

SSTを活用した人材育成プログラム I

～普及に向けた取り組み～

岩佐 美樹（障害者職業総合センター 研究員）

1 はじめに

人材育成は、多くの企業に共通する重要なテーマであり、障害者雇用事業所においては、障害を持つ社員（以下「障害者社員」という。）の育成とともに、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つの課題を抱えている。特に近年では、支援者社員のように障害者の就労生活を支える人材の育成については大きな課題となっている。

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、障害者職業総合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（試案版）（以下「試案版」という。）の開発に取り組んだ。プログラムは試案であり、今後の変更、改良を前提としているが、研究開発過程において実施した試行結果からは、プログラムの基本的なデザインは研究目的を達成する上で有効であることが確認されるとともに、本プログラムの実施に対する高いニーズも確認された。

そこで、平成25年度からは、プログラムをより完成度の高いものへと発展させた上で、関係機関の協力を得て試行を実施することにより、普及方法等の検討を行っている。

2 研究活動の概要

（1）普及に向けたプログラムの実施方法及び内容の検討

プログラムの普及については、水平方向と垂直方向の2つの方向性の展開を検討していく必要が

ある。前者においては、プログラムの認知度、活用度の拡大を図ることといった、量的拡大が目的となる。後者については、事業主によるプログラムの自主的、発展的運営を促していくことが目的となる。この2つの目的を達成するため、実施方法の工夫と新たな研修ユニットの開発等を行った。

①実施方法の工夫

平成23年度及び24年度で実施した企業単位のプログラム試行については、非常に個別性の高い研修が実施できる反面、実施コストが高く、一度に多くの企業に対し、プログラムを提供することが難しいといった課題があった。そこで、平成25年度からは就業支援ネットワークと連携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。

この方法では、支援者社員を対象とした研修については、複数企業の合同開催とし、そのうち1社においてSST研修を実施した。実施企業以外の支援者社員については、障害者社員がSST研修で学んだスキルのトレーニングを日常的に支援する、そしてその効果を体験的に理解するという機会を得ることができないが、講義や演習の中で学んだ理論や技法がSST研修の中で活用され、それが効果を発揮する場を観察し、そこで得た知識を自社に持ち帰って実践することは可能である。そのような狙いから、SST研修に参加する障害者社員の了解を得た上で、実施企業以外の支援者社員についてもSST研修の見学参加ができるようにした。

②プログラム内容の充実

イ 研修ユニット

試案版については、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、SST研修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つのユニットで構成していた。SST研修の効果については、そこで学んだスキルを実際の生活の場で活用できるようになること、スキ

ルの般化が1つの指標となるが、このスキルの般化のためには、スキルの活用を促し、スキルを発動した際に効果的なフィードバックを与える支持的环境がポイントとなる。この支持的环境づくりにおいては、障害特性やSSTの背景となる理論等に対する理解を図ること、そしてそれを実践に結びつけていく働きかけが重要となる。そこで、パートナー研修では、この理解の促進を目的とした講義中心の理論編と、そこで学んだ障害者支援スキル等の活用を促していくことを目的とした解説編の2部構成とした。解説編においては、外部講師が実施するSST研修を見学することにより、理論編で学んだことがいかに活用され、効果を発揮するかを確認する機会を提供、その後、SST研修の解説、スキルトレーニングの具体的支援方法についてのアドバイス等を行うことにより、積極的なスキルトレーニングへの支援を促した。

平成25年度からは、支援者社員のさらなるスキルアップ支援として、SST研修の実施者（リーダー）としてのスキルの獲得・向上を目的とし、試案版にて実施していたパートナー研修の解説編に演習編を追加したリーダーパートナー研修という新たな研修ユニットの開発を行った。（図1、表1）

リーダーパートナー研修では、解説編と同様、外部講師によるSST研修を見学、解説を受けた後、リーダー、コ・リーダー、メンバーとなりロールプレイを行い、それに対するスーパーバイズを受けるといった演習を追加した。SST研修では、スキ

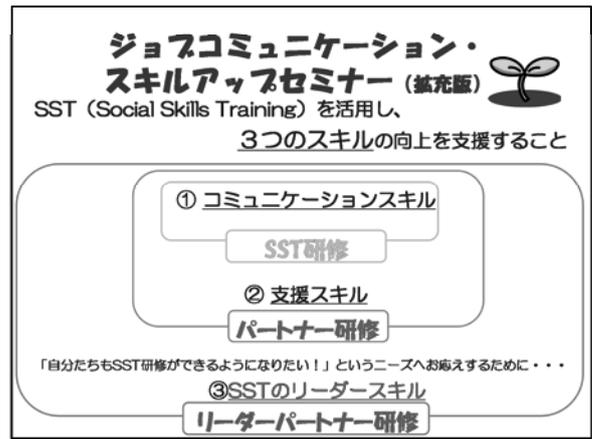


図1 プログラムの3つの研修ユニット

ルの意義やステップについて理解を深めた後、モデルの観察学習、ロールプレイを行い、それに対するフィードバックを得ながら、スキル学習を進めていくが、これと同じ構造をこの演習では取り入れた。

このリーダーパートナー研修の追加により、試案版に加え、2種類のプログラムを構成した。1つは、SSTに対する一定の知識のある対象者層を想定したもので、SST研修の自主運営に向けたリーダースキルの獲得、向上に目的を絞り、リーダーパートナー研修単独の構成とした（以下「フォローアップ版」という。）。もう1つはSST初心者層を対象としたプログラムであり、試案版の理論編を60分×8回から180分×3回に再構成したパートナー研修によりSST等に対する理解を深めた後、リーダーパートナー研修によりリーダースキルを学習できる構成とした。（以下「拡充版」という。）（図2）

表1 プログラムの3つの研修ユニット

	SST研修	パートナー研修	リーダーパートナー研修
目的	コミュニケーションスキルの向上	障害者支援スキルの向上	SST研修の実施スキル（SSTのリーダースキル）の向上
対象者	障害者社員	支援者社員及び管理職	パートナー研修の受講経験（伝達研修を含む）のある支援者社員
実施内容	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（理論編） ②当日のSST研修に係る解説等（解説編）	外部講師によるSST研修の見学後、見学したSST研修の解説及び演習
実施回数等	月1回 約60分×7回（うちオリエンテーション1回）	平成23～24年度の試行	月1回 120～180分×7回
		月2回（①②を1回ずつ実施） ①約60分×8回（うちオリエンテーション1回） ②約30分～60分×7回（SST研修直後に実施）	

※平成23年度及び24年度においては、SST研修とパートナー研修の2部構成のプログラムを企業単位で実施。

平成25年度及び26年度のパートナー研修、リーダーパートナー研修は複数企業の合同開催とし、1事業所にてSST研修を実施、試行協力者については見学可とした。

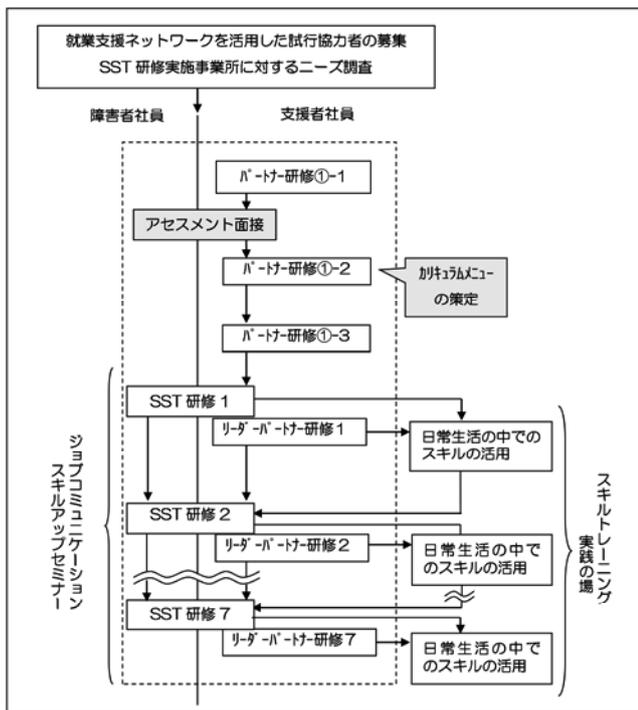


図2 ジョブコミュニケーションスキルアップセミナー(拡充版)の流れ

ロ 導入支援

SST研修の自主運営を希望しているものの、さまざまな課題を理由に実施に踏み切ることができない企業は少なくない。そこで、自主運営によるSST研修の導入を希望する事業主に対する支援方策を検討するため、導入支援を試行した。導入支援においては、事業主に対しては、研修プランニング等の助言・援助を行う。支援者社員に対しては、アセスメント面接に基づく目標設定からSST研修の指導計画の作成、SST研修を実施する際のリーダー、コ・リーダーへの実地での支援等の支援を実施、段階的にその支援を軽減していき、最終的には支援者のみでSST研修の企画から運営まで実施できるようになることを目指した。

(2) 試行実施

① プログラム

平成25年度及び26年度においては、試案版、フォローアップ版、拡充版という3種類のプログラムについての試行を行った。(表2)

試案版については、水平方向の普及を主目的として実施した。本プログラムを企業において普及するにあたっては、まずは経営者層の理解が不可欠である。そこで、試案版の試行については、主として経営者・管理職層により組織された首都圏の自主的研究会のメンバーを対象として実施した。

フォローアップ版については垂直方向の普及を主目的とし、平成23年度～25年度の試行参加企業のうち、SST研修の自主運営を目指す企業を主たる対象とし、首都圏にて実施した。SST研修を実施するためのリーダースキルの獲得・向上を目的とする研修としたため、参加者の多くは、直接、職場で障害者支援を実施する支援者社員や研修担当者となった。

拡充版については、水平・垂直方向の普及を同時に目的とし、ジョブコーチや管理職の中でも日々障害者と職場で接する機会の多い社員による有志の会の会員を対象として関西地方にて実施した。リーダーパートナー研修の目的については、フォローアップ版と同様だが、対象者層の職務内容等を考え、身につけたSSTのリーダースキルを日常の支援に活用できるようになることを重視し、自主運営によるSST研修の導入については参加条件とはしなかった。

なお、全ての試行において、就業支援ネットワークの協力のもと、試行協力者を募り、パートナー研修及びリーダーパートナー研修については複数企業の合同開催とした。SST研修の対象となった企業については、事業主の指示により参加者が決定されていたが、それ以外は、本人の希望、自由意志による参加者となった。

表2 目的別プログラム構成

研修ユニット	普及の方向性		
	水平 (試案版)	垂直 (フォローアップ版)	水平+垂直 (拡充版)
SST研修	○	○	○
パートナー研修	○		○
リーダーパートナー研修		○	○

(○が実施した研修ユニット)

② 導入支援

試行協力企業のうち5社に対し、まずは試行で実施したSST研修ができるようになることを目的とし、約7ヶ月間の導入支援の試行を実施した。各回のSST研修の準備のために指導計画例等の資料を提供、SST研修前には打ち合わせやリハーサル等に参加しアドバイスを行い、SST研修の実施の際はそこに同席し、運営を支援した。なお、このうち1社におけるSST研修については、事前登録者については見学を可とし、SST研修終了後30分程度の外部講師によるレクチャーや意見交換等を

実施した。

3 結果

平成23年度～26年度の試行協力企業数等を表3に記した。試行プログラムごとの試行協力企業数、同支援者社員数ともに大幅に増加した。SST研修の試行協力障害者社員数は減少しているが、導入支援の試行実施企業5社においては55名の障害者社員に対しSST研修が実施されていた。

フォローアップ版の試行協力企業15社のうち導入支援を実施した5社（うち2社は拡充版にも参加）及び平成24年度の試案版試行協力企業1社の計6社が試行期間中に支援者社員によるSST研修を実施、7社が試行終了後年度内、2社が次年度以降の実施を予定していた。拡充版の試行協力企業17社のうち、導入支援を実施した2社を含む5社にて自主運営によるSST研修が実施されており、2社が今後の実施を検討していた。（平成26年6月末現在）

自主運営によるSST研修を導入した企業においてパートナー研修という名目で実施している企業は1社であったが、それ以外の全ての企業においてもSST研修の実施準備や研修の振り返り、次の研修までのスキルトレーニング等への支援方法の検討などがSST研修の前後でなされており、その場を活用して、リーダーパートナー研修等の伝達研修やケース会議を実施している企業もあった。

現時点で集計が終了している試案版のアンケート及びインタビュー調査では、試案版のアンケート回答者37名のうち、約8割の者が、伝達研修等により研修成果を社内に還元したと回答していた。

との効果と言え、就業支援ネットワーク内の情報伝播によるさらなる普及効果も期待できる。また、試行協力者の8割がなんらかの形で研修成果を職場に還元しており、間接的、部分的にはあるがプログラムの普及を図ることもできた。この量的拡大は、さらに試案版以外の2つの試行については、本プログラムをテーマとして形成された新たなフィールドにおいて実施しており、こういった実施方法をとることにより、就業支援ネットワークを構築する効果も期待できる。

試行協力企業のうち、導入支援を実施した企業において、確実にSST研修の自主運営がなされたことは、SST研修の自主運営への支援に対する導入支援の有効性を示すものとする。

SST研修の自主運営に際してはパートナー研修と位置づけられる内容のものが実施されており、SST研修の自主運営がなされることにより、自然発生的なパートナー研修による支援者社員の学びやスキルアップ、事業主によるプログラムの発展的運営が促進されるものとする。

試行協力障害者社員の減少については、直接的な支援対象者の減少を示すものであるが、導入支援実施企業やその他の試行協力企業において導入されている自主運営によるSST研修により、間接的に支援を実施できた者は増え、今後のさらなる増加が期待できる。これについては、リーダーパートナー研修という新たな研修ユニットを追加し、プログラムの質的充実を図ったことにより、量的拡大にも効果を及ぼすことができたものとする。

表3 試行実施状況

	試案版		フォローアップ版 (平成26年度)	拡充版 (平成25年度)	導入支援 (平成25～26年度)
	(平成23年度)	(平成24年度)			
企業等	3社6事業所	4社5事業所 (うち2社は前年度と同→)	18社1機関 (うち8社) → 15社 ←	17社 (うち2社)	5社
	計7社 (5社)		計50社 (38社)		
支援者社員等	19名	18名	50名 (うち12名) → 52名 ←	46名 (うち1名)	30名
	計37名 (34名)		計148名 (135名)		
障害者社員	76名	26名	6名	5名	6名
	計102名 (92名)		計17名 (17名)		

※離職等によるキャンセル分除く同意書提出の延べ人数（実数）を記載

4 考察

試行協力企業数、支援者社員数の増加は、水平方向の普及の指標となるものであり、就業支援ネットワークとの連携による実施方法をとったこ

【付記】

プログラムの試行については、数多くの企業並びに関係機関の皆様にも多大なるご協力をいただきました。また、プログラムの実施にあたり、足立一様（大阪保健医療大学）、北岡祐子様（就労移行支援事業（創）シー・エー・シー）、佐藤珠江様（社会福祉法人シナプス埼玉精神神経センター）、瀧本優子様（梅花女子大学）、千葉裕明様（MC S ハートフル株式会社）、福永佳也様（大阪府福祉部）には多大なるご協力とご支援を賜りました。

SSTを活用した人材育成プログラムⅡ

～SSTの職場での日常化に向けたリーダー育成の試み～

○中村 功（さくらサービス株式会社 総務部長）
寺井 岳史・寺嶋 正美・奈良 彩子（さくらサービス株式会社）
岩佐 美樹（障害者職業総合センター）

1 会社概要

さくらサービス株式会社は創価学会の特例子会社として設立、今年で10年の節目を迎える。現在、知的障害の社員33名（うち重度17名）、法定雇用率は2.55で事務職、支援者社員含め58名となっている。

作業内容は、①封入・封緘、ダイレクトメール作成、書籍の改装等の軽作業と名刺等の軽印刷②建物のビルクリーニング（4箇所）③文書や書籍の電子化の3本柱となっている。

〔社内コミュニケーションへの配慮〕

過去にメンタルヘルスによる退社もあったため、特に社内でのコミュニケーションや楽しみの機会を増やすよう心がけてきた。4月の入社式では全員でお花見・食事会に出かける。11月の創業記念日には研修旅行、年末には忘年会と、思い出作りの場を出来るだけ多く取ろうと努力している。



日常的には、お昼休みにウォーキングやキャッチボール、毎日の「私の前進日誌」、毎月一度の「私の希望ノート」を交換日誌のような形で社員と社長・部長が記入し合うようにしている。昨年から産業医に社員一人一人との面談も実施してもらっている。モチベーション・アップのために、アビリンピックへの挑戦も行っている。

2 背景

職場定着のための取り組みには、個人及び職場全体のコミュニケーションスキルの向上に向けた取り組みが不可欠と考え、平成24年度のジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの試行に参加し、大きな成果を得ることができた。

試行終了後もセミナーの継続実施を強く希望していたが、社内のマンパワーのみでは実施することが難しく、特にSST研修のリーダー養成が課題となっていた。

平成26年度に、障害者職業総合センター（以下「センター」という。）においてSST研修のリーダー養成を目的としたジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの試行が実施されること、また、支援者社員による自主運営に対する導入支援の試行も実施されるとの情報を得て、これらを活用し、SST研修の自主運営に向けて取り組むこととした。

3 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（リーダーパートナー研修）

月1回、木曜日に実施されるリーダーパートナー研修については、業務時間内（13時～15時）、また、遠方での実施であり、参加可能な人数には限りがあったことから、支援者社員の中から5名を選抜しての参加とした。確実にリーダーができる人材を育てるとともに、多くの社員にも学びの機会を提供したいという希望から、3名分の試行参加枠を確保し、5名のうち2名は毎回参加、残り3名は交代参加とした。

(2) SST研修

SST研修のカリキュラムメニュー（表1）及びテキストについては、リーダーパートナー研修で見学、演習したSST研修と同じものを使用し、リーダーパートナー研修の2週間後の水曜日に

SST研修を実施するようスケジュールを組むことにより、研修で学んだことを確実に実践できるようにした。

表1 SST研修のカリキュラムメニュー

第1回	オリエンテーション（スキル体験「ほめる」&「ほめ言葉を受け入れる」）
第2回	「積極的に相手の話に耳を傾ける」
第3回	「積極的に相手の話に耳を傾ける」
第4回	「頼みごとをする」
第5回	「頼みごとをする」
第6回	「頼みごとをする」
第7回	「相手の意見を受け止める／話し合っ折り合う」

SST研修のメンバーには、本人の希望と支援者社員の意見等を参考に5名の障害者社員を選抜したが、社員に等しく研修の機会を与えたかったこと及び平成24年度の試行においてSST研修を見学した障害者社員にも観察学習の効果が見られたことから、SST研修を実施する事業所に勤務するその他の社員については、全員見学参加とした。

アセスメント面接については、支援者社員がそれぞれ1名の障害者社員の担当となり実施、その結果をもとに外部講師の協力を得て、個人及びグループ全体の目標（「コミュニケーション力をアップして職場で大活躍しよう」）の設定を行った（表2）。

表2 SST研修のメンバー表

ID	属性	長期目標及び短期目標
A	男性 24歳 千葉事業 所勤務	長期：リーダーとして活躍する 短期：話しかけ上手になる
B	女性 19歳 本社勤務	長期：アビリンピックで金メダルをとる 短期：落ち着いて話をする
C	男性 48歳 東京事業 所勤務	長期：10周年記念に一泊で社員旅行に行く 短期：リーダーとしてのコミュニケーションスキルを身につける
D	男性 20歳 船橋事業 所勤務	長期：ディズニーランドホテルに友人たちと一泊する 短期：信頼されるコミュニケーションスキルを身につける
E	女性 37歳 本社勤務	長期：きれいに速く仕事ができるようになる 短期：褒め上手になる

※メンバーは全員知的障害者

イ 事前準備

支援者社員の勤務先が3カ所に分かれており、全員が集まることができるのがSST研修当日のみであったため、研修開始の2時間前に集まり、ミーティングを実施した。ミーティングにおいては、ロールプレイ場面についての打ち合わせやSST研修の予行演習を行い、開始1時間前には外部講師を含めた最終確認を行った。また、この時間を利用して各メンバーの日々の様子についての情報共有、指導方法等についての相談を実施した。

指導計画については、単独で作成するのは難しく、また、日々、障害者とともに働き、支援を実施している支援者社員にとって一から作成するのは負担が大きかったため、実施1週間前までにセンターより指導計画例等の資料提供を受け、それを自社のメンバー用にカスタマイズしたものを使用した。

ロ 実施

初回のリーダーは外部講師、コ・リーダーは支援者社員のうち1名が担当した。第2回は外部講師のサポートを受けながら、第1回でコ・リーダーを担当した支援者社員が部分的にはあるがリーダーを担当した。第3回以降も、支援者社員が交代でリーダーを担当し、少しずつ外部講師のサポートを薄くしていき、最終回には自分たちだけでSST研修を実施できるようになることを目指している（表3）。

表3 SST研修のリーダー、コ・リーダー担当表

	リーダー	コ・リーダー
第1回	外部講師	F支援者社員
第2回	F支援者社員	外部講師
第3回	H支援者社員	I支援者社員
第4回	I支援者社員	G支援者社員
第5回	G支援者社員	F支援者社員
第6回	F支援者社員	J支援者社員
第7回	K支援者社員	G支援者社員

※第2回目以降、外部講師はリーダー、コ・リーダーを補佐する立場として参加

ハ 実施後

SST研修終了後には、その日のSST研修の振り返りや次回の打ち合わせを実施した。また、SST研修を実施していない4カ所の清掃作業所につい

ても、その効果を広め、SSTのリーダースキルを用いた指導・支援の日常的な定着を目的に、週1～2回、10分～15分程度、内容を簡略化した形でミニSST研修を実施した。



前回 SST 研修の効果をさらに幅広いものにするために、今回は「誰でも何時でも何処でも簡単に出来る SST」を検討していた。前回は、全て外部講師の指導の下、支援者、社員それぞれにレクチャーしてもらい、言わば「受け身型」。今回は、毎回、支援者が事前に一日研修に参加し、ノウハウを学んだ上で、支援者自身がリーダー、コ・リーダーになって行う「自律型」に転換している。

しかし、一日研修を受けたとしても、支援者が専門家のようにスムーズに実施するのは困難が伴う。初めは何度も失敗を繰り返し、外部講師からその都度、アドバイスを受けながら、リーダー、コ・リーダー役を務める状態だった。

そこで考えたのは、研修内容のポイントとロールプレイを簡略にまとめた「SST シナリオ」を作ることだった。これだけは社員に身につけてもらい、ロールプレイを通して話せるようになる、最低限のパターンを決めようというアイデアだった。SST 自体が形(言葉)から入って、考え方や生き方に变化を期待する面を持っているので、まずは、ステップの形、ロールプレイのパターンを覚えてもらうことを前提とした。

パネルを使って毎回初めにステップを確認しながらセッションに入ることも心がけた。

機会を見つけて日常的に何度もミニSST研修を

繰り返した。繰り返しの中で支援者・社員双方に“気づき”が見られた。支援者の事前打ち合わせ、事後の反省会を丁寧に実施、改善点を検討した。

研修という形での参加が困難な社員に対しては、「何かを借りてくる」等のより簡略な、やり取りを行う「さくら劇場」を朝礼時に実施した。成功すると、皆から拍手があるため、緊張しながらも、楽しんで取り組むことができ、様々なバージョンで繰り返し実施することで、少しずつ言葉のキャッチボールが出来るようになるケースも出てきた。

4 結果と考察

現在までに終了した第5回のSST研修では、外部講師のサポートが少なからず必要な状況にあり、完全なる自主運営には至っていない。メンバーの発言に対して柔軟かつ適切に対応し、また、メンバーのロールプレイを瞬時にアセスメントし、それに対するフィードバックを行うことは至難の業であり、外部講師のフォローを必要とすることも少なくない。しかしながら、SST研修の自主運営を試み、それを日常的な支援の中で活かせるようにとの取り組みを行う中で、以下のような効果を得ることができたと考えている。

(1) 支援者社員に対する効果

SST研修前後におけるミーティング等においては、支援者社員より、障害者の問題行動の原因やそれに対する対応についての気づきについて話が出されることが多々あった。一例を挙げると「相手の都合を考えずに一方的に話し掛けてくる障害者の行動」について、これまでは「障害があるから仕方がないと思い、常に応じてきた」が、実はそういった「自分たちの行動が問題を持続、悪化させていた」こと、また、表情等の非言語的なメッセージを読み取るのが苦手な相手に対して「言葉できちんと自分たちの状況を伝えていなかった」といった意見も出されていた。また、メンバーの努力や変化に敏感になり、さらに良い方向での変化を促すための工夫等について外部講師に相談するといったことも少なくなかった。SST研修の自主運営には、その準備活動等とおして支援者社員にも大きな学びをもたらす、事業所全体がチームとなってメンバーを支援することを可

能とする効果があると考えている。

(2) 障害者社員に対する効果

[繰り返すことの素晴らしさ]

何度もロールプレイを繰り返す中で応用編に気づいていく面も発生している。「ペンを貸していただけると助かります」と言う社員に対し、ゴーサインであれば、「良いですよ。このペンで良ければどうぞ」「ありがとうございます。貸してもらえて、とても嬉しいです」と、受け入れてもらった感謝の気持ちを伝え、セッションは無事終わる。

NO ゴーサインの場合、「今、使っているんですよ」と少し意地悪な回答をしてみる。すると、少し考えた社員は「使い終わったら、貸していただけますか?」「何時頃になると貸していただけますか?」とバックアップスキルを繰り返してくる。こうしたやりとり、知恵、アイデアの発生は、何度も繰り返す中で生まれてくる。「今、話して大丈夫ですか?」とゴーサインとNO ゴーサインも確認できるようになる。あたかも、剣道の素振りや野球のキャッチボールを繰り返す中で、一つの形が出来上がって行くようなもので、繰り返しの効果は大きい。

[新しい可能性と展開]

清掃作業所のように社員、支援者合わせて数人という職場では、ミニ SST 研修が向いている。昼食の後や休憩時間の後に「少し、SST をやってみようか」と、ゲーム感覚で楽しみながら、ロールプレイが出来るのも魅力と考える。

また、ミニ SST 研修への参加が難しいと諦めていた重度の社員に対して実施した「さくら劇場」の効果も高い。

SST 研修、ミニ SST 研修、そして「さくら劇場」の繰り返しの実施により、頼みごとをする際、「あの一」としか声をかけられなかった社員が「〇〇さん、お願いがあるんです」とスタッフの名前を呼ぶように変わった。話しかける時には、相手の顔を見て話すという習慣が身につき、顎も上げて明るい表情になった、敬語を使えるようになった、対話が成立しにくい社員も言葉のキャッチボールが少し可能になった等々、プラスの効果が出ている。



5 今後の課題

(1) 継続実施

前回の研修でも見られたように、1カ月もたつと、忘れてしまっただけからやり直しになってしまう。少なくとも習慣化し、身につけてもらうには、定期的にSST研修を実施していく必要がある。1週間に1度なのか2度なのか、試行錯誤の中で解を見つけていくしかないと思う。しかも、飽きないで、楽しみながらどう続けられるかは、支援者・社員一体となって考える必要がある。

(2) 平易で具体的なテキストの必要性

平成24年度の発表論文にも記載したが、平易で具体的なテキストが不可欠だと思う。一般の読者が読んで、SSTとは何か、どんなトレーニングを行うか、その結果、どんな効果があったか等が記されたSST入門の書籍やDVDが普及版で発行されれば、もっと学校、職場、家庭で導入の機会が増えると思う。

(3) 経営側の理解・支援

企業で言えば経営側の理解がなくては進められない。働く時間を削ってでも社員のコミュニケーション能力を高めてもらい、働く環境が改善され、喜んで定年まで働いてもらうという価値観にたたないと続くものではない。自戒も込めて、こうした企業風土をつくっていききたいと心から念じている。

SSTを活用した人材育成プログラムⅢ

～当社におけるSST実施報告～

○今野 美奈子（株式会社アドバンテストグリーン）
曾田 真由美（株式会社アドバンテストグリーン）
岩佐 美樹（障害者職業総合センター）

1 会社概要

当社は精密機械メーカーである株式会社アドバンテストを親会社とする特例子会社である。設立は2004年9月6日、10月より全国で156番目（埼玉県で9番目）の特例子会社として事業をスタートした。2014年8月末時点での在籍人員は、65名、うち障害をもつ社員は26名である。職種としては、事業所内の環境業務（緑地の管理）、清掃業務、社内メール便の集配業務、守衛・フロント受付業務、パンの製造・販売業務、寮管理業務である。

当社が設立された背景としては、親会社の経営理念である「本質を究める」を念頭におき、企業における社会的責任や然るべき法令を順守することはもちろん、障害のあるなしに関係なく「同じ人間同士」地域に密着した業務および雇用創出にチャレンジしていくためである。「誰もが気持ちよく働ける職場づくり」を基本方針に、日々「高品質でこころ温まるサービス」の提供を心がけている。

2 背景

障がいをもつ社員（以下「障がい者社員」という。）にとって、企業で働くメリットは、単に収入を得るだけではない。仕事の技術を習得すると同時に、コミュニケーションスキルや社会性も身につけていくことができる。そして、それが「気持ちよく、会社で長く働きたい」という本人たちの希望の実現につながる。

彼らが働くためには、職場で支援する社員（以下「支援者社員」という。）の理解や指導が必要不可欠である。しかし、障がい者社員の指導は一筋縄ではいかない。支援者社員は、日常的に悩んだり困難にぶつかったりする。指導を受ける障がい者社員も「人」であれば、支援者社員も「人」である。人が人を指導するには相当の熱意が必

要であり、その熱意を継続させることは大変なエネルギーを要する。

この障がい者社員のコミュニケーションスキルの向上とともに、支援者社員の熱意を支え、日常的なストレス（不安や悩み）の解消を図るための取り組みの必要性を感じていたときに出会ったのがジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーであった。

2011年度の職業リハビリテーション研究発表会にて、障害者職業総合センター岩佐研究員の「SSTを活用した職場における人材育成」についてのプレゼンテーションを聴講、2012年度には試行協力事業所として、外部講師によるジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーを社内で行った。2013年度からは、研修を継続していくため自主運営によるプログラムをスタートした。今年で2年目である。

3 実施方法

（1）対象者の選定

SST研修のメンバーは、年度毎に6～7名の選考とした。全員が毎回ロールプレイを実施するためには、この人数が適当であると考えている。

支援者社員については、障がい者社員が、研修で学んだことを継続して練習することを支援してもらうため、職場においてSST研修のメンバーを指導する社員を中心に選考した。（表1）

（2）保護者への案内

メンバーの保護者に対しては、事前に文書で説明を行った。研修を開始するにあたり、家庭においても新たな気づき（変化）があればと思つてのことである。

ある親御さんからは、「SST研修の取り組みについてとても興味深く、日々の会話から変化等に気付けるように心がけていきたいと思つています。」

と手紙をくれた方がいた。

表 1 研修プログラム

	SST 研修	パートナー研修
対象者	知的の障がいをもつ社員 2013 年度 6 名 2014 年度 7 名	支援者社員 9 名
実施回数	オリエンテーション (60 分) ×1 回 研修 (50 分) ×6 回 ※月に 1 回	研修 (40～50 分) ×6 回 ※支援者は SST 研修にも参加 ※SST 研修後に パートナー研修を実施
学習内容	コミュニケーションスキル	セッションの振り返り SST の理論の学習
学習方法	SST のセッション (ステップ・バイ・ステップ方式)	講義と意見交換

(3) 実施に係る準備

各回の SST 研修のテキストや指導計画については、2012 年度の試行で使用したものを参考に、対象者層にあわせて独自のものを作成した。パートナー研修の資料については、試行で実施した内容に、2013 年度に埼玉県障害者雇用サポートセンター研究会で試行実施されたジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの内容も付加して作成した。

(4) SST 研修

2013 年度については、6 月から 12 月にかけて全 6 回 (月 1 回) SST 研修を実施した。

SST 研修をスタートする前に、まずオリエンテーションを行い、その中でメンバーに対するアセスメントを実施し、目標設定を行った。(表 2)

表 2 アセスメント結果

2013 年度 メンバー	性別	年齢	勤続年数	障害
① Yさん	女	19	3ヶ月	知的障害 B 頼れる大人になりたい。毎日明るく一生懸命頑張りたい。
② Mさん	男	19	3ヶ月	知的障害 B 主人公をツイタイムに助けたり、仕事をよくするために頑張りたいです。
③ Tさん	女	20	1年3ヶ月	知的障害 B K先輩みたいに頑張りたいです。いつも笑顔を忘れない。
④ Hさん	女	20	2年3ヶ月	知的障害 B K先輩みたいになりたい。後輩にやさしくしてあげたい。
⑤ Zさん	女	24	2年7ヶ月	知的障害 B 後輩に仕事のやり方を教えてあげられるようになりたい。
⑥ Sさん	男	20	2年3ヶ月	知的障害 B S先輩みたいに頼れる人になりたい。

また、メンバーから出た目標の中で、身近な先輩を目標としたもの、後輩に指導ができるようになりたいというものが多くでたので、グループ全体の目標は、「コミュニケーションに自信をつけて、頼られる存在になろう」とした。このような方法で目標設定することで、支援者社員から押し付けられた目標ではなく、本人が自分で「こうなりたい」と希望するための目標となるようにとした。

カリキュラムメニューについては、2013 年度は勤続 3 年未満の若いメンバーに合わせて、以前よりマナー研修にて実施していた「あいさつをする」「自分を管理するスキル」といった比較的簡単な内容を組み入れた。なお、今年度は、今回のメンバーの課題としてあがっている「相手の意見を受け止める (注意の受け方)」をプログラムに取り入れた。対象者の現状を把握し、それにあったプログラムを組めることは、自社で運営する一番の利点と考える。(表 3)

その後は、月 1 回のペースで、SST 研修を 50 分、パートナー研修を 40 分～50 分実施した。

毎回の SST 研修では、必ずウォーミングアップをするようにした。ウォーミングアップの内容は、メンバーの対応力にあわせたものとし、リラックスできて楽しい雰囲気になるかどうかという点を重視した。それにより、その後のロールプレイにいい影響が出るからである。ウォーミングアップの内容は、外部講師から教えて頂いたものが中心であるが、「恋するフォーチュンカード」や「顔のストレッチ」など独自に考えて取り入れたものもある。



表3 研修プログラム（2013年度）

	SST 研修	パートナー研修
6月27日(木)	スタッフオリエンテーション *個人の目標設定 *ウォーミングアップ 「後出しジャンケン」	
7月9日(火)	第1回 SST 研修 「あいさつをする」 *ウォーミングアップ 「好きなものあて」	第1回パートナー研修 *SSTとは *導入背景や目的 *ステップバイステップ方式
8月1日(木)	第2回 SST 研修 「自分を管理するスキル」 *ウォーミングアップ 「自分の暑さ対策を発表！」	第2回パートナー研修 *SSTのポイント *基本理論 *ほめ言葉の花束
9月11日(水)	第3回 SST 研修 「肯定的（前向き）な気持ちを伝える」 *ウォーミングアップ 「〇〇さんの良いところをほめてみよう」	第3回パートナー研修 *リバーマン教授について *行動（先行刺激/後続刺激） *バーバルとノンバーバル
10月10日(木)	第4回 SST 研修 「頼みごとをする」 *ウォーミングアップ 「曾田さんに拍手で教えてあげよう！」	第4回パートナー研修 *対人技能 *サリーとアンの課題 *Iメッセージ
11月12日(火)	第5回 SST 研修 「頼みごとをする+断られたら？」 *ウォーミングアップ 「恋するフォーチュンカード！」	第5回パートナー研修 *シナリオによる個人SSTリーダー体験
12月5日(木)	第6回 SST 研修 「相手の話に耳を傾ける」 *ウォーミングアップ 「山手線ゲーム」 「顔のストレッチ」	第6回パートナー研修 *傾聴のスキル *各メンバーの振り返り (チャレンジポイントまとめ) *効果

(5) パートナー研修

パートナー研修については、試行時の講義をもとにした SST の理論や、埼玉県障害者雇用サポートセンターで行われたジョブコミュニケーション・スキルアップセミナーの伝達研修やその日の SST 研修の振り返りを行うほか、普段の様子について情報交換を行うケース会議の場としても活用した。また、試行時には、講師が行っていたチャレンジシート（毎回の宿題の記入するシート）へのコメントの記入は、研修に参加している支援者社員の役割とすることにより、支援者社員のより積極的な関与を促した。

4 実施結果（効果）

(1) 自主運営の利点

SST 研修を自社で運営することの利点として、顔見知りの従業員がリーダーやコ・リーダーをやるので「メンバーが緊張しないでロールプレイができる」ことがあげられる。実際に研修を行う中で、とてもリラックスした雰囲気の中で、我先に手を挙げてロールプレイしようとしてくれる姿を度々見ることができた。

また、自社の中で起こっている課題（トラブルや問題点）を、SST 研修やパートナー研修の中で、テーマとして取り上げやすいということも、自主運営の強みであると思う。

(2) 反省点

パワーポイントを使って、その日のステップや場面設定などを壁にスライドで映し、研修を進めた。しかし、ロールプレイのセリフを例として投影してしまったことにより、それを読むことばかりに集中してしまい、言い方が堅苦しくなってしまった。私としては、セリフがあったほうが練習しやすいであろうと用意したものであった。

今年度はこの反省点を踏まえ、スライドは使用せず、ホワイトボードにその日のステップやポイントなどだけを表示し研修を行っている。これにより、メンバーの視覚に入る情報が少なくなり、ロールプレイも自身の言葉で話せるようになっていく。



(3) 効果

効果の1つ目として、SST 研修の良いところは、なんといっても「ロールプレイをして褒められる幸福感」であると思う。回を重ねる度に、メンバー全員の声の大きさや積極性が数段アップしている。「ロールプレイをすると、周りの人からよかった点を褒められる」この成功体験を多く積み重ねることが、本人の気づきを導くのであろう。

効果の2つ目としては、「他の人のロールプレイを見る」ことが観察学習になっている。実際に、前の人や後の人やポイントとしてあがった点を、後から発表する人が、そのポイントに注意しながらロールプレイする様子が度々見られた。また、他のメンバーが上手に話し、周りから褒められる様子を見ることで、「ちょっと頑張れば自分もできるかも」と考える。つまり、研修を一緒に受けているメンバー同士が良いコーピングモデルになっている。

5 今後の展開

思っていることを上手く伝えられない、話しかけられても、受け答えの仕方がわからなかった彼らが、SSTを通してコミュニケーションスキルを習得することが出来てきている。また、成功体験を積むことにより、職場における所属感が増し、自信を持って仕事をするにつながっている。

支援者社員にとってもSSTを学ぶ中で、ダメなところ、出来ないところを指摘するのではなく、出来ているところを褒める、その後、次へのステップについてアプローチするようになると指導方法が変化している。支援者社員のプログラムに対する感想の中に「①ステップを踏んで教えていくこと。②モデルを示すこと。③褒めることの大切さ。この3つのポイントが効果を生んでいると感じる。」という意見があった。

「この人はこの程度であろう」と支援者社員が障がい者社員の能力の限界を決めた時点で、その人の成長は止まってしまう。障がいがあることばかりにとらわれずに、その人自身の強みをのびし、可能性を広げていく支援が必要である。

現在当社で今取り組んでいることの中に、障がい者社員の「自立」に向けた支援が大きなテーマとしてスタートしている。当社の知的障がいをもつ社員の中で、最年長の方は39歳である。その彼は3年前に父親を亡くし、現在母親と2人暮らしである。順序でいけば、今後親御さんと別れなければならない時期が必ず訪れる。その時に継続して勤務ができるようにと願う。そのために会社として、自立に向けての情報提供（グループホームやヘルパーの情報や栄養指導）を行う保護者会を開催したり、毎年行う4者面談（4者＝本人、保護者、支援者社員、社長）の場においても、自立に向けた取り組み、例えば料理や買い物、掃除などについて、話をしている。

彼らの人生の中で、会社とともに送る時間は長いのである。ゆっくりでも、1年ずつ必ず前進していれば、その先にある「自立」という壁への不安も小さくなり、実現できると信じたい。その目標に向かう上でも、SSTを通してコミュニケーションスキルを習得することへの期待値は、おのずと大きなものになり、今後も継続していきたいと考える。

SSTを活用した人材育成プログラムⅣ

～企業内のジョブコミュニケーションスキルアップセミナー～

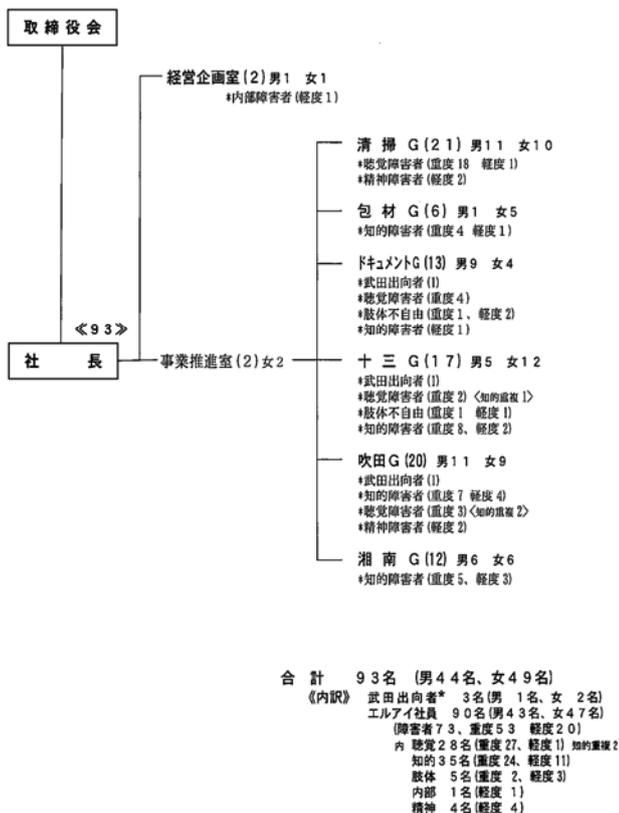
○大森 千恵 (株式会社 エルアイ武田 事業推進室 業務部長)
 岩佐 美樹 (障害者職業総合センター)

1 はじめに

株式会社 エルアイ武田は平成7年6月に武田薬品(以下「親会社」という。)の特例子会社として医薬品業界では初めて設立した会社である。段差・階段の多い親会社の旧本社ビルの中で操業を開始した為、聴覚障害者と知的障害者中心の会社となった。当時、知的障害者はまだ義務化はされていなかったが、現在の精神障害者と同様に将来的に義務化されることが決まっていた為、先駆けて雇用したという経緯がある。

設立当初は全従業員34名、内障害者23名(聴覚障害者17名、知的障害者4名、その他2名)だったが、19年目を迎えたH26年9月現在では、全従業員93名、内障害者73名(聴覚障害者28名、知的障害者35名、肢体不自由5名、内部障害者1名、精神障害者4名)となった。

(1) 機構表及び人員配置



(2) 業務内容の推移

操業は平成7年10月、印刷・清掃・データ入力・包装補助で操業を開始した。印刷については関連会社2社より印刷業務を引き継ぎ、10月には聴覚障害者を1名、知的障害者を1名、3月に肢体不自由者を1名採用した。清掃については親会社で清掃業務を担当していた障害者(ほとんどが聴覚障害者)が転籍をした。データ入力は新たな業務として聴覚障害者を3名雇用、包装補助業務は知的障害者の職場として3名を雇用した。

平成10年10月には親会社吹田寮及び研修所の一部清掃受託(H22年4月研修所リニューアルオープンに伴い、全館清掃受託)、H11年4月親会社大阪工場内で洗濯業務、同9月細断業務、H12年1月清掃業務を受託、本社地区でもH15年10月に複写業務を開始した。

その後、研究所が湘南へ移転したことにより、新たに湘南Gを立ち上げ、H23年4月に洗濯業務、H25年4月に清掃業務と業務を拡大してきた。

上記のような状況で設立当初は印刷業務が柱となっていたが、現在では清掃業務が大半を占める業務となった。清掃業務を拡大するためには、日常清掃だけではなく、定期清掃への取り組みが必須である為、清掃の専門業者の協力を得て、座学・実技を経てOJTにて技術を身につけた結果、ビルクリーニング技能士資格を取れるまでに成長した。

2 SSTの導入の経緯

業務を拡大し、従業員数がふえるにつれ、従業員同士のコミュニケーション、上司と部下のコミュニケーションの大切さをひしひしと感じるようになってきた。

従業員同士のコミュニケーションでは、発達障害傾向のある障害者が増えてきたこともあり、お互いに相手の気持ちを読み取ることが出来ず、トラブルになることがあり、リーダーが間に入りト

ラブルを解決するが、経験の浅いリーダーが増えたことにより適切な対応が取れないことがある。

また、清掃業務が増えたことで、臨機応変な対応が必要となり、指示の仕方によっては、メンバーが混乱し、業務が円滑に進まないことがあった。

特に設立より19年経過したことで、経験の長い障害者がいる一方で、経験の浅い健常者がリーダーになったり、障害者の中からリーダーが誕生したりということで、リーダーとしてのコミュニケーション能力が改めて必要と感ずるようになり試行錯誤していた折、SSTという技法があることを知り、一部のリーダーが初級セミナーを受講したが、内容的には精神障害者の社会復帰のためのもので、考え方は共感できたが、企業内で活用するには無理があり、社内で役立つようなSSTを学ぶ場がないかと探していた矢先に、障害者職業総合センター様でSSTを活用した人材育成プログラムを実施する企業を探しておられることを知り、弊社で実施することとなった。

折角の機会であり、広く大阪の他企業にも知っていただきたいとのお話があった為、全重協大阪支部の中で活動しているハートフルリーダー会の中でご参加を募り、ご希望のあった企業様にもご参加いただき、H25年7月～H26年4月まで月1回『ジョブコミュニケーションスキルアップセミナー』導入編として開催した。H26年5月からは引き続き、実践編として開催中である。

3 実施方法

(1) 導入編

第1回～第3回まではリーダー社員(ハートフルリーダー会の参加者を含む、SST研修のリーダーと区別するため以下「リーダー社員」という。)を対象に講師陣によりSSTについての知識・社会的学習理論・知的障害者に対するSSTの工夫点・問題解決技法・行動分析・課題分析等について事例を示しながらの講義をいただいた。

第4回目より障害のあるメンバー社員(SST研修を受講した障害のある従業員を以下「メンバー社員」という。)が加わり、第一部は講師陣がリーダー・コリーダーとしてメンバー社員に対してSST研修を実施、リーダー社員は後方にて見

学をするという方法で実施した。

第二部はリーダー社員のみでグループに分かれ、それぞれが第一部のSST研修を参考にリーダー、コリーダー、メンバーとなり、講師陣のアドバイスを受けながら交代でSST研修を実施した。

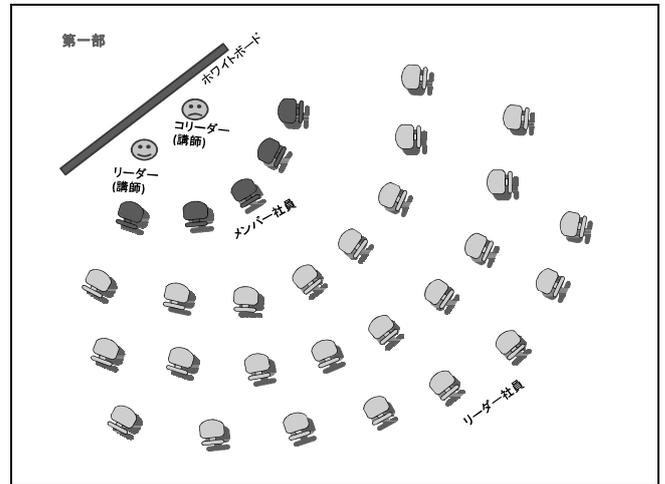


図1 導入編・第一部の配置

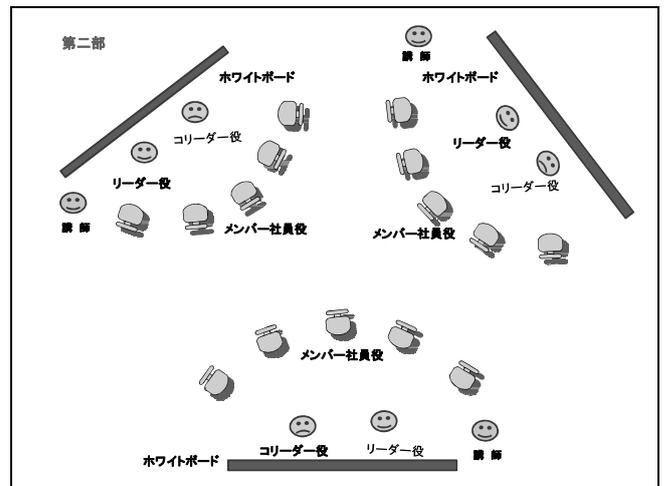


図2 導入編・第二部の配置図

① SST研修の進め方

メンバー社員に対しては事前にリーダー社員によるアセスメント面接を実施、その結果をもとに講師とメンバー社員によるそれぞれの長期目標・短期目標の設定を行った。初回のメンバー社員のSST研修では、受講するメンバー個々の長期目標・短期目標、グループ目標を確認した。毎回のSST研修では、まずはSSTを実施するための意義を全員で確認、リーダー役の講師からスキルを使う為のステップの説明を受け全員で確認後、

リーダーがコリーダーを相手に良いモデルを示す⇒メンバー社員から良かったところを聞く⇒リーダーがコリーダーを相手に悪いモデルを示す⇒メンバー社員から良いモデルとの違いを聞く⇒リーダー・コリーダーが再度良いモデルを示す⇒ロールプレイをするメンバー社員を選び、コリーダーを相手にステップを使って実施⇒リーダーが見学のメンバー社員や相手役のコリーダーから良かったところを聞き出す。⇒もっと良くなるための提案をする⇒提案してもらったところを入れて再度ロールプレイを実施⇒最後にもう一度良かったところをフィードバックする。以上のような流れで、見学のメンバー社員から意見が出にくい場合は、リーダー・コリーダーが出やすいようにフォローをしながら進める。一人が終わったら次のメンバー社員というように順番に全員ロールプレイを実施。スキルを仕事に生かすためにそれぞれの課題を確認し、宿題として職場で実施し、次回に実施した内容を持ってくる。

以上のような流れで第一部・第二部共にSST研修を行った。

(2) 実践編

実践編は前回同様、二部制で第一部はメンバー社員に対して、講師陣のサポートの下でリーダー社員がSST研修を実施、前回との相違点はメンバー社員の中に次回リーダー・コリーダー役を担当するリーダー社員が入りメンバーと一緒にSST研修に参加し、次回に役立てるようにしたことである。

第二部については、聴覚障害者に特化した取り組みを実施している。第1回～第3回までは、聴覚障害のあるリーダー社員がメンバーとなり、リーダー・コリーダーは講師陣にご担当いただき、第一部と同様の内容で進めたが、スムーズに進めることが出来ず、第4回目にはやり方を変更し、聴覚障害のリーダー社員から職場の問題を出してもらい、問題解決技法を使って実施したところ、前向きな意見が多く出て、スムーズに進行した。

第5回目以降は同様のやり方で進める予定である。

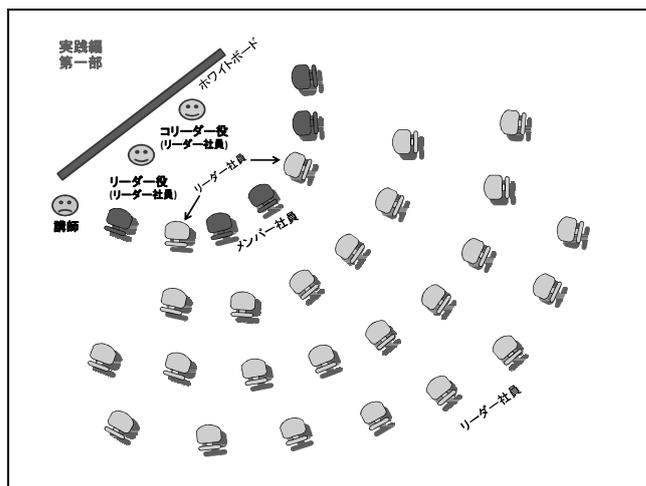


図3 実践編・第一部の配置

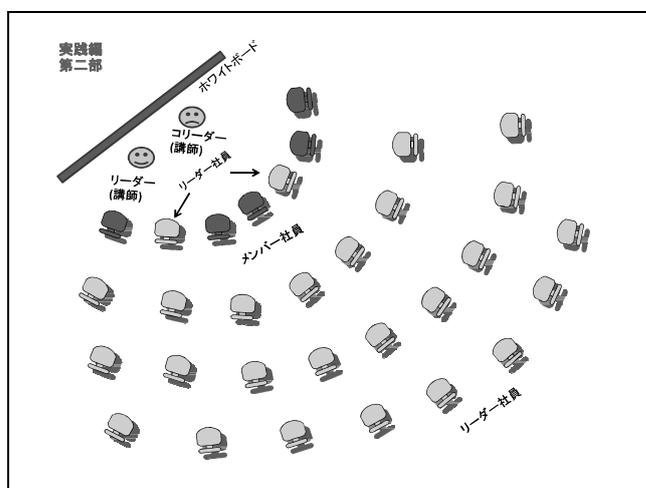


図4 実践編・第二部の配置
(聴覚障害者)

4 結果

メンバー社員については、セミナー受講後、職場で実践しようとしている姿が見え、SST研修実施前に設定した長期目標を達成し、次なるステップアップを目指す者もいる。しかしながら、弊社は障害者同士が協力しながら仕事をする場面が多く、セミナーに参加していない障害者の反応が、セミナー時のような対応にはならない為、まだはっきりとした成果が出るまでには至っていない。

リーダー社員については、日常業務の中で学んだことを意識しながら取り組んでいるところである。

5 考察

メンバー社員がSST研修で得たコミュニケーションスキルについての気づきを、実践に結びつけ、それを定着させるためには、SST研修と同様の支持的な環境整備が不可欠である。セミナーを受講したからと言ってすぐに成果が出るものではなく、周囲の人間が、いかに日常業務の中で障害の種別・程度・能力等を考慮したコミュニケーションを取っていけるかが大切であり、リーダー社員がこのスキルを身につけ、障害者個々の状況を見ながら、業務を進めていくことがメンバー社員を始め受講していない障害者のコミュニケーションスキルを上げ、会社全体としてのコミュニケーションスキルが上がるものと考えている。

6 今後の課題

はじめにご紹介したとおり、弊社は聴覚障害者が多数在籍しており、清掃G・ドキュメントGでは、聴覚障害者がリーダーとなり、日々業務を推進している。

これまで聴覚障害者に対する支援としては、手話通訳・要約筆記等の支援のみで、取り組みが進んでいるとは言えない状況である。

聴覚障害は正にコミュニケーション障害であり働く上で目に見えない不便さがある障害である。一般的に身体や知的に問題がないため、採用されやすい一面がある一方で、コミュニケーションで問題が起これり、退職を余儀なくされたり、うつを発症してしまう事例が多々発生している。

今回のセミナーには導入編から聴覚障害のリーダー社員も参加しているが、今回取り組んだ内容ではスキルアップを望むことに無理がある為、聴覚障害者にとっての手法を講師の皆様方のご協力を得て進めているところである。

聴覚障害者のジョブコミュニケーションスキルアップについて、適切な手法が完成すれば、聴覚障害者のうつが防げ、職場定着率も良くなるのではないかと期待をしながら進めているところである。

SSTを活用した人材育成プログラムV

～公務部門における障がいのある職員に対する就労継続のためのSST～

福永 佳也（大阪府 福祉部障がい福祉室自立支援課）

1 はじめに

大阪府では、庁内での業務経験を活かして、一般企業への就職につなげることを目的として、知的障がい者・精神障がい者を非常勤雇用している。平成25年度の障がい者実雇用率（知事部局）は3.56%（都道府県別全国1位）である。

知的障がいのある職員は、集中配置方式による「ハートフルオフィス」を開設し、各部署への郵便物の集配や仕分け業務をはじめ、全庁から大量発送作業、簡易なデータ入力、イベント準備などの軽易な事務作業を集約している。これにより、業務の安定的な確保や職場環境・支援体制の充実を図っている。一方、精神障がいのある職員は、所属配置方式により、各部署に配属し、所属内での事務作業を中心に従事している。いずれも有期限（2年7か月）の「チャレンジ雇用」で、在職期間中の作業のスキルアップや、一般就職にむけたフォローアップ等を、課に配属されている社会福祉等の専門職が担っている。

ハートフルオフィスで働く知的障がいのある職員は、作業のスキルアップだけでなく、業務を遂行する上での対人的なコミュニケーションスキル、また各自が職場内での円滑な人間関係を維持するためのコミュニケーションスキルが求められている。個別の相談や助言だけではなく、ハートフルオフィスで働く職員全体で、コミュニケーションのスキルアップに取り組む必要性があり、平成25年度よりSSTプログラムを導入した。

2 目的

本研究の目的は、障がい特性に配慮した就労継続のためのSSTの進め方や工夫を検討し、SST導入によるコミュニケーションに関する効果測定を行うことである。

障がいのある職員、指導員、課専門職それぞれに、SSTの導入目的を設定した。

（1）障がい者のある職員（作業員）

“働き続ける”という共通の目標にもとづいて、業務で必要なコミュニケーションを理解し、反復して練習し、スキルの体得を目指す。就業場面だけに限らず、他者と良好な対人関係を構築できるようになる。

（2）指導員（業務指示、サポート役）

プログラム内容を日常業務の助言に生かし、障がいのある職員の職業準備性を高める。障がいのある職員に対するアセスメント力の向上を目指す。

（3）課専門職（就労継続の支援等）

障がいのある職員の一般就労にむけた職業準備性を高めると共に、指導員のスキルアップを図る。SST導入の効果測定を行い、障がい者の職場定着にむけたサポートモデルや、障がい者を雇用している企業等における人材育成について検討する。

3 方法

（1）第1クール

対象者：知的障がいのある職員8名、指導員4名（業務の都合上、交代で参加）

実施回数と時間：全4回、各1時間程度

実施頻度と期間：週1回、1ヶ月間

内容：障がいのある職員の希望や能力をアセスメントし、目標に基づいて練習する共通課題を設定。ステップバイステップ方式によるグループSST、全員参加型の1グループ体制。

（2）第2クール

対象者：知的障がいのある職員14名、指導員7名（業務の都合上、交代で参加）

実施回数と実施時間：全5回、各1時間程度

実施頻度と期間：月1回、5ヶ月間

内容：第1クールの内容の結果や対象者のニーズをふまえ、練習する共通課題を再選定。ステップバイステップ方式によるグループSST、対象者の増加に伴い3グループ体制。

4 結果

SST導入による効果測定は、セッションの導入前後による自己評価尺度2種類（GSES Test、KISS-18）、各セッション前後による自己評価尺度を用いた。データ化できない質的な結果等についても、当日の口頭発表にて報告する。

5 考察

障がいのある職員は、コミュニケーションの練習に意欲を示し、「仕事の役に立った」、「もっと勉強したい」との声が多くあった。対象者が限られデータの統計処理に限界があったものの、就労継続に必要なコミュニケーションを各自が自覚するようになり、職員同士の日常的なコミュニケーションも円滑になっていたことから、プログラム内容の充実や継続的な実施が求められていた。

指導員は、慣れない取り組みに戸惑いつつも、セッション後に、「SSTの練習内容を思い出して、相手の顔を見て話をしましょう。」等、具体的な助言にやりやすさを感じていた。「どうしても業務遂行が最優先され、指導や助言が十分に行き届かない」、「指導員と障がいのある職員1：1の対応で、オフィス全体での共有が難しい」等の懸案事項は、プログラムの継続的な実施により改善できる可能性が示唆された。

課専門職は、障がいのある職員と指導員の双方に、SST導入の肯定的意味づけを見い出した。研修等を通じて、指導員のさらなるスキルアップを図り、プログラム内容を実践できる支持的な環境づくりが重要であると考えた。

6 今後の課題

（1）練習スキルの般化

障がいのある職員と指導員は、練習したスキルの発動のタイミングを見出すことが難しいと感じていた。効果的な宿題と環境調整が課題であった。

（2）スタッフのスキルアップ

共通課題で行われたグループSSTから、個別課題に介入が可能な個別SSTの実践に結びつけられるよう課専門職と指導員が協力し、障がいのある

職員に対するアセスメント力の向上や支援内容の充実を図っていく必要があった。

（3）効果測定の再検討

障がいのある作業員の入れ替わりがある中で、統計処理が可能な対象者の確保が求められていた。

（4）雇用継続のためのサポートモデル

本プログラムの実践を府内の自治体や企業等へ情報発信する方法は模索中である。本研究の対象者には、精神障がいのある職員が含まれておらず、障がい特性に応じた内容の検討が課題であった。

7 おわりに

本研究の結果と課題をふまえて、平成26年度は、知的障がいのある職員対象のSSTプログラムと、精神障がいのある職員対象のSSTプログラムを実施している。本研究の実施にあたって協力いただいている企業や関係機関の方々に感謝したい。

【参考文献】

- 1) 瀧本優子・吉田悦規共著「わかりやすい 発達障がい・知的障がいのSST実践マニュアル」中央法規出版社、2010
- 2) ベラックら著、熊谷直樹ら監訳：改訂新版わかりやすいSSTステップガイド第2版－統合失調症を持つ人の援助に生かす－、星和書店、2005.
- 3) 菊池章夫編：社会的スキルを測る－KISS-18ハンドブック、川島書店、2007
- 4) 舩松克代監修、小山徹平ほか著「SSTテクニカルマスター」、金剛出版、2010
- 5) ミッジ・オダーマン・モウギーほか原著、竹田契一監修「学校や家庭で教えるソーシャルスキル実践トレーニングバイブル」、明石書店、2010
- 6) 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

【連絡先】

福永佳也

大阪府福祉部障がい室自立支援課

e-mail : FukunagaYosh@mbox.pref.osaka.lg.jp