

ARCS モデルを用いた 配慮を必要とする受講者への対応

国立吉備高原職業リハビリテーションセンター 成田 賢司

1. はじめに

教育現場では、発達障害や精神障害を有する学生に対して、障害特性に配慮した対応を求められるケースが増加傾向にある。職業訓練においても、その割合は増加しており、障害特性に配慮した効果的な職業訓練の技法普及が急務となっている。

国立吉備高原職業リハビリテーションセンター（以下、「吉備リハ」という）では、平成17年4月の発達障害者支援法の施行に伴い、発達障害のある方々に対する就労支援をより一層充実させることが求められていることを受け、職域開発系において新たに発達障害のある方を対象とした職業訓練コースを設置し、平成18年7月より職業訓練を開始した。平成20年12月には同コースにおいて精神障害のある方の受け入れを開始した。現在では職業訓練上特別な配慮を要する障害のある方を積極的に受け入れ、

先導的な職業訓練を実施するとともに、その成果を基に職業訓練実践マニュアル（図1）にとりまとめている。また障害者の職業訓練に携わる職業能力開発施設等に対し、効果的な訓練指導技法の普及を目的とした指導技法体験プログラムや、特別な配慮が必要な受講者を受け入れるために必要とされるノウハウ提供を目的とした専門訓練コース設置・運営サポート事業などを実施している。

発達障害や精神障害のある方の場合、客観的な自己理解がしにくく、職業イメージの乏しさや不安感などから明確な訓練動機を持つことができず、受講の継続が難しいケースがある。

本稿では、吉備リハにおける職業訓練の概要を説明するとともに、動機づけモデルであるARCSモデルについて紹介し、ARCSモデルに基づく吉備リハでの事例について論ずる。

2. 吉備リハにおける職業訓練の概要

発達障害や精神障害のある方の多くは、認知機能の障害により外部から入る情報の処理機能が不全または特異なことから、職業訓練での技能習得や就職活動の場面でさまざまな困難性をもたらす。

そこで、これらの職務遂行上の課題を克服するため、職業能力技能及び対人スキル等の幅広い実践的能力の習得を目的とした、オフィスワークコース、物流・組立ワークコース、サービスワークコースの3コースを職域開発系職域開発科に設置し、職業訓練を実施している。職業訓練にあたっては就労への円滑な移行を図るために、技能訓練を担当する職業



図1 職業訓練実践マニュアル

訓練指導員と適応支援を担当する障害者職業カウンセラー等によるチームティーチングにより職業訓練から就労後のフォローアップまで一貫した支援を実施している。

職業訓練の内容としては、技能訓練においては受講者の既存の技能習得レベルを把握し、必要に応じたより高いレベルの技能習得に向けたカリキュラム設定を行いつつ、職業訓練、実習において成功体験を積み重ねることで自信を持たせ、就職という明確な目的を目指すことにしている。また、職業生活への移行を円滑にするために就労場面を想定した職業適応指導（ビジネスマナーや個別相談等）の実施により、状況に応じた行動やコミュニケーションの基本パターンの学習に主眼を置くこととしている。

実践に即した職業訓練にするために、日々の訓練場面が職場と同様であるという意識づけをし、職業訓練指導員を上司、先輩受講者を先輩社員と位置づけ、指示の受け方、上司・同僚への報告、連絡、相談の場面を多く設定している。これにより、繰り返し学習によって適切な職業行動を形成・強化させ、不適切な行動を低減させることに努めている。

さらにできるだけ多くの職種の作業を体験させ、職業選択の幅を広げることで、できる限り適切に本人とマッチングする職域を開発している。職業訓練の目標としては、一般企業への就職による職業的自立を目指す（または職業的自立の可能性を高める）ための実践的能力の習得と、継続的・安定的就労に向けた労働習慣等の確立を目指している。

吉備りハにおける支援内容の特長として、

- 産業・企業のニーズに即した専門的知識・技能の習得
- ビジネスマナー（職場慣行、対人関係、取引先企業や顧客との対応等）の習得
- 継続的な就労を可能にするための生活面、健康面、通勤面等での自立
- キャリア形成指導（職業意識の確立、職業選択、就職活動、長期的なキャリアプランの確立）
- 具体的な就職活動（面接同行や就職に必要な各種手続きのフォロー）
- 障害特性に応じた作業指示、手順等、企業現場

における技能指導法の確立

- 以上の支援を実施した上での各人の特性を踏まえた雇用環境（職場環境）の調整

3. ARCS モデル

職業訓練における最終目的は、就職し職場へ定着することだが、まず就職するためには自分が就きたい職業のイメージが形成される必要がある。そのイメージは、企業から求められる技能を理解し、必要な知識・技能と職業訓練で習得できる知識・技能が一致することで明確化される。しかし、発達障害や精神障害のある方の場合、就職に対する意欲はあるものの、自己の適性の理解しにくさ、職業イメージの乏しさや不安感などの理由から明確な訓練動機を持つことができず、受講の継続が難しいケースもある。そこで、まずは本人の興味関心を把握することから始め、具体的な目標設定を行うためにも、目標を意識させることを通して、職業訓練への動機を持たせる支援が重要かつ必要である。

アメリカの教育工学者であるJ.M.Kellerは、動機づけに関する膨大な心理学研究や教育現場での実践経験に関する文献について詳細な調査を行った。共通する要因の統合・整理を試みた結果、ARCSモデルが創出された。表1はARCSモデルの分類枠、および定義である。ARCSモデルは、学習意欲を「注意（Attention）」、「関連性（Relevance）」、「自信（Confidence）」、「満足感（Satisfaction）」の4つの

表1 ARCSモデルの分類枠、および定義

主分類枠	定義
注 意 (Attention)	学習者の関心を獲得する。学ぶ好奇心を刺激する
関 連 性 (Relevance)	学習者の肯定的な態度に作用する。個人的ニーズやゴールを満たす
自 信 (Confidence)	学習者が成功できること、また成功は自分たちの工夫次第であることを確信・実感するための助けをする
満 足 感 (Satisfaction)	(内的と外的) 報奨によって達成を強化する

要因でとらえて、授業における学習者の学習意欲の分析や、学習意欲を高めるための方策の検討として注目されている。またARCSモデルの4要因には、それぞれはさらに3つずつの下位分類が存在する。表2はARCSモデルの下位分類である。この下位分類によって4つの要因の理解が深まるとともに、授業における問題点が分析しやすくなり適切な動機づけへ向けた方策が立てやすくなる。

① 「注意 (Attention)」

ARCSモデルにしたがって学習意欲の要因をたどると、最初に学習者の好奇心と興味を刺激・持続させる「注意 (Attention)」の側面にひかれる。下位分類として、学習者の興味・関心をひく知覚的喚起 (A-1)、不思議さや面白さから好奇心を刺激する探求心の喚起 (A-2)、マンネリを避けて注意を持続させる変化性 (A-3) がある。注意の側面を満たされると、学びに集中できる状態になる。逆に注意が散漫であると、情報が入らないことになってしまう。

② 「関連性 (Relevance)」

次に学習体験が自分に意義のあることだと信じられるようにする「関連性 (Relevance)」の側面に気づく。下位分類として、学習した結果何が得られるかを明らかにして努力する価値を見いだす目的指向性 (R-1)、学習そのものを楽しむことでやりがいを見いだす動機との一致 (R-2)、学習が自分に関係が深いことを知る親しみやすさ (R-3) がある。何のために努力しているのかを理解し、やりがいがあると思えるかが重要である。

③ 「自信 (Confidence)」

そして学習者が学習内容を学び課題を実際に達成できると「自信 (Confidence)」の側面が刺激される。下位分類として、やれば何ができそうかを明確にしておく学習要求 (C-1)、成功体験を積み重ねる成功の機会 (C-2)、自分が様々な努力をしたから成功したのだと思わせるコントロールの個人化 (C-3) がある。努力によって成功したと実感が得られるようにすることが大切である。

表2 ARCSモデルの下位分類、および設定プロセスにおける問いかけ

下位分類	設計プロセスにおける問いかけ
A-1 知覚的喚起	学習者の興味をひくために何ができるか？
A-2 探求心の喚起	どうすれば探求的な態度を引き出せるか？
A-3 変化性	どうすれば学習者の注意を維持できるか？
R-1 目的指向性	どうすれば学習者のニーズを満たすことができるか？
R-2 動機との一致	いつどのようにして、適切な選択・責任・影響を学習者に提供できるか？
R-3 親しみやすさ	どうすれば学習者の経験と授業を結びつけることができるか？
C-1 学習要求	どうすれば成功の期待感を持つように支援できるか？
C-2 成功の機会	学習の経験はどのように学習者の有能さを高めていくのか？
C-3 コントロールの個人化	成功の結果を自らの努力と能力によるものと認識できるか？
S-1 自然な結果	どうすれば獲得した知識やスキルを活用する機会を提供できるか？
S-2 肯定的な結果	何が学習者の成功を強化するだろうか？
S-3 公平さ	どうすれば自らの成果を肯定的に捉えるよう支援できるか？

④ 「満足感 (Satisfaction)」

最後に学習を振り返り、やって良かったと「満足感 (Satisfaction)」が得られる。下位分類として、努力を無駄に終わらせない自然な結果 (S-1)、教師からの激励、賞賛やクラスの仲間から認められるなどの肯定的な結果 (S-2)、えこひいきのない公平さ (S-3) がある。学習体験を通して満足感が得られれば次の学習意欲へとつながっていく。

4. ARCS モデルに基づく事例

事例1：Aさん（精神障害のある方）

Aさんは、30代男性、障害を公表し工場で組立作業員として勤務するも安定した出勤ができずに試用期間で終了となった。生活リズムが不規則ではあるが、職業訓練には大きな問題もなく取り組むことができていた。就職に対しては自身が働くイメージができずにどうしたらよいかわからない状況であった。

① 注意を生み出す工夫

まずはAさんに働くイメージが持ってもらうために、役場に依頼し職場体験実習を実施した。作業内容である郵便物仕分け、資料のファイリングはあらかじめ練習し負荷が少ない状態で実習へ臨んだ。また今回は、自身の作業だけでなく周りの人がどんな働き方をしているのかを見てくることにも重点を置き、振り返りのなかで職業に対するイメージをより具体的なものにした。

② 関連性を確立し支援する工夫

それからは役場で実施されていたデータ入力や押印などの事務補助作業を中心に職業訓練を行った。職場体験実習により実際の作業内容と訓練での内容に関連性を見出すことができ、就労に対するイメージが現実的なものになり、希望する労働条件についてある程度まとめることができるようになった。

③ 自信を構築する工夫

Aさんの希望する条件にマッチングした求人が見つかったので、まずは職場見学を行い、実際に担当する職務内容などを練習したうえで、就職に向けた実習を3週間実施した。徐々に職場環境にも慣れるように1週目を午前のみとし、段階的に勤務時間を延ばすこととした。初めは不安そうな顔で作業していたAさんであったが、作業を通して自信をつけ、職場環境にも慣れ、安定した勤務ができていた。

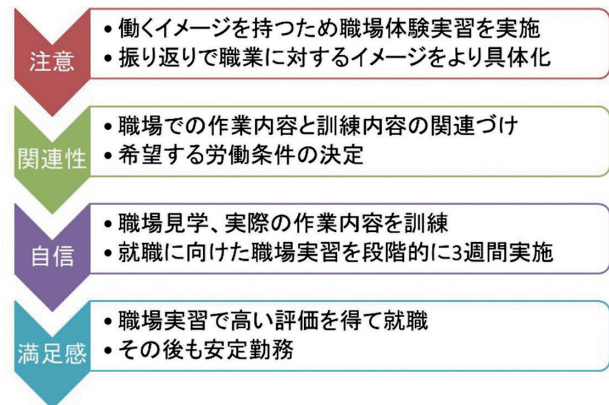


図2 事例1における支援経過

④ 満足感をもたらす工夫

Aさんは、職場実習で高い評価を得て就職することができた。Aさんからは達成感とともに就職後もがんばろうという意気込みが感じられた。図2は、事例1における支援経過である。職場体験実習を通して職業のイメージを具体的にし、イメージに近づけるように職業訓練を行った。その成果が実習で発揮され、安定した職業生活へ結びついた。

事例2：Bさん（発達障害のある方）

Bさんは、20代男性、就労経験はなく、支援機関の紹介で吉備リハのオフィスワークコースにてパソコンや事務補助業務に関する技能職業訓練を受講した。就職に向けて苦手なコミュニケーション面を良くしたいという気持ちはあるものの、職業訓練に対しては消極的で作業に集中することができず、ミスが多い状態であった。

① 注意を生み出す工夫

どうすればBさんが意欲的に職業訓練に取り組めるかと考えた際に、まずはBさんがどういうことに興味・関心があり、どんなことを考えているのかについて知る必要があった。このため、作業の始まりに、コミュニケーションスキルの向上を図ることも兼ねて相談を実施するようにした。その中で、家族とのトラブル、他の受講者が気になり作業に集中できないこと、パソコン作業は好きだがミスが多い結果に対し自分にイライラしていること、何をやってもダメな自分に自信が持てないことなど知ることが

できた。そこで、対策として自分のペースで良いので、与えられた課題に対して集中して取り組み、今日はこれができたと言えるものを持ち帰ろうとBさんに提案した。この提案がきっかけとなり、Bさんの受講態度は一変し、意欲的な姿勢が出てきた。

② 関連性を確立し支援する工夫

それからは教えることが中心の指導から、自ら学ぶ姿勢を尊重する学習支援が中心の指導になった。課題ができていない場合でも、どのように課題に取り組んだのかを確認し、できているところを伝え、Bさんからの質問に答える形で時間を使うようにした。結果として、作業に集中できるようになり、課題のミスも減少していった。

③ 自信を構築する工夫

少しずつできることが増え始めると、受講開始時は難しいと思われていた日商簿記3級合格を目標に自身で取り組むことができた。合格するためには、あとどれだけの知識・技能を習得する必要があるかを理解できるようになっていた。目標が明確になり、Bさんからは目標達成に向けた意気込みが感じられるようになった。

④ 満足感をもたらす工夫

職業訓練に対し意欲的な姿勢が出てからも、雑談から始めることを続けた。これは私とBさんとの信頼関係を築く大事なコミュニケーションになった。笑顔で話すことが多くなり、以前とは見違えるよう

な集中力で作業に取り組むようになった。そして当初は無理だと思っていた目標に挑戦することができた。結果、数点足りずに合格には至らなかったが、Bさんにとって大きな自信となり、挑戦して良かったと思える学習体験となった。図3は、事例2における支援経過である。その後Bさんは、合格できなかった悔しさをバネに新たな目標に向けて意欲的に職業訓練に取り組んだ。

5. おわりに

本稿では、動機づけモデルであるARCSモデルについて吉備リハでの訓練事例を交えて紹介した。事例1では、これまでの障害特性を踏まえた支援の取り組みが、ARCSモデルと照らし合わせ、整合性があつたことが確認された。事例2では、ARCSモデルをもとに4段階での支援を実施し、期待する効果が得られ、ARCSモデルの有効性についてより明確になった。今後も活用していくことは有効である。

発達障害や精神障害などの配慮を必要とする受講者の場合、技能習得や就職活動の場面でさまざまな困難性をもたらす。今回紹介したARCSモデルはこれらの問題解決に一石を投じるものであり、今後の活用が期待される。ARCSモデルは最後に満足感が得られる仕組みになっているが、この満足感は学習者だけでなく指導員のやって良かったというやりがいにもつながり、様々な工夫をしたことで指導員自身の成長にもなっていると感じる。今後もARCSモデルを念頭により質の高いサービスの提供に向けて指導・支援していきたい。

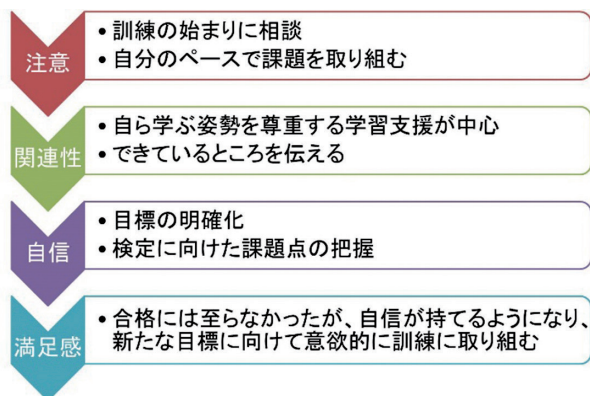


図3 事例2における支援経過

<参考文献>

- [1] 稲垣忠・鈴木克明『授業設計マニュアル』北大路書房、2011。
- [2] J.M.Keller, 鈴木克明訳『学習意欲をデザインする』北大路書房、2010。
- [3] 『職業訓練実践マニュアル 発達障害者編Ⅱ～施設内訓練～』独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構 国立吉備高原職業リハビリテーションセンター、2011。