

高次脳機能障害者の 職場の上司や同僚等を対象とする コミュニケーションパートナートレーニング

- 土屋 知子（障害者職業総合センター研究員）
- 松尾 加代（大阪河崎リハビリテーション大学）
- 春名 由一郎（障害者職業総合センター）

1

背景

- 高次脳機能障害者の社会参加において、コミュニケーションの困難が障壁となる場合がある
- 困難は周囲との相互作用において生じるため、環境に働きかけることは重要である
- コミュニケーションパートナートレーニング（CPT）は、高次脳機能障害者の周囲の人を対象とする支援技法である。CPTには、適切なコミュニケーションについての情報提供や助言、演習が含まれる
- CPTは国内外で実践や研究が行われているが、高次脳機能障害者の職場適応促進を目的とした研究は見当たらない

2

本研究の目的

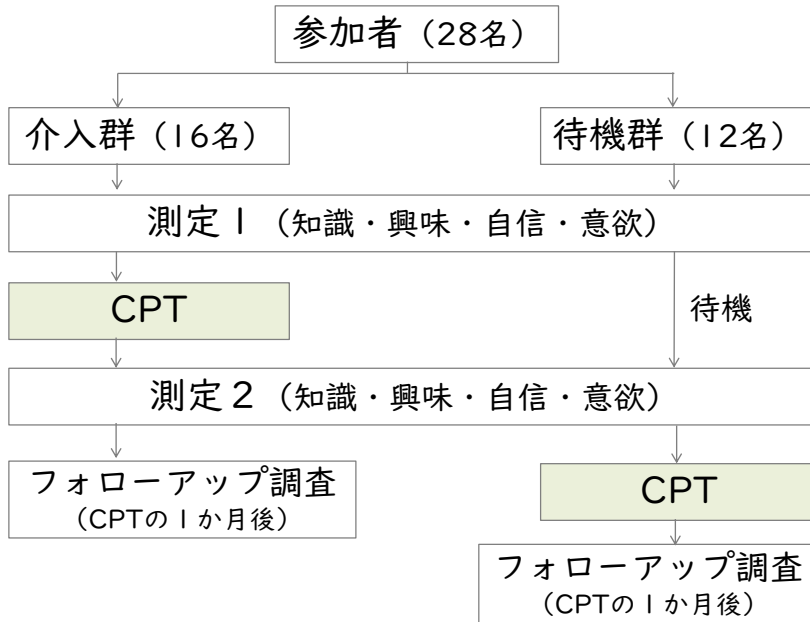
- 高次脳機能障害者の職場適応促進を目的とするCPTプログラムを開発し、効果を検討する
 - 高次脳機能障害者の職場の人的環境（上司、同僚、企業在籍型ジョブコーチ等）を対象とする
 - 職場でのコミュニケーションに焦点をあてる
 - 失語症と認知コミュニケーション障害の両方に対応する
 - 今後の職リハサービスにおいて、実用化の可能性のあるプログラムを目指す

方法

- 研究参加者
 - 高次脳機能障害者の上司、同僚、部下
 - 企業在籍型ジョブコーチ、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プログラムと前後の測定すべてに参加した28名のデータを分析対象とした

● 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



● プログラムの内容

オリエンテーション	5分
（講義）高次脳機能障害とは	10分
（講義）コミュニケーションを支える認知機能	15分
参加者の自己紹介、グループで参加のきっかけなど意見交換	15分
会話場面の録画①（希望者2名のロールプレイを録画）	10分
観察演習1（動画の登場人物のコミュニケーションについて話し合い）	15分
（講義）よいコミュニケーションのための15のスキル	70分
観察演習1の解説	20分
観察演習2（動画の登場人物のコミュニケーションについて話し合い）	10分
観察演習2の解説	15分
スキル演習1（テーマ：わかりやすい言葉を選ぶ）	15分
スキル演習2（テーマ：簡潔な文で話す）	15分
スキル演習3（テーマ：話す内容を整理する・視覚情報を活用する）	20分
スキル演習4（テーマ：伝えるスキル総合）	30分
スキル演習5（テーマ：相手の様子をよく見る・ゆっくり待つ）	30分
スキル演習6（テーマ：推測して確認する・聴き取るスキル総合）	30分
会話場面の録画②と振り返り	15分
まとめと質疑応答	30分

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 |
| 聴くとき | [| 6. 話す内容を整理する |
| | | 7. 大事なことは強調する |
| ステップアップ | [| 8. 相手の様子をよく見る |
| | | 9. 返事をゆっくり待つ |
| しないこと | [| 10. 視覚情報を活用する |
| | | 11. 推測して確認する |
| | | 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 |

※ 関連文献において、高次脳機能障害者とのコミュニケーション上の留意点として挙げられている記述を収集し、類似の内容をまとめて15に整理した

● 効果測定 of 指標

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、挙げる事ができた適切な改善点の個数を得点とした

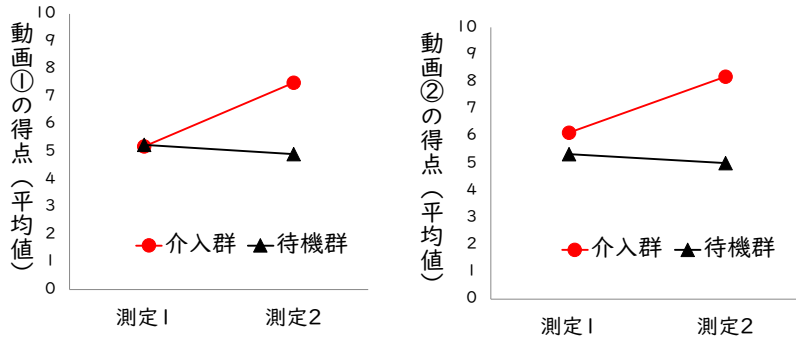
※ 効果測定に用いた動画は、プログラム中の観察演習1及び2で用いた動画とは異なる動画である。

※ 採点は、事前に用意した基準に基づき研究担当者2名が独立して採点した

興味 } 10点刻み、11段階のリッカート尺度を用い、
自信 } 参加者に自己評定を求めた
意欲 } [0 : まったく興味/自信/意欲がない]
 [100 : とても興味/自信/意欲がある]

結果

● 知識

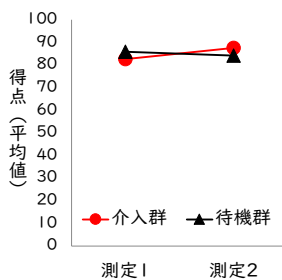


分散分析を行ったところ、統計的に有意な交互作用が認められた (動画①: $p = .008$, 動画②: $p = .007$)

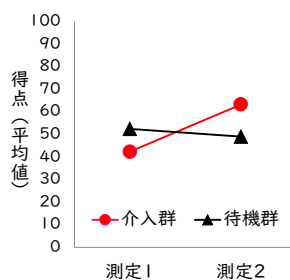
※採点者間の採点の一致率は課題①②の両方において、94.6%であった

結果 (続き)

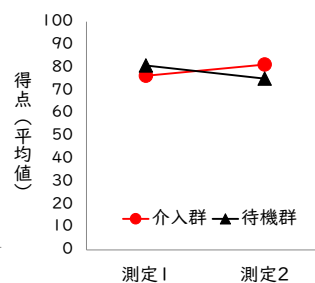
● 興味



● 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: $p < .001$, 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、抜粋）

- 今日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）聞く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ったこと。
- 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。

● 参加者の感想（フォローアップ調査、抜粋）

- 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、業務を限定的にしただけで渡せていなかったが、マニュアルと説明をしっかりとすることで、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しながらの実行は、非常に辛いものがあります。

考察

- 今回開発したCPT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ついての知識、自信及び意欲の向上に対して有効であり、興味の上昇についても有効な可能性がある
- 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
(多忙な職場でのコミュニケーションなど)

本研究の限界と今後の課題

- CPTの効果について、プログラム参加者の変化のみを検討した点は本研究の限界である
→高次脳機能障害当事者の職場適応に関する指標（例えば、職業満足度や職場ストレスなど）について、CPT前後での変化を検討することが必要であると考えられる
- その他の今後の課題として
 - プログラム内容のブラッシュアップ
 - 効果の長期的持続に関する検討
 - より厳密な研究デザイン（参加者のランダム割付）

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.or.jp/research/report/houkoku/houkoku151.html>