

令和2年9月3日
職業リハビリテーション研究発表会（地方開催・山梨）

高次脳機能障害者の職場適応を目的とした 職場のコミュニケーションへの支援 コミュニケーションパートナートレーニング



障害者職業総合センター研究部門
土屋 知子

本日の内容

- 研究の概要の紹介
調査研究報告書No.151



- CPTプログラムの内容の紹介
 - よいコミュニケーションのための15のスキル
 - 演習（一部）の体験

背景

- 高次脳機能障害者の社会参加にとって、コミュニケーションの困難が障壁となる場合がある
 - 失語症
 - 認知コミュニケーション障害
- コミュニケーションの問題は周囲との相互関係の中で生じるものであるため、問題解決のためには、高次脳機能障害者への支援だけでなく、環境への働きかけを含めて考えることが重要である

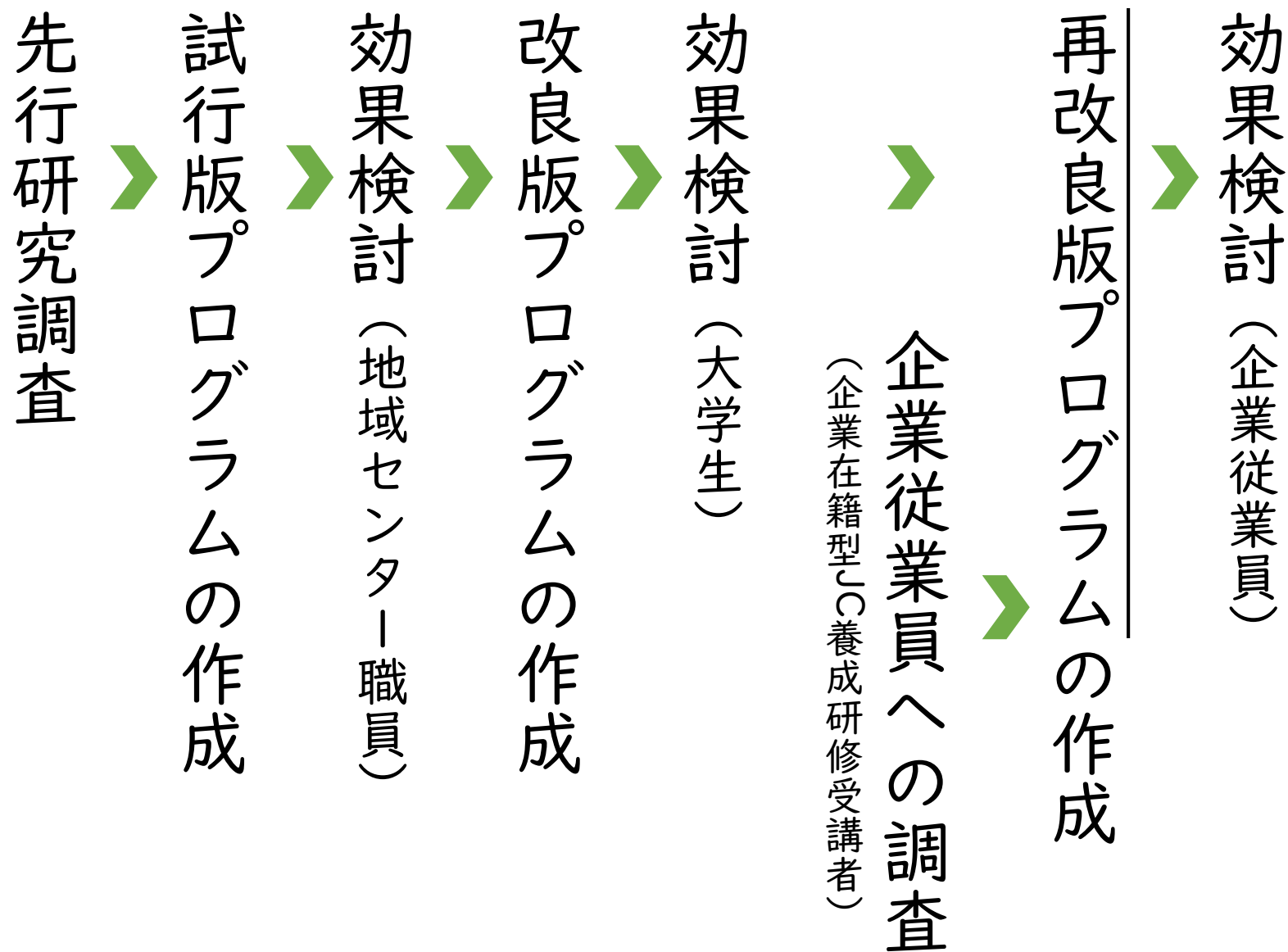
コミュニケーションパートナートレーニング (CPT)

- 高次脳機能障害者の周囲の人に対して、適切なコミュニケーションの方法について情報提供や助言を行い、練習の機会を提供する支援技法であり、国内外で研究が蓄積されている
- 現状のCPTは地域社会への統合や、生活の質の改善を目的として行われており、職場適応の促進を目的としたCPTの研究は見当たらない

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、実用化の可能性があるプログラム

プログラム開発の流れ



再改良版プログラム（休憩時間を含め7時間30分）

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Ⅰ（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Ⅰの解説	20分
観察演習Ⅱ（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Ⅱの解説	15分
スキル演習Ⅰ（テーマ：わかりやすい言葉を選ぶ）	15分
スキル演習Ⅱ（テーマ：簡潔な文で話す）	15分
スキル演習Ⅲ（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Ⅳ（テーマ：伝えるスキル総合）	30分
スキル演習Ⅴ（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Ⅵ（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
6. 話す内容を整理する
7. 大事なことは強調する

聴くとき [8. 相手の様子をよく見る
9. 返事をゆっくり待つ

ステップアップ [10. 視覚情報を活用する
11. 推測して確認する

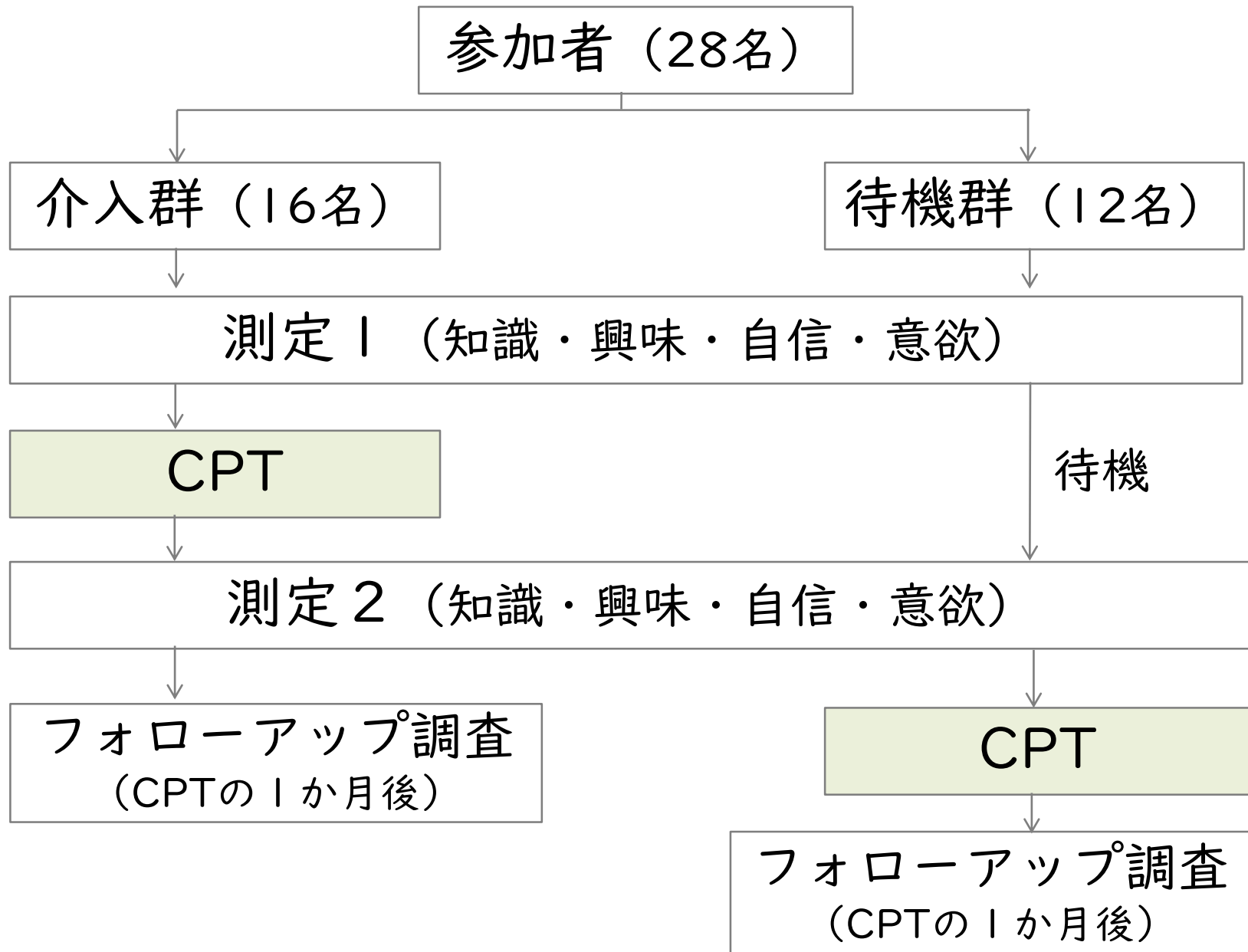
しないこと [12. わかったふりはしない
13. 急に話題を変えない
14. 本質的でない誤りは指摘しない
15. 相手を試す質問はしない

プログラムの効果測定の方法

- 研究参加者（企業従業員）
 - 高次脳機能障害者の上司、同僚など
 - 企業在籍型JC、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プログラムと測定のすべてに参加した28名をデータ分析対象とした

- 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）



● 測定項目

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
(予め用意した採点基準に基づき、研究担当者2名が独立して採点した)

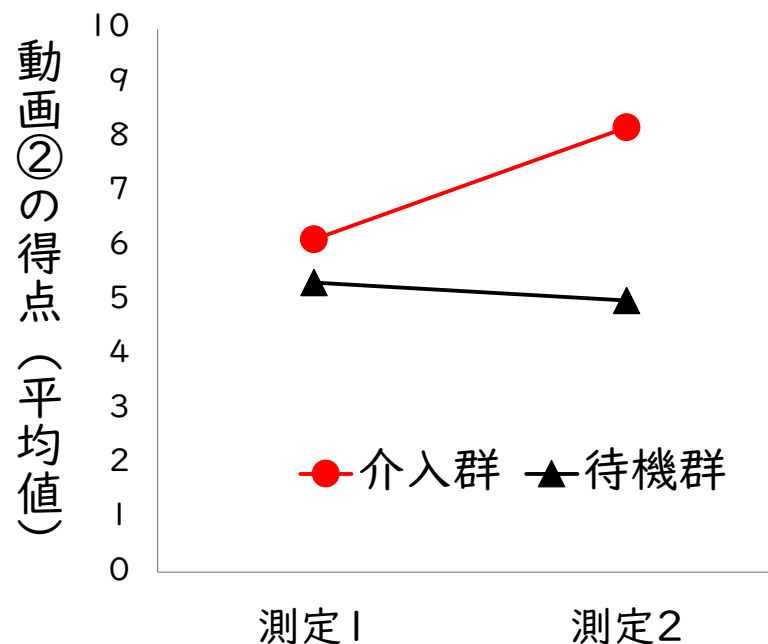
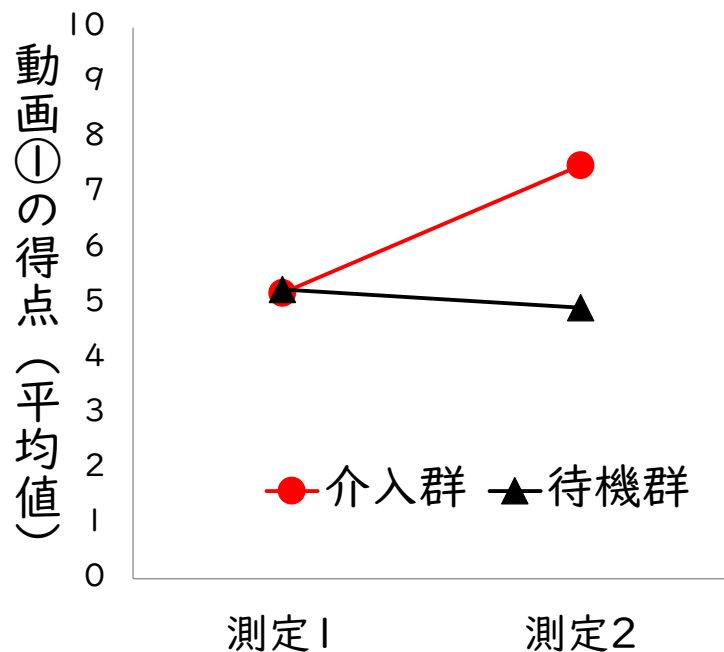
興味
自信
意欲

10点刻み、11段階のリッカート尺度を用いた参加者の自己評価とした

〔 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

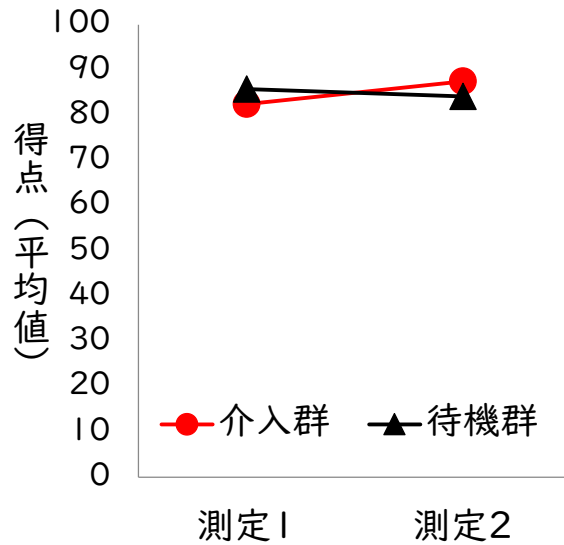
● 知識



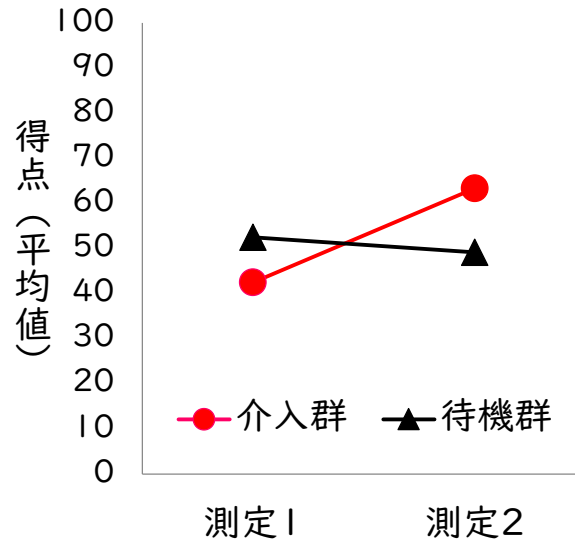
分散分析を行ったところ、統計的に有意な交互作用が認められた（動画①： $p = .008$, 動画②： $p = .007$ ）

※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

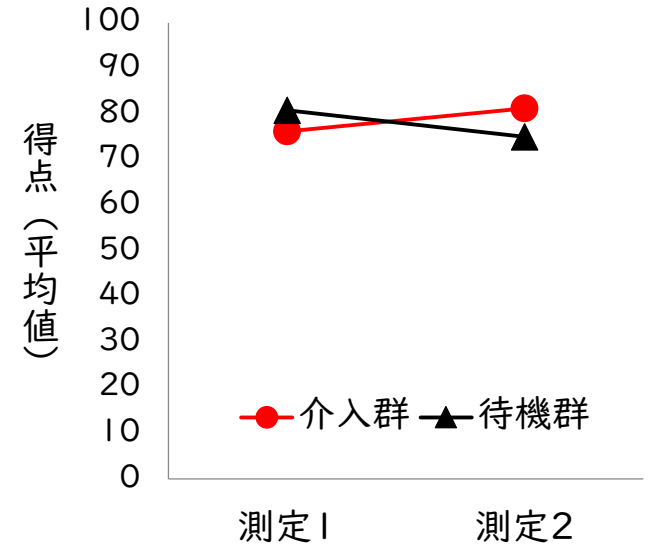
● 興味



● 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： $p = .000$, 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）

- 今日は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えたこと。
- 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。

● フォローアップ調査（コミュニケーションの変化）

- 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
か渡せていなかったが、マニュアルと説明をしっかり
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行いながらの実行
は、非常につらいものがあります。

● フォローアップ調査（更に知りたいこと）

- 本人の社会的行動障害からくる他者とのコミュニケーションスキルの欠如（仲間をイラッとさせてしまう／不適切・失礼な言い回し、等）に対するアプローチ方法。
- 感情コントロールができない時（暴言や物にあたる等）考えることを諦め（または時間をかける）他者に甘え、作業を引き渡す周囲社員のストレスコントロール法。
- 本人が障害の意識がないので、どうやれば本人の自覚が芽生えてくれるかなと思っています。

考察

- 本研究において開発した再改良版プログラムは、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関する知識、自信及び意欲の向上に対して有効であった
- 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
 - ・ 忙しい職場でのコミュニケーション
 - ・ 社会的行動障害への対応
 - ・ 支援者のストレス

} 個別対応につながる
相談窓口の紹介など

本研究の限界と今後の課題

- CPTの効果について参加者側の変化からのみ検討した点は本研究の限界
 - 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実施の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（ランダム化比較試験）

本日の内容

- 研究の概要の紹介
調査研究報告書No.151



- CPTプログラムの内容の紹介
 - よいコミュニケーションのための15のスキル
 - 演習（一部）の体験

1. 会話に集中できる環境作り・態度

- 静かで、気が散るものが少ない環境
- 落ち着いた雰囲気

会話に集中しにくい環境・態度とは？

- 周囲の音がうるさい
- 目の前がごちゃごちゃ
- 複数の人が無秩序に話す
- 何かをしながらの会話
- 何度も中断する
- 相手が忙しそう



2. 話す前に相手の注意を引く

- 名前を呼ぶ
- お互いの顔が見える位置関係
- 自然なアイコンタクト
- 相手の注意が会話に向いていることを確認してから、本題に入る

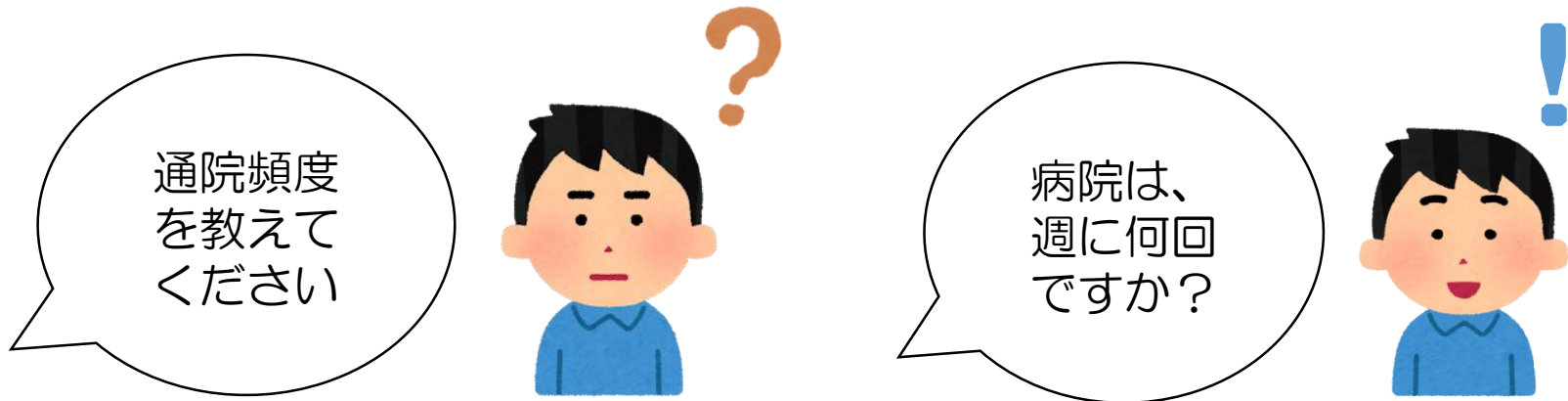


〇〇さん、ちょっと
いいですか？

半側空間無視がある人の場合、無視がない側から
(左半側空間無視の人の場合、右から)

3. わかりやすい言葉を選ぶ

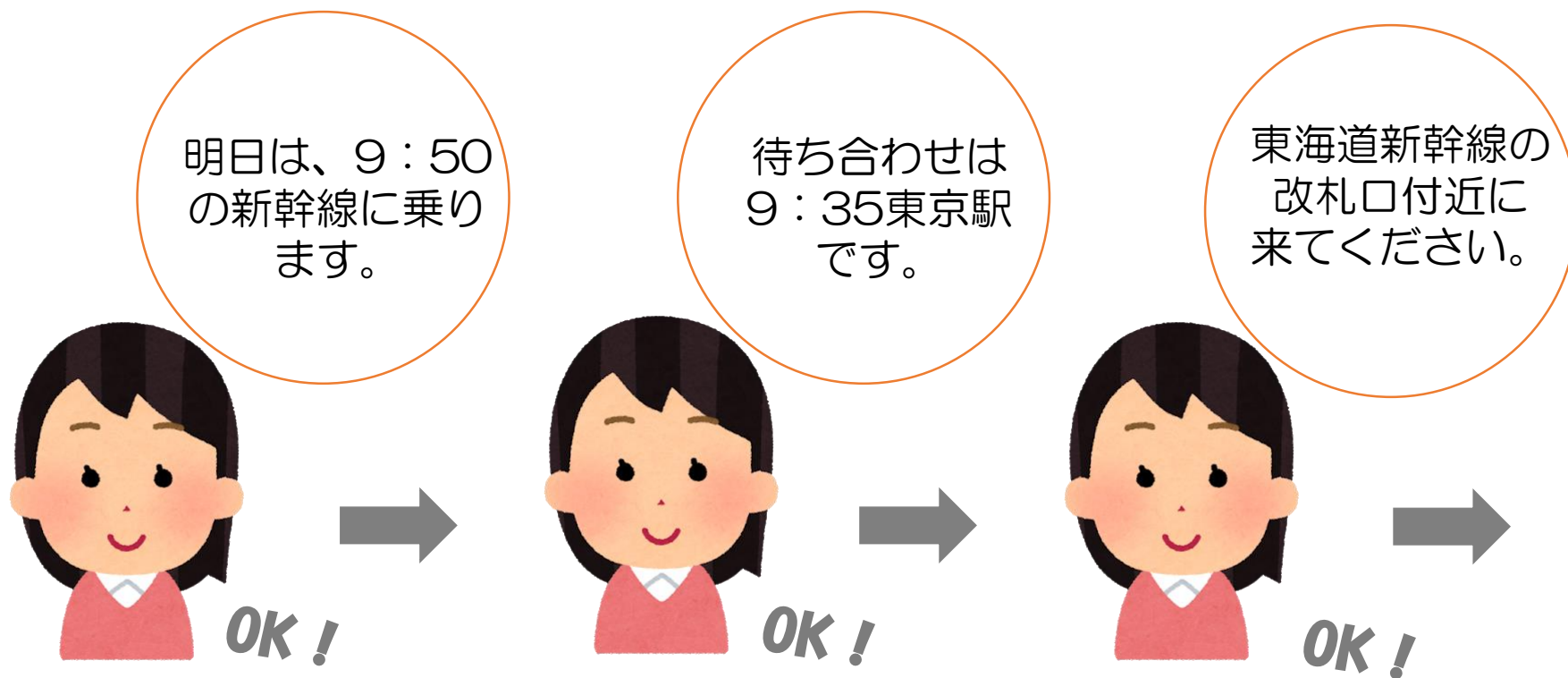
- その人にとって身近な言葉を使う
 - ✕ 業界用語、一般的でない略語やカタカナ語
 - ✕ 大人に対して幼児語→わかりやすすくない
- 伝わらない時は、別の言葉に言い換えてみる



- 「あれ」「それ」「この前の」ではなく、具体的に言う

4. ゆっくり話す

- 自分のペースではなく、相手のペースで



- ワーキングメモリの容量が小さく／処理が遅くなっていたとしても、ゆっくりならついて行きやすい
- 相手も落ち着いて、ゆっくり話しやすい

5. 簡潔な文で話す

- 一度に1つの内容にする

- ✗ 「私は昼に今朝母が作った弁当を食べた」
→ 今朝母が弁当を作った。昼に私はその弁当を食べた。

- シンプルな文構造

- ✗ 「反対しないとも限らない」 (二重否定)
→ 反対するかも知れない
- ✗ 「ヘルメットの未着用は厳禁です」
→ ヘルメットを必ず着用すること



- 質問も一度に1つずつ

- ✗ 「大丈夫ですか？体調悪くないですか？病院に行かなくて大丈夫ですか？」

6. 話す内容を整理する

● 順序立てて伝える

（相手が頭の中で情報を並べ変えたり、更新したり、
分類整理したりしなくて済むように話す）

×「〇〇を△△する前に××しておいてください。××の前には□□しておく必要があります」

×「〇〇でなくて△△してください。あ、違いました。やっぱり〇〇です。今日だけは××でもいいです」

×「〇〇は××の一種で、△△は一種の□□です。□□の中には××も含まれます」

● 重要度が低い情報は省く

大事な点や結論を先に伝え、枝葉の部分は様子を見ながら少しずつ伝えていくという方法も

7. 大事なことは強調する

- 「これは大事ななんです」と前置きする
 - × 「さっきのは大事です」
 - × 「前にも言ったんですけど…」
- 大事なことは何度も繰り返し伝える



これは大事だから
もう一度言いますね

提出期限

7/5 (金)

12:00まで

- ポイントを書いて強調
→目と耳の両方から情報が入る、後に残る

8. 相手の様子をよく見る

- 伝えたことを理解できたか確認する

「わかりましたか？」と質問されると、
(あやふやでもつい) 「はい」と答えてしまう
ことはあるため、表情や様子もよく見る

- 言葉以外の表出にも注意を払う

(例：ジェスチャー、指さし、空書)

- 強く疲労していないかにも気をつける

● 脳損傷のある人は、周囲のペースについていくために、
● 脳の健康な部分をフル回転させているため、
● 疲れやすい。疲れると情報処理の効率は
● さらに低下し、悪循環に…。疲れすぎる前に
● 適度な休憩を取れるよう配慮が望ましい



失語症がある人の場合、言語での指示を理解する力と復唱する力は必ずしも一致しない

〇〇が××になったら、
△△を□□してください



Aさん

意味は全部理解できたが、
復唱はむずかしい



Bさん

意味は理解できないが、
復唱はできる

9. 返事をゆっくり待つ

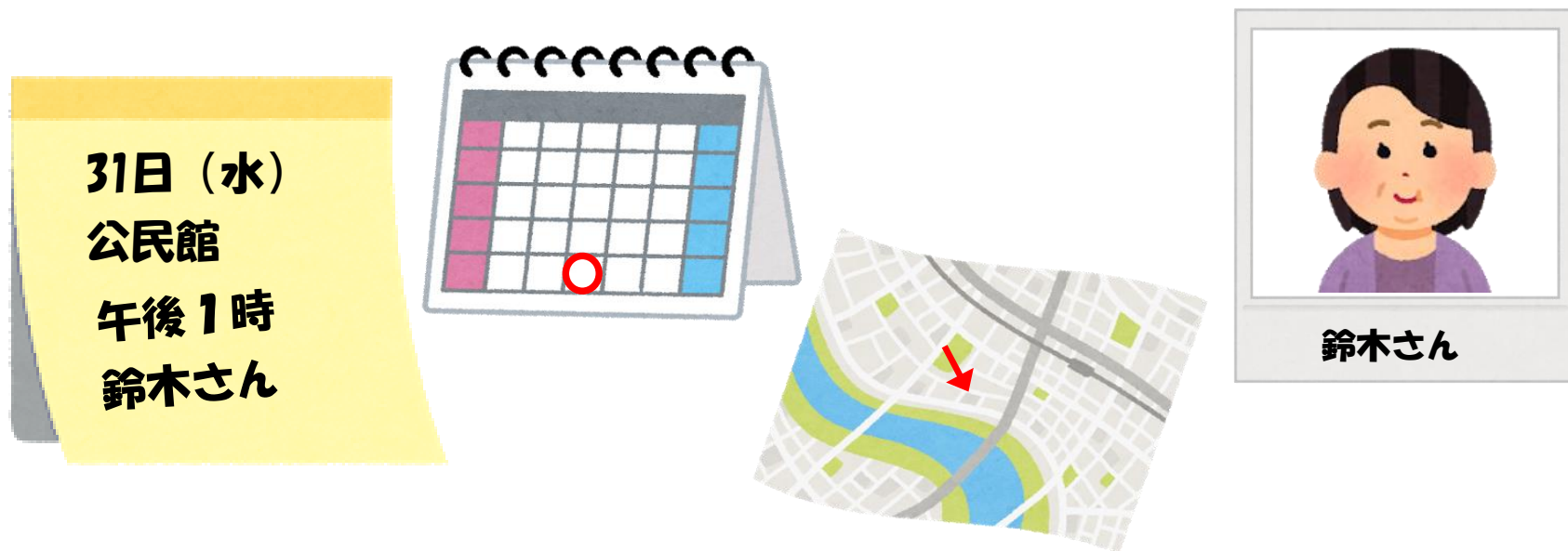
- 考えているとき、言おうとしているときは、
さえぎらず、聴く姿勢で待つ



- 自力では表現することが難しそうなときは、
質問の仕方を変えてみる
(→スキル11へ)

10. 視覚情報を活用する

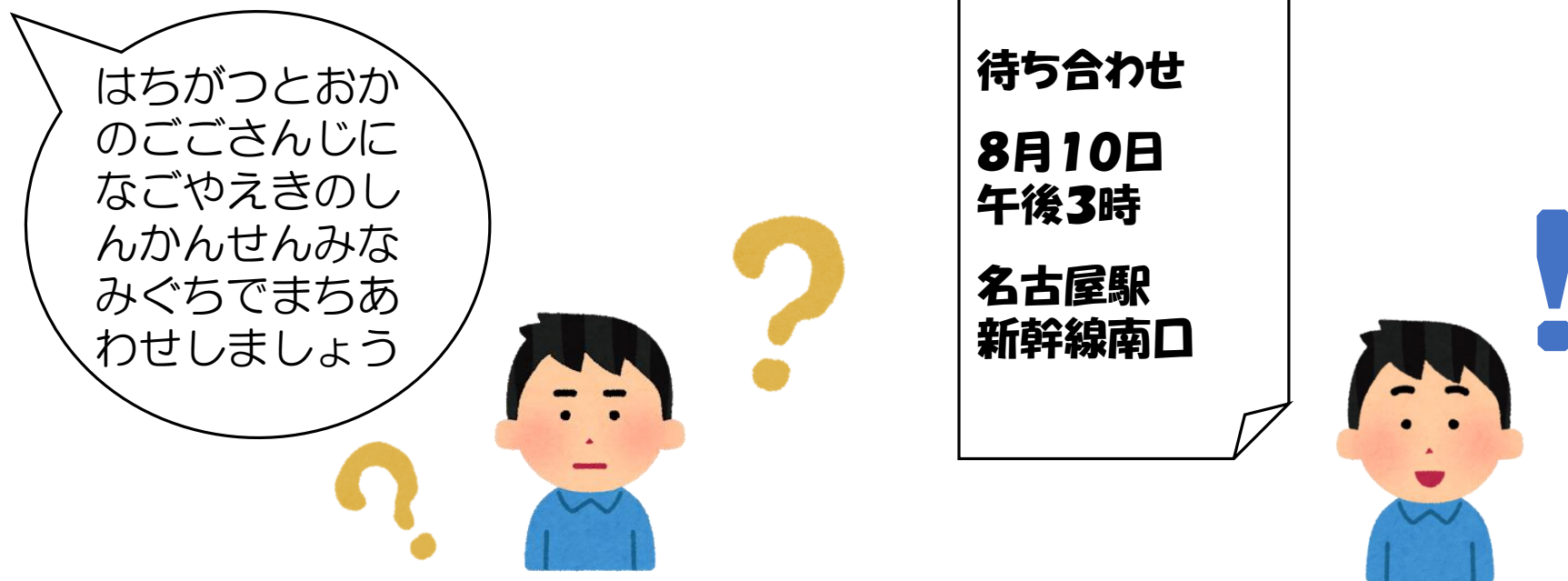
- 会話の要点を文字でも伝える・メモを渡す
- 絵や図、写真、実物を見せて伝える



- 相手が言えないとき、指さしたり書いてもらう

※失語症の人→筆談が不自由なくできる訳ではないが、部分的に書けたり、絵で伝えられることがある。

失語症のある人では、音声を介する処理よりも、文字を介する処理の方がやや得意な場合が多い

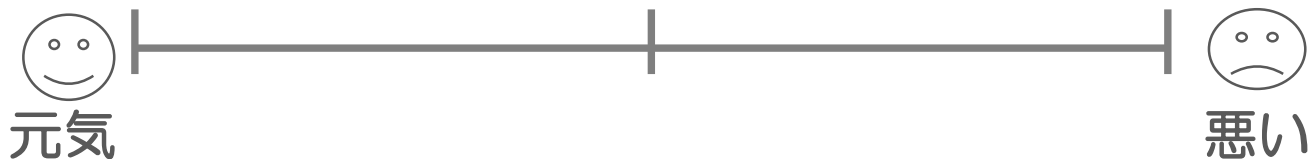


- 失語症の人は、読み書きの両方において、漢字の方が仮名よりもやや得意な場合が多い。そのため、（通常漢字で書く単語は）漢字で書いた方が伝わりやすい
- 失語症の人にとって、50音表を1文字ずつ指さして表現することはとても難しい（白紙に自由に書いてもらう方がよい）

11. 推測して確認する

相手が、伝えたいことをなかなか言葉にできないでいるとき（特に失語症の人の場合）

- 「はい」か「いいえ」で答えられる質問をする
（例：「〇〇に関係があることですか？」
✕ 「△△ではないんですね？」（答えにくい）
- 選択肢を呈示する
（例：「〇〇ですか？それとも〇〇ですか？」）
- 目盛りを呈示する（例：「今の体調は？」）

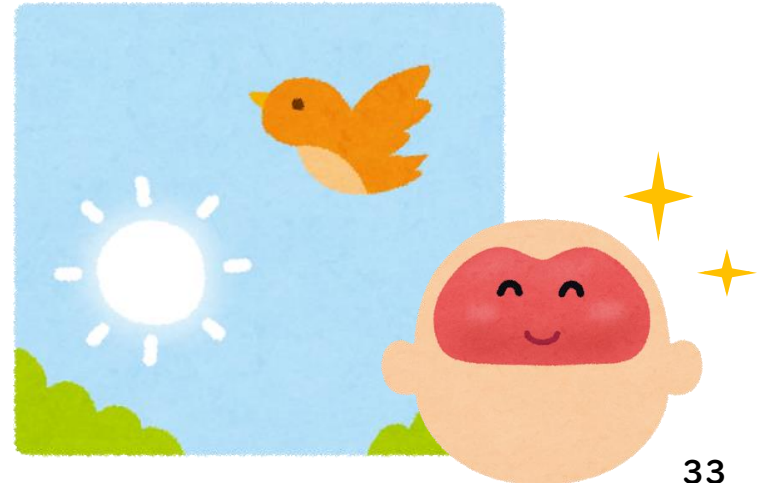


- 反応が曖昧なときは決めつけず、質問の仕方を変えてみる

12. わかったふりはしない

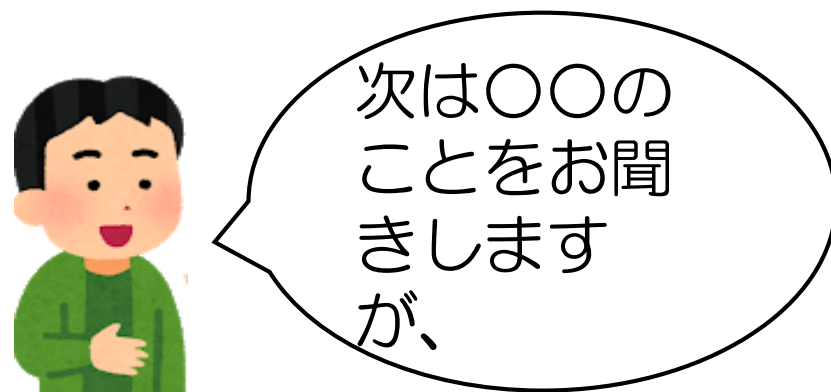
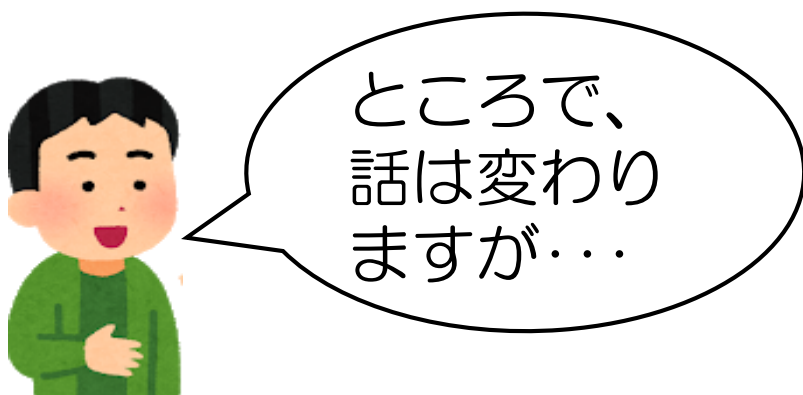
相手が伝えたいことをどうしても汲み取れないとき

- 「わかったふり」は、トラブルの元
- 「〇〇が△△というところまで、分かりました」と理解できた部分を伝える
- 時間をおいて、疲れていないときに、もう一度聞いてみる



13. 急に話題を変えない

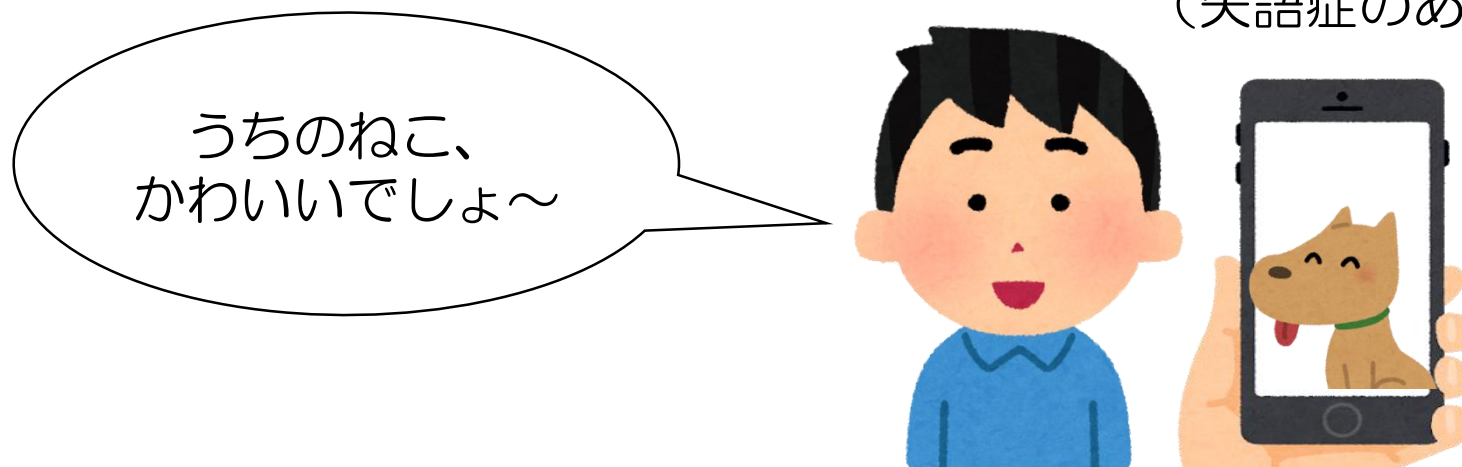
- 話題が変わるときは、そのことがはっきり伝わるようにする



セツの転換の障害：心の「構え」が変えにくいこと。脳損傷者で広く見られる

14. 本質的でない誤りは指摘しない

(失語症のある人)



- 何を伝えたかったのか十分推測できる場合は、言い誤りよりも、メッセージに応答する
- 指摘したからと言って、次のときに正しく言えるとは限らない（言葉を知らない訳ではない）
- 何を伝えたかったのかははっきりしないときは、確認を行う（「〇〇のことですか？」）

15. 相手を試す質問はしない

× 「～を覚えていますか？」

× 「～の時はどうするんでしたか？」

- 自分が正解を知っている質問をするのは失礼
(例外：先生と生徒、親と子、学力試験)
- 障害をつきつけることになり、ストレスになることも

- 伝えたことを相手が覚えているか心配なときは、
試すよりも、もう一度、正しい情報を伝える



作業手順は、そちらの
ノートに書きましたね。
一緒に見てみましょう。

【スキル演習4】伝えるスキル（総合）

これまでに練習したすべてのスキルを活用し、
少し複雑な内容をわかりやすく伝えてみましょう

- カードの中から、3分程度で説明できそうなテーマを選びましょう
 - ・ ペア内でテーマが重ならないようにしてください
- ペア内で説明役1名、聞き手1名を決めてください
 - ・ あとで役割交代します
 - ・ 紙とペンは自由に使ってください
- 説明終了後、感じたことをコメントしあいましょう
 - ・ スキルを活用できていた点
 - ・ もっと工夫できる点



【スキル演習6】 推測して確認する (聴き取るスキル総合)

言葉を話すことが難しい人が伝えたいことを、推測を働かせて聴き取りましょう。質問への反応が曖昧なときは、丁寧に確認しましょう。

- 隣同士のペアで質問役と応答役を決めてください
- 質問役の方は、これまでに練習したすべてのスキルを活用して、応答役の人の言いたいことを引き出しましょう
- 応答役の方は、お渡しする「お題」と「ルール」に沿って応答してください
- 10分程度で時間を区切ります。
感じたことを共有しましょう

