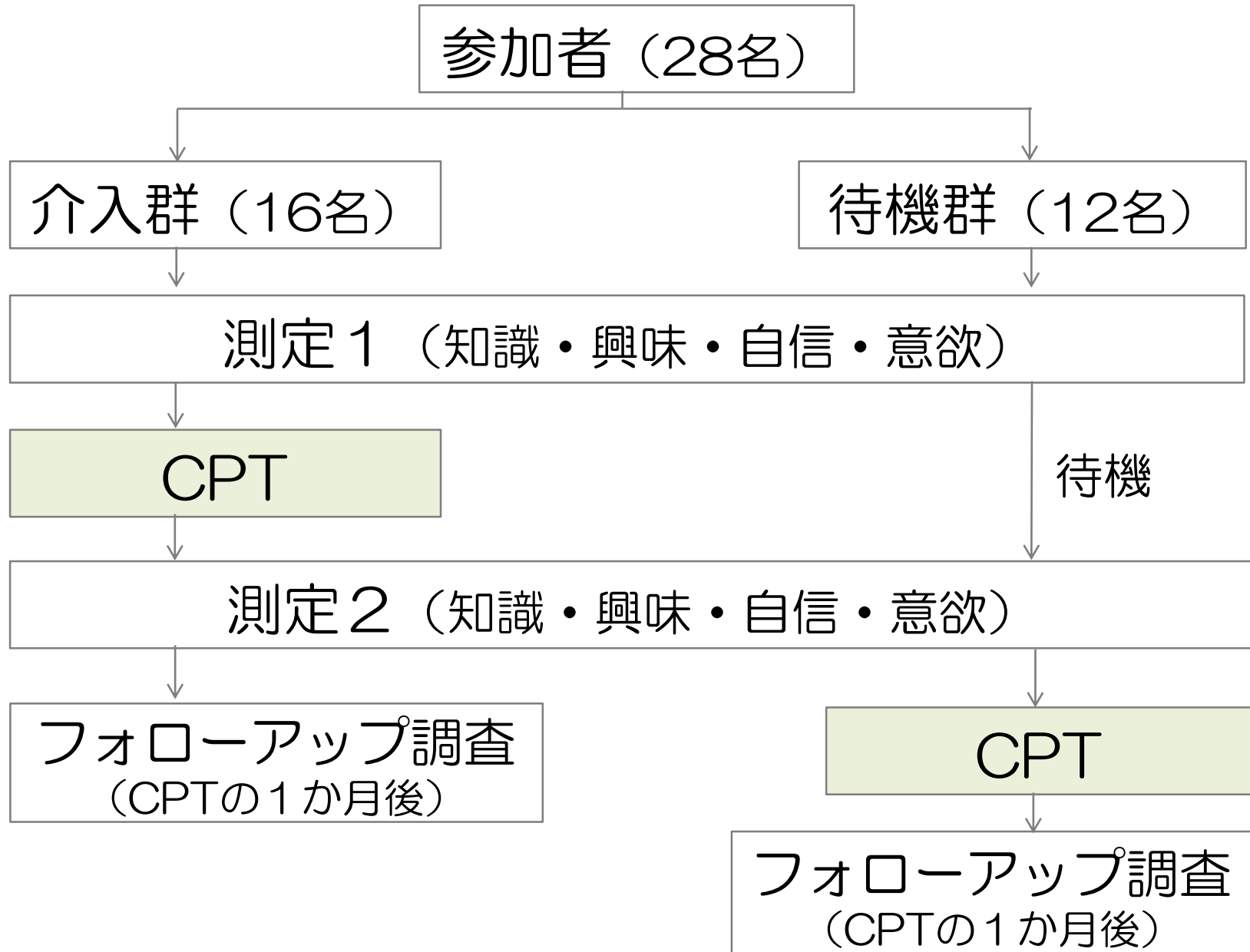
16：30～ まとめ・質疑応答

再改良版CPTの効果測定の方法

- 研究参加者（企業従業員）
 - 高次脳機能障害者の上司、同僚など
 - 企業在籍型JC、障害者職業生活相談員
 - 就労継続支援A型支援員

※参加者31名のうち、CPTプログラムと測定のすべてに参加した28名をデータ分析対象とした

- 研究デザイン（待機リストを用いた非ランダム化比較試験）

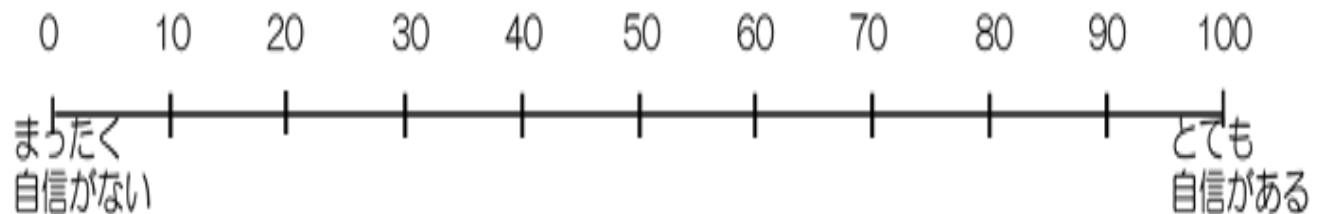


● 測定項目

知識：高次脳機能障害者とその上司が会話をする架空場面の動画①及び②を参加者に呈示し、上司役の人物のコミュニケーションの改善すべき点を記述するよう求め、挙げることができた適切な改善点の個数を得点とした
(予め用意した採点基準に基づき、研究担当者2名が独立して採点した)

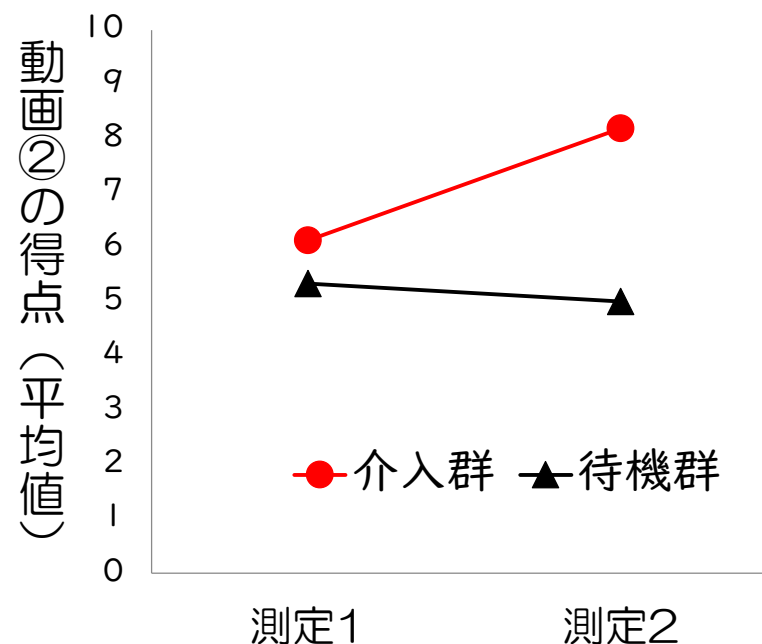
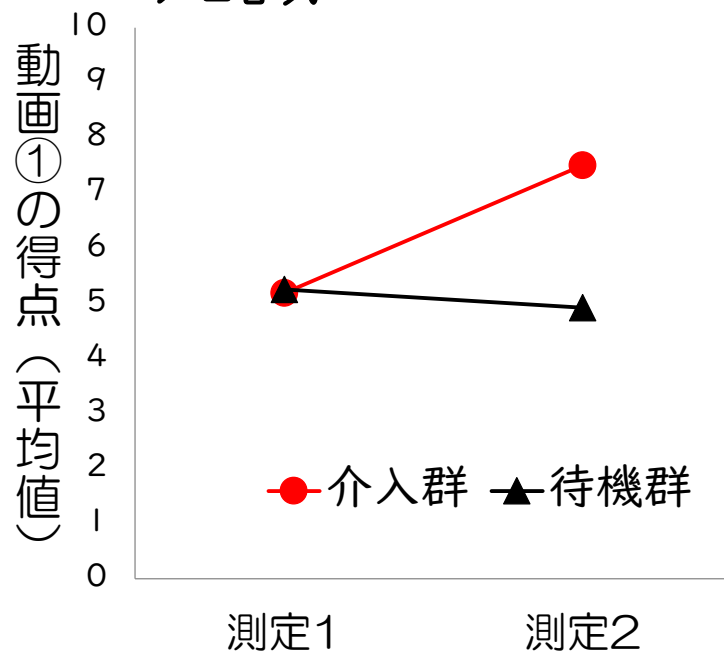
興味
自信
意欲

10点刻み、11段階のリッカート尺度を用いた参加者の自己評価とした



結果

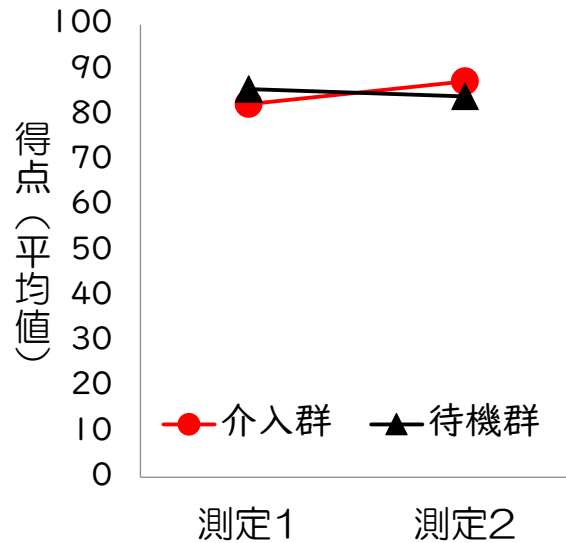
● 知識



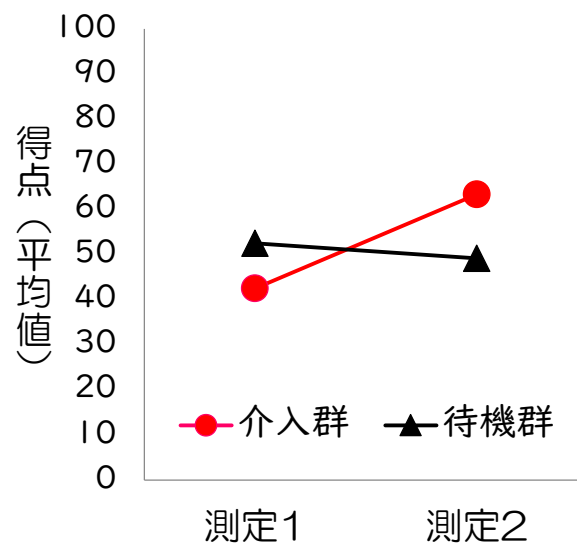
分散分析を行ったところ、統計的に有意な交互作用が認められた（動画①： $p = .008$, 動画②： $p = .007$ ）

※採点者間の採点の一致率は課題①②の両方において、94.6%であった

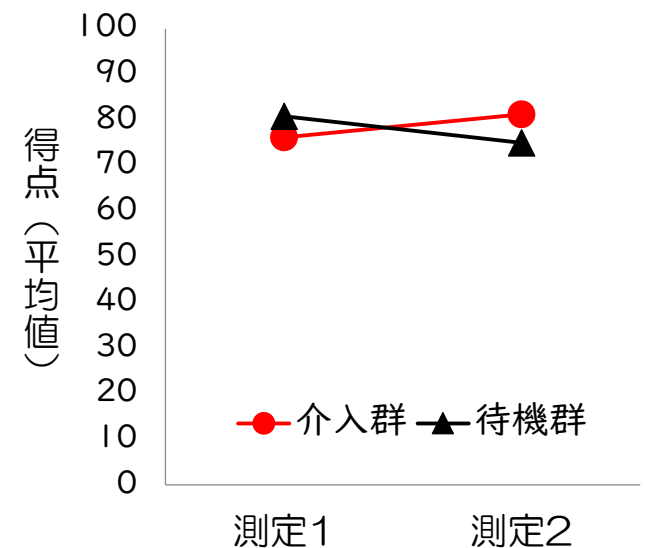
● 興味



● 自信



● 意欲



分散分析を行ったところ、自信と意欲に関して、統計的に有意な交互作用が認められた（自信： $p = .000$, 意欲： $p = .040$ ）。

興味に関しては、交互作用が有意傾向であった（ $p = .079$ ）。

● 参加者の感想（プログラム直後）

- 今日は終日かけて特性を知る→実践すると深掘りした内容で、とても良かったです。実際にやってみないと、知ったつもりでも出来ないということが発生するからです。（中略）聞だけのセミナーはたくさんありますが、実践のものは頭に入りやすいです。
- グループワークがとてもためになった。率直な意見を具体的にもらえたこと。
- 職場では1対1でコミュニケーションを取ることができず、環境的にも雑音の中で会話しています。現状にあった設定の中での対応を学びたかった。
- 実際の職場で、今日の対応ができるかと言うと、難しい部分も多いと思う。

- フォローアップ調査（コミュニケーションの変化）
 - 本人の理解度をキチンと確認でき、事後のくいちがい
がなくなった。
 - 今まで理解度がどの位かわからず、業務を限定的にし
か渡せていなかったが、マニュアルと説明をしっかり
することで、特定業務の専属にしたところ、非常に安
定しており、業務成果も期待以上であった。
 - 今まで、指示、指導、体調確認の会話が主でしたが、
冗談や雑談が増え、笑顔を見る機会、場面が多くなっ
たように感じます。
 - 15のスキルを実行するようにつとめていますが、
（中略）他の業務量とスピードを行いながらの実行
は、非常につらいものがあります。

● フォローアップ調査（更に知りたいこと）

- 本人の社会的行動障害からくる他者とのコミュニケーションスキルの欠如（仲間をイラッとさせてしまう／不適切・失礼な言い回し、等）に対するアプローチ方法。
- 感情コントロールができない時（暴言や物にあたる等）考えることを諦め（または時間をかける）他者に甘え、作業を引き渡す周囲社員のストレスコントロール法。
- 本人が障害の意識がないので、どうやれば本人の自覚が芽生えてくれるかなと思っています。

考察

- 本研究において開発した再改良版プログラムは、高次脳機能障害者の職場の上司や同僚等の、高次脳機能障害者とのコミュニケーションに関する知識、自信及び意欲の向上に対して有効であった
- 参加者の感想から、演習がプログラムの効果に寄与したことが窺われ、知識付与と体験の両方が重要であると考えられた
- プログラムを今後、更に発展させる上で考慮に入れるべき課題が見出された
 - ・ 忙しい職場でのコミュニケーション
 - ・ 社会的行動障害への対応
 - ・ 支援者のストレス

2 CPTプログラム 内容の一部紹介

よいコミュニケーションのための15のスキル

最初に [1. 会話に集中できる環境作り・態度
2. 話す前に相手の注意を引く

話すとき [3. わかりやすい言葉を選ぶ
4. ゆっくり話す
5. 簡潔な文で話す
6. 話す内容を整理する
7. 大事なことは強調する

聴くとき [8. 相手の様子をよく見る
9. 返事をゆっくり待つ

ステップアップ [10. 視覚情報を活用する
11. 推測して確認する

しないこと [12. わかったふりはしない
13. 急に話題を変えない
14. 本質的でない誤りは指摘しない
15. 相手を試す質問はしない

1. 会話に集中できる環境作り・態度

- 静かで、気が散るものが少ない環境
- 落ち着いた雰囲気

会話に集中しにくい環境・態度とは？

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



2. 話す前に相手の注意を引く

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

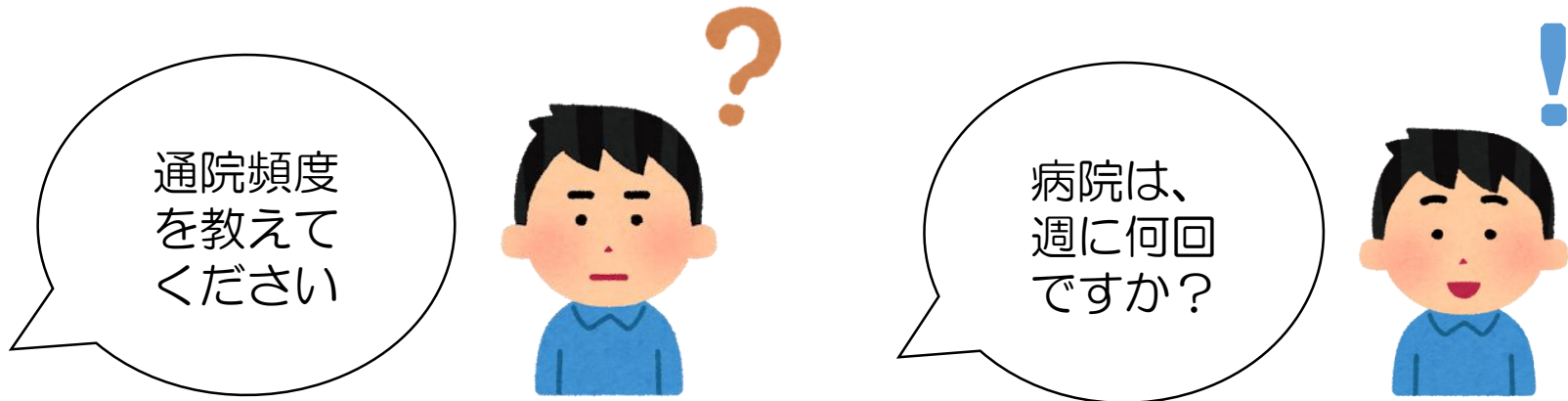


〇〇さん、ちょっと
いいですか？

半側空間無視がある人の場合、無視がない側から
(左半側空間無視の人の場合、右から)

3. わかりやすい言葉を選ぶ

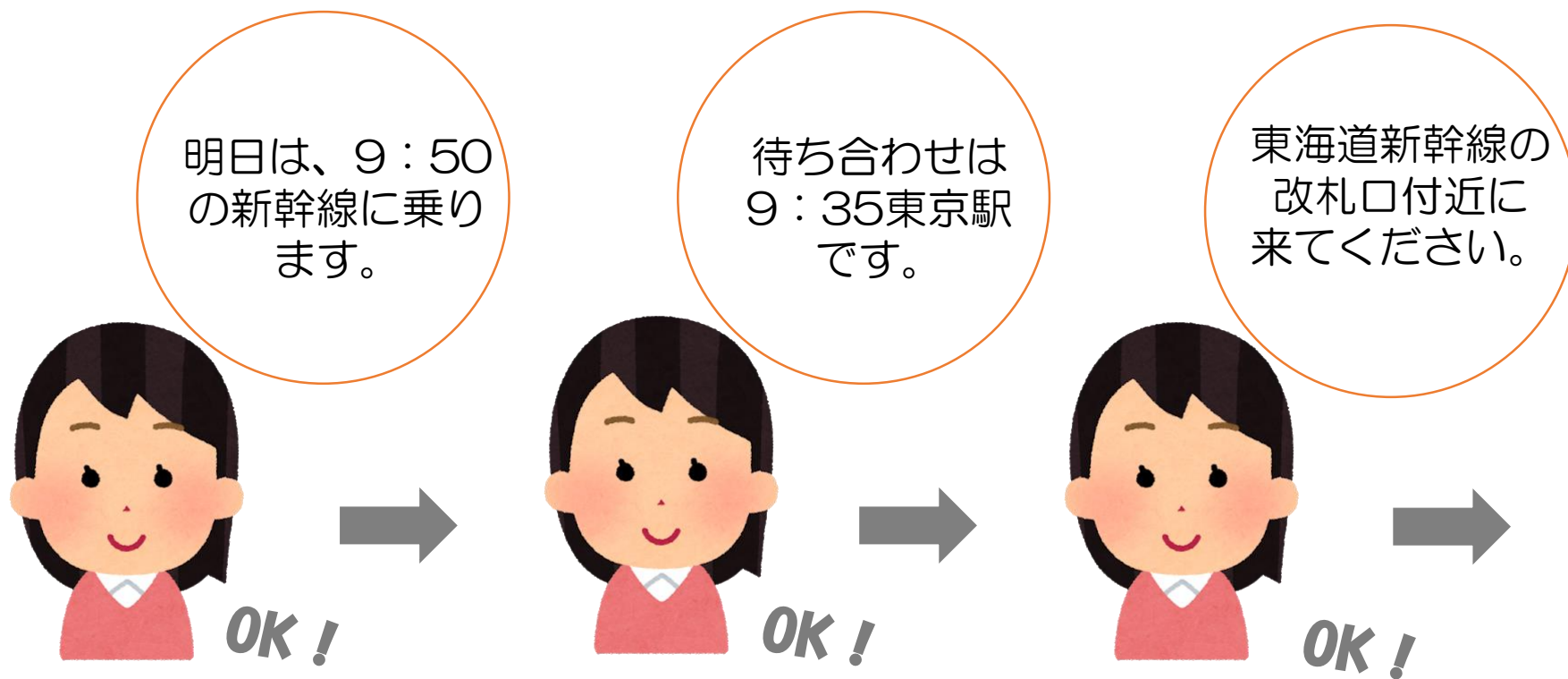
- その人にとって身近な言葉を使う
 - ✕ 業界用語、一般的でない略語やカタカナ語
 - ✕ 大人に対して幼児語→わかりやすすくない
- 伝わらない時は、別の言葉に言い換えてみる



- 「あれ」「それ」「この前の」ではなく、具体的に言う

4. ゆっくり話す

- 自分のペースではなく、相手のペースで



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

5. 簡潔な文で話す

- 一度に1つの内容にする

- ✗ 「私は昼に今朝母が作った弁当を食べた」
→ 今朝母が弁当を作った。昼に私はその弁当を食べた。

- シンプルな文構造

- ✗ 「反対しないとも限らない」（二重否定）
→ 反対するかも知れない
- ✗ 「ヘルメットの未着用は厳禁です」
→ ヘルメットを必ず着用すること



- 質問も一度に1つずつ

- ✗ 「大丈夫ですか？体調悪くないですか？病院に行かなくて大丈夫ですか？」

6. 話す内容を整理する

- 順序立てて伝える

（相手が頭の中で情報を並べ変えたり、更新したり、
分類整理したりしなくて済むように話す）

×「〇〇を△△する前に××しておいてください。××の前には□□しておく必要があります」

×「〇〇でなくて△△してください。あ、違いました。やっぱり〇〇です。今日だけは××でもいいです」

×「〇〇は××の一種で、△△は一種の□□です。□□の中には××も含まれます」

- 重要度が低い情報は省く

大事な点や結論を先に伝え、枝葉の部分は様子を見ながら少しずつ伝えていくという方法も

7. 大事なことは強調する

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



これは大事だから
もう一度言いますね

提出期限

7/5 (金)

12:00まで

- ポイントを書いて強調
→目と耳の両方から情報が入る、後に残る

8. 相手の様子をよく見る

- 伝えたことを理解できたか確認する

「わかりましたか？」と質問されると、
(あやふやでもつい) 「はい」と答えてしまう
ことはあるため、表情や様子もよく見る

- 言葉以外の表出にも注意を払う

(例：ジェスチャー、指さし、空書)

- 強く疲労していないかにも気をつける

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



9. 返事をゆっくり待つ

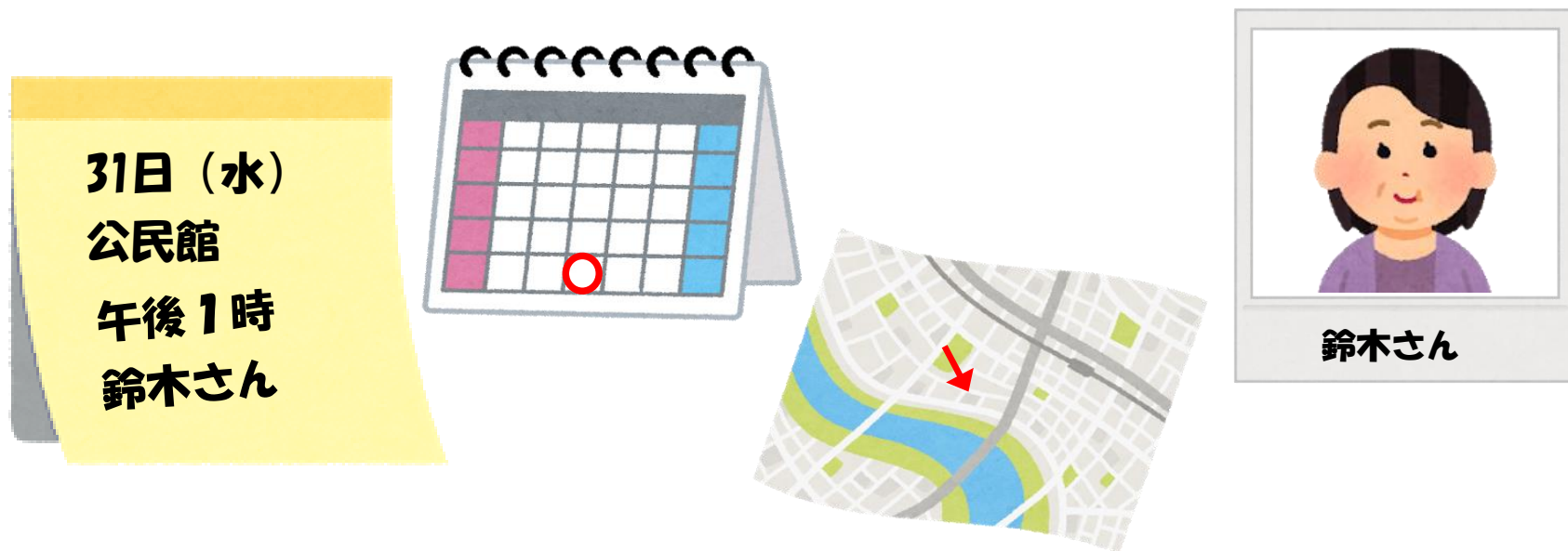
- 考えているとき、言おうとしているときは、
さえぎらず、聴く姿勢で待つ



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

10. 視覚情報を活用する

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



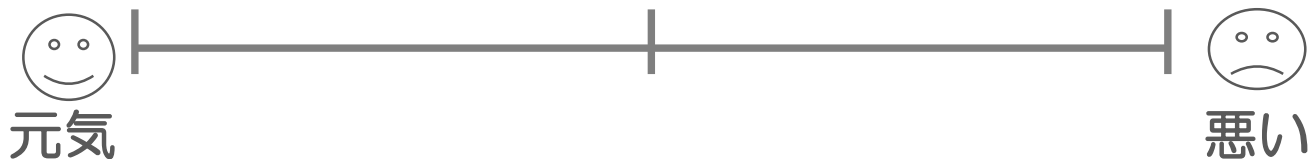
- 相手と言えないとき、指さしたり書いてもらう

※失語症の人→筆談が不自由なくできる訳ではないが、部分的に書けたり、絵で伝えられることがある。

11. 推測して確認する

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

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



- 反応が曖昧なときは決めつけず、質問の仕方を変えてみる

12. わかったふりはしない

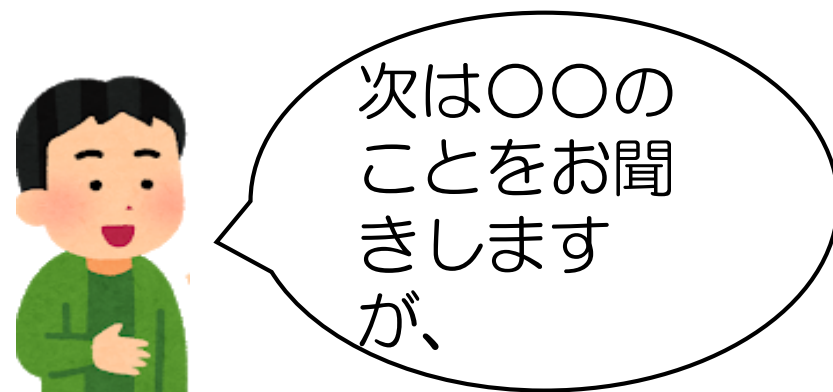
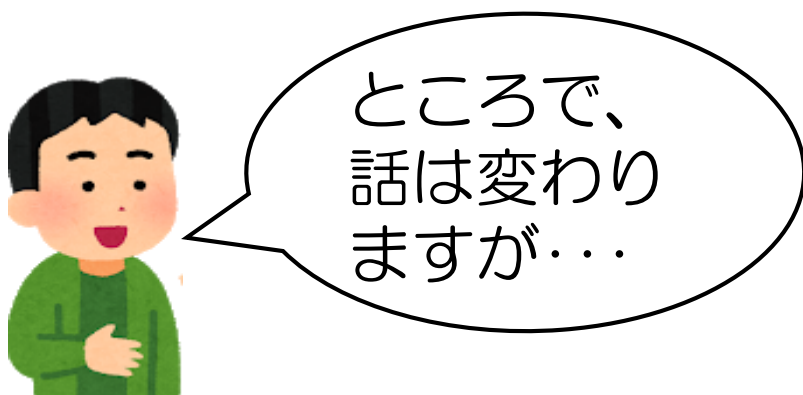
相手が伝えたいことをどうしても汲み取れないとき

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



13. 急に話題を変えない

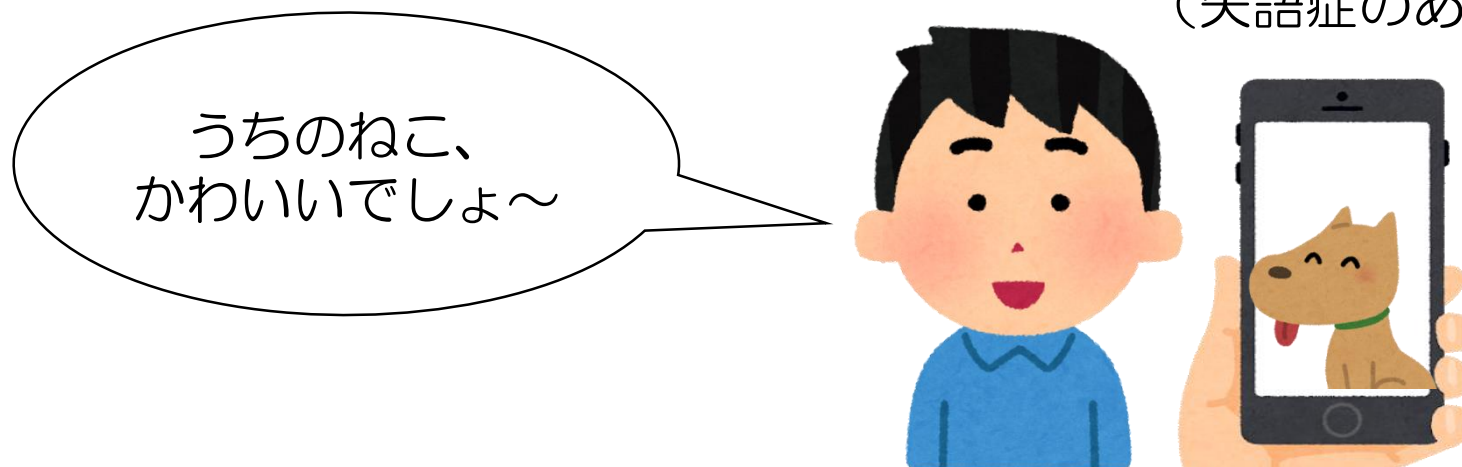
- 話題が変わるときは、そのことがはっきり伝わるようにする



セツの転換の障害：心の「構え」が変えにくいこと。脳損傷者で広く見られる

14. 本質的でない誤りは指摘しない

(失語症のある人)



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

15. 相手を試す質問はしない

× 「～を覚えていますか？」

× 「～の時はどうするんでしたか？」

- 自分が正解を知っている質問をするのは失礼
(例外：先生と生徒、親と子、学力試験)
- 障害をつきつけることになり、ストレスになることも

- 伝えたことを相手が覚えているか心配なときは、
試すよりも、もう一度、正しい情報を伝える



作業手順は、そちらの
ノートに書きましたね。
一緒に見てみましょう。

(例) 【スキル演習4】 伝えるスキル (総合)

これまでに練習したすべてのスキルを活用し、
少し複雑な内容をわかりやすく伝えてみましょう

- カードの中から、3分程度で説明できそうなテーマを選びましょう
- 役割（説明役、聞き手）を決めてください
 - ・あとで役割交代します
 - ・紙とペンは自由に使ってください
- 説明終了後、感じたことをコメントしあいましょう
 - ・スキルを活用できていた点
 - ・もっと工夫できる点



テーマの例

- おいしい紅茶の入れ方
- オセロのルール
- 自宅から会場までの道順
- ガラケーとスマホの違い
- 肉じゃがの作り方
- マニュアル車の運転方法
- 昼間の空が青く見える理由
- 初めて犬を飼う人へのアドバイス
- 飛行機のチケット購入から搭乗まで
- 消費税増税のメリット・デメリット

(例) 【スキル演習6】 推測して確認する (聴き取るスキル総合)

失語症の人（話すことが難しい人）が伝えたい内容を、推測を働かせて聴き取りましょう。
表出が曖昧なときは、丁寧に確認しましょう。

- 質問役と応答役（失語症役）を決めてください
- 質問役の方は、これまでに練習したすべてのスキルを活用して、失語症役の人の言いたいことを聴き取りましょう
- 失語症役の方は、お渡しする「お題」と「ルール」に沿って応答してください
- 10分程度で時間を区切ります。
感じたことを共有しましょう



プログラムの内容等の詳細に関しては、
障害者職業総合センター調査研究報告書No.151
をご参照ください。



以下URLから全文ダウンロードできます[https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report /houkoku/houkoku151.html](https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/houkoku151.html)

令和3年度の研究

精神障害者である短時間労働者の雇用に関する実態調査～雇用率算定方法の特例が適用される労働者を中心として～

高次脳機能障害者の障害理解と職業リハビリテーション支援に関する研究

発達障害のある学生に対する大学等と就労支援機関との連携による就労支援の現状と課題に関する調査研究

難病患者の就労困難性に関する調査研究

新規

障害者雇用及び雇用継続において事業主が抱える課題の把握方法及び提案型事業主支援の方法に関する研究

就労支援機関における人材育成と支援ノウハウ蓄積等の現状と課題に関する調査研究

新規

障害の多様化に対応した職業リハビリテーションツールの効果的な活用に関する研究

就労困難性（職業準備性と就労困難性）の評価に関する調査研究

新規

令和3年度から新規に取り組む研究

職業リハビリテーションのアセスメントにおける現代テスト理論の応用可能性に関する基礎的研究

新規

障害等により配慮が必要な従業員の上司・同僚の意識に関する研究

新規

諸外国の職業リハビリテーション制度・サービスの動向に関する調査研究



障害者の週20 時間未満の短時間雇用に関する調査研究

障害のある労働者の職業サイクルに関する調査研究（第7期）

テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査

新規

障害者の雇用の実態等に関する調査研究

新規

AI 等の技術進展に伴う障害者の職域変化等に関する調査研究

新規



研究成果物・刊行物の検索	
研究成果物・刊行物の種類	☐ 調査研究報告書 (他) ☐ 資料シリーズ (他) ☐ マニュアル、教材、ツール等 ☐ 資料集計書 ☐ 実用マニュアル
研究経路	☐ 研究内容 ☐ 研究活動報告書 ☐ 身体不自由 ☐ 内部調査 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 高度知能障害 ☐ 難病 ☐ 若年性認知症 ☐ その他の障害・疾患
添付物	☐ DVD ☐ CD ☐ その他
発行年月	西暦 ▽ 年 ▽ 月 ~ 西暦 ▽ 年 ▽ 月
キーワード	例：障害定常 質的研究 公共健康増進所 キーワードを入力

調査研究報告書および資料シリーズは研究内容を体系化し、一覧から目録を確認することができます。

[研究活動経路から探す](#)

NIVR で検索

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構

NIVR 障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

[本文へ](#) |
 [サイトマップ](#) |
 [お問い合わせ](#) |
 [よくあるご質問](#) |
 [English](#)
 文字サイズ変更 小 **中** 大 |
 背景色変更 白 **青** **黒**

[研究成果物・刊行物の検索](#) > ENHANCED BY Google

[障害者職業総合センターについて](#) |
 [職業リハビリテーションに関する研究](#) |
 [研究、実践発表会](#) |
 [職業リハビリテーション技法の開発](#) |
 [職業リハビリテーションサービス／人材育成](#) |
 [図書情報閲覧室](#)

第29回

職業リハビリテーション 研究・実践発表会

11月9日・10日 東京ビッグサイトで開催！

研究成果物・刊行物

最新の研究成果等

最新の調査研究報告書、資料シリーズ・マニュアル等のご紹介です。

[一覧を見る >](#)

資料シリーズ

調査の結果、調査研究活動の過程で収集した情報等をまとめたシリーズです。

[一覧を見る >](#)

実践報告書

職業リハビリテーションサービスの実践を通じた支援技法の開発、改良の取組をまとめたものです。

[一覧を見る >](#)

図書情報閲覧室

図書や雑誌、視聴覚資料の閲覧・視聴ができます。どなたでもご利用できます。

[詳しく見る >](#)

調査研究報告書

調査研究の成果をとりまとめた報告書です。

[一覧を見る >](#)

マニュアル、教材、ツール等

調査研究の成果を就業支援の現場で活用できるようにまとめたものです。

[一覧を見る >](#)

支援マニュアル

就労支援者が支援技法を実施する際の実践的な実施要領（マニュアル）をまとめたものです。

[一覧を見る >](#)

職業リハレポート

研究成果の活用事例等を掲載しています。

[詳しく見る >](#)

障害者雇用に取り組む事業主のみならずへ

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構 雇用開発推進部雇用開発課で制作した事業主向けのマニュアル、事例集、動画・DVD等をご紹介します。

[詳しく見る >](#)

各種研究成果物・刊行物

所蔵資料の検索

職業リハビリテーションを中心とした、
医学、心理学、教育学、社会福
祉学、社会学等の専門図書館

研究成果物等について

研究成果物送付の希望、研究成果物の活用事例の情報提供、研究部門へのお問い合わせ等は下記までお願いします。



〒261-0014 千葉市美浜区若葉3-1-3
TEL 043-297-9067 FAX 043-297-9057
Mail: kikakubu@jeed.go.jp
URL: <https://www.nivr.jeed.go.jp/>