

就労移行支援事業におけるSST学習会について

松村 志穂子（かがわ総合リハビリテーション成人支援施設 生活・就労支援員）

1 はじめに

安定した就労生活を目指すには就職活動だけでなく、就職後も上司・同僚とのコミュニケーション等、多くのコミュニケーションスキルが求められる。当施設就労移行支援事業では平成23年度よりSST学習会を開始した。コミュニケーション面で課題がある訓練生を対象に、就労生活に必要なコミュニケーション場面を想定し、ロールプレイを中心におこなった。その訓練状況、取り組み結果について報告するものである。

2 当施設就労移行支援事業の在籍者

当施設就労移行支援事業は定員24名に対し、平成25年6月5日現在35名在籍している。半数以上が知的、精神、発達、高次脳機能障害である（図1）。身体障害者が49%となっているが、これは身体障害者手帳のみを取得した者の割合で、失語症や高次脳機能障害の疑いがある者も含まれている。

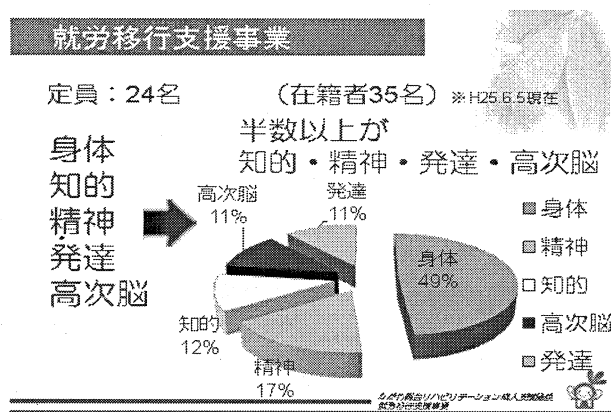


図1

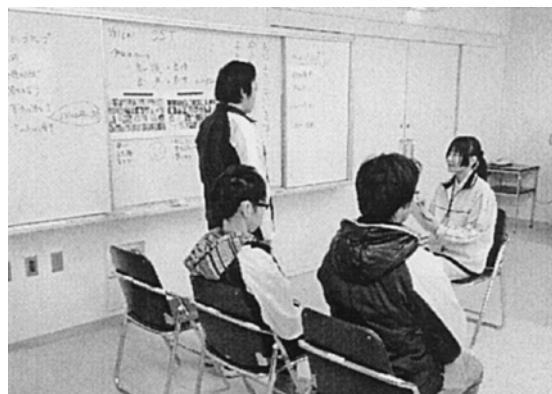
3 SSTとは

SSTとはソーシャル・スキルズ・トレーニングの略称であり、社会生活技能訓練のことである。これは認知行動療法のひとつで、精神科における心理社会的介入法である。当施設就労移行支援事業では送信技能を向上させることを目的とし、自分の気持ちや要求を上手く相手に伝えることができるよう、ロールプレイを使い実際に演じながら

練習をおこなった。

4 実施方法

SST学習会はメンバー3～5名に対して職員2名で実施した。



ロールプレイでは言葉だけを気にするのではなく、声の大きさや相手との距離、立ち位置、クッション言葉の活用等も重視しておこなった。

(1) 目的

就労生活でのコミュニケーションスキルを高めることを目的とし、次に挙げる4つの段階からそれぞれ想定される課題を題材として取り上げた。
①施設内訓練…仕事を意識した人間関係を学び実践する。
②就職活動中…個人面接・集団面接。
③実習中…指導者に声をかける・報告をする・指示を受ける・謝罪をする。
④就職後…就労生活の悩みを相談する。

(2) 回数とメンバー構成

- 平成23年度 開催回数 9回 参加人数 6～8人
- 平成24年度
 - 初級 開催回数 6回 参加人数 2～5人
 - 中級 開催回数 1回 参加人数 3人
- 平成25年度前期（平成25年9月末現在）
 - 初級 開催回数 3回 参加人数 3人
 - 中級 開催回数 3回 参加人数 3人

平成23年度は1グループでおこなったため能力差が大きいグループワークとなった。平成24年度は適切な意見を出せるか等の能力別に2グループに分けて実施。中級グループはメンバーの長期実習や就職が決まったために1回しか開催されなかった。

メンバーは障害種別に関係なく、コミュニケーション面で課題がある訓練生でおこなった。平成23年度～平成25年度9月現在で参加した訓練生は合計21名(図2)。様々な障害を持つメンバーが同じグループでSSTをおこなった。

職員はSST初級研修受講者で生活支援員1名、職業指導員1名でおこなった。平成23年度のみ臨床心理士による観察をおこない、個人に合わせた学習会の進め方を考えるための助言をいただいた。

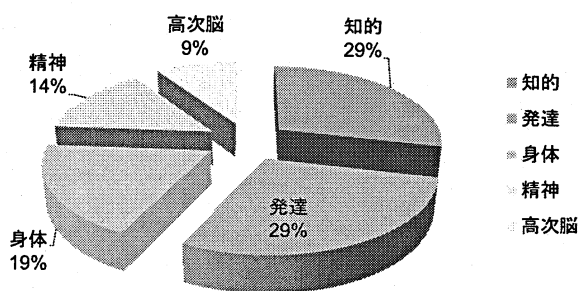


図2

(3) 取り上げた課題

- ・声の大きさ
- ・忙しい人に話しかける
- ・注意を受けた時の対応
- ・誘いを断る
- ・休みの希望を伝える
- ・遅刻しますと電話をかける

取り上げた課題は、実際に必要だと考えられる内容で具体的に日常の施設内訓練でも必要となることを選択した。

(4) SST学習会の進め方

- ・ウォーミングアップ、前回の復習 20分

ウォーミングアップでは自己紹介や好きな食べ物、好きな季節、行ってみたい所等、簡単なテーマに沿って自分の意見を発言することをおこなった。

- ・課題について話し合う 25分
- ・ロールプレイ 30分

ロールプレイは具体的なセリフや流れを決めて最初に職員が良い見本をおこなう。それに続いてメンバーが順番にロールプレイをおこなう。ロールプレイが1人終わる度に、やってみた感想、他のメンバーが見て良かったと思う点を伝える。次にロールプレイをおこなう人はそれを取り入れ更に良くしようという動きも見られた。

- ・振り返りシート of 記入 15分

5 実際に取り上げた内容

テーマ：忙しい人に話しかける

(1) ウォーミングアップ

- ・今年 of 目標を発表

具体的な目標であるか、訓練の状況や進路について正しく自己認識出来ているかの確認にもなる。職員も同じように発表をおこなう。メンバーの発言後に職員が拍手をすることで自然とメンバーも拍手をし、良い雰囲気になる。

- ・前回の復習

「注意された時の対応」でおこなったロールプレイで大切だったこと of 確認、日常訓練時に実践できたか of 確認をおこなう。

(2) 課題について話し合う

初めに今回のテーマで困った経験はありませんかと投げかける。職員からも困った経験談を出すことでメンバーの同意や他の意見が出てくる。次にその困った経験に対しどのように対応すれば良かったかを考える。先ほどと同じように職員からも意見やアドバイスを出す。このSSTをおこなった際は次のような「困った経験」・「対応策」が出された。

- ・相手が話し中で話しかけるタイミングがわからない。→対応策：相手の視界に入る。
- ・何と話しかければいいかわからない。→対応策：クッション言葉を使う。(お話し中すみません)
- ・話しを中断させてまで今伝える内容かわからない。→対応策：内容を短くして伝える。メモを書いて渡す。
- ・相手の機嫌を損ねたらどうしようと不安がある。→対応策：最後にお詫びを言う。(失礼しました)

次に、忙しい人に話しかけたい時、してはいけない事について話し合う。先ほどと同様に職員・メンバーから意見を出し、なぜしてはいけないかという理由を考える。次のような「してはいけない事」・「理由」が出された。

- ・いきなり話しかける。→理由：失礼。
- ・後ろから声をかける。→理由：相手を驚かせてしまう。
- ・黙って立っている。→理由：何がしたいのかわからない。
- ・「後でお願いします」と伝える。→理由：後にして大丈夫な内容か相手が判断できない。

(3) ロールプレイ

ロールプレイでどのように振る舞うか、先ほどの課題についての話し合いで出た内容の中からまとめる。言葉を選ぶだけでなく、立ち位置や声の大きさ、表情、どのように振る舞えば良いか決める。次に挙げる4点が意見として出た。

- ・相手の視界に入る所に行き3秒待つ
- ・クッション言葉を入れる。「お話し中すみません」
- ・簡潔にまとめ、後で聞いてもらう。
- ・最後に「失礼しました」と謝罪の言葉をのべる。

次にロールプレイの具体的なセリフ、流れを決め、職員が良い見本をおこなう。

- ①相手の視界に入る所に行き、3秒待つ。
- ②「お話し中すみません。質問があるので後でお願いします」
- ③「失礼しました」
- ④自分の持ち場に帰る

ロールプレイをおこなった後はその都度、本人から感想・上司役は話しかけられてどう感じたか・ロールプレイを見ていて良かったと思う点を本人に伝える。「失礼します」と言った後のお辞儀が良かった等意見が出ると、次にロールプレイをする人はお辞儀も意識しておこなうように変化した。

(4) 視覚的情報

学習会中はホワイトボードに板書をおこない、

視覚的に情報を共有する。図3は実際の板書の一部。

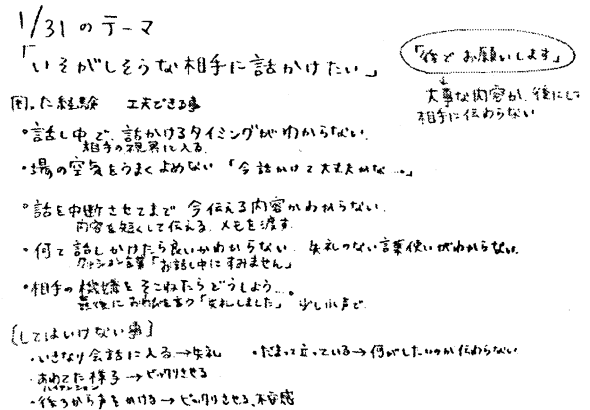


図3

6 事例

SST学習会に参加したメンバーのコミュニケーション課題の変化を報告する。

(1) 事例1

Oさん 女性 30代 統合失調症

本人が困っていること：伝えたい内容をうまくまとめられない。緊張すると早口になる。

SST学習会に参加することで「今よろしいですか？」と伝え、相手に話しを聞く体制になってもらうことが出来るようになった。また、企業実習の際、事前に本人の障害特性と共に、コミュニケーションの取り方についても説明・助言をおこない理解してもらう事が出来た。

(2) 事例2

Tさん 男性 30代 アスペルガー症候群

本人が困っていること：言葉を考えながら話すと言葉が詰まってしまい、言いたいことが言えない。

企業・職員が困っていること：拘りが強く、決められた方法であることを嫌がる。

SST学習会に参加することで、決められた方法をとることで緊張せず上手く伝えられる事を学ぶことが出来た。自分のコミュニケーション課題に気が付くことが出来、改善しようという姿勢が見られるようになった。

(3) 事例3

Hさん 女性 20代 知的障害

適切な意見を出すことが難しく、他のメンバーとペースが合わなかったため個別で実施した。

本人・家族が困っていること：慣れない環境でのコミュニケーションが苦手で、初対面の人に話しかける事が出来ない。環境に慣れるまで挨拶や報告といった仕事上必要なコミュニケーションを取ることも難しい。

SST学習会に参加することで、実習中の挨拶や「今よろしいですか？」という定型文を使い話しかける事が出来るようになった。

7 結果

- ・障害種別に関係なくSSTは有効だと考えられる。
- ・SST内で成功体験を重ねることで自信に繋がる。
- ・グループワークでは良い所を出し合うことでより良い方法を考える事が出来た。
- ・SST学習会内だけで完結させるのではなく、日々の訓練の中で実践とフィードバックを繰り返す事でより身に付ける事が出来る。
- ・企業へ本人の障害特性を説明する際、SST学習会で取り組み、学んだことを伝える事で企業内の人ともコミュニケーションが取りやすくなる。

8 課題と平成25年度計画

(1) 学習会のメンバー選出

平成23年度は1グループでおこなったため、能力差が大きいグループワークとなった。そのため、レベルが高い人には物足りない学習会となった。平成24年度は能力別に初級・中級と分けたが、中級は実習や就職となるメンバーが多く、開催回数が1回となった。平成25年度は就労訓練生の入れ替わりを考慮し、1年度を前期・後期と分け、各期メンバー編成をおこなう事とした。

(2) 学習会開催頻度

平成23年度、平成24年度共に月1回の開催であった。振り返りの時間も不十分で、SST学習会で学んだ事を日常訓練で上手く活用出来ていな

いメンバーもいた。平成25年度前期は学習会を月1回開催。翌週に振り返りの時間を30分設けた。平成25年度後期は担当職員の人数を増やし、週1回の開催を予定している。

(3) 職員のスキルアップ

現在SST初級研修受講者が4名。平成25年度は初級研修を3名、ステップアップフォロー講習を2名が受講を予定している。また、臨床心理士の配置を検討している。

9 まとめ

就労移行支援事業を利用される方は障害種別や社会経験の有無は様々であるが、コミュニケーション面で自信がない、課題がある人は多い。言葉の選び方やクッション言葉の活用、適切な振り舞い等の正しい知識を身に付けると共に、ロールプレイをおこなう事で実際の場面で学んだ事を活かすことが出来る人が多い。また、グループワークをおこなうことで、自身のこだわりや癖を知る機会となる、より良い対応方法を考える事が出来た。今後はより実践的な力を身に付ける事が出来るよう、内容の充実と職員のスキルアップを図りたい。

【連絡先】

松村 志穂子

かがわ総合リハビリテーション成人支援施設

e-mail : syuro@kagawa-reha.net

SSTを活用した人材育成プログラム

—就業支援ネットワークを活用した取り組み I—

○岩佐 美樹（障害者職業総合センター 研究員）
 佐藤 珠江・千葉 裕明（社会福祉法人シナプス 埼玉精神神経センター）

1 はじめに

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、障害を持つ社員（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ないのが現状である。

こういった状況を踏まえ、当センターにおいては平成23年度から24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（試案）」の開発に取り組んだ。本発表においては、2ヶ年の研究結果とともに、それを踏まえて平成25年度から実施している新たな取り組みについて報告する。

2 平成23年度から平成24年度の取り組み

(1) 方法

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）の作成

プログラムについては、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たステップ・バイ・ステップ方式によるSST研修、そして、その効果を高めるための支持的な環境づくり、障害者支援のスキルの向上を目的としたパートナー研修の2部構成とした（表1）。

SST研修については、支援者社員による障害者社員に対するアセスメント面接結果をもとにカリキュラムメニューを策定し、それに従い、月1～2回実施した。パートナー研修については、平成23年度はSSTの背景的理論や障害特性等に関

する講義やSSTのメンバー体験等を行う研修を、SST研修とは別日に月1回実施、平成24年度にはSST研修直後にもSST研修に対するレクチャー等も加え、その充実を図った。

表1 プログラム（基本プラン）の概要（平成24年度）

| | 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 | 月2回 ①約60分×8回 ②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研修の解説等 |

プログラムの流れとしては、カリキュラムメニュー策定後、SST研修のオリエンテーションを実施、その後は、SST研修とパートナー研修を交互に約半年間実施した（図1）。

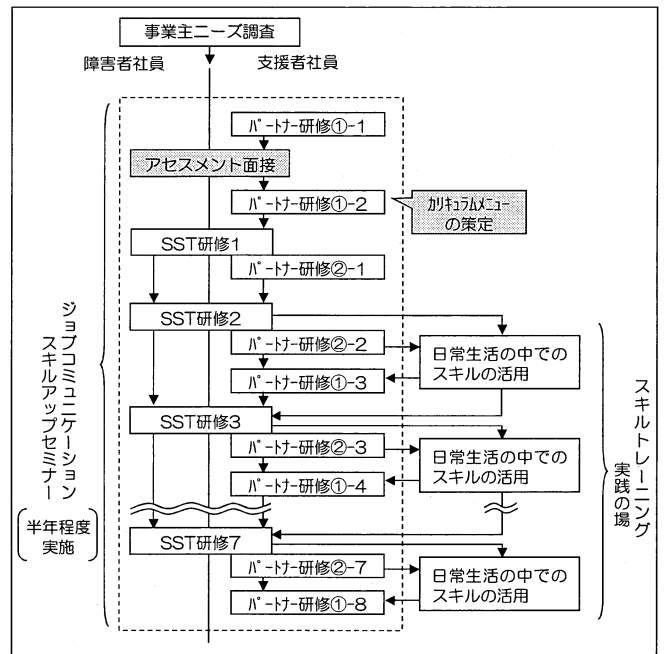


図1 プログラムの流れ

②ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の試行

作成したプログラムの効果等を検討するため、平成23年度においては3社6事業所、平成24年度においては4社5事業所の協力を得て試行を実施した（表2、表3）。なお、平成24年度の試行においては、平成23年度の試行結果を踏まえ、パートナー研修をより充実させたプログラムである基本プラン、試行を終了した2社におけるフォローアップ研修、及び障害者社員及び支援者社員ともに1名ずつ雇用されている事業所における個別研修という3種類の試行を実施した。

表2 平成23年度の研修対象者一覧表

| | A社 | | | | B社 | C社 |
|-------|------|------|------|------|-----|-----|
| | a事業所 | b事業所 | c事業所 | d事業所 | | |
| 障害者社員 | 16名 | 16名 | 5名 | 5名 | 15名 | 19名 |
| 知的障害 | 5名 | 5名 | 5名 | 4名 | 2名 | 2名 |
| 発達障害 | 10名 | 3名 | 0名 | 1名 | 2名 | 1名 |
| 精神障害 | 1名 | 7名 | 0名 | 0名 | 7名 | 13名 |
| 身体障害 | 0名 | 1名 | 0名 | 0名 | 4名 | 3名 |
| 支援者社員 | 6名 | 3名 | 1名 | 1名 | 4名 | 4名 |

表3 平成24年度の研修対象者一覧表

| | 基本プラン | | フォローアップ | | 個別 |
|-------|-------|----|------------|----|------------|
| | D社 | E社 | A社 d事業所 | C社 | A社 e事業所 |
| 障害者社員 | 8名 | 7名 | 5名 | 5名 | 1名 |
| 知的障害 | 7名 | 7名 | 4名 | 0名 | 1名 |
| 発達障害 | 1名 | 0名 | 1名 | 0名 | 0名 |
| 精神障害 | 0名 | 0名 | 0名 | 5名 | 0名 |
| 身体障害 | 0名 | 0名 | 0名 | 0名 | 0名 |
| 支援者社員 | 11名 | 3名 | 1名 | 2名 | 1名 |

※基本プラン……平成23年度の試行結果を踏まえ、パートナー研修を充実させ、新規事業所にて実施
 フォローアップ…平成23年度の試行終了後、さらなるスキルアップを目指す対象者に対して実施
 個別実施……グループ研修が実施できない事業所において各研修ともマンツーマンにて実施

試行結果については、平成23年度においては、主としてスキル活用度自己評価及び他者評価をもとに検討した。スキル活用度自己評価については、SST研修で学習するスキルを研修実施前後及び全プログラム終了約1ヶ月後の計3回、「その技能が必要になる場面でのどのくらいうまくできるか」という質問に対する5段階の自己評価を求め、その変化を測定した。スキル活用度

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認知の変化を測定するものとして活用し、プログラム実施前後の変化を測定した（表4）。

表4 平成23年度の効果測定実施時期

| | 実施時期 | | | |
|------------|--------------|---------------|---|---------------|
| | 初回 セッション時 | SST研修 (各回) | | 全研修終了 1ヶ月後 |
| | | 前 | 後 | |
| スキル活用度自己評価 | | ○ | ○ | ○ |
| スキル活用度他者評価 | ○ | | | ○ |

平成24年度においては、事例報告としてとりまとめ、受講者の行動及び認知の変容をもとに、プログラムの効果について検討した。また、4名の精神障害者を対象としたC社におけるフォローアップ研修においては、「一般性セルフ・エフィカシー尺度（GSES）」と「DACS(Depression and Anxiety Cognition Scale)」を実施し、プログラム実施前後における個人の一般的なセルフ・エフィカシー（自己効力感）や認知、抑うつや不安を引き起こす自動思考の変化についても検討した。

(2)結果

①平成23年度の試行結果

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価値に有意な上昇が認められた（図2）。

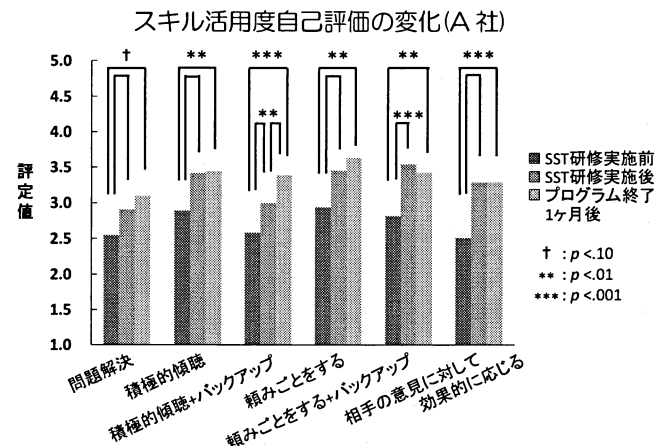


図2 平成23年度の試行実施結果例（自己評価）

他者評価についても、プログラム実施前に比してプログラム終了1ヶ月後の評価値において、多

くのスキルについて有意な評定値の上昇が認められた(図3)。

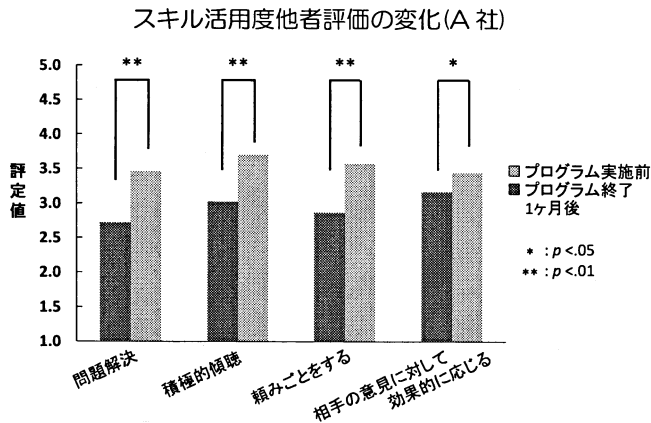


図3 平成23年度の試行実施結果例(他者評価)

②平成24年度の試行結果

事例報告からは、SST研修で学んだスキルを、支援者社員の支援を受けながら職場で繰り返し練習し、スキルアップしていく障害者社員の行動と自他に対する認知面での変化が数多く指摘された。

また、支援者社員についても、障害者社員のスキル練習を支援していくプロセスにおいて、支援スキルを向上させ、また、障害者社員がスキルアップしていくことで、障害者社員に対する認識や感情が変化したという報告も多々なされていた。

C社において実施したGSESとDACCSの標準化得点においては、試行実施前に比して実施後において、GSESについては有意傾向の上昇、DACCSについては有意な低下が認められた(図4、図5)。

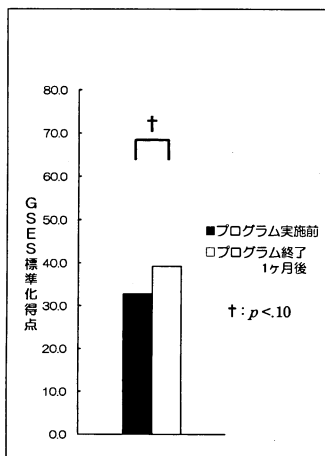


図4 GSESの変化(C社)

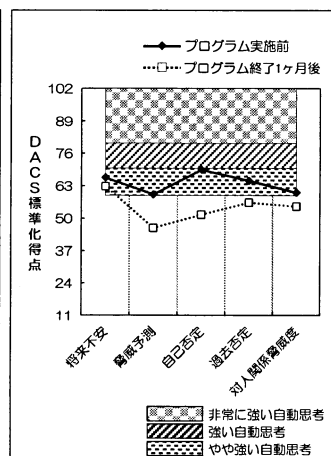


図5 DACCSの変化(C社)

(3)考察

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。この自信の向上については、スキルのステップやコツを学び、その場で練習し、それに対する正のフィードバックを受けたこと、すなわちSST研修による直接的、即時的な学習効果と言える。また、SST研修前とプログラム終了1ヶ月後における自己評価の変化からは、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。これについては、事例報告等とあわせて考えると、支援者社員の適切な支援を受けながら、障害者社員がSST研修で学んだスキルの練習を日々職場で積み重ねていった結果であり、SST研修以外の時間における職場での練習効果と言える。また、プログラム実施前からプログラム終了1ヶ月後の他者評価の変化についても本プログラムの長期的な効果を示すものであり、これをもたらした要因としては2つの可能性が考えられる。1つ目は、SST研修で学んだスキルの般化が促進され、スキルが職場内でうまく活用できるようになったという障害者社員のスキル、行動の変化である。そして、もう1つは、他者評価を行った支援者社員の認知の変化が生じたという可能性である。すなわち、支援者社員の障害者社員に対する評価に変化がもたらされた、すなわち、できている部分に気づき、そこを認めるというストレングスモデルに基づくアセスメント力が向上したという可能性である。いずれにせよ、自己評価と他者評価ともに向上していることを考えると、それらが相互に作用して、職場においては望ましい変化がもたらされたのではないかと考える。

また、GSES、DACCSの結果は、本プログラムが個人の思考を適応的な方向に変化させる効果のあること、また、ある特定の場面におけるスキル活用についての自己効力感のみならず、全般的な自己効力感をも向上させる効果がある可能性を示唆するものと言える。

そして、以上のような効果は、職場という日常生活の場において、個人ではなく職場全体を対象とし、プログラムを実施したことによるところが

大きいと考える。職場を実践フィールドとしたことで、「学習」の場であるSST研修及びパートナー研修と「実践」の場である職場が乖離することなく、連続性のある支援が可能になり、OJTとOFF-JTの相乗効果を生みだしていくことができた。また、SST研修とパートナー研修の両輪による支援を行い、互いのスキルの発動が、相手のスキルの発動のきっかけとなり、強化となるといった循環を作り出すことができたことで、その効果をさらに高めることができたと考える。

3 平成25年度からの取り組み

2ヶ年の研究結果から、障害者社員及び支援者社員の同時育成を支援するという目的を達成する上で、本プログラムの基本的な構成、デザインは有効であることが確認された。しかしながら、企業ごとのプログラム試行実施方法は、非常に個別性の高い研修が実施できた反面、実施コストの高さや実施者の確保の困難さから通常の企業が手軽に導入できるわけではないといった普及面での課題を残した。そこで、平成25年度からは、研究活動を通して確認された事業主のニーズ等を踏まえ、プログラムの普及と実施者育成についての取り組みを行っている。以下、簡単に現在の実施状況について紹介する。

(1) プログラムの普及に向けた取り組み

コスト面の課題の改善に向け、就業支援ネットワークを活用した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することとした。本試行においては、埼玉県障害者雇用管理サポートセンターが年5回実施している研究会の参加企業を対象とし、パートナー研修については、研究会に参加する複数の企業を対象に合同で実施している。SST研修についてはそのうちの1社のみで実施するが、支援者社員は、それ以外の企業の者でも、参加者である障害者社員の了解を得た上で、見学参加できる方式としている。SST研修を実施する1社以外については、障害者社員の人材育成について、パートナー研修とSST研修の観察学習により支援者社員の認知・行動に変化をもたらすことにより、間接的に支援することができればと考えている。

(2) 実施者育成に向けた取り組み

SST研修の実施者育成を目的とし、2種類の試行を実施している。

1つは、当初からSST研修の自主運営を希望する企業、支援者社員を対象とした試行である。これについては、パートナー研修の内容の拡充を図ったプログラムの試作を行い、ハートフルリーダー会（全国重度障害者雇用事業所協会の加盟企業の指導員の有志の会）の協力を得て実施している。本試行においても、パートナー研修については、ハートフルリーダー会の会員である複数の企業を対象に実施し、SST研修についてはそのうちの1社にて実施するという方法をとっている。本試行においては、まずは、昨年度までのパートナー研修の全内容を3回に分けて実施後、SST研修を開始。SST研修見学後のパートナー研修については、従来の内容に加え、SST専門家のスーパーバイズを受けながら、パートナー研修受講者全員に、見学したSST研修のロールプレイ体験をしてもらうという体験型パートナー研修を新たに組み込んでいる。SST研修で、観察学習とロールプレイによる反復学習によりコミュニケーションスキルの向上を図っていくことができるように、この体験型パートナー研修においては、SSTを活用した障害者支援スキルの向上を図っていくことを狙いとしている。

もう1つは、昨年度までに試行を終了した事業所における試行であり、これについては研究成果物である資料集を活用した自主運営に向けた支援についての検討を行っている。

水平方向の展開であるプログラムの普及、垂直方向の展開である実施者養成ともに、はじまったばかりの取り組みではあるが、関係機関の皆様のご協力のもと、今後さらなる検討を加えることにより、少しでも良いプログラムをより多くの方に活用していただけるよう取り組んでいきたいと考えている。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター：「SSTを活用した人材育成プログラムに関する研究」, 調査研究報告書 No.113, 2013

SSTを活用した人材育成プログラム

—就業支援ネットワークを活用した取り組みⅡ—

- 笹川 俊雄（埼玉県障害者雇用サポートセンター センター長）
岩佐 美樹（障害者職業総合センター）
武政 美佐雄（株式会社シンフォニア東武）
佐藤 珠江・浅野 ひろみ（社会福祉法人シナプス 埼玉精神神経センター）

1 はじめに

埼玉県障害者雇用サポートセンター（以下「サポートセンター」という。）は、平成19年5月に、全国初の障害者雇用の企業支援に特化して設立された公共施設（事務所：さいたま市浦和区）で、埼玉県産業労働部就業支援課が設置、平成25年で7年目を迎えている。

民間企業の障害者雇用を推進するため、障害者に適した仕事の創出方法、雇用管理や各種援助制度等に関する提案やアドバイスをを行い、円滑に障害者雇用が出来るように支援することを目的としている。

スタッフは、全員が企業出身者で、企業の障害者雇用や支援等に携わった経験と高い専門性を活かした活動を実施しており、事業は4つの柱で支援を推進している。

内容は、①「雇用の場の創出事業」、②「就労のコーディネート事業」、③「企業ネットワークの構築と運営」、④企業・就労支援機関・障害者等からの「相談事業」である。

①については障害者雇用について専門的な提案・助言を行い、円滑に雇用が出来るように支援、②については各地域の就労支援センター等に登録している障害者が就労に結びつくように支援機関や障害者への側面的支援を行っている。さらに、③については、障害者雇用に理解のある企業ネットワークの推進と拡大をねらいとして、企業等を対象としたセミナーや埼玉県を5地域に分け、地域別企業情報交換会の開催や企業見学のコーディネート等を行っている。

また、企業ニーズを受けて、産業別障害者雇用企業情報交換会や埼玉県内における特例子会社連絡会等も開催している。平成23年度から、特例子会社を対象に障害者雇用に関するテーマ別研究会（以下「研究会」という。）を開催しており、平成25年度は3年目の開催となる。



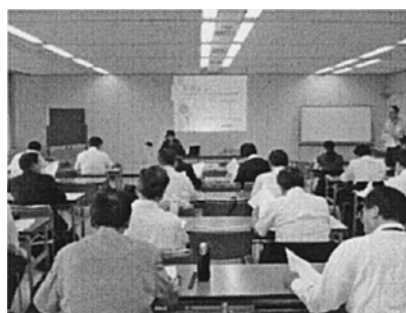
年2回開催の障害者雇用サポートセミナー



地域別障害者雇用企業見学会及び情報交換会
平成23年度より産業別企業情報交換会も開催



年2回開催の特例子会社連絡会



障害者雇用に関するテーマ別研究会

2 研究会開催の経緯と目的

埼玉県に本社を構える特例子会社は、平成25年9月現在21社あり、社数としては全国順位4位までに拡大してきているが、4割近い企業が5年以内の設立(表1)ということもあり、サポートセンターでは、年2回定例で特例子会社連絡会を開催、共通課題の抽出と解決に向けた情報交換や相互見学を通して、ネットワークの拡充と次世代への人材育成も含めた活動を展開してきている。その一環として現在抱えている問題や、今後予想される課題についてアンケートを実施し研究会を行っている。

表1 特例子会社の認定後経過年数

| 認定後経過年数 | 社数 | 構成比 |
|---------|-----|------|
| 20年以上 | 1社 | 5% |
| 11年～15年 | 5社 | 24% |
| 6年～10年 | 7社 | 33% |
| 1年～5年 | 8社 | 38% |
| 合計 | 21社 | 100% |

※年数:平成25年度で計算

表2 特例子会社の障害種別状況

| 障害種別 | 人数 | 構成比 |
|-------|------|------|
| 知的障害者 | 442人 | 70% |
| 身体障害者 | 145人 | 23% |
| 精神障害者 | 43人 | 7% |
| 合計 | 630人 | 100% |

※平成24年4月現在

各年度のアンケート結果を踏まえ、平成23年度は、雇用の7割が知的障害者という背景を受け(表2)、「障害者雇用における加齢現象と事業所の対応」、平成24年度は、障害特性に視点を置いた「発達障害者の雇用管理」をテーマに研究会を実施。平成25年度については雇用管理上における指導方法やスキルアップをテーマに取り上げて欲しいという意見が多数寄せられた。

また、障害者雇用を推進する上で、特に雇用拡大における中小企業への支援と合わせて雇用後の職場定着の課題も挙げられており、埼玉県産業労働部就業支援課が平成23年3月にまとめた支援機関への調査報告書(表3、表4)では、就業後1年以内に離職する割合が6割近くもあり、また主な離職理由として、①人間関係がうまくいかなかった、②労働意欲減退、③能力不足等が上位を占めており、職場における人間関係、とりわけコミュニケーションの問題を視野に入れてテーマ設定を検討した。

以上の経緯を勘案し、平成25年度は、コミュニケーションスキルの向上に着目し、最近研究が進められている「SSTを活用した人材育成プログラム」をテーマとして、参画型で実施することとした。

表3 障害者離職状況調査①

| 通算雇用期間 | 構成比(%) |
|-----------|--------|
| 3ヶ月未満 | 25.8 |
| 3ヶ月～6ヶ月未満 | 13.1 |
| 6ヶ月～1年未満 | 20.7 |
| 1年～3年未満 | 30.3 |
| 3年～5年未満 | 1.5 |
| 5年以上 | 7.1 |
| 無回答 | 1.5 |
| 合計 | 100.0 |

※平成23年3月調査

表4 障害者離職状況調査②

| 離職理由(上位5項目) | 構成比(%) |
|-------------|--------|
| 1. 人間関係 | 22.1 |
| 2. 労働意欲減退 | 18.1 |
| 3. 能力不足 | 15.1 |
| 4. 病気・けが | 14.4 |
| 5. 仕事が合わず | 14.0 |

※平成23年3月調査

3 研究会の進め方

進め方は、サポートセンターが事務局となり、障害者職業総合センターの協力を得て、㈱シンフォニア東武との連携のもと実施した。

障害者を職場で支援する社員(以下「支援者社員」という。)については、合計5回の日程で研究会を計画し(表5)、また研究会と併行して実施した障害を持つ社員(以下「障害者社員」という。)を対象とした㈱シンフォニア東武のSST研修(表6)の見学研修を加えることで、実際の研修場面の共有化を図り理解を深める形で進行。

表5 研究会における各回の内容

| 日程 | 内容 |
|---------|------------------|
| 6月 第1回 | ・SSTとは? |
| 7月 第2回 | ・アセスメント |
| 8月 第3回 | ・目標設定、練習計画の具体化方法 |
| 9月 第4回 | ・社会的学習理論 |
| 10月 第5回 | ・実生活でのスキル利用の工夫 |

表6 ㈱シンフォニア東武のSST研修

| 日程 | 内容 |
|-------|------------------------------------|
| 5月～6月 | ・SST研修実施に伴う導入研修 ・対象:支援者社員 |
| 7月～1月 | ・SST研修:第1回～第7回 ・対象:障害者社員及び支援者社員 |

講師は、支援者社員については、障害者職業総合センターの岩佐美樹氏と埼玉精神神経センターの佐藤珠江氏に依頼、また障害者社員については、岩佐美樹氏と埼玉精神神経センター浅野ひろみ氏に協力をお願いした。

参加企業は、埼玉県内の特例子会社を中心に合計18社が応募、参加者も合計で38名の参加人数となった（表7）。

表7 参加企業名と参加者名(株は株式会社の略)

| 企業名 | 参加者名(敬称略) | |
|---------------------|-----------|-------|
| 1 ㈱ハロー | 斉藤治久 | 小林 護 |
| | 大沢幸男 | |
| 2 ㈱西友サービス | 高橋人志 | 今村 達 |
| 3 ㈱エム・エル・エス | 宮腰智裕 | 久保田 博 |
| 4 ㈱マルイキットセンター | 堀口武夫 | 堀 充 |
| | 三浦岳美 | 宇内雅子 |
| | 志村真由美 | |
| 5 あけぼの123(株) | 秋山京子 | 岡田久留美 |
| 6 ㈱アドバンテストグリーン | 荒木 武 | 今野美奈子 |
| | 曾田真由美 | |
| 7 FSグリーンネット(株) | 山崎誠三 | 滝日 繁 |
| 8 ㈱シンフォニア東武 | 武政美佐雄 | |
| 9 ㈱西武バレット | 高橋賢助 | 横田琢丸 |
| | 岩崎博史 | |
| 10 ㈱富士薬品ユニバーサルネット | 犬童伸平 | |
| 11 ㈱JR東日本グリーンパートナーズ | 丹羽 健 | 石井章太 |
| 12 ㈱栄光アース | 川野公孝 | 濱本与志生 |
| 13 ㈱MCSハートフル | 今野雅彦 | 岡田祐子 |
| 14 ウエルシアオアシス(株) | 竹内正嗣 | |
| 15 SAPハピネス(株) | 林 善宏 | |
| 16 ㈱マノ | 川井恵子 | 小林文徳 |
| | 葛西純一 | 松本利恵 |
| 17 ㈱沖ワークウエル | 石川英美 | |
| 18 ㈱NTTデータだい | 吉田史貴 | |

4 中間状況

第3回経過時点で、SST研修の導入について実施したアンケートでは、研究会を踏まえてから検討という企業が半数近くあったが、今後計画の意向がある企業が7社、既に実施している会社は㈱アドバンテストグリーン、㈱富士薬品ユニバーサルネットと今回実施の㈱シンフォニア東武を含め3社であった。

(1) ㈱アドバンテストグリーンの取組み

㈱アドバンテストの特例子会社で、平成16年に設立。事業は館内清掃、緑地美化、社内メール郵便、調理パンの製造販売、日中守衛、寮管理等を行っている。

平成25年9月現在、障害者社員は22名で、SST研修は、平成24年度に7ヶ月間をかけて支援者社員と障害者社員を対象に実施。働き易い職場環境を目指し、『人のアプローチ』として周りの理解と協力作りを目標に、ほめることによるモチ

ベーションマップや外部講師によるSST研修の実施でコミュニケーション能力の向上に取り組んでいる。

また、『物のアプローチ』では、誰もが楽に作業できるようにという視点で、作業の標準化を目指し、単純化と手順書化を進めている。

平成25年度は、前年度で研修を受けた経験者の支援者社員が講師となり、7ヶ月間にわたり自前で研修を進めている。

(2) ㈱富士薬品ユニバーサルネットの取組み

㈱富士薬品ユニバーサルネットは、㈱富士薬品の特例子会社で、平成20年に設立。事業は物流センター内での返品業務、ビルの清掃業務や本部でのメーリング業務等を行っている。SST研修は、平成23年度に外部講師を招き基本理論を中心に支援者社員に実施。

(3) ㈱シンフォニア東武の取組み

今回、9ヶ月間に渡りSST研修を実施。具体的な取組みについては、共同研究として㈱シンフォニア東武の武政美佐雄氏に本発表会で発表していただくこととした。

5 まとめ

今回、中間ではあるがSST研修を通して、経験則中心による支援から、障害者社員の障害特性や個別特性を理解すると共に、社会生活技能であるコミュニケーションの適切なあり方を学ぶことが出来た。

課題としては、企業における支援の実践の中で、支援者社員自身がいかにして、SSTのスキルとノウハウを習得していくかがポイントになっていくと考える。

また、目標設定と課題設定は、障害者社員、支援者社員共に動機付けの有効な手段であり、日々の取組みにおけるヒントになったと考える。今後はSST研修の活用が、各企業の中で人材育成につながったという成功事例の蓄積で、効果を検証していきたいと考える。

【参考文献】

- 1) 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」(2013)
- 2) 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～SST研修資料集～」(2013)
- 3) 埼玉県産業労働部就業支援課:障害者離職状況調査報告書 概要版(2012)
- 4) 佐藤正二・佐藤容子編著:「学校におけるSST実践ガイド」金剛出版(2006)

SS Tを活用した人材育成プログラム

－就業支援ネットワークを活用した取り組みⅢ－

- 武政 美佐雄（株式会社シンフォニア東武 常務取締役/明るくする部長）
岩佐 美樹（障害者職業総合センター）
笹川 俊雄（埼玉県障害者雇用サポートセンター）
佐藤 珠江、浅野 ひろみ（社会福祉法人シナプス 埼玉精神神経センター）

1 シンフォニア東武の概要

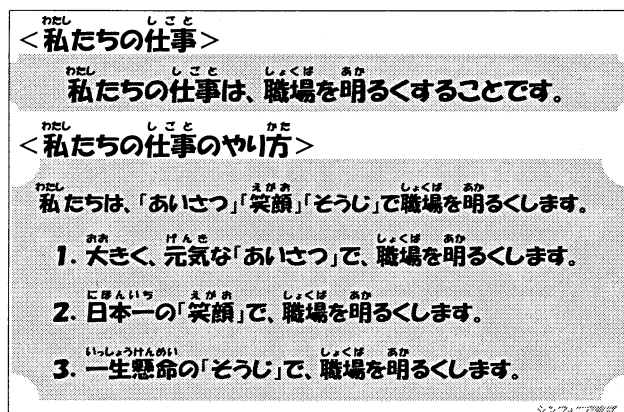
(1) 会社概要

当社（本社：埼玉県春日部市）は、平成19年に東武鉄道㈱の特例子会社として設立され、今年で7年目を迎えている。現在61名の従業員が勤務しており、そのうち38名（うち30名が重度判定）が知的障害のある方（以下「パートナー」という。）で、12名の指導員（以下「チーフ」という。）のもと、4つの事業所（北春日部事業所・押上事業所・スカイツリータウン事業所・南栗橋出張所）に分かれて仕事をしている。

主業務である清掃業務では、東武鉄道の従業員施設や車両工場からスカイツリータウンの商業施設のバックヤードまで、さらにはベッドメイキングを行う等、幅広く受託しているほか、郵便の集配・仕分業務や名刺印刷業務、電子化業務等のオフィスサポート業務等も受託している。

(2) 私たちが大切にしていること

当社の業務方針（図1）は、「私たちの仕事は、職場を明るくすること」と定め、「私たちは『あいさつ』『笑顔』『そうじ・配達』で職場を明るくします」と、毎日朝・夕のミーティングにおいて全ての職場で全員が唱和をしている。



企業理念は、「伸びる・楽しむ・輝く」として、社員の成長がなければ、企業の発展はないとの思いで、パートナーの成長を支える仕組み作りと従業員教育に力を入れている。

2 研修導入の経緯

前述の通り、当社ではパートナー教育は当社の根幹であると考え、朝夕のミーティングや勉強会において繰り返し教育を行っている。

また彼らを支えるチーフの人材育成は、当社の最も重要な課題であるとの考えから、チーフ教育用DVDの制作や外部講師による研修等、積極的に進めてきた。

しかし、会社創立7年目を迎え、この2年で業務量が倍に拡大したため、在籍パートナー・チーフともに、その半数以上が入社2年未満となったことや、昨年4月から特別支援学校の新卒採用を始めたこと等から、職場での従業員間のコミュニケーションの重要性がさらに高まり、従業員の不安や悩みを取り除くための対策を模索していた。

そのような中、昨年の職業リハビリテーション研究発表会の分科会で、障害者職業総合センターをはじめ、各社のSS Tを活用した人材育成の取り組みについてのプレゼンテーションを聞き、当社の教育・指導方針である「迷わせない・困らせない・不安にさせない」を今後も実現するためには、従前管理者が経験則の中から導き出した手法により指導していたコミュニケーションスキルを、より体系立ててパートナーとチーフ自身が学ぶことが必要であると考え、SS Tを活用してパートナー教育とチーフ教育を並行して進める今回の研修を実施することとした。

また一昨年から当社も参加する埼玉県障害者雇用サポートセンターが事務局となるテーマ別研究会においても、本年度「SS Tを活用した人材育成プログラム」をテーマとする情報を得たことか

ら、連携し参加企業に当社の研修の様子を公開することでSSTの理解を深めて頂くこととした。

3 研修方法

(1) 研修プログラム

研修プログラムは、表1に研修全体のプログラムを示したとおり、パートナー教育のSST研修と、チーフ教育に大きく大別される。

チーフ教育は、理論研修とSST研修見学、SST研修後のフォロー教育、VTR教育に分かれる。

表1 研修プログラム

| 日程 | パートナー教育 | チーフ教育 |
|-------|---------|-----------------|
| 5/16 | | 理論研修(オリエンテーション) |
| 6/6 | | 理論研修(カリキュラム策定) |
| 7/18 | SST研修① | SST研修見学・フォロー教育① |
| 7/24 | | SST VTR教育① |
| 8/1 | SST研修② | SST研修見学・フォロー教育② |
| 8/7 | | SST VTR教育② |
| 9/5 | SST研修③ | SST研修見学・フォロー教育③ |
| 9/10 | | SST VTR教育③ |
| 10/3 | SST研修④ | SST研修見学・フォロー教育④ |
| 10/9 | | SST VTR教育④ |
| 11/7 | SST研修⑤ | SST研修見学・フォロー教育⑤ |
| 11/13 | | SST VTR教育⑤ |
| 12/19 | SST研修⑥ | SST研修見学・フォロー教育⑥ |
| 12/27 | | SST VTR教育⑥ |
| 1/16 | SST研修⑦ | SST研修見学・フォロー教育⑦ |
| 2/4 | | 理論研修(振り返り) |

今回の研修は、アクションラーニングの方法論を取り入れ、10カ月かけて、月1回のペースでパートナー教育(SST研修)と、チーフ教育(理論研修・SST研修見学・SST研修後のフォロー教育)を並行して「学習」している。

一方「学習」期間中の業務時間を「練習・実践」の場として、「学習」と「練習・実践」を繰り返し教育するため、毎回パートナーには宿題が出され、チーフが正のフィードバックでこれを支援し、パートナーのスキルの習得を促している。

① パートナー教育(SST研修)

SST研修は、本人が「こうなりたい」と希望する人を支援する研修なので、彼らのニーズや希望を聞き出すため、研修に先立ってチーフによる

パートナーとの1対1のアセスメント面接を実施し、本人の「将来の夢」とその夢を叶えるための1年後の目標「長期目標」、またその目標を達成するために乗り越えるべき課題のうち、対人的な課題を達成するための行動目標「短期目標」を導き出した(表2)。

表2 SST研修対象者の夢と目標

| | 将来の夢 | 長期目標 | 短期目標 |
|-----|-------------------|------------------|-------------------|
| Tさん | 友達と遊びに行きたい | 友達の輪を広げる | 発信力アップ |
| Aさん | 色々な所へ旅行に行きたい | 生活や仕事でスキルアップしたい | アンテナを高くして情報収集力アップ |
| Rさん | ずっとこの職場で働きたい | 安定して仕事を続けたい | 率直な自己主張ができる |
| Kさん | 働いたお金で親に何かかけてあげたい | 自信を持って仕事を続ける | 積極的な自分をアピール |
| Sさん | 会社で一番上手になりたい | 頼りにされる素敵な先輩になりたい | 褒め上手で好感度アップ |
| Nさん | 家族旅行をしたい | 仕事力をつけて信頼される | クールなチャレンジャーになる |

次に、取りまとめた個人の短期目標を前提に、6人に共通するグループ目標を次のように定めた。

「コミュニケーション力を磨いて、
信頼を手に入れよう!!」

そして、これらの目標を達成するため、全員共通の課題をカリキュラムメニューとした(表3)。

表3 SST研修の各回のテーマ(扱ったスキル)

| | カリキュラム内容 |
|--------|---|
| SST研修① | オリエンテーション SSTとは?目標確認 スキル体験 |
| SST研修② | 「肯定的(前向き)な気持ちを伝える」 |
| SST研修③ | 「相手の話に耳を傾ける①」 あなたが聞いていることを相手に分かってもらうコツ |
| SST研修④ | 「相手の話に耳を傾ける②」 あなたが聞いていることを態度で示そう |
| SST研修⑤ | 「頼みごとをする①」 頼みごとをする前に必要なものは? |
| SST研修⑥ | 「頼みごとをする②」 相手に分かりやすいように伝えるコツ |
| SST研修⑦ | 「助けを求める」 困ったときを上手に乗り切ろう |

② チーフ教育

理論研修として、SSTの背景となる理論や技法の講義やSST体験等を行い、SST研修見学を通じて講師の受け応えや着眼点等の支援者スキルを身につけた。次に見学後のフォロー教育では、各セッションの解説や宿題の支援ポイントの説明を受け、次回研修までの宿題で、「実践」を通じた振り返りを行うことで、更なるパートナーのコミュニケーションスキルの強化と、チーフの指導教育方法の改善に結びつけている。

またVTR教育では、前述の教育は全て業務時間中に行うため、全員と一緒にSST研修見学やフォロー教育を受けることができないため、一部カリキュラムはVTRを利用して教育を行い、情報共有している。

(2) 対象者

SST研修については、本来はパートナー全員を受講させたかったが、時間的制約と教育効果を高めるためには参加者数に制約があることから、表2に示した6名とした。この6名は、勤続経験が少ないパートナーのうち、今後各職場の中心となって活躍して欲しいが、今一つコミュニケーション面で課題を抱えている入社1～4年目のパートナーを人選した。(表4)

表4 SST研修対象者のプロフィール

| | 所属事業所 | 性別 | 年齢 | 勤続年数 | 障害種・等級 |
|-----|-----------|----|-----|------|--------|
| Tさん | 押上 | 男 | 22歳 | 4年 | 知的B |
| Aさん | 押上 | 女 | 24歳 | 4年 | 知的4度 |
| Rさん | 押上 | 男 | 24歳 | 4年 | 知的C |
| Kさん | スカイツリータウン | 男 | 20歳 | 1年 | 知的4度 |
| Sさん | スカイツリータウン | 女 | 20歳 | 1年 | 知的4度 |
| Nさん | スカイツリータウン | 女 | 19歳 | 1年 | 知的4度 |

チーフ教育については、表5に示した押上・スカイツリー両事業所のチーフ全員を対象とした。

この両事業所は業務量が多く、他の事業所に比べると教育時間をこれまできちんと確保できていない面があったので、この機会に教育に対する意識を高めるため両事業所を選んだ。

表5 チーフ教育対象者のプロフィール

| | 所属事業所 | 性別 | 勤続年数 |
|-----|-----------|----|------|
| Mさん | 押上 | 男 | 4年 |
| Hさん | スカイツリータウン | 女 | 3年 |
| Kさん | スカイツリータウン | 女 | 2年 |
| Nさん | スカイツリータウン | 女 | 2年 |
| Sさん | 押上 | 女 | 1年 |
| Yさん | スカイツリータウン | 女 | 0年 |



SST研修 ロールプレイングの様子

(3) 講師

理論研修は埼玉精神神経センターの佐藤講師に依頼、SST研修とSST研修後フォロー教育は、同じく埼玉精神神経センターの浅野講師と障害者職業総合センターの岩佐講師に依頼した。

またVTR教育は、上記の研修の様子を記録したVTRを使って岩佐講師が担当した。

4 研修の効果 (中間報告)

本原稿執筆時は、SST研修③を終了した段階で、まだまだ大きな変化があったとは言えない状況であるが、小さな変化は感じることができたので、以下に報告する。

(1) パートナーへの効果

① Tさんの場合

仕事はしっかり正確にできる反面、口数が少なく自信のない素振りが見られ、言葉の語尾があいまいになる点に課題のあるパートナーであったが、SST研修受講開始後に、手始めに朝の会社到着時の挨拶を、相手の顔を見て、立ち止まって挨拶ができるよう、チーフが毎日正のフィードバックを行ったところ、立ち止まる時間が長くな

り、声も徐々に大きくなってきた。

この変化は、他の行動にも良い影響が出始め、自分から周囲のメンバーに話しかけることができるようになってきた。

現在は、チャレンジポイントの「あごを上げる」に挑戦中である。

② Kさんの場合

まじめで言われた仕事はできるが、声が極端に小さく、お客さまへの声掛けはもちろん、当初は講師の質問への返答も難しいパートナーであったが、SST研修において相手の顔をしっかりと見ている点について、講師から毎回褒めて頂き、講師への信頼感と研修への安心感が高まり、仕事の自信にも結びついてきたようで、宿題にも自分から取り組むようになってきた。

現在は、チャレンジポイントの「タイミングよくあいづちを打つ」に挑戦中である。

③ Nさんの場合

普段は明るく陽気な性格だが、人見知りでナイーブ、傷つきやすく、指導が重なり崩れると極端にやる気のない態度になることが課題のパートナーであるが、回を重ねて講師、グループへの安心感が増したこともあり、少しずつ褒めたことを素直に受け入れられたことが表情に表れ、持ち前の明るさが全面に出る時間が長くなり、極端にやる気のない態度になることが少なくなってきた。

現在はチャレンジポイントの「あごを上げる・声のトーンを上げる」の2点に挑戦中である。

(2) チーフへの効果

SST研修参加直後は、講師の褒め方（正のフィードバック）のお手本を見て、「そこまで褒め続けなければならないの？」「日常業務ではどこまで褒めて良いの？」といった疑問や不安の声が多かったが、日常業務ではポイントを絞って本当に良いと思った点をしっかりと褒めるとのアドバイスをもらい、皆が実践し始めた。

従前から、褒めることの重要性は頭では理解していても、日常業務ではパートナーを成長させたいとの思いが強く、言葉による指導が増えてしまう傾向があり、せっかく褒めた言葉も消えてしま

う場面があったが、回が進むにつれて、SSTの宿題を口実にパートナーを支援するチーフの姿を沢山見かけるようになり、褒められたパートナーの変化がチーフの手ごたえに繋がりがつつある。

5 考察と課題

当社は、これまでパートナーのコミュニケーションスキルの教育は、各事業所の管理者がパートナーの小さな変化に気を配りながら、経験則の中で学んだことを指導のベースに行ってきたが、SST研修で学んだ「モデリング」や「強化」、「過剰学習」、「般化」といった学習理論は、まさにその指導そのものであり、従前から実施している管理者の指導方法を理論的にも裏付けることができたと考える。

今後の課題は、管理者とチーフが各パートナーの指導のポイントを共有し、特に日常業務での指導はチーフがSSTを利用した指導方法を身につけ、実践することで、チーフが自信を持ち、よりパートナーに自信を持たせ、パートナーの成長に繋がられるようにすることである。

6 今後の展開

今回の研修対象パートナーとチーフが、SST研修で学んだスキルを日常の職場で使えるようになることが、一番のスタートであると考えている。

その上で、会社として未受講のパートナーやチーフがSST研修を受講できる環境を整えるとともに、当社の表彰制度「グッドスマイル賞」等を利用して、今回の対象パートナーが手本となり、成長している姿を取り上げる機会を作り、未受講のパートナーやチーフの自己成長意欲を刺激することで、積極的な受講につなげていきたい。

また今回SST研修で学んだ、パートナーの繰り返しの問題行動は、必ず理由があり、繰り返しの行動が治らない時には、意図せずに強化してしまっている点がないか疑ってみるという視点を、今後も会社として大切にしていきたい。

S S T を活用した人材育成プログラム

— 自主運営への取り組み・視覚障害者に対する S S T 研修（効果・課題についての考察） —

○金子 楓（社会福祉法人あかね 理事長）
岩佐 美樹（障害者職業総合センター）

1 法人概要

私たちの施設は、1996年に視覚に障害を持つ者たちの、「見えなくなっても働きたい」という声から生まれた。当時、視覚に障害を持った者の就労は、あん摩・マッサージ・指圧、鍼、灸のいわゆる三療業が主であり、一般的な作業は「できない」と考えられていた。残念なことに今もその考えは変わってないと思われる。

普通のパソコンにスクリーンリーダーというソフトを入れれば、普通の人と変わらずパソコンの操作ができる。テープを聞きながらテキスト化していくテープ起こしの仕事は、視覚障害があっても単独で仕上げることができる仕事である。最近ではシステム開発の仕事に携わる人も出てきている。視覚に障害があっても、聴覚や他の障害の人たちと組むことでデータ入力の仕事もできる。私たちの施設では、こうした音声パソコンを使っての作業を行なうとともに、IT教室を通じて音声パソコンの普及にも努めてきた。

障害者自立支援法ができ、身体に限らず、知的や精神に障害のある人たちを受け入れることとなり、施設が大事にしたのは、時間をかけてもミスのない仕事、丁寧なアウトプットということだった。各人の作業は不完全かもしれないが、何度もチェックを入れることで施設を出る時にはミスのない完全なものとして納品できていると自負している。

2 S S T 研修導入の背景

視覚障害者：生まれつき視覚に障害を受けて社会に出てきた人たちは人の輪に入り話をする行動は出来ない。

精神障害者：施設に入ってきた多くの人は社会での就労経験がありその中で対人関係で自分に自信をなくし家に引きこもり、人との関わりから遠ざかっていた。

二つの異なる障害者が一つの部屋にいながら互いに言葉を交わすことが無かったが、ある時視覚

障害者の方の昼食の買い物に精神障害者の方が一緒について行ってもらった。帰ってきたときの互いの表情が変わっていた。精神障害者の方は施設に通うようになって心から感謝の言葉をかけてもらったことで自信が付き、視覚障害者の方は普段自分で出来ないことを自然体でやっていただいたことに対して感謝の言葉を交わしていた。上記のような様子を見聞きし普段の生活の中でコミュニケーションを取り、話しをするよう心がけても旨くいかないなか、S S T 受講を受けることでより互いに効果がでた。

3 自主運営へ向けた取り組み

S S T 研修については、S S T 研修資料集に収録されているテキストを用い、1回60分、月2回、オリエンテーションを含め、7回実施することとした。また、S S T 研修と併行し、S S T 研修のリーダーを務めるジョブコーチのリーダースキルの向上のため、以下の取り組みを実施した。

(1) 研修会等への参加

平成24年度に受講したジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーで学んだ知識やスキルのさらなる向上を図るため、S S T 普及協会が実施する S S T 初級リーダー養成研修やワークショップ等に参加した。

(2) パートナー研修の実施

開始の段階では、指導計画の作成から S S T 研修の運営まで単独で実施することにはまだ不安があった。そこで、障害者職業総合センターの協力を得て、S S T 研修の自主運営を目指したパートナー研修を12回実施した。12回のうち5回は S S T 研修とは別日に実施し、7回は S S T 研修実施後に、その日の S S T 研修に関するレクチャーや次回までのスキルトレーニング支援等についての研修を実施した（表1参照）。

パートナー研修の資料としては、主として S S

T研修資料集を活用した。初回の研修では、SST研修の進め方について確認し、アセスメント面接の練習を行った。第2回の研修では、メンバーに対して実施したアセスメント面接結果をもとに、グループ全体及び個人の目標を設定し、第1回のSST研修の予行練習を行った。第4回のSST研修まではSST研修とは別日に実施するパートナー研修において予行練習を行い、また、メンバーのロールプレイの際の各自の練習ポイントやフィードバックの方法等についての確認も行った。第5回からはSST研修終了後のパートナー研修の時間を使って、この取り組みを続けた。

表1 研修スケジュール

| 実施月日 | SST研修 | パートナー研修 |
|-------|------------------------------|---------------------------------------|
| 6月4日 | | ①資料集 第1章 「SST研修の進め方」 |
| 11日 | | ②資料集 第3章 「指導計画例」と第1回 SST研修の予行練習 |
| 18日 | ①オリエンテーション | SST研修の振り返り等 |
| 25日 | | ③第2回のSST研修の指導 計画の作成と予行練習 |
| 7月2日 | ②「肯定的な気持ちを伝える」 | SST研修の振り返り等 |
| 9日 | | ④第3回のSST研修の指導 計画の作成と予行練習 |
| 16日 | ③「頼みごとをする」 | SST研修の振り返り等 |
| 30日 | | ⑤第4回のSST研修の指導 計画の作成と予行練習 |
| 8月6日 | ④「頼みごとをする」 | SST研修の振り返り等 |
| 19日 | ⑤「頼みごとをする」 | SST研修の振り返り等 |
| 9月11日 | ⑥「相手の話に耳を傾ける」 | SST研修の振り返り等 |
| 9月24日 | ⑦「相手の意見を受け止める／話し合っ て折り合う」 | SST研修の振り返り等 |

表2 SST研修対象者表

| | 属性 | ①期目標と②短期目標 |
|---|------------------------|---|
| 1 | 20代・女性 視覚障害 (1級) | ①コミュニケーションスキルを高めて、一般就 労の夢を現実に！ ②TPOに応じた会話スキルを身につけるよ う。 コミュニケーションをたくさんとって、お話し 手になろう。 |
| 2 | 40代・女性 視覚障害 (1級) | ①皆から一目置かれる存在になろう！ ②身近な人に良い所を伝えられるようにな ろう。 バランスの良い自己主張を身につけよう。 |
| 3 | 30代・女性 精神障害 (2級) | ①仕事と生活のバランスを保ち、有意義なラ イフスタイルを築こう！ ②相手のサインを見極めて、話しかけ上手に なろう。 身近な人に素直な気持ちを伝えられるよう になろう。 |
| 4 | 40代・男性 精神障害 (2級) | ①周囲に頼られる存在になろう！ ②バランスの良い傾聴と自己主張を身に つけよう。 スマートな会話の切り上げテクニックを身に つけよう。 |

(2) SST研修の実施状況

第1回、第2回は研究員がリーダー、ジョブコーチはコ・リーダーを担当した。第3回目からは役割を交代して実施した。ステップ・バイ・ステップ方式のSSTは非常に構造がしっかりしているので、SST研修の進め方自体に慣れることは難しくなく、予行練習がきちんとできるモデルのロールプレイまでは比較的スムーズに進めることができたが、一番難しかったのが、各自のロールプレイ後のフィードバックであった。特に修正のフィードバックでは、何をどう伝えれば良いのか戸惑うことが多く、コ・リーダーに助けを求めることがしばしばあった。

しかし、メンバーの協力もあり、毎回のSST研修は非常に和やかで楽しい雰囲気で行うことができ、毎回メンバーから肯定的で前向きな感想をもらうことができた。また、各メンバーは確実にコミュニケーションスキル及びそれに対する自信を向上させていき、そのことについて、他の職員から評価を受けることもしばしばあった。特に2名の視覚障害者の変化は大きかった。拡大コピーしたテキストを、ルーペを使ってなんとか読むことができる2人にとっては、モデルのロールプレイ、他のメンバーのロールプレイの観察学習には制限があった。しかし、他のメンバーが、「アゴをあげてみて」、「背筋を伸ばしてみて」といったリーダーからの修正のフィードバックを

4 SST研修

(1) SST研修対象者

本人及び施設指導員等の希望を踏まえ、今回のSST研修については、ワークアイ・船橋より2名の視覚障害者、ワークアイ・ジョブサポートより2名の精神障害者を対象とした(表2)。

取り入れロールプレイを行うと声の調子や大きさも変化すること、全体として明るい印象が伝わってくることを敏感に感じ取り、的確にフィードバックすることができていた。また、自分自身がロールプレイをした後にもらうフィードバックは他者から見られる自分を意識し、自分自身の立ち居振る舞い等についてあらためて考える良い機会となったようであった。

5 受講者としての感想

私は今回のSST研修を含め、全部で3回の研修に参加した。研修を受けるまでは、仕事でつまづいたり家族に言いたい事が言えず、何でも自分で問題を解決しようと抱え込み悩む日が多かった。

研修に参加してから、家族に相談したり、職場で手が空いている時に「何か手伝える仕事はないか？」と積極的に職員に声をかけ仕事に取り組む姿勢も変わってきた。

SSTはポジティブな意見を言う事が原則なので、研修が進むにつれ仕事で困った事があった時は、職員に「仕事の事でこう言う所が困っている・アドバイスが欲しい」と、自分からSOSを発信出来るようになった。

自分で思っていたよりも、リーダーやSSTのメンバーから「良い点・長所がたくさんある」と評価され自信をつけることが出来るようになった。研修後も、日々スキルを使い続けスキルアップ図る事が大切だと思う。(受講者・Nさん)

SSTを受講して感じたことは、相手と話をする姿勢や態度、声のトーンや話し方、そして自分自身のコミュニケーションへの意識が変わったことである。以前の私は、コミュニケーションに苦手意識があり、他の人との話に上手く入れず、仕事面でも上手くいかないことが多々あった。

でも今は、SSTを受けたことで自分に自信が付き、他の人との話の中にも入れ、以前よりも楽しく、問題なく仕事ができるようになった。

今回このような自分自身が変わる機会をいただき本当に感謝している。(受講者・Sさん)

～面接の練習を始めた動機～

一般常識で判断しないで

ある視覚障害者の人(先天盲)は、人の話を聞くとき何時も顔を横に向け、うつむきかげんで、聴いているか寝ているかわからない、暗い印象を与えていた。彼は数カ所行政職試験を受けたが、学科試験は受かるものの最後の面接でいつも不合格になっており、ある総務人事課に面接態度について問い合わせたところ、不合格の理由は、「面接の態度が悪い」と言うことだった。

先天盲の方は耳が健常者の「目」と同じで、話し声がよく聴こえないとき「聞き耳を立てる」よう自然に耳は声のする方向に向く。すると顔は話をしている人と反対の方向を向いてしまう。一般には人の話を聴くときは顔を向け、相手の目を見て話すという習慣があるが、先天盲の人は、耳が目となり「顔」の大きな役わりをしていることがわかった。障害者が自ら声を出さないでいるとこの様に誤解され、一般常識で判断され、障害者に大きなマイナスとなってしまふ。晴眼者は人と話をするとき相手の顔を見て、目線を合わせて話すことを本人に説明し家族にも協力してもらった。その結果、この方は見事に地方公務員試験に合格し某市の職員となった。今では結婚し、2児の父親となって幸せな生活を送っている。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター：「SSTを活用した人材育成プログラムに関する研究」, 調査研究報告書 No.113, 2013
- 2) 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