

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

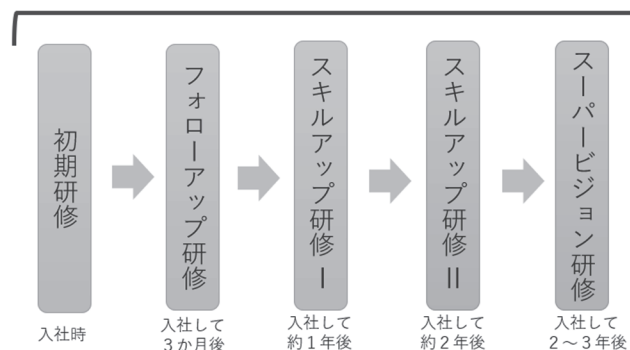


図1 『階層に応じた集合型研修』の全体像

(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。

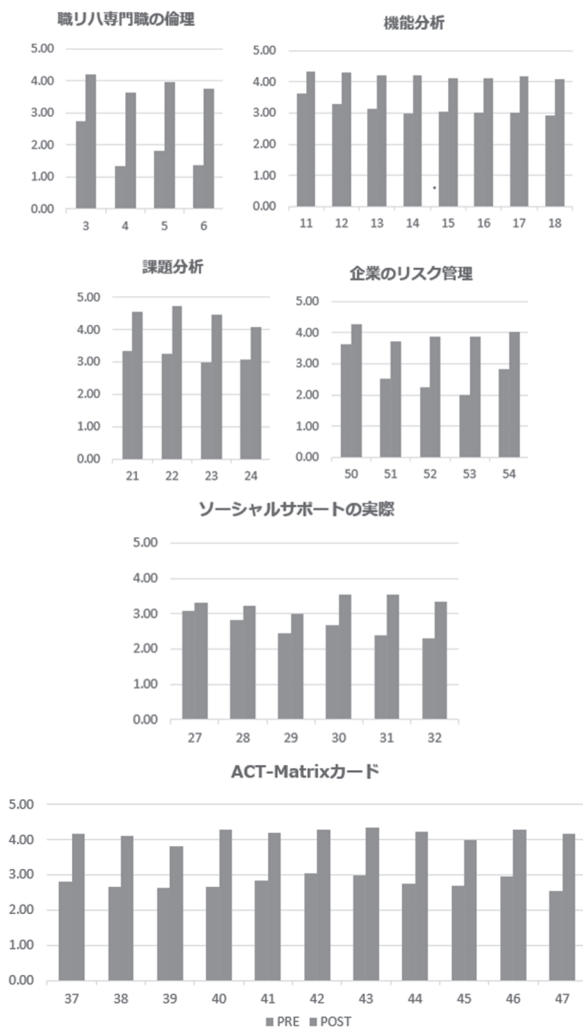


図2 アンケート集計結果（スキルアップ研修 I）

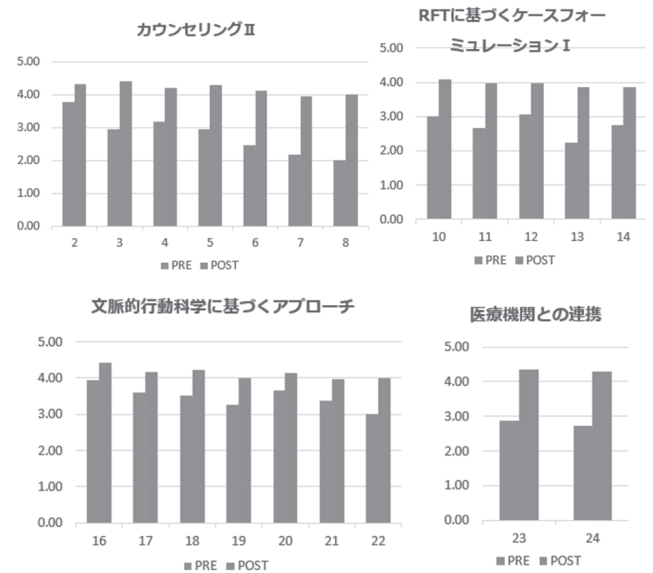


図3 アンケート集計結果（スキルアップ研修 II）

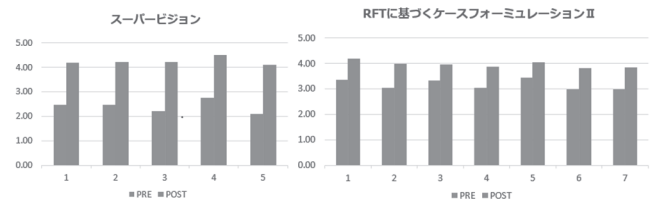


図4 アンケート集計結果（スーパービジョン研修）

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。