

テーマ「障害者に対する職業能力開発」

副題 障害者職業能力開発における

ソーシャル・スキル・トレーニングの有効性について

所属施設 愛知障害者職業能力開発校

執筆者 長谷川賢治

共著者 前島和雄

1. はじめに

愛知障害者職業能力開発校（以下「愛知障害者校」という）は、昭和 27 年に愛知身体障害者公共職業補導所として開設、昭和 44 年に愛知身体障害者職業訓練校と改称、その後平成 5 年に現在の名称に改称され現在に至る。平成 10 年の施設改築と共にパソコン関連の訓練科を充実し、IT スキル科、OA ビジネス科、CAD 設計科、ワークサポート科、就業支援科、総合実務科の 5 科において障害者への職業訓練を実施している（表 1）。

平成 28 年度に厚生労働省は、障害者職業能力開発校の在り方について有識者による検討会を開催、検討会の報告書『職業能力開発施設における障害者職業訓練の在り方について』において、全国的に障害者校の取り組むべき方向性について示し、その中で『障害者職業能力開発校及び一般の職業訓練校における障害者を対象とした職業訓練については、時代のニーズに合わせた職業訓練の提供が必要であり、障害者職業能力開発校等の在り方に関する検討が喫緊の課題』と示されている。愛知障害者校においても、精神障害者・発達障害者（以下「精神障害等」という。）の訓練生が増え、コミュニケーションに課題がある訓練生が多くなってきていた（表 2）。それらの訓練生に対応するため様々な支援策を検討実施しているところである。

その一つとしてソーシャル・スキル・トレーニング（以下「SST」という。）を令和元年から試行的に実施、令和 2 年度から訓練カリキュラムに取り入れ本始動するようになった。本論文は、令和 4 年度に実施した SST から、障害者職業能力開発施設における SST の有効性を報告するものである。

表 1 各訓練科の対象障害等

訓練科名	対象障害	定員(人)	訓練期間
IT スキル科	身体障害者	20	1 年
CAD 設計科	精神・発達障害者	30	
OA ビジネス科 4 月生	知的障害者	20	
OA ビジネス科 10 月生	(障害者全般)	20	
総合実務科	知的障害者	15	9 ヶ月
ワークサポート科	精神障害者・発達障害者等	10	
就業支援科	精神障害者・発達障害者等	10	

表 2 入校者数、障害者別人数と比率 (単位：人)

	令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度(4 月入校)	
入校者数	69		55		62	
身体障害者	15	21.7%	15	27.3%	21	33.9%
精神障害者等	45 (20)	65.3% (29.0%)	35 (6)	63.6% (10.9%)	35 (15)	56.5% (24.2%)
知的障害者	9	13.0%	5	9.1%	6	9.7%

() は発達障害者の数

2. 障害のある訓練生が置かれてきた背景

愛知障害者校で行う訓練科の全ては、普通職業訓練短期過程の離転職者対象訓練であり、一部新規学卒者がいるものの訓練生の多くは離転職者である。令和4年度における訓練生の75.5%は離職経験があり、そのうちの70.0%は人間関係を理由とするものであった。入校後も、人間関係の悩みから体調を崩す者も多く、訓練生が安定して訓練を受講するためにも、訓練生の置かれている背景を知ることが重要であった。心理相談員と看護師が行う年3回の保健面談と心理相談、及び日々の訓練の受講状況をもとに訓練生の障害特性や心理面でのストレスなどについての情報を蓄積していった。

(1) 社会の偏見と差別を受け続けた人生(ハラスメントによる離職といじめの経験)

訓練生は、多かれ少なかれ、自尊心を傷つけられたり、自己否定を強要されたりした経験をしており、社会の障害者に対する見方は、とても厳しいと感じている者がいた。

精神疾患を発症している訓練生は、プライドを砕かれ心の傷となっていることがあった。退職原因の多くは、職場の上司や同僚などから、仕事やプライベートで、パワーハラスメントやモラルハラスメントによって非難や差別をされ続け、自尊心を傷つけられていた。

また、多くの発達障害や知的障害のある訓練生は、生育歴において、能力に凸凹であることを理解してもらえず、正当に評価されないことで、揶揄されいじめられる経験があった。そして周りから「お前はできない」という烙印を押され、自己否定をされ続けてきた。社会の偏見や差別的な言動によって、自尊心が傷つけられて、自分に自信が持てなくなり、ネガティブな思考に陥ってしまうこともあった。

身体障害のある訓練生の中にも、障害に対する社会の理解不足や偏見から、障害を中傷されたことや、揶揄された経験があり、心に傷を負ったり、障害の受容ができない者もいた。

訓練生の多くが、心の傷や自尊心の欠如によって人との関わりに拒絶感や苦手意識が強く、社会性を育むスキルが欠けていた。そのことは、就労において、人間関係の構築に大きな影響を及ぼし、障壁となる要因の一つになると思われた。

(2) 訓練生自身が可能性を否定するマイナスと捉える思考

就労に必要なこととして、自分の考えや気持ちなど、自分の意思を上司や同僚に伝えることが大切になる。しかし、コミュニケーションに苦手意識を持っている訓練生の多くは、①障害を受容できていない、②障害があることの劣等感、③成功体験が少ないため自己肯定感が低いことが挙げられ、単独または複数の項目の悩みを抱えていた。これらのことから、ネガティブな考えが膨らみ、自分の強みを考えることができず、マイナス思考に陥っていた。

①「障害を受容できていない」

訓練生には、「障害があることを非難されるのではないか」という思いがあり、そのため自分の障害から目をそらし、常に後ろ向きの思考にあるために、障害受容の妨げになっていることがあった。この傾向は精神障害等の訓練生によく見られ、就職活動で障害をオープンにすることに恐怖を感じていた。しかし、障害を隠したことで、誤解されてトラブルになった苦い経験

を持つこともあった。

②「障害があることの劣等感」

訓練生の考え方の根底に、「障害者は、健常者に比べて、劣っている存在であり、世の中に迷惑をかけている」ということを少なからず持っていることがあった。障害ばかりに目を向け、できないことは、自分の存在意義を否定されることと同義と感じていた。そのマイナス思考から抜け出せないため、自分に自信が持てずに劣等感を感じていた。

③「成功体験が少ない」

訓練生の中には、障害により限界を感じて退職を繰り返していた。限界と感じての退職は失敗体験として記憶され、自己否定と自尊心の低下がもたらされて、社会の承認欲求が満たされず、成功体験が少ないために自己肯定感が低い状態に陥っていた。そのことは、自分自身に自信が持てずに、就職先での障壁を自分で高くすることとなっていた。

3. SST の実施

(1) SST 受講者、指導体制等

講座は1コマ(1時間40分)とし、4月入校生について期間は6月から10月まで月1回実施した。

SSTの対象者は、令和4年度においては、ITスキル科、CAD設計科、OAビジネス科4月生、OAビジネス科10月生、総合実務科の訓練生に行った。ワークサポート科は、精神発達障害者対象訓練の専科であり日常的にSSTを指導員が行っており、就業支援科は二次受講を目的とした導入訓練のためSSTの実施をしなかった。

SSTの講師は、2人以上での指導体制で心理相談員と看護師が担当した。講義は心理相談員が主に行い、看護師が訓練生の状況確認及びサポートの体制で臨んでいる。

(2) SST の目的

就労のための技能習得と社会性向上は、就労継続の両輪であり、相互に協働しバランスを取らなければならない。社会では、職場での業務や活動を想定しながら、自分に合った会話術を身に付けることの必要性を求められている。SSTは、社会生活技能訓練と言われ、社会に出てから、「円滑な人間関係を保つ」ための会話におけるコツをつかむ認知行動療法の一つであり、社会的学習理論に基づいたアプローチと言われている。愛知障害者校においても、安定した訓練受講と就労に向けた社会性向上の獲得のため、精神障害、発達障害、知的障害及び身体障害のある訓練生に対し、職場で求められる基本的なコミュニケーションスキルを習得し自己対処能力を高めることを目的にSSTを実施することとした。

(3) SST の運営方法

訓練生の中には、人間関係の苦手意識から人を避け、会話をする経験が少なく、そのため会話に臨むときに、不安感から緊張し、話しかけることや会話をする事自体を躊躇してしまう

ことがある。そこで、講座では職場環境を想定し、予行演習の場面設定でモデリングやリハーサルなどを行うロールプレイング形式にアサーション・トレーニングの要素を取り入れ障害特性の凸凹に対応できるように次のように試みた。

- ① ロールプレイングを基本として、状況に応じ柔軟に場面設定ができるようにする。
- ② ロールプレイングを何度も繰り返し行うことにより、自分の苦手な気づき自信が付くようにする。
- ③ ロールプレイングを繰り返し行う中で、会話のタイミングや姿勢などが自然とできるように導き、「互いに雑談の言える環境の構築(人間関係の再構築)」を形成できるようにする。

(4) 各講座テーマの決定

SST を受講する訓練生の情報を収集するため、対人スキルに関する事前アンケート、保健面談記録、指導員の助言など多方面から情報を入手した。それらの情報をもとにテーマを検討し、5回の講座テーマを決定した。講座のテーマは、就職したときに遭遇し、職場で求められるスキルを考慮して設定している(表3)。

講義終了後には、講座担当者や各訓練科の指導員へフィードバックを行った。訓練生の参加状況や理解度をチェックし、必要に応じてプログラムやクラスの特徴を再検討してテーマを変更して、毎回、修正を加えながら講座を行うこととした。

表3 講座テーマ

	主な内容	総合実務科の内容
第1回	自分の意思を伝える	自分の意思を伝える
第2回	仕事の連絡・報告・相談	仕事の連絡・報告・相談
第3回	上手に断る	電話の「ほうれんそう」
第4回	自分の失敗を謝る	上手に断る
第5回	苦手な上司・同僚の接し方	自分の失敗を謝る

①第1回「自分の意思を伝える」

訓練生は、「上手に話さないといけない」という気持ちが強く、そのために緊張して自分の意思や気持ちを話すことに不安感を抱えていた。初回講座では、相手の心を和らげ、緊張感がほぐれるような雰囲気作りとして「ありがとう」「嬉しい」「助かります」などプラス志向の表現の「ほかほか言葉」をロールプレイングに盛り込み、自分の意思が伝えやすくなったことを実感する。次の課題として日常の中で「ほかほか言葉」をどれ位使うことができたかのチャレンジをする。

②第2回「仕事の連絡・報告・相談」

業務の情報共有において、連絡・報告・相談は、重要であり、身に付けておかなければならないスキルである。どのタイミングで、どのように声をかけたら良いのかわからない傾向にあるため、「相手の都合を伺う」ことで、タイミングと声かけの方法を、ロールプレイングに盛り

込む。また、連絡・報告・相談の対象者は、上司や取引先、関係機関であり、丁寧な応対を求められるが、丁寧な言葉遣いは、日ごろから慣れていないため、ロールプレイングで繰り返し声を出し、慣習化を狙う。さらに会話の最後に、「謝辞を付け加える」ことを行う。職場の中で、礼儀作法の一環として、謝辞を述べることを習慣となるようにロールプレイングに組み込む。

③第3回「上手に断る」

相手の依頼や誘いに対して、「断る」と言う対立のメッセージを伝えなければならないスキルであり、アンケートで苦手と感じる訓練生が多い。職場内ではよくある場面であるものの、訓練生にとっては、嫌われたり、否定されたりするのではないかと恐怖感と不安感を抱くことがある。アサーションの考えを取り入れ、両者が納得できる、または承知できるような対応の仕方をロールプレイに取り入れる。それによって、自分の意思を相手に伝えることができるようにする。

④第4回「自分の失敗を謝る」

「失敗を謝る」ことは、職場内では求められるスキルとして必要であり、失敗をしたことよりも、その後どのような対処をしたかが重要である。失敗は誰にでもあることなのだが、「謝る」という行為は、訓練生にとって、自己否定と社会的信用を失墜したという恐怖感と不安感があった。そのため、謝ることは、失敗体験として受け止めており、失敗を隠蔽したり、言い訳ばかりしたりをする傾向にある。そこでロールプレイングで、できるだけシンプルな方法で、相手に謝る意思を伝えることのポイントを絞る。

⑤第5回「苦手な上司や同僚の接し方」

苦手と思う人や嫌悪感を抱く人は必ず存在し、それは職場内での人間関係において大きなストレスとなるが、業務上避けて通れないことである。訓練生の中には、人間関係のストレスから就労の定着が難しく、転職を繰り返し行っていることもある。

苦手と思う人物像を把握し、自分自身と照らし合わせて、その違いを理解できるようにする。また人間関係の構築では、互いの距離感に差があることが問題となるためであり、自分自身の距離感を知るため、自分に合った距離感の取り方を学ぶ。

⑥「電話の「ほうれんそう」」(対象訓練科：総合実務科)

「仕事の連絡・報告・相談」は、どのような障害があっても就労において最も重要なスキルであるが、知的障害者には、相手の顔が見えない電話の応対は難しいことであり、仕事上、欠席、遅刻、早退の連絡や、電話での伝言を報告するなど、最低限必要なスキルが必要になる。そのため、知的障害が対象の総合実務科では、クラスの障害特性を考慮したテーマを再検討し、電話の「ほうれんそう」に変更して行う。場面設定には、現実性を感じられるようにし、担任や生活指導員などの協力を頂いて、ロールプレイング形式で行う。

発達障害と知的障害の訓練生には、SST で学習したことの手本として、心理相談員がモデリングを示し、SST の定着を図った。

(5) SST 実施にあたっての留意事項

就労経験のある訓練生から、職場の場面での困り事として、相手の言葉に緊張してしまうこと、話すタイミングが難しいこと、良好な関係性を維持することが難しいことなどの声が多く聞かれた。講座では、訓練生に①ほかほか言葉を使う ②相手の都合を伺う ③謝辞で終わる（最後に感謝の言葉を添える）の3点の重要性を理解させ、ロールプレイングにて習慣化することを留意した。

①ほかほか言葉を使う

コミュニケーションの取りやすさや話しかけやすさは、互いの感情によって大きく左右される要素になっていた。会話の相手に苦手意識や嫌悪感があれば、言葉は固く断定的な表現となり、受け手の気持ちを萎縮させることになってしまっていた。そこで、相手の気持ちがほぐれるような表現、緊張感を和らげる表現などを会話の中で意識してもらった。ほかほか言葉と呼ぶ「ありがとう」「嬉しい」「助かります」のような前向きな表現をロールプレイングの中に盛り込んだ。また、相手に対し、丁寧に接することとして、敬語を使用してもらった。このように相手を尊重し、尊敬をする言葉を使用することで、相手の気持ちを和らげる言葉を相手に投げかけてもらうことを訓練生に常に周知した。

②相手の都合を伺う

ビジネス用語の枕詞には、相手の都合を伺う用語があり、職場では当たり前のように使わなければならない。訓練生で精神障害者の中には特性やトラウマから、へりくだる言動をすることに抵抗感があるため、ぶっきらぼうな表現をしてしまうことがある。また知的障害や発達障害のある訓練生の中には、自身が相手を敬う言葉に慣れていないために、うまく使うことができないこともあった。そこで、ロールプレイングの最初の言葉は、相手の都合を伺う言葉から始めるようにし、会話のクッション言葉に慣れてもらうこととした。

③謝辞で終わる（最後に感謝の言葉を添える）

職場内で、謝辞を言って会話を終わる場面はほとんどないが、良好な関係性を維持するためには、次につなげるための言葉としてロールプレイングの形式を取り入れていた。特に日常では使われない言葉なので、謝辞を言う意味を理解してもらい、これを意識して使うように心がけてもらった。

(6) 障害特性への配慮等

障害特性は、疾患や障害によって異なり、また個々の訓練生によっても異なる。訓練生は、講義内容の理解力やロールプレイングの実施において、大きな差があり、訓練生一人ひとりに合った合理的な配慮が必要であった。そのために、訓練生の再アセスメントを講義ごとに繰り返し行い、障害特性や個性の配慮を行った。聴覚障害の訓練生が在籍するクラスでは、スライドの工夫や板書、音声変換機器によるコミュニケーションツールを活用した。

障害特性や理解力に差があっても、グループワークやロールプレイングに参加できるように

適宜援助を行った。また、テーマによっては、参加の「パス」や「見学」を選択する訓練生がいたので、解説の補助をしたり、個別で対応したりして受講の支援を行った。毎回講座終了後、評価を行い、訓練生の状況やクラス特性の見直しを行った。それらを勘案して、講義内容の修正や、進行過程の見直しによって、次回からの改善点や指導の指針とした。講座の質を向上させるために検証プロセスのPDCAサイクルを回した。

(7) 講座後の日常生活及び訓練での活用・スキルの定着

講座終了後に、講座で学んだスキルを日常生活や訓練生活での定着を図ることを目的に「チャレンジ」と呼ぶ課題を継続して行った。チャレンジの項目は、職場において、良い人間関係を継続することと、情報伝達及び共有の基本的スキルに関わることとして、「チャレンジシート」(図3・図4)と「ほかほか言葉」と呼ぶ2種類の課題を準備した。

「チャレンジシート」は、開発校の訓練生活の中で指導員等を職場の上司として想定し、報連相の練習として日常的な出来事、例えば「夏休みに、ナシ狩りに行く予定です」などの話題を自身で決め、科担当指導員等に自ら声をかけ、話をする場面を意識的に行うことで、講座で学んだスキルの定着を図るようにした。

「ほかほか言葉」は、日常生活・訓練の中で「ありがとう」「うれしい」「助かります」の言葉を意識的に多く発声し、その言葉を何回使ったかを「ほかほか言葉チェックシート」(図5)に記録しまとめ、次回の講座までに提出するようにした。

<p>チャレンジシート</p> <p>訓練科名 (くねんかめい)</p> <p>氏名 (しめい)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><5つのポイント></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 視線を合わせる 2. 相手の方向を見る 3. はっきり、聞き取れる声量で話す 4. 姿勢を正しくする 5. ゆっくり、やさしく話す </div>	<p>チャレンジシート</p> <p>実践日 ○月 ○日</p> <p>チャレンジの項目 <input checked="" type="checkbox"/> 連絡 <input type="checkbox"/> 報告</p> <p><場面></p> <p>どこで 部屋 だれに 加藤先生</p> <p>なにを 夏休みに、ナシ狩りに行く予定です</p> <p>確認者:</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p><評価></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 気持ちよく、理解できた 2. よく理解できた 3. 伝えたいことは理解できた </div>
<p>チャレンジシート</p> <p>実践日 月 日</p> <p>チャレンジの項目 <input type="checkbox"/> 連絡 <input type="checkbox"/> 報告</p> <p><場面></p> <p>どこで だれに</p> <p>なにを</p> <p>確認者:</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p><評価></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 気持ちよく、理解できた 2. よく理解できた 3. 伝えたいことは理解できた </div>	<p>チャレンジシート</p> <p>実践日 月 日</p> <p>チャレンジの項目 <input type="checkbox"/> 連絡 <input type="checkbox"/> 報告</p> <p><場面></p> <p>どこで だれに</p> <p>なにを</p> <p>確認者:</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p><評価></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 気持ちよく、理解できた 2. よく理解できた 3. 伝えたいことは理解できた </div>

図3 チャレンジシート

チャレンジの流れ

【相手の都合を聞く】

「〇〇先生」

「チャレンジをしたいのですが、今、よろしいでしょうか？」

（相手の都合を聞く）

【チャレンジシートを見ながら話す】

「（連絡・報告）をいたします。」

「（内容を伝える）」

【チャレンジシートを先生に渡し、記入】

「ありがとうございました。」

図4 チャレンジシート「チャレンジの流れ」

科 氏名 _____		次回 SST 講座までの課題 チェックシート																			
回数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
ありがとう																					
うれしい																					
助かります																					
「ありがとう」「うれしい」「助かります」と言えたときは、四角枠の中に“O”をつけましょう																					

図5 ほかほか言葉 チェックシート

4. SST の効果検証

人間関係やコミュニケーション等についての訓練生が抱えている意識や考え方を知るために、SST 受講前と受講後にアンケート調査を行った（図6・7）。また、訓練生の講座に対する満足度や受講の感想などを記入してもらい、指導方法等についても振り返り確認をしている。これらアンケートから SST 実施における効果の検証することとした。

ソーシャルスキルトレーニング(SST) 事前調査表

ソーシャルスキルトレーニング(SST)は職場で想定される対人コミュニケーションの課題を設定し、グループで意見交換やロールプレイを行いながら、職場で必要となる対人コミュニケーションスキルを習得するものです。SSTの授業内容の参考としますので、下記調査にお答えください。

訓練科名 _____ 名前 _____

1、年齢を教えてください。

①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代

2、主とする障害種別を教えてください。

①精神 ②身体 ③発達 ④知的 ⑤難病

3、人との会話はどれくらい得意だと思いますか。

①とても得意 ②得意 ③普通 ④苦手 ⑤とても苦手

4、人と会話をする時の気持ちをおたずねします。

・理由として、以下の項目がどれくらい当てはまるか、空白欄に数字を書いてください。

非常に当てはまる=5 当てはまる=4 あまり当てはまらない=3 全く当てはまらない=2 わからない=1

上手に話せる自信がなく、話しかけられた時の対応にも困る時が、ありそう	話すことで相手を怒らせたり、困らせたりしそうで不安を感じる	自分と話したいと思う人はいないと感じる	自分の話を馬鹿にされた、否定された経験がある	人に話しかけるのが怖い

5、以下の内容の場面でどれくらい対応ができそうですか。本人欄に数字を入れてください。

非常にうまくできる=5 できる=4 普通=3 少し難しい=2 難しい=1

	内容	回答
1	あいさつやお詫び、お礼が言える	
2	相手の話を遮らずに聞くことができる	
3	相手やその場に応じたていねいな言葉遣いができる	
4	相手の状況に合わせて話しかけることができる	
5	自分の意志をきちんと相手に伝えることができる	
6	時間の変更や体調不良・早退などが伝えられる	
7	報告・連絡・相談ができる	
8	自分のミスを謝ることができる	
9	上手に断ることができる	

6、人との関係(特に会話)で困っていることはありますか。

(1)ある(内容 _____) (2)ない

事前調査は以上になります。ご協力ありがとうございました。

図 6 SST 事前調査表

ソーシャルスキルトレーニング(SST)事後調査表

訓練科名 _____

氏名 _____

今後の訓練を充実するための参考としたいと思いますので、下記調査にお答えください。

1、SSTの授業を受けてからの評価を本人欄に数字を入れてください。

非常にうまくできる=5 うまくできる=4 できる=3 少しできる=2 難しい=1

	内容	回答
1	あいさつやお詫び、お礼が言える	
2	相手の話を遮らずに聞くことができる	
3	相手やその場に応じたていねいな言葉遣いができる	
4	相手の状況に合わせて話しかけることができる	
5	自分の意志をきちんと相手に伝えることができる	
6	時間の変更や体調不良・早退などが伝えられる	
7	報告・連絡・相談ができる	
8	自分のミスを謝ることができる	
9	上手に断ることができる	

2、SSTの授業を受けてから、気持ちの変化はありましたか。

理由として、以下の項目がどれくらい当てはまるか、空白欄に数字を書いてください。

非常に当てはまる=5 当てはまる=4 あまり当てはまらない=3 全く当てはまらない=2 わからない=1

上手に話せる自信がなく、話しかけられた時の対応にも困る時が、ありそう	話すことで相手を怒らせたり、困らせたりしそうで不安を感じる	自分と話したいと思う人はいないと感じる	自分の話を馬鹿にされた、否定された経験がある	人に話しかけるのが怖い

3、各項目の該当する番号に○印をつけてください。

■ 講義内容について伺います。

①非常に良い ②良い ③普通 ④やや悪い ⑤悪い

■ 講義回数について伺います。

①多すぎた ②普通 ③少なすぎた

■ チャレンジシートの取り組みについてお聞きします。(1度でも)チャレンジできましたか。

①できた ②できない ③覚えていない

■ チャレンジシートを使ったことにより、自分のコミュニケーションに変化はありましたか。

①ある ②ない ③わからない

■ チャレンジシートを使った感想を教えてください。

例：人にいきなり話しかけられることに少しだけ慣れた

[

]

裏へつづきます

4、記憶に残っている授業や内容を教えてください(複数回答可)。

①自分の意思を伝える ②連絡・報告・相談 ③上手にことわる
④自分の失敗をあやまる ⑤苦手な上司・同僚の接し方

■ 印象に残ったエピソード(話題や授業内容、出来事)を記入してください。

(面白かったこと、楽しかったこと、つまらなかったことなど、具体的な出来事をあげてください)

5、SSTを受けてみての感想をお願いします。

ご協力、ありがとうございました。

図7 SST 事後調査表

(1) 『以下の内容の場面でどれくらい対応ができそうですか(事前)・SSTの授業を受けてからの評価は(事後)』(社会性の意識調査)

就労において、社会性を維持するための対応として、業務で必要とされるコミュニケーションスキルとして次の9項目について意識調査をした。評価基準は「非常にうまくできる」「うまくできる」「できる」「少しできる」「難しい」の5段階で自己評価をした。

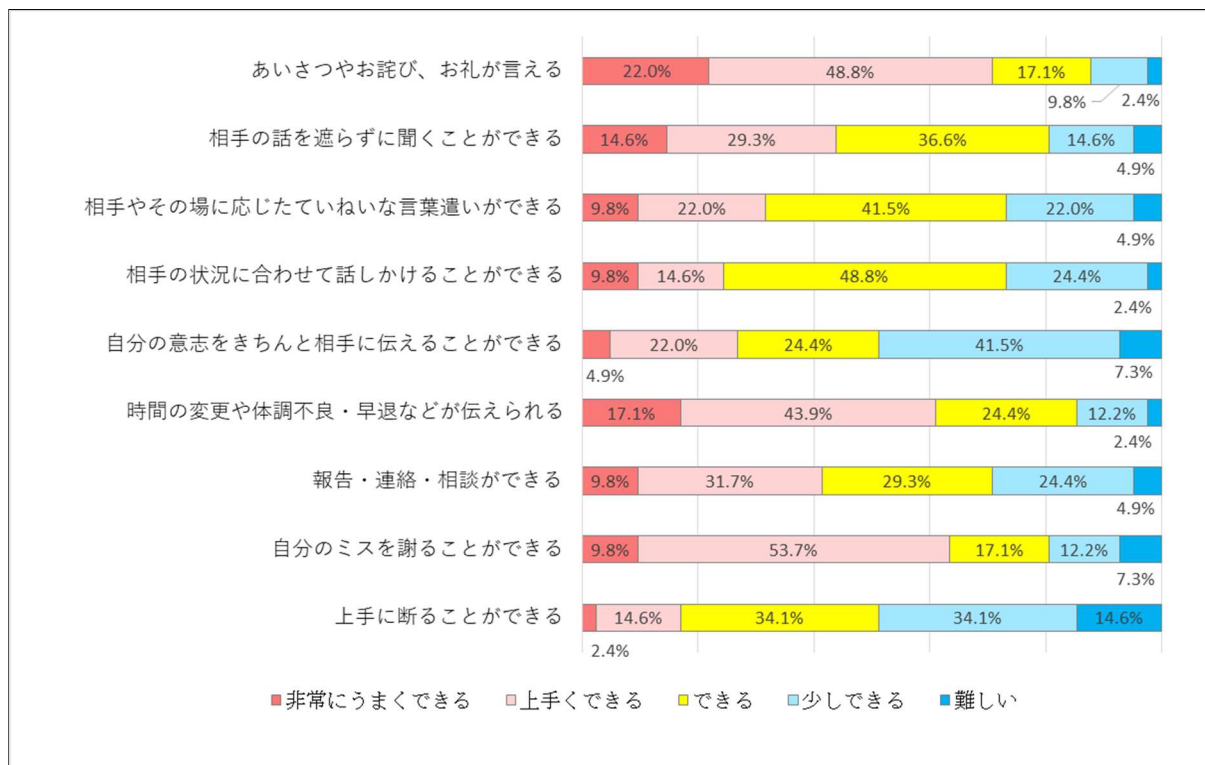


図8 「社会性の対応」事前アンケート

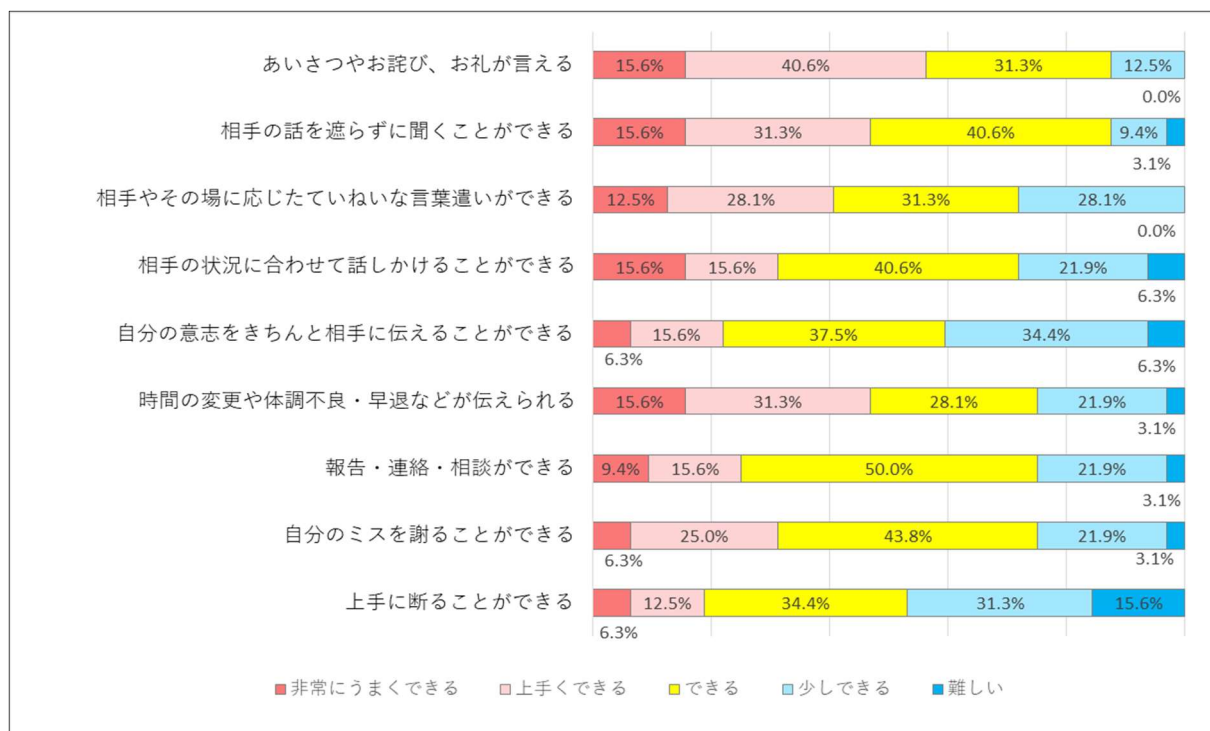


図9 「社会性の対応」事後アンケート

事前事後アンケート調査を比べ、項目「あいさつやお詫び、お礼が言える」「相手やその場に応じたていねいな言葉使いができる」において「難しい」と回答した者が無くなっている。

「相手やその場に応じたていねいな言葉使いができる」の「非常にうまくできる」と「上手にできる」を合わせて受講前 26.9%であったが受講後 31.2%と大きく変化がみられている。

「相手の話を遮らずに聞くことができる」の「非常にうまくできる」「上手にできる」「できる」を含め受講前 80.5%であったものが受講後 87.5%と上昇している。

事前事後調査を比較したところ全体の項目としては9項目中6項目で難しいと答えた割合は減少していた。訓練生を個々に見てみると、改善した訓練生は、個人スキルと取り組み姿勢が積極的で、チャレンジの実施やほかほか言葉を意識的に日常で使っていた。「難しい」と記入した訓練生は、問題意識が高く、改善への取り組みが積極的で効果として現れる傾向にあった。

(2)『人と会話をする時の気持ちは(事前)・SSTの授業を受けてから気持ちの変化はありましたか(事後)』(対人関係の意識調査)

①「上手に話せる自信がなく、話しかけられたときの対応にも困るときがありそうだ。」

職場において遭遇する場面で起こる感情であり、話すことに抵抗感や苦手意識が強い訓練生には、思考が停止し、固まってしまうことは容易に理解できる場所であった。職場での会話は、何を要求されるのかをロールプレイで理解してもらった。その結果、受講前と比較し、「あまり当てはまらない」「全く当てはまらない」のネガティブな気持ちは減少した。話すことに自信があることで、自己肯定感を持つことができるようになり、また相手を困らせる不安が減少したことは、相手の気持ちを尊重することができるようになったと考える。しかし、話しかけられたときに対応することにおいては、障害特性(特に発達障害)であり、配慮が必要となる事項であると考えた。

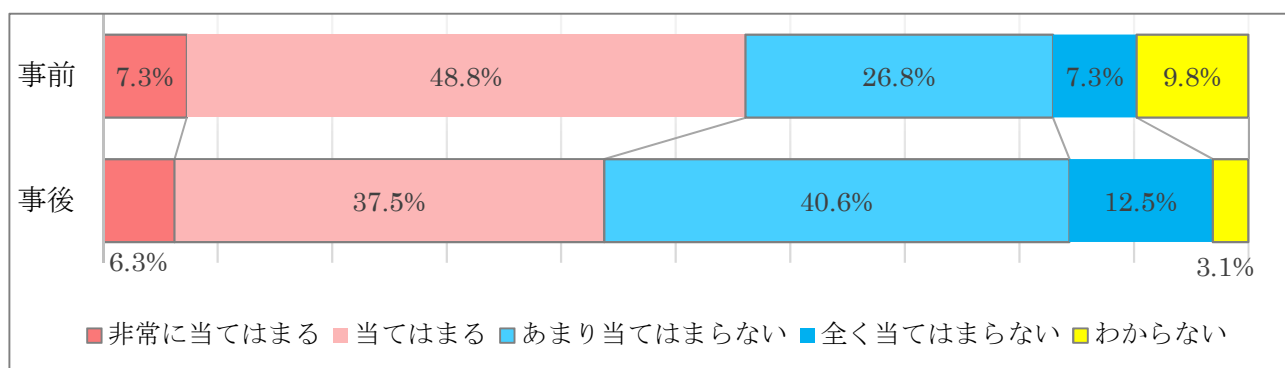


図 10 「上手に話せる自信がなく、話しかけられたときの対応にも困るときがありそうだ」

②「話すことで相手を怒らせたり、困らせたりしそうで不安を感じる」

自分の言動に対して自信がなく、自分の意思を伝えることに不安や恐れを感じていた。マイナス面に考える傾向にあり、悪いイメージで思い込んでしまう訓練生が多かった。このようなネガティブ思考は、職場において報告や連絡をすることをためらってしまい、それがトラブルになって、転職を繰り返した訓練生によく見られた。講義で、相手を怒らせることや困らせることがどのようなことかを話し合い、その結果、不安を感じることに思い込みから始まることに気づき、ネガティブな思考が減少した。しかし、不安な気持ちは感情の問題であり、頭で理解しても、感情の整理ができなければ、実際に行動に移すことは難しかった。

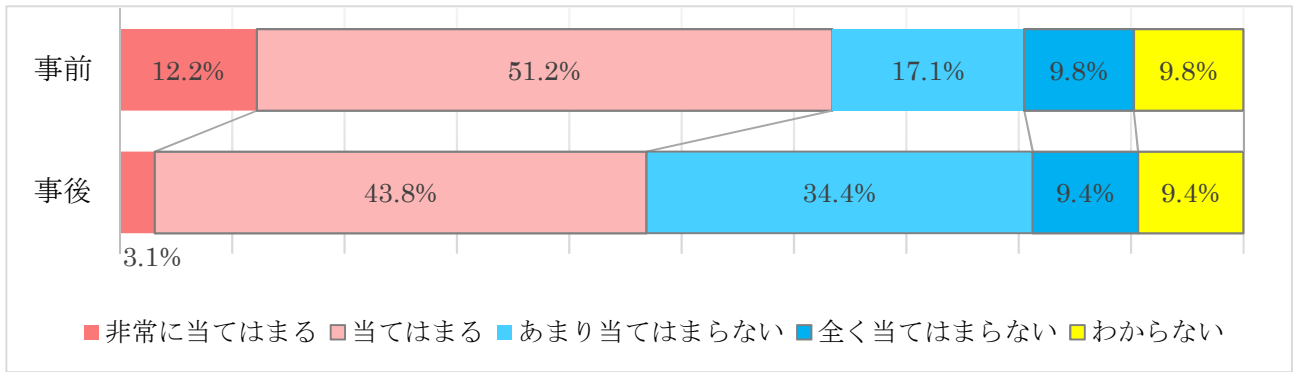


図 11 「話すことで相手を怒らせたり，困らせたりしそうで不安を感じる」

③「自分と話したいと思う人はいないと感じる」

訓練生の中には、自分の存在意義を自分自身で否定しており、そのことによって、人との関わりを自分から拒んだことから、相手からの働きかけを待つ気質になって自分の殻に閉じこもる訓練生もいた。職場では、孤独な存在として認知される恐れがあり、話しかけられても自己アピールをうまく伝えることができない。そのために、さらに孤独となり、疎外感を抱えることになることが想定された。ロールプレイングの中で、相手の話を聞くことと自分の意見を伝えることを繰り返し練習したことで、自分から発信できるようになり、会話ができることを実感できた。その結果、ネガティブな思考が軽減されたと考えられる。

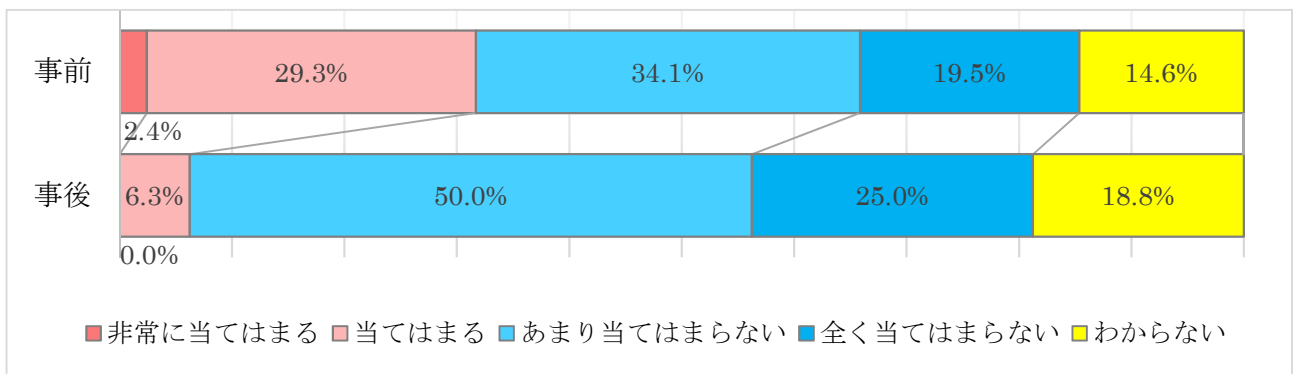


図 12 「自分と話したいと思う人はいないと感じる」

④「自分の話を馬鹿にされた，否定された経験がある」

訓練生の多くは、相手との距離感を適切に維持することが難しく、トラブルになることが多かった。距離感が近くなりすぎると、会話の中にくだけた表現が多くなり、その表現が自分にとってNGワードである場合には、馬鹿にされたり否定されたりしたと感ずることとなっていた。ロールプレイングの中でも、心を開かせるために距離感については強く指導はしなかった。その結果、距離感がうまく取れないために大きな変化は見られなかった。

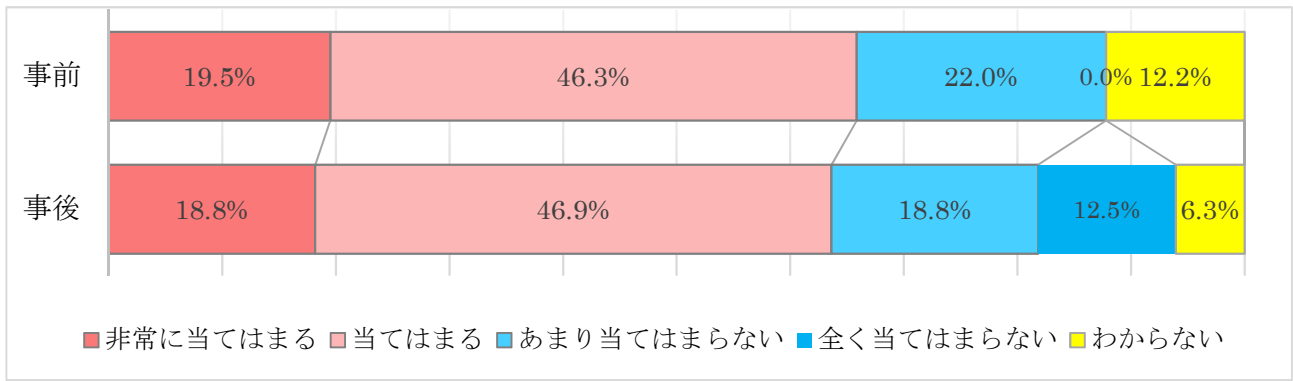


図 13 自分の話を馬鹿にされた、否定された経験がある

⑤「人に話しかけるのが怖い」

恐怖を感じるのは、話かける行為よりも、その後の人間関係を構築する自信がないことが要因であった。失敗体験が、自分の中で苦手と思う人物像を相手に投影していることが考えられる。就労継続において、良好な人間関係を維持して行くことは必要不可欠となるが、そこに自信がないため不安が募り萎縮し、人を恐れることになった。苦手な相手とも、何度もロールプレイングを行い、相手の気持ちを知ることができた。その結果、自分の気持ちが相手に伝わり、自分に対する評価が好転したことで、気持ちに余裕ができて、対等の立場で話をすることに恐怖感が和らいでいるようであった。

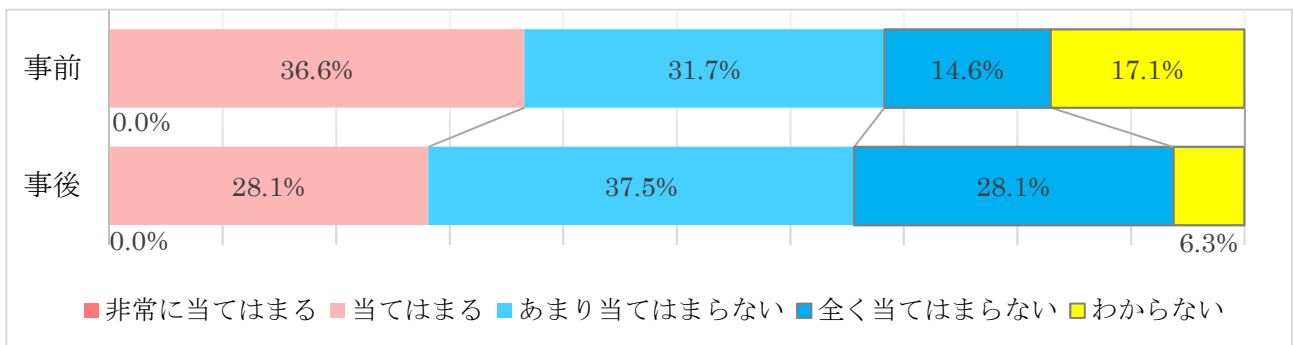


図 14 人に話しかけるのが怖い

(3)『自分の人生にとって SST スキルの必要性について伺います (事後)』

SST を「必要である」とする回答が 81.3%と高い数値となっている。訓練生の自由記入においても、多くがそれを認める記入がある。

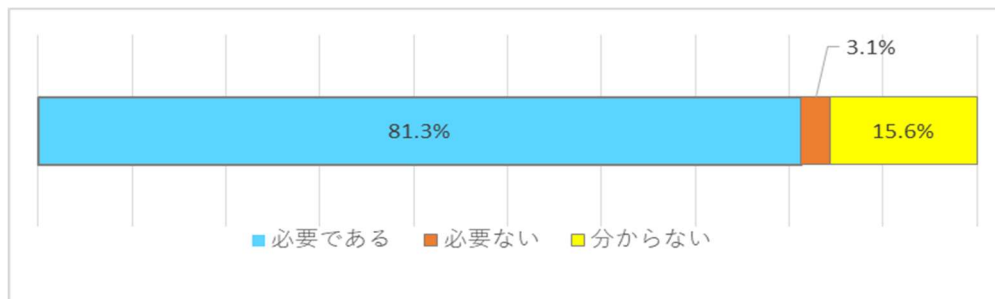


図 15 自分の人生にとって SST スキルの必要性について伺います (事後)

表4 なぜそう思うか、その理由を教えてください。

訓練生の主な意見
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人に伝えることが下手だから。 ◆ 社会人として生活していく上での、基本を学ぶから就職する前に理解しておく必要があると思います。 ◆ いろいろな考え方を持っている人の集まりには、必ずトラブルが起きますので SST を知っているだけでも言葉遣いなど気を付ける事ができるようになりました。 ◆ これまで、対人関係を良好に保つことは難しいと感じることもありましたが、結果、自分が、これからも安心して過ごせるようにするために”相手の気持ちに寄り添う言葉”を学びました。 ◆ 私自身の考え方がネガティブ思考なので、SSTにより、ほんの少しだけ前向きになれた。 ◆ 価値観が多様化していく中で、言葉によってかわす技術、丸く納める技術は重要だと思ったため。 ◆ 実際に必要かどうか判断できるほど経験が足りてないから。 ◆ 職場を想定したやり取りでは 30 年弱企業勤めをしてきたが、考えられない内容だったので実態に添っているとは言い難く必要性が見いだせなかった。 ◆ 社会生活を行う上では、必要だと思うがクラス全員でやる必要はないと思う。この状況を把握したうえでやるべき。 ◆ 自分でも勉強していた点もあり、他の人には必要な点もあったかもしれない。私は復習みたいになった。 ◆ しらずに社会に出ると困ることや迷惑をかけることもあるかもしれないので、とても大切なことを学びました。ミスを謝ることは大事だから。 ◆ 自分に身につけているか分からないから。 ◆ いろいろな困難に立ち向かう時、SST の経験が武器になると感じました。特に苦手な上司と接する時に有効。

(4) 『記憶に残っている内容を教えてください (事後)』

感想に「あまり謝らないことがあるので、謝り方を教えてもらったのは初めての経験。」とあるように「自分の失敗を謝る」が他と比較し高い数値となった。謝るというネガティブな感情に対しての向き合い方を学び必要であると感じていると示している。

「苦手な上司の接し方」が他と比較し極めて低くなっており、必要と考える訓練生の絶対数が少なかった。

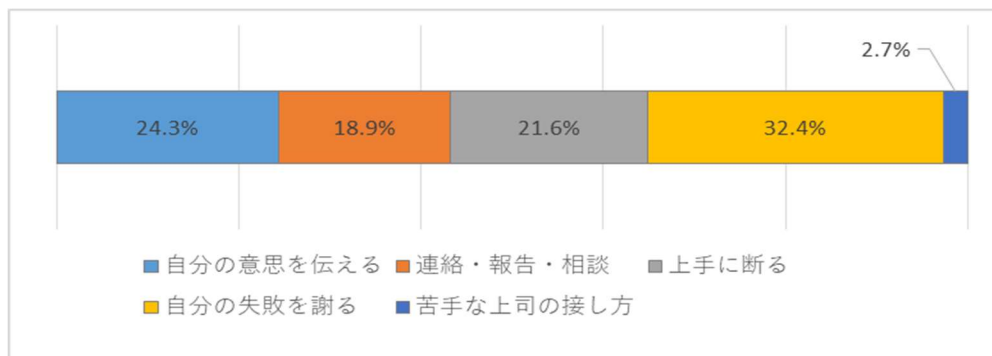


図 16 記憶に残っている内容を教えてください（事後）

表 5 なぜそう思うか、その理由を教えてください。

訓練生の主な意見

- ◆ 「ありがとう」の言葉の重みが分かってきました。
- ◆ どういう態度でお詫びを入れた方がいいのか学ぶことができた。
- ◆ 元々、断ることはできるのですが、相手の気持ちをホカホカにする言葉をつけることが大切と知り、相手の気分を害さずに円満に断れるように気を遣うようになりました。結果もやもやが残らず、自分のためになっています。
- ◆ このクラスは障害の種類も年齢層、価値観も幅広く多様なので、そういった幅広い価値観、多様性に触れることができ良かったと思いました。
- ◆ 担任の先生に自分から連絡・報告・相談したことがなかったので、用件を作って話すことが、それ程苦痛に感じなくなった。
- ◆ 失敗は嫌だけど誰にでもある。しっかり謝れば分かってくれるということが分かったし謝り方もよく分かった。
- ◆ あまり謝らないことがあるので、謝り方を教えてもらったのは初めての経験。
- ◆ 他者との意見交換時の考え方が分かり、自分以外の方の考え方も分かったので、その方たちの性格が少し分かることができたのでよかったです。
- ◆ 相手が怒ってとめどもなくなった時の対処は役立ちそう。実際に練習はしたことがなかったので、意外と役立った。
- ◆ 断ることの難しさを感じました。（社会人として）
- ◆ 苦手なことを、一講義ずつ練習を重ねていること。思考回路が止まっていて、思い出せる気がしません。

(5) 『SST を受けてみての感想をお願いいたします (事後)』

図 11 「自分の人生にとって SST スキルの必要性について伺います」の SST の必要性を裏付ける意見が多くあった。

表 6 なぜそう思うか、その理由を教えてください。

訓練生の主な意見
<ul style="list-style-type: none">◆ 今後一生ためになるような内容ばかりで、すごくよかったです。UDトークの誤り語も訂正し、正確な内容を伝えてくださってありがとうございました。◆ イヤイヤ我慢するのではなく、自分の気持ちを大切にしたいと思えるようになりました。◆ 自分は今までの人生の中で知らないうちに身に付けていた部分もありましたが、改め習うと、特に苦手の子は身に付けておいた方がよいスキルだなあと思いました。◆ 私は高校生の時「連絡、報告、相談」が苦手でした。今は上手にできるようになったので SST の授業はとても勉強になりました。上手に断ることが、最近是人から「断るの上手だね」と言われるようになりました。◆ 人と関わることの楽しさが分かった。◆ 聴覚障害のため、人とコミュニケーションを取ることは苦手、でもやれば、それなりにできることは分かりました。◆ 気持ちが変われば思いも変わるということを知って勉強になりました。◆ 人よりも物事 (想定分の内容) を深読みしすぎるところがある、ということに気が付きました。◆ 自分に当てはめるとつらい気持ちになったり、自分のマイナス面が目につく。自分の内の考えを発表できて、他人の意見を聞けて良かった。◆ とても役に立ちました。自分が思っている以上に知らないことやしれてよかったと思うことがたくさんありました。社会に出ても忘れずに使っていきたいです。◆ どの回も本当に大切なことだし、自分もとても興味があることなので楽しかったです。でも、どうしても一対一でやるワークは緊張してしまったので、そこは私の課題の一つなのかなと思いました。「ほかほか」という言葉が聞かなくなるとあって大好きだったので、私も使おうと思います。◆ 個々の状態を確認、把握がされておらずお遊戯みたいな授業は苦痛だった。

(6) 事前・事後アンケートからの考察

事前・事後アンケート結果から、「SST の必要性を強く感じた。SST でロールプレイングをした経験は、仕事に就いたときに活かすことができる。」とする肯定的な意見の声が多かったものの、SST を実用レベルで身に付けた訓練生は少数派であり、多くの訓練生が即活用することは難しい。

行動の変化は気持ちの変化に依存する。人は行動を起こすときには、感情が大きな影響を及ぼす。自分の行動を変えるためには、自分を認知することが大切となる。不安や恐れなど、気

持ちの変化を認知することで、納得したうえ自身で行動することができるようになると考える。

アルフレッド・アドラーやアーロン・ベックらの精神科医は認知の重要性を強調し、認知行動療法の確立に貢献した。SST もその一つである。自身の気持ちを認知できることで、変化が生まれ、将来の社会的対応の改善につながるが、その過程には葛藤があり、事後アンケートの訓練生の主な意見からもそれをうかがうことができる。気持ちの変化は行動変容につながる重要な要素であり、人間の成長や変革において欠かせないものといえる。SST の実施はこれを促すことができたものといえる。

5. 終りに

人間関係や社交性が問題となって、就労継続が難しいことに対して SST を実施し、その有効性と効果について検討を行った。日本の社会では障害を抱えて、就労を継続するには障壁が高い。就労継続のためには、技能と知識の習得と社会性の向上が必要である。就労場面を具体的に設定し SST のプログラムを訓練生に提供することは、訓練継続と訓練生の心的変化に一定の効果が得られることがわかった。特に、就労へのモチベーションにつながる気持ちの面で改善が見られ、ネガティブ思考から抜け出す一助となっている。気持ちや感情が、就労継続に大きな影響を与えることから、対人スキルを向上させる働きかけを SST により行うことは、障害者の職業訓練を実施するうえにおいて重要な要素であると考ええる。

『職業能力開発促進法 労働法コンメンタール』によれば、「職業能力」とは、「業務の遂行に必要な労働者の能力であり、その職業における課題を処理する能力を意味するものである。」とし、また「職業能力」は、「技能」「知識」及び「態度」の三要素によって構成され、「態度」とは、与えられた仕事に取り組む態度（一生懸命取り組むこと等）としている。これより、職業能力開発は、「技能」「知識」と「態度」を開発するものと定義することができる。障害者職業能力における「態度」の開発は不可欠であり、非常に重要な要素である。この「態度」の習得に、SST の実施は高い有効性が期待されると結論づける。

6. 謝辞

SST 講座実施のみならず、本論文作成にあたりご指導いただきました本多校長並びに上司同僚に心から感謝いたします。私自身、視覚に重度の身体障害があります。それが故に、障害者の気持ちや悩み、葛藤を十分に理解しています。今後も、障害のある訓練生と共に歩み、微力ではありますが障害者職業能力開発行政に努めてまいりたいと思います。

参考文献

1. 曾山和彦：『時々、オニの心が出る子どもにアプローチ 学校がするソーシャル・スキル・トレーニング』、明治図書出版、pp. 57-71, pp. 76-81, pp86-90 (2010)
2. 平木典子：『アサーション・トレーニング、さわやかな(自己表現)のために』、(株)日本・精神技術研究所、pp88-132 (2009)
3. 前島和雄：『障害者に対する職業能力開発』、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 職業能力開発総合大学校 基盤整備センター、令和元年 (2019) 、

https://www.tetras.uitec.jeed.go.jp/files/news/2019/rijicho_1.pdf

4. 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構, 『職業訓練実践マニュアル精神障害者 II~事業所との協力による職業訓練等~』, pp35-37 pp128, 平成 25 年度 (2013)
5. 財団法人労務行政研究所, 『改訂版 職業能力開発促進法 ー労働法コンメンタール 8ー』, pp124, 平成 20 年 (2008)

