

# 就労支援の人材育成 — 「Rehab.C塾」の取り組み

○松為 信雄（一般社団法人職業リハビリテーション・カウンセリング協会 代表理事）

## 1 障害者雇用の質と支援人材

障害のある人の雇用の質を高めるには、労働市場への参入に向けた準備を経て、就職後の職場適応と定着を経てキャリアを向上させながら、一人ひとりが「Well-Being」あるいは「Quality of Life」の向上を目指すような支援が益々必要だろう。

特に「Well-Being」は、近年、ビジネスの場においても、働き方の多様化、人材定着のための環境作り、働き方改革の推進などを背景として、関心が高まりつつある。

障害のある人にこうした「Well-Being」や「Quality of Life」を軸にした生涯に及ぶ切れ目のない支援を継続するには、それに携わる人材の育成が極めて重要となる。そのためには、実践的な活動の基礎となる知識と技術の体系について共通認識していることが不可欠である。

本論では、そうした知識と技術の体系としての「職業リハビリテーションカウンセリング」を紹介するとともに、その体系的な研修をする「Rehab.C塾（リハビリテーションカウンセリング塾）」の内容と成果について検討する。

## 2 職業リハビリテーションカウンセリング

### (1) 定義

職業リハビリテーションカウンセリングは、「障害のある人の社会的な参加、中でも職業的な場面への参加を進めるために、環境条件に個人を適応させたり、個人と仕事の双方のニーズを調整するような支援をする専門的活動」

（Szymanski, 1985）、あるいは、「身体障害、知的障害、発達障害、認知障害、情緒障害のある人の個人的な目標や職業及び自立生活における目標を、最も統合化された場で達成するために体系化された支援過程」（CRCC, 2003）と定義される。

### (2) 学術の体系

その中核となる概念は「キャリア支援」である。また、学問的な基盤を人間発達学に依拠し、支援の対象は個人とそれを取り巻く種々の環境の双方に向けられ、支援の仕方は「役割」を介して双方の流通性の強化に向ける。

同分野における我が国での最近の図書<sup>1)</sup>では、I. 理論的基盤、II. 個別支援の実際、III. 雇用環境調整の実際、IV. ネットワークと人材、の4部からなる全19章で構成されている（図1）。

その理論的基盤は、サービスの対象となる障害のある個人に焦点を当ててその「個別キャリア（Personal Career）」の育成に向けるとともに、支援の在り方は、就職時の職業

的な選択に限定されるのではなくて、生涯におよぶキャリア発達の育成に向けられるべきであるとしている。

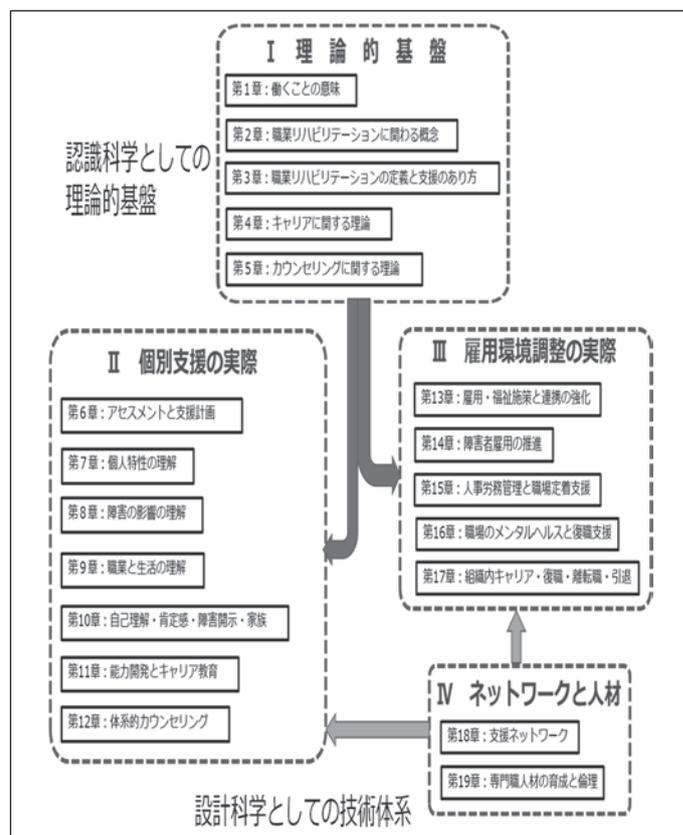


図1 職業リハビリテーションカウンセリングの体系

## 3 Rehab.C塾（リハビリテーションカウンセリング塾）

同書をテキストとして、障害のある人を含む生活のしづらさを抱えている人の雇用支援を担う人材育成のための研修プログラムが、2022年から始まった「Rehab.C塾」（リハビリテーションカウンセリング塾）である（図2）。



図2 Rehab.C塾のホームページ

## (1) 目的

同塾は、①診断の有無に拘らず「生活のしづらさ」を抱えた人が、働くことを踏まえた社会生活を維持してQOLを高めてWell-Beingとなるような支援を担える、②医療・福祉・教育・雇用の異なる分野を超えて、キャリア支援に基づく切れ目のない支援を担える、人材に育つことを目指している。

## (2) 受講者

受講を希望する人は、雇用支援の専門的な理論と手法を学びたい人、あるいは、それを事業や業務として展開したい人である。

たとえば、医療・保健機関、障害福祉サービス機関、特別支援教育等の教育機関、雇用支援機関、そして、企業の人事労務関係部署に所属される方やキャリアコンサルタントとして活動される方である。

## (3) プログラム

プログラムは、先のテキストを基に合計13回の講座からなる(表1)。

それらは、第Ⅰ部：基礎理論とネットワーク編(キャリア支援を推進する職業リハビリテーションカウンセリングの基礎的な知識や理論)、第Ⅱ部：個別支援編(個別支援の実践に関わる知識と技術の体系)、第Ⅲ部：雇用環境調整編(雇用環境調整の実践に関わる知識と技術の体系)で構成されている。

表1 配信の内容とプログラム

<b>第Ⅰ部 基礎理論とネットワーク</b>
第1回 オリエンテーション/働くことの意味(第1章)
第2回 職業リハビリテーションに関わる概念(第2章)/職業リハビリテーションの定義と支援のあり方(第3章)
第3回 キャリアに関する理論(第4章)
第4回 カウンセリングに関する理論(第5章)
第5回 支援ネットワーク(第18章)/専門職人材の育成と倫理(第19章)
<b>第Ⅱ部 個別支援の実践</b>
第6回 アセスメントと支援計画(第6章)/個人特性の理解(第7章)
第7回 障害の影響の理解(第8章)/職業と生活の理解(第9章)
第8回 自己理解・肯定感・障害開示・家族(第10章)/能力開発とキャリア教育(第11章)
第9回 体系的カウンセリング(第12章)
<b>第Ⅲ部 雇用環境調整の実践</b>
第10回 雇用・福祉施策と連携の強化(第13章)/障害者雇用の推進(第14章)
第11回 人事労務管理と職場定着支援(第15章)
第12回 職場のメンタルヘルスと復職支援(第16章)
第13回 組織内キャリア・復職・離転職・引退(第17章)

## (4) 講座の展開

毎回の講座は、①事前の予習(テキスト該当箇所の事前学習)、②オンデマンド配信による受講(パワポ資料に基づいた講義を20分×4講座で構成)、③ライブ配信によるゼミ(受講者のディスカッション)で展開されている。

特に、受講者相互のライブによるディスカッションが講座の特徴であり、受講者の学修意欲が最も喚起される。

## (5) 修了後の成果

塾の全講座を修了した時点で、①職業リハビリテーションカウンセリングの知識と技術の全体的な体系を習得し、②自分の実践してきた支援を系統的に整理でき、③障害のある人を含む生活のしづらさを抱えている人の雇用と職場定着に向けた支援を具体的にイメージでき、④同期生や先輩・後輩との強力な連携とネットワークを形成すること、などが期待される。

## 4 修了者と振り返り

本年1月から開始し8月に終了した「0期生」は、精神科医療機関やデイケア、移行支援やA型の障害福祉サービス事業所、ハローワーク、障害者雇用支援機構、一般企業の人事労務部門、職場適応援助者養成などに所属される方の他に、親の会の方もいる。

また、受講前に既に、障害者職業カウンセラー、精神保健福祉士、キャリアコンサルタント、職場適応援助者、臨床心理士、作業療法士などの有資格者であり、障害者の雇用就労支援を10年から40年以上従事している。

修了後の振り返りでは、

- ・職業リハビリテーションやカウンセリングの理論を体系的に学ぶ場となった
- ・一見困難だと思ふ対象者でも働くことを含む自分らしいキャリアを築くための支援を探求し始めた
- ・専門職としての自分の立ち位置が明確になった
- ・障害者雇用の現場の課題が多様化・複雑化する中にあって常に立ち返るべき羅針盤となる

などが指摘された。

## 5 今後の課題

同塾の研修プログラムの開発は、職業リハビリテーションカウンセリングの知識と技術の体系と不可分な関係にある。このことは、今後も職業リハビリテーションカウンセリングの知識と技術の体系化に向けた取り組みを継続することが必要であることを意味する。

### 【参考文献】

- 1) 松為信雄：キャリア支援に基づく職業リハビリテーションカウンセリング-理論と実際、ジヤース教育新社,2021

### 【連絡先】

Tel : 045-622-5874

E-mail : nmatsui@mui.biglobe.ne.jp

# 就労支援機関管理者に対する研修の開発

## －試行研修プログラムの実施と効果－

○大川 浩子（北海道文教大学 教授/NPO法人コミュニティ楽創）

本多 俊紀（NPO法人コミュニティ楽創）、宮本 有紀（東京大学大学院 医学系研究科精神看護学分野）

### 1 はじめに

従来、障害のある人の就労支援を行う支援者の大半は在学中に雇用・就労に関する知識にふれる機会がなく、卒業の実践現場に入った後のOJT、Off-JTに委ねられているとされている<sup>1)</sup>。結果として、所属機関の管理者や運営法人の在り方が人材育成に大きな影響を与えると思われる。就労支援機関における管理者の課題は、その属性(事業形態、運営法人の規模や役員の兼務の有無)で異なる点があると考えられている<sup>2)</sup>が、管理者の育成や組織に関する調査報告は少ない。

今回、我々は、就労支援機関の管理者に対する研修プログラムの開発を目的に、対話を重視した試行研修プログラム(以下「本プログラム」という。)を実施した。その概要と研修の前後に実施したアンケート結果について報告する。なお、本研究は本学の倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号:03018)。

### 2 方法

#### (1) 本プログラムの背景と内容

当初、対話を重視した内容のため対面での研修を計画していたが、コロナ禍により、Webによる開催方法を検討し、新たにリスニングアワーを用いることとした。リスニングアワーはプレイバックシアター創設者の一人、ジョナサン・フォックスが創案したものであり、日本語圏では2020年5月より取り組まれている<sup>3)</sup>。実施形態は、ガイド(進行役)1名に参加者4～6名が、オンラインあるいは対面で、約1時間程度とされている<sup>3)</sup>。リスニングアワーセッションの構造(流れ)とガイドの役割について表1に示す。

表1 リスニングアワーセッションの構造とガイドの役割<sup>3)</sup>

構造
1 ガイドが始めます。
2 参加者が簡単な自己紹介をします。
3 少しからだを動かして、気分をほぐします。
4 心に浮かんだイメージや気持ちを短く話します。
5 ふと浮かんだことや、長年忘れていたこと、参加者が自分のストーリーを話します。
6 ガイドが、みんなのストーリーを振り返ります。これをリブリーズといいます。
7 これまでの時間で感じたことを短く話します。
ガイドの役割
ガイドは、参加者がイメージを共有しやすいように、ストーリーを語りやすいようにします。
参加者がストーリーを語り終わった後に、ストーリーの情景をみんなで共有できるように、場面を振り返る語り(リブリーズ)をします。

本研究でリスニングアワーを用いた理由としては、Webで開催できることに加え、一人の参加者が話す間、

他の参加者は聞き手となり、結果として「話すこと」と「聞くこと」が分けられる形になっていることがある。この構造はリフレクティングで言われている内的対話(自分との会話、あるいは、自分の内なる他者との会話<sup>4)</sup>)を進め、管理者自身が新たな視点や気づきを得ることで、ストレスの軽減やセルフ・コンパッションの涵養につながる可能性が考えられた。

本プログラムでは、研修を修了した演者がガイドを担当した。また、参加者は、「現在の仕事について」というテーマでストーリーを語り、その他については、表1の構造に原則として従った。なお、本プログラムの1回あたりの参加者は3～5名であり、実施時間は30～40分程度であった。

#### (2) 研究協力者

本研究の協力者は、就労移行支援、就労継続支援(A・B型)、障害者就業・生活支援センター(以下「ナカポツ」という。)の各事業を実施している機関(多機能型を含む)の管理者である。選定方法は、厚労省のリスト(ナカポツ)及びWAMNET(その他の事業所)を参照に、各事業200ヶ所をランダムに抽出し、本研究への協力依頼文書を発送した。その後、本研究への協力を示した管理者で、文書による同意が得られた者とした。上記で人数が不足した場合には、研究者のネットワークを活用し、属性に配慮しながら研究協力者を募った。

最終的には11名から協力が得られた。研究協力者の属性は、表2のとおりである。所属機関における就労支援の経験年数は2か月～15年であり、管理職としての経験年数は0(協力時点が事業開始)～15年であった。また、いずれの管理者も職員の人材育成に関わっていた。

表2 研究協力者の属性

性別	男性7名 女性4名
年齢	30代2名 40代4名 50代5名
所属機関	就労移行3名 就労継続A1名 就労継続B1名 多機能型4名 ナカポツ2名
運営法人	株式会社3名 社会福祉法人3名 NPO法人2名 一般社団法人2名 医療法人1名
運営法人役員の有無	役員2名 非役員9名
運営法人の職員数	10名未満4名 10～50名未満3名 100～300名未満1名 300名以上3名

#### (3) 実施手順

本プログラムでは研究協力者の都合を考慮し、3回の日程に分けて開催し、いずれかの1回のプログラムに参加することとした。そして、本プログラムに参加する前後に

Web (Googleフォーム) によるアンケートに回答してもらった。アンケート内容としては、管理者の基本情報や各尺度、本プログラムの満足度 (事後アンケートのみ) 等を含め、回答期間はいずれも本プログラム実施前後の1週間とした。なお、本研究では、回答の欠損が認められなかったワーク・エンゲイジメント (日本語版UWES<sup>5)</sup>) のみ分析対象とした。

分析方法は、単純集計、及び、研修参加前後のワーク・エンゲイジメントについて、Wilcoxon符号付順位検定を行った (SPSS Statistics 28)。

### 3 結果

#### (1) 本プログラムへの満足度

本プログラムに対する満足度としては、満足が3名、やや満足が7名、やや不満足が1名であった。満足・やや満足の理由としては、他者の視点から業務を振り返ることや利害関係を気にせず話をする・聞くことができたことがあげられた。また、やや不満足の理由としては、各事業所の悩み事について意見交換をしたかったことがあげられた。

#### (2) 本プログラムの内容・時間等について

本プログラムの内容については、よいが3名、ややよいが6名、どちらでもないが2名であった。よい・ややよいの理由としては、少人数で話ができたとガイドがいることで安心できたこと、同じ立場の人と話をすることができたことなどがあげられた。

また、本プログラムの実施時間については丁度良いが4名、やや短い5名、短い2名であった。丁度良いとした理由としては、業務との兼ね合いで調整しやすいことがあげられていた。一方、短い・やや短い理由としては、もう少し話をしたい・聞きたいがあげられた。

そして、本プログラム感想としては、「もっとコミュニケーションを取りたくなりました」「もっと話したかった」「思ったことを言った後に何か意見が欲しかった」などの意見があげられた。

#### (3) ワーク・エンゲイジメント

実施前の日本語版UWESの値は、平均 $3.2 \pm 0.9$ であった。終了直後の値は $2.5 \pm 1.2$ であり、有意差は認められなかった。なお、実施前後で数値が上昇した者は2名、下降した者は8名、変化のない者は1名であった。

### 4 考察

今回、実施前後アンケートの結果から、研究協力者である管理者が本プログラムに参加することで、他者の視点から自分の業務を振り返ることができた者がいたと思われる。この点は、本プログラムにリスニングアワーを用いることで期待していた「新たな視点や気づきを得ること」に関しては、一部達成できていると考えられた。一方、ただ話を聞きあうだけではなく、具体的な工夫や自分の話に対する

リアクションも求めている者がいることも示された。この点を踏まえると、管理者に対する研修プログラムとしては、お互いの話を聞き合うだけではなく、経験や工夫について話し合う部分も必要であると思われる。また、時間の長さとしては、やや短い・短いと感じるものが多かったが、管理者が業務時間を調整して参加することを考えると、1回あたりの時間は1時間程度とし、回数を分けることで参加がしやすくなると思われる。

そして、今回、ワーク・エンゲイジメントは本プログラム実施前後での値の変化に有意差は認められなかった。しかし、8名の研究協力者において実施後に数値が下がっていた。この結果から、本プログラムへの参加による影響を受けて、ワーク・エンゲイジメントが下がったことが考えられる。ワーク・エンゲイジメントを高める要因には仕事の資源と個人の資源があるとされている<sup>3)</sup>。特に、個人の資源は個人の内部にある心理的資源であり、自己効力感、組織での自尊心、楽観性などが該当すると言われている<sup>5)</sup>。今回、本プログラムに参加することで、自分の業務を振り返った結果、個人の資源が影響を受け、ワーク・エンゲイジメントが下がった可能性が考えられる。今後、他の尺度の結果も踏まえて、さらに検討する必要があると思われる。

### 5 結語

今回、就労支援機関の管理者を対象とした研修プログラムを実施した。そのアンケート結果から、管理者に対する研修としては、お互いのことを聞き合うだけではなく、経験や工夫を分かち合うことも必要であると思われる。また、本プログラム参加者のワーク・エンゲイジメントの得点が参加後に下がった背景については、多方面から検討が必要であると思われる。なお、本研究はJSPS科研費JP19K02163の助成を受けている。

#### 【参考文献】

- 1) 松為信雄『職業リハビリテーション人材の育成』「精リハ誌18巻」, p.42-46, (2014)
- 2) 大川浩子・他『就労支援機関における管理職の現状と課題 —インタビュー調査から—』「北海道文教大学研究紀要46号」, p.49-59, (2022)
- 3) <https://www.listeningstories.com/> (2022/8/17アクセス)
- 4) 矢原隆行『リフレクティング 会話についての会話という方法』, ナカニシヤ出版 (2016), p.23-46
- 5) 島津明人『ワーク・エンゲイジメント ポジティブ・メンタルで活力ある毎日を』, 労働調査会 (2014), p.44-70

#### 【連絡先】

大川 浩子  
北海道文教大学  
e-mail : ohkawa@do-bunkyo.ac.jp

# 行動的就労支援：就労支援における行動分析学の活用

## －就労支援における行動記録の重要性と活用上の課題についての一考察－

○佐藤 大作（秋田障害者職業センター 主任障害者職業カウンセラー）

### 1 取組の背景

就職や安定した職業生活を送ることは、障害のある当事者にとっては収入を得ること、自立した生活、将来設計の検討、生きがいややりがいなどを左右する大きな要因である。また、採用活動や人材育成、雇用管理にはコストがかかるため、障害者を雇用する企業にとっては、できるだけコストをかけずに高い費用対効果（安定した職場定着等）が得られることが重要なポイントの一つとなるだろう。一方、就労支援においては様々な問題が生じることも多く、それらの問題が安定した職業生活を送る上での阻害要因となっている。さらに就労支援の特徴として、利用者（障害者）の属性や場面（環境）が多彩であり、一事例ごとに状況が大きく異なること、物理的、人的、制度的な要因から支援方法が限定的になりやすいこと、一定の支援期間内で成果を出すことが求められることなどが挙げられる。

そのような条件の中で問題改善を図るためには、障害者に対する就労支援を行う支援者（以下「支援者」という。）には、問題を改善するための具体的な支援技術が求められるだろう。

では、支援者はどのような支援方法を用いているのだろうか。障害者職業総合センターが行った調査<sup>1)</sup>によると、「手本を示した後、（一緒に作業し、）次に一人でやらせる」が91.5%と最も多く、「応用行動分析学に基づいて機能分析を行い、行動を形成し維持させる」は8.8%と、「その他」4.7%を除けば最も少ない結果となっている。また、就労支援において具体的な支援技術として取り上げられるものに「課題分析」と「システムティック・インストラクション」があるが、同調査において「課題分析を行う」45.1%、「システムティック・インストラクションで仕事（課題）を習得させる」18.5%であった。

これら二つの支援技術は、効果的ではあるがいずれも主に作業遂行に関するものである。就労支援における問題は作業遂行に関するものだけではなく、コミュニケーションや体調・生活に関わること、作業以外の様々な問題行動など、多岐にわたる。そのため、就労支援の問題を解決するには他の支援方法も必要と思われる。しかし、就労支援分野において、どのような支援方法が効果的なのかについての研究や客観的根拠に基づいた実践は少なく、“わが国で行われている支援技法に関する報告は、（中略）そのほとんどが新しいプログラムの紹介や事例の記述など、逸話的なレベル”との指摘もある<sup>2)</sup>。就労支援においても研究や客観的根拠に基づいた具体的な支援技術の検討が急務といえる。

そのような問題意識から筆者はこれまで行動分析学に基づいた就労支援の実践について取り組んできた。行動分析学を選んだ理由は、医療、福祉、教育、ビジネスなど、対人的な関わりが中心となるヒューマンサービス領域において、高い成果を出しているためである。以下に領域の異なる3事例を紹介する。

### 2 ヒューマンサービス領域における支援方法

#### (1) 高齢者介護領域での実践

就労支援領域では、職場や訓練場面等で生じる様々な問題行動は重大な課題の一つである。高齢者介護領域でも同じように認知症高齢者の問題行動への対処が求められており、就労支援と共通する課題といえる。高齢者介護領域では、介護施設における認知症高齢者の問題行動に対して、認知症という疾患や個人の性格等の属性に問題行動の原因を求めず、行動の記録をとり、記録に基づいた支援事例がある<sup>3)</sup>。

#### (2) 精神科医療領域での実践

就労支援領域では、物理的、人的な理由等から職場や訓練場面において支援者が長時間（必要なだけ）観察や働きかけを行うことが難しい場合が多い。精神科医療領域でも同じように主に面談室内での面談という限定された条件の中で問題改善が求められており、就労支援領域と共通する課題といえる。精神科医療領域では、行動分析学に基づいた機能的アセスメント、生態学的アセスメントの視点に基づいて面談を行い、客観的に観察可能な行動をリストアップし、記録の取得方法を工夫することで問題行動を改善し、患者のQOL（Quality of Life）向上につながる行動を増加させた事例がある<sup>4)</sup>。

#### (3) ビジネス領域での実践

就労支援領域では、障害者本人だけではなく、一緒に働く従業員や関わりのある支援機関担当者等、異なる組織のメンバーの協力的な行動を引き出すことが必要となる場面が多い。

ビジネス領域でも同じように経営効率化等を図るため、企業内の社員だけではなく、顧客の行動へアプローチすることが求められる場合があり、就労支援領域と共通する課題といえる。ビジネス領域では顧客が領収書を整理して提出する行動に対する介入を行い、業務負担を軽減し、利益を出した事例がある<sup>5)</sup>。

### 3 今回の取組について

以上のように、複数のヒューマンサービス領域において行動分析学に基づいた実践事例が積み上げられ、着実な成果を

出している。同じような課題を抱える就労支援領域においても行動分析学の知見が活用できるのではないかと考えられる。

しかし、現状では就労支援領域において行動分析学に基づいた実践事例は非常に少ない。そこで、秋田障害者職業センターでは就労支援領域で行動分析学に基づいた支援を実践できるようになることを目的に支援者育成（研修及び事例検討）に取り組み始めた。今回はその活動の報告を行う。また、その中でも行動測定のメリット、課題点等について重点的に報告したい。

#### 4 実施内容：ジョブコーチを対象とした事例検討会

- ・月1回（1回約60分）、配置型ジョブコーチを対象に行動的就労支援に関する研修及び事例検討会を実施した。
- ・事例検討会では初回に行動的就労支援の基本の流れを解説した（図1）。また、必要な知識については適宜研修を実施することで補うこととした。
- ・事例検討会は、検討したことを実際に実行し、その記録を取り、記録に基づいて再度支援効果や方向性を検討する形をとった。

実施内容
1. 問題を行動に翻訳しよう（問題を具体的に捉えるスキル）
2. 問題の現状を測定しよう（問題が「続く原因分析①」） ・行動の測定と記録の方法 ・問題の推移をグラフで表す
3. 問題の現状を行動随伴性で分析しよう（問題が「続く原因分析②」）
4. 目標を決めよう（望ましい行動を増やす・スモールステップ）
5. 介入方法を考えよう（環境をどう変えるか） ・物理環境を調整する ・周囲の人の行動が変わる仕組みを作る
6. 介入効果を確認し続けよう ・介入前中後の記録を取る
7. 介入方法を見直そう
8. 行動が維持する仕組みを組み込もう

図1 行動的就労支援の流れ

#### 5 実施結果

令和4年4月から開始し、本論文執筆時点で4回の事例検討会を実施した。補足研修は1回行った。研修内容は行動の記録を取ることと行動の機能に着目することの2点について伝える内容であった。現在、実施途中であるが、実施を通して感じたメリット、課題点を報告する。

##### (1) メリット

- ・行動の記録を意識して検討することで、問題の中でどこに注目すべきポイントを絞り込みやすくなること、どの行動を計測すれば現状把握ができるのかといった具体的な支援方法の検討につながりやすくなった。
- ・事例検討を行い、具体的な状況がわかっていく中で測定対象や方法を見つけることができることもあった。例えば、業務の中で日報を作成しており、ジョブコーチが改めて記録を取らなくても活用できる情報があることに気づいた事例や発声の大きさに課題（声が小さい）がある事例に対して、行動の強度（音量）を指標に取る方法も

あるなどの気づきがあった。

- ・事例検討を進める中で行動的就労支援のステップに沿った事例検討をしやすくするための2種類の記入用紙を作成した。また、事例検討会で検討した際に口頭や板書で伝達した記録のためのツールは「行動アセスメント 記録シート（8種類）」としてデータ化してまとめ、その後の支援で活用しやすくなった。以上のような支援ツールの作成につながった点もメリットといえる。

##### (2) 課題点

月1回60分という頻度では、実際の支援の進むペースと合わず、検討結果を実際の支援に反映させるには少なかったと思われる。事例検討会だけでなく、日々の支援の中で随時方向性を検討する機会が必要と思われた。また、参加したジョブコーチからは「行動の記録を取ることを意識すると、最初に“測定できる課題がある事例はどれか”と考え、取り上げる事例がなかなか出てこない」といったコメントが出された。

その他には「月1回程度の訪問による支援だが、そのような頻度でも記録を取るような支援ができるのか？」といった疑問も出された。これは、①生態学的アセスメントと行動の具体化、②目標行動の絞り込みとその測定方法に関する解説の時間を十分に設けなかったことが要因と考えられる。

#### 6 今後の展開

ジョブコーチに実施した研修と同じ内容の研修を秋田県内の障害者就業・生活支援センター職員を対象として実施予定である。また、個別に支援者育成のニーズがあれば、就労移行支援事業所や就労継続支援B型事業所などからもニーズの内容を確認しながら同様の研修について提案していく予定である。異なる支援機関が支援方法について共通の枠組みと方法論、専門用語を持つことで支援機関の連携による支援がより円滑になり、支援方法の蓄積につながりやすくなるだろう。

その蓄積が地域の就労支援の支援技術となり、就労支援力の向上につながると思われるため、引き続きこの活動を継続していきたい。

##### 【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター「調査研究報告書№86ジョブコーチ等による事業主支援のニーズと実態に関する研究」(2008),p.100
- 2) 若林功「応用行動分析学は発達障害者の就労支援にどのように貢献しているのか? : 米国の文献を中心とした概観」行動分析学研究VOL.23№1 (2009),p.5~32
- 3) 中川雄一郎,森山真理子,高橋恵子,杉山尚子「ある特別養護老人ホームにおける夜間のナースコールが頻回な利用者のケア」認知症ケア事例ジャーナル第10巻第2号(2017),p.143~148
- 4) 仁藤二郎,奥田健次「強迫性障害の男性に対する曝露反応妨害法による介入—日常生活における行動指標の測定と介入効果の検証—」行動分析学研究VOL.36№1 (2021),p.27~35
- 5) 若松克則,島宗理「反応エフォートの低減による顧客行動マネジメント—日記型綴りによる領収書整理行動の喚起と維持—」行動分析学研究VOL.35№1 (2020),p.21~28

# 地域の障がい者雇用促進へ ～企業間連携会の取り組みについて～

- 鬼東 幸佑（GMOドリームウェーブ株式会社 マネージャー）
- 西 晶子（GMOドリームウェーブ株式会社 チーフ）
- 井上 由華（GMOドリームウェーブ株式会社）
- 鈴木 理子（GMOドリームウェーブ株式会社）

## 1 はじめに

GMOドリームウェーブ株式会社（以下「当社」という。）はGMOインターネットグループの特例子会社として2017年に宮崎県に設立し、現在は障がいをもつパートナー27名、支援者6名で構成される。全ての障がい種（身体・知的・精神・発達）が在籍し、その中でも発達障がいをもつパートナーが約5割を占める。基本的に支援者1名につき6～8名の障がいをもつパートナーを担当して支援を行っている。

障がい者雇用の支援において、支援者のスキル向上の難しさや支援者の孤立感、それに伴う定着の困難さが課題としてあげられる。背景として、研修や育成の機会の少なさにより、各企業内ないし個人でスキルアップのための勉強を行わなければならない事や、障がい者雇用企業間の交流の少なさにより支援における悩みを共有・相談できる相手や場が限られてしまう事が考えられる。本稿では、このような課題に対して宮崎県に立地する障がい者雇用企業と合同で行っている取り組みの概要と成果について述べる。

## 2 取り組みの経緯

2021年、障害者職業総合センター研究部門の研究協力の一環で障がいをもつパートナーのコミュニケーションスキル、支援者の支援スキルの向上を目指してSST（ソーシャル・スキルズ・トレーニング）セミナーを実施した。宮崎県で障がい者雇用を行っている特例子会社を含む5企業と合同で開催、宮崎県全体の障がい者支援スキル向上、企業の枠を超えた支援者同士の繋がりの醸成を目的とした。

SSTセミナーは計5回実施し、各回が、本セッションとブースターセッションで構成された。本セッションは参加企業合同で実施し、研究員がリーダーとしてセミナーを進行、参加企業のうち4社から1～2名の障がいをもつパートナーが参加した。ブースターセッションは各企業で実施、支援者がリーダーとしてセミナーを進行した。なお、SSTセミナー終了後は各社の判断でSSTを継続するものとしており、当社では入社研修の一環としてSSTを実施している。

約半年間のSSTセミナー終了後、セミナーに参加した企業を中心に障がい者雇用企業の連携会「Hinata障がい者雇用推進ネットワーク（以下「Hinataネット」とい

う。）」を立ち上げ、定期的な情報交換やケーススタディを継続して行っている。SSTセミナー参加企業に1社が加わり当社を含む7社の参加で発足、3ヶ月に1回の頻度で開催、2022年7月時点で計3回実施している。宮崎県の障がい者雇用促進を目的に、支援者のスキル向上と支援者間の交流による心理的負担の軽減を狙ってケーススタディを行っている。なお、コロナ禍かつ遠方からの参加企業もあることからオンラインでの実施としている。

## 3 成果

取り組みに関する満足度や成果の調査、今後の展望の検討を目的として、参加企業の支援者9名を対象にSST、Hinataネットの2つのテーマでアンケートを実施した。なお、Hinataネットのみに参加した支援者については、該当する問いのみへの回答としている。

SST参加後の支援者の支援スキル、参加した障がいをもつパートナーのコミュニケーションスキルの効果について、全ての参加者が「非常に良かった」または「良かった」と回答。支援スキルは「実際に（SSTセミナーを）見ることでも有効性を現場で確認しながら進めることができた」「具体的かつ肯定的に伝えることでメンバーのやる気を引き出すことができた」、メンバーのコミュニケーションスキルは「自然に褒める言葉が出ている」「回を追うごとに、参加メンバーのスキルが伸びていく様子がよくわかった」等が理由とされる。

Hinataネットの満足度について全員が「非常に良かった」「良かった」と回答。理由として「学びがある」「自社の障がい者雇用環境改善のノウハウ構築につながっている」等があげられている。Hinataネットの実施で企業間の連携は強化されたかという問いについては67%が「とてもそう思う」「そう思う」と回答しており、「以前よりも『何かあったらHinataネットで相談しよう』や『この件はA社に相談してみよう』と気軽に考えられるようになった」「支援者として情報共有いただけている事が非常にありがたい」と述べている。一方で33%は「あまり思わない」と回答、「個人的に『相談できる』関係はまだ築けていないと感じる」「現時点では『会があるから集まる』と受動的な部分が多い」等が理由である。今後も

Hinataネットを継続したいかという問いには全員が「とてもそう思う」「そう思う」と回答している。「宮崎県で働く障がいをもつ方のために宮崎をもっと良くしていこうと動く会の存在は必要」「視野を広げることができる」等が理由にあげられる。今後どのようにHinataネットを継続していきたいかという問いには、図1に示すように「座談会」の回答が最も多かった。

今後どのように展開していきたいか（複数回答可）

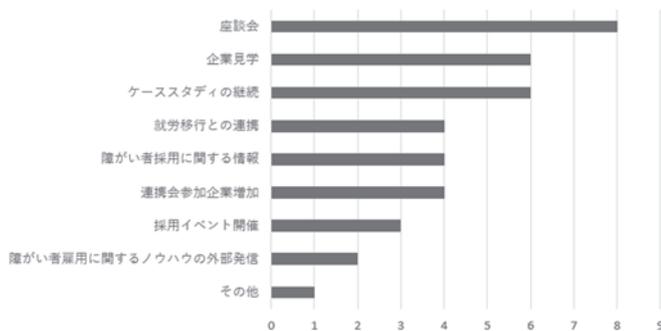


図1 「今後どのように展開していきたいか」回答

#### 4 考察・今後の展望

SSTセミナーについて、SSTセミナーの実施の目的である支援者・障がいをもつメンバーのスキルアップは達成できたと考える。また、SSTセミナーで生まれた企業間のつながりを生かしてHinataネット開催の立案、実行をできていることから、企業の枠を超えた支援者同士の繋がりや醸成のきっかけとしても十分に目的を達成できていると言える。一方で、セミナー終了後の各企業のSST継続に課題が見られている。継続に課題を感じている企業の多くが、通常の業務と並行してSSTを行う時間や人員の確保に難しさを感じている現状がある。SSTの取り入れ方について各社と情報交換を行う等して、日頃の支援の中でSSTを取り入れる工夫が必要であると考えられる。

Hinataネットについては、参加している支援者の満足度も高く得られており、アンケート結果からもHinataネットへの参加が各社の支援の充実や相談しやすい関係の構築に役立っている事が分かる。Hinataネットへの参加により、他企業の支援体制の理解や同じ立場の人に悩みの共有をできる事がその要因と言える。このような関係性の構築の結果、Hinataネット参加企業の合同説明会開催の案もあがっている。こちらは議論を重ねた結果実現には至らなかったが、Hinataネットでの関わりからこのような相談を気軽にできるような関係が構築できていると考える。

一方で、企業間の連携の強化については「そう思わない」との回答も見られた。支援者間の関係性の構築が見られるとはいえまだ十分でなく、今後も優先して連携の強化や相

談できる関係性の構築に重点を置いた取り組みを継続していく必要があると考える。「今後どのような展開を希望するか」という問いに対して「座談会」や「企業見学」、「ケーススタディの継続」の回答が多い事からも、支援者の多くが今後も気軽に話をできる場や意見交換による支援スキルの向上を求めていると言える。現在コロナ禍で直接集まることが難しく、オンラインでのケーススタディが主な活動内容となっているが、今後は直接集まり、座談会や企業見学等、気軽に話し相互理解を深める場の設定も必要であると考えられる。

なお、連携の強化については参加者によって回答に程度の差が見られたが、全ての参加者が今後の継続を希望しているからこそ継続を希望していると考えられる。また、Hinataネット開催にあたり、現在は会の進行やケーススタディの事例提供等の担当を参加企業が交代で行っている。その中で相談や協力をする等コミュニケーションの頻度の増加やさらなる関係性の構築が目指せるのではないかと期待している。

今後、Hinataネットの取り組みをベースに、就労移行支援機関との連携や採用イベント開催等を取り入れ活動を発展させたいと考える。企業ごとに採用方針や課題も異なるため、参加企業や関係各所の意見やニーズを聞きながら慎重に進める必要があるが、この発展的な取り組みが各社のさらなる障がい者雇用の促進や企業以外の関係各所との連携、情報交換、ひいては宮崎県全体の障がい者雇用の促進につながるのではないかと考える。

#### 5 おわりに

Hinataネットの取り組みが、支援者の定着、支援スキルの向上のためのコミュニティづくりに役立つことで、障がい者が働きやすい場の増加や障がい者の職場定着に繋がり、宮崎県全体の障がい者雇用の促進の一旦を担うことを期待する。SSTセミナーの実施やHinataネット開催にあたり、障害者職業総合センター研究企画部研究部門岩佐研究員、Hinataネット参加企業の皆様に多くの協力を賜った事に、この場を借りて感謝の意を表す。

#### 【連絡先】

鬼束 幸佑・西 晶子  
GMOドリームウェブ株式会社  
e-mail : support@gmo-dw.jp

# 社内支援スタッフの支援技術の向上に係る人材育成の取り組みについて ～スタッフの階層に応じた集合型研修の実施と効果検証～

○菊池 ゆう子（株式会社スタートライン CBSヒューマンサポート研究所 主任研究員）  
 刈田 文記（株式会社スタートライン CBSヒューマンサポート研究所）

## 1 はじめに

株式会社スタートライン（以下「SL」という。）は、障害者及び事業主の双方に対して、文脈的行動科学（以下「CBS」という。）を基盤とした支援技術を用いた職業リハビリテーションサービスを提供している。サービスの内容は、障害者雇用の採用準備から職場定着まで、幅広く多岐に渡っている。

本発表では、SL支援スタッフの支援技術の向上・維持を目的として新たに構築した『階層に応じた集合型研修』について概観するとともに、研修効果に関する効果測定の方法、結果等について報告する。

## 2 背景・目的

SLは、高度な技術が求められるサービスを安定的に提供するため、社内向けに独自の研修コンテンツを用意し、段階的な研修を運営している。しかし、SLの支援スタッフは中途入社者の割合が非常に多く、社員のバックグラウンドが多様であるがゆえの知識量や経験のベースに違いがあり、集合研修やOJTによる育成スピードにも差が生じていた。また会社の規模が大きくなるにつれ、より体系的な社員育成の構造を必要としていた。

そこで、安定的な人材育成および支援サービスの質の向上を図るため、『階層に応じた集合型研修』を新たに開発し、実施した。加えて、研修の理解度と行動尺度を測るためのアンケート調査も導入し、研修の効果測定を試みた。

## 3 方法

### (1) 研修の実施概要

入社時に実施する初期研修に加えて、フォローアップ研修、スキルアップ研修Ⅰ、スキルアップ研修Ⅱ、スーパービジョン研修を新たに構築し、社内規程の階層に応じて受講できるタイミングを設定した（図1参照）。

なお、すべての研修は、対面あるいはオンラインによる講義及び演習により構成されており、知識面のインプットと、知識を活用するための技術面のアウトプットの両面が習得できるよう設計した。また、講師は、CBSヒューマンサポート研究所の研究員及び熟練した現場支援スタッフが担当することとした。

・初期研修は、SLに入社したすべての社員を対象とし、CBSの基礎や障害者雇用の関連法令等を学ぶ内容である。

- ・フォローアップ研修は、初期研修を受講して3か月が経過した者を対象とし、自身の標的行動を通して機能分析から介入までの流れについて体験的に理解を深める内容である。
- ・スキルアップ研修Ⅰは、現場で1年以上の経験を積んだ支援スタッフを対象とし、関連領域に関わる知識付与とより実践的な支援ツールの活用方法等について体験的に理解を深める内容である。
- ・スキルアップ研修Ⅱは、SLにおける現場支援スタッフの中堅クラスを対象とし、これまで学んだ知識や技術を活かしながら、さらに困難な事例においても自立的に支援が行なえるよう体験的に理解を深める内容である。
- ・スーパービジョン研修は、現場支援スタッフの中でも責任者クラスを対象とし、自らの学びの定着を図るとともに、後輩の育成のための観点について理解を深める内容である。

### 演習・講義を合わせて約120時間

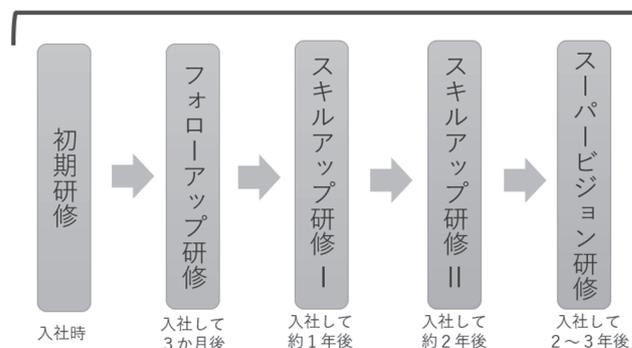


図1 『階層に応じた集合型研修』の全体像

### (2) 効果測定

研修の効果測定のため、Microsoft Formsを用いたアンケート調査を導入した。アンケートの設問項目は、知識面の理解度だけを問うのではなく、技術面として知識が実際にどの程度活用されているかを測るために支援者の行動尺度を取り入れることとした。アンケート調査は、理解度については研修の直前/直後に、行動尺度については研修の直前/研修の3か月後に実施した。

## 4 結果

各研修の受講者数（累計）は、表1の通りである。

表1 研修受講者数（累計）（2021年12月～2022年7月）

研修名	人数（名）
フォローアップ研修	38
スキルアップ研修 I	34
スキルアップ研修 II	70
スーパービジョン研修	30

研修受講者より得られた理解度アンケートの集計結果は、図2～4の通りである。

アンケート調査を実施したすべての階層別集合型研修において、研修直前／直後の理解度は全項目が向上した。

なお、行動尺度の調査については、2022年8月末に実施予定のため、追って発表に加える。

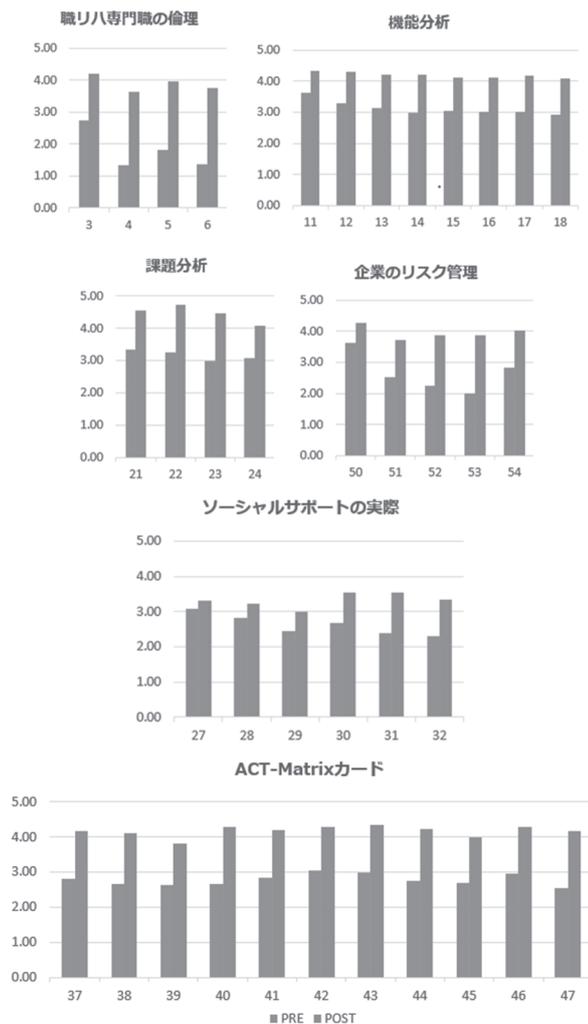


図2 アンケート集計結果（スキルアップ研修 I）

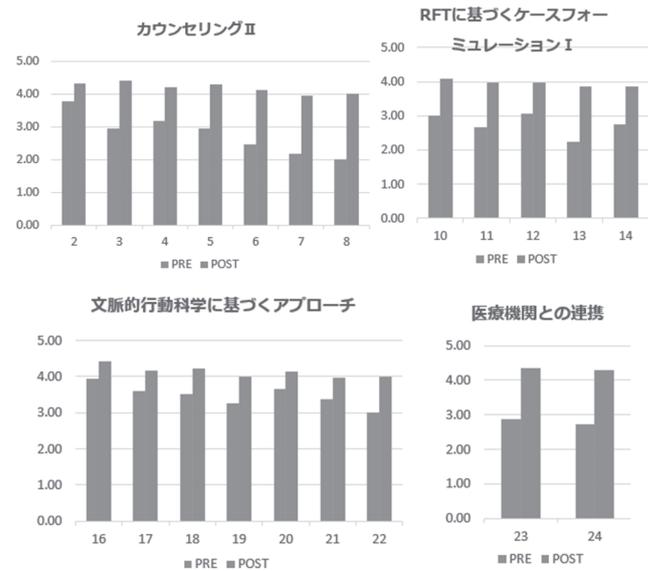


図3 アンケート集計結果（スキルアップ研修 II）

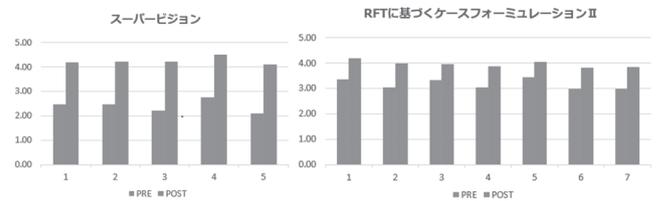


図4 アンケート集計結果（スーパービジョン研修）

## 5 考察と今後の展望

研修受講により支援技術への理解が促進され、支援スタッフの技術向上に寄与したと考えられるが、理解度の向上だけでなく支援スタッフの現場での行動活性化に繋がられるような仕組みづくりを合わせて検討したい。

一方、アンケート調査の分析においてはまだ課題があると考えている。アンケートの自由記述欄はコーディングし分析することで、研修によって増加した言語行動を同定できるかもしれない。さらに、アンケート調査は自己申告制であるが、他者による評価も導入することで、研修の効果測定として精度を上げられる可能性がある。

今後、階層別研修の実施とアンケート調査を継続的に実施することにより、適切なタイミングでの知識のインプットと、体験的な学びの促進によるプレの理解度向上を期待している。このことにより、社内全体のさらなる支援技術向上に寄与できると考える。

引き続き、研修内容のブラッシュアップや調査結果の分析等を行うことで、最適で効果的な人材育成に繋がられるよう検討していきたい。