

特別な配慮が必要な訓練受講者への 支援・対応Q & Aの開発

職業能力開発総合大学校 深江 裕忠

1. はじめに

障害者向けに特化していない職業訓練を実施している職業能力開発施設で、精神・発達障害の可能性がありそうな特別な配慮が必要な受講生（以降「配慮受講生」とする）が話題にあがりはじめてから10年近くが過ぎた。

例えば、高齢・障害・求職者雇用支援機構（以降「機構」とする）では、学卒者を対象とした訓練を行っているポリテクカレッジから、他の学生とは異なった行動特性を示す学生が多数顕在化しているという報告があり、平成24年3月に、能力開発研究センター（基盤整備センターの前身）にて『特別な配慮が必要な学生等への支援・対応ガイド』¹⁾を開発している。

これまで機構では、障害者の職業訓練で使われるツールは開発していたが、配慮受講生にも対応したツールを開発したのはこれが最初である。

同じ時期に、小・中学校の通常級に在籍する児童のうち知的発達に遅れはないものの学習面又は行動面で著しい困難を示すとされた児童生徒の割合が約6.5%という文科省の調査結果²⁾が発表されて、教育関係者の間で大きく話題に上がった。しかも、10年前の前回調査と（条件が異なるので単純比較できないが）ほぼ同じ割合である。

もちろん、小・中学生が大人になり、その一部の人が職業訓練を受講するのだから、職業訓練の関係者（特に学卒者対象の訓練の担当者）にとっても気になる話題であった。

その後に機構では、平成24年12月から3年間の研究プロジェクトを実施し、その成果をまとめて、平成27年3月に、基盤整備センターにて『訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援対応ガイド（実践編）』³⁾を開発した。

同時に職業能力開発総合大学校では、このガイドを用いた指導員研修を開発し⁴⁾、毎年多数の指導員が研修を受講している。

平成30年には、機構本部にて「特別な配慮が必要な訓練受講者に対する支援方法に関する検討会」（以降「検討会」とする）を設置し、機構での配慮受講生への支援・対応を検討をするとともに、その成果を普及している。著者もその委員である。

ところで機構では、職業訓練を担当する部署だけでなく、障害者の職業生活を支援する職業リハビリテーションを担当する部署もある。そして、この部署にて多数の障害者雇用の支援のノウハウやツールが長年に渡って開発され、公開⁵⁾⁶⁾されている。

実は、機構で開発された配慮受講生への支援・対応については、この職業リハビリテーションを担当する部署で開発されたノウハウやツールを活用していることが多い。障害者に特化してなく、広く一般的な人々にも活用でき、深い専門知識を必要としないノウハウやツールを紹介し、職業訓練の現場に合わせた利用方法を提案している。

そのため、配慮受講生への支援・対応について、より深く勉強したいときには、元になっている障害者向けのノウハウやツールの資料を使って学ぶことが可能である。

このように、10年近くの年月の間に配慮受講生へ

の支援方法は少しずつ増えていき広がっていった。そして、配慮受講生の理解が進み、軽度の課題については支援・対応ができる指導員も増え、組織的に動いている施設も多い。

だが、10年近くかけて増えてきたことで、いろいろと不都合もでてくる。

それは、配慮受講生への支援・対応の情報が散逸してしまい、目の前の配慮受講生の課題を支援するための情報がどこにあるのかすぐに見つけることができないことである。

さらに、難しいケースの配慮受講生への支援・対応については、より専門的なことを学ぶ必要がある。そのためには、ノウハウやツールの開発の元になった障害者向けの資料から学ぶことが可能だが、こちらの資料もすぐに見つけることができない。

そこで検討会では、Q & A形式で情報を探せるように、令和2年3月に、検討会にて『訓練受講者への支援・対応Q & A 第二版』⁷⁾(以降「支援・対応Q & A」とする)を開発したので、検討会委員のひとりである著者が代表して紹介する。

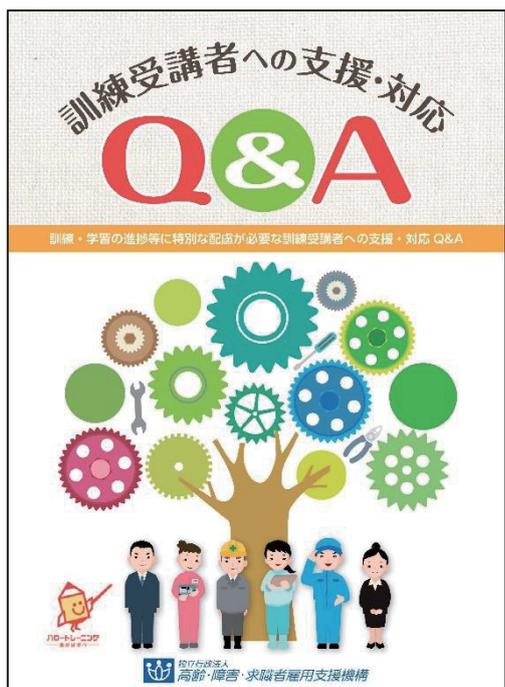


図1：支援・対応Q & A

2. 支援・対応Q & Aの特徴

支援・対応Q & A (図1)は、2部構成になっている。前半は、配慮受講生への支援・対応についてQ & A形式で答える内容である。後半は、配慮受講生への会話について気をつけるポイントをケースごとにまとめた問題集である。

前半のQ & A形式は、図2のように、配慮受講生への支援・対応へのよくある疑問に答える形の内容になっている。

掲載されている疑問(Q)は、

- 基本的姿勢、対応のポイント
- 訓練実施上の課題及び対応方法
- 企業実習・就職支援
- 内部支援体制
- 支援機関との連携
- 取組事例、研修

の6つの分類について35のQが掲載されている。

それぞれの疑問には簡潔に回答(A)が書かれている。また、詳しく知りたい人のために、ノウハウやツールの開発の元になった資料の情報がAの最後に記載されているのが特徴である。

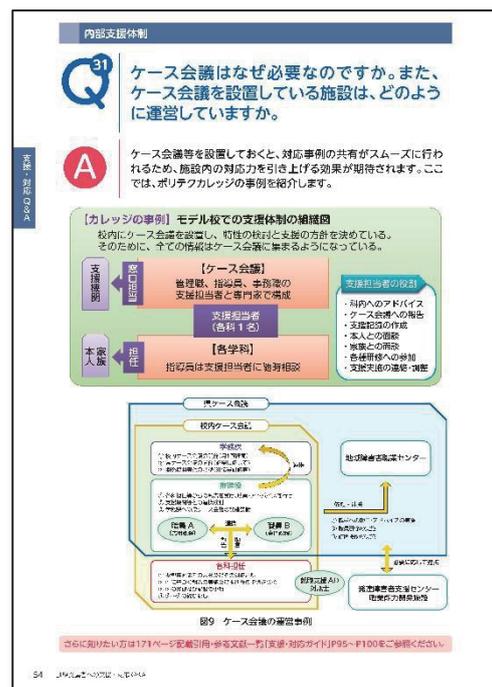


図2：前半のQ & A形式

後半の会話のポイントは、図3のように問題集の形式になっている。

配慮受講生と会話するとき、一般的な訓練受講生とは異なる反応をすることがあるので、

- 空気や前後関係を読み取らずに字句どおり解釈する問題
- 曖昧な基準に関する問題
- 指示の解釈に関する問題
- 背景や理由の発見に関する問題
- 指示代名詞や指差しに関する問題
- その他の問題

の6つの分類について20のケースと54の問題が掲載されている。

この問題集の特徴は、会話の仮想事例は、機構の全ての職業能力開発施設にアンケート調査した結果を取りまとめた開発していることである。すなわち、似たことが実際に訓練で起きた仮想事例である。

そして、解説には解答だけでなく、どうして配慮受講生が勘違いや戸惑いをしたのかの理由を全問題で説明しているのが大きな特徴である。

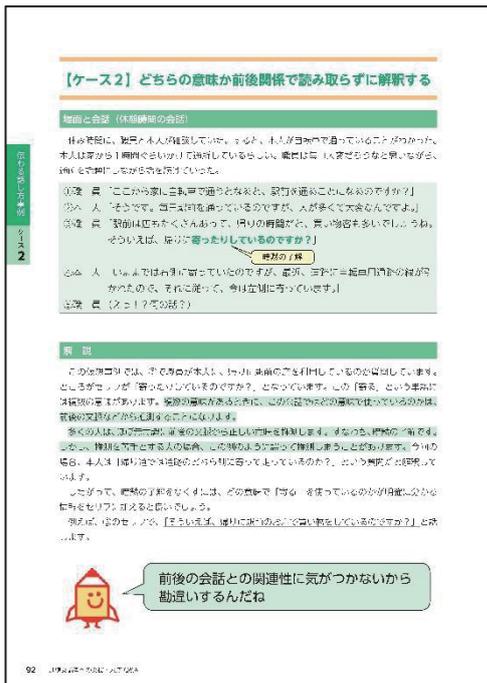


図3：後半の会話のポイントの問題集

3. 支援・対応Q & Aの開発

支援・対応Q & Aは、機構のWebサイト

<https://www.jeed.go.jp/js/station/qa.html>でPDFファイルが公開されている。

ところで、奥付には第二版となっている。また、令和元年版と呼ばれることもある。なぜだろうか？

これは、平成30年度に、機構の職員用の支援・対応ツールとして検討会が開発した初版と『事例でわかる！伝わる話し方～訓練受講者との会話のケースブック～』⁸⁾があるためである。

一般公開する際に、2つを合冊し、さらに機構内限りのデータ等を省くとともに、各施設の反応等を踏まえながら、都道府県からの要望を取り入れて、開発した経緯があり、第二版となっている。

したがって、前半のQ & A形式部分と、後半の問題集部分は最初は別々に開発されていたので、開発の流れが異なる。

そこで、Q & A形式部分と問題集部分とで分けて、どのように開発していったのかを紹介する。

3.1. Q & A形式部分の開発

支援・対応Q & Aの前半のQ & A形式部分の開発は、平成30年度の検討会にて次のように行われた。

(1) 研修アンケートでの改善要望の分析

最初に、平成27～29年度にかけて、職業能力開発総合大学校で実施されてきた配慮受講生の支援・対応に関する研修のアンケート結果を分析した。

調査対象となったのは56コース（レディメイド型研修26、オーダーメイド型30）である。

アンケート回答数は827（ポリテクセンター所属167、ポリテクカレッジ所属57、都道府県所属323、所属不明280）であった。

調査対象の研修コースでは、機構で開発されたノウハウやツールを多数紹介している。アンケートでの自由記述欄に記入されている改善要望を分析した結果（数値は回答数）は次のようになった。

- より多くの対応事例を知りたい (42)
- 障害の種別ごとの対応について知りたい (特に精神障害) (33)
- 演習をより充実させてほしい (18)
- 研修期間 (時間) を見直してほしい (大多数が増加を希望) (18)
- 映像教材等があればより理解を深めることができる (14)
- テキストの構成を見直してほしい (14)
- 組織的な対応 (体制づくり, ケース会議等) について知りたい (7)
- 就職支援に係る内容について知りたい (6)
- 研修者間で実際の事例について情報交換をしたい (5)
- ポリテクセンター等, 短期間 (6カ月) の訓練での対応を知りたい (4)
- 家族との関わり方について知りたい (4)
- 行動特性の強みや弱みを考慮した具体的な支援方法について知りたい (2)
- その他 (47)

研修に関する改善要望を除くと, 障害者向けの職業訓練コースの指導員のように日常的に障害のある受講生と接していないため, 幅広い範囲で対応事例を知りたいという要望が多いことがわかる。

すなわち, 経験が不足してても対応できるような支援ツールへの潜在的なニーズがある。

(2) 機構全施設での取り組み状況の調査

次に, 機構の全ての職業能力開発施設 (ポリテクセンター63施設, ポリテクカレッジ24施設, 職業能力開発総合大学校) に対して取り組み等の状況に関するアンケート調査を実施した。

また, 効果的な取り組みを実施している職業能力開発施設7施設に対してヒアリングを行った。

その結果から「専門的なものでなく, 何も知らない人が行動するためのマニュアルが必要」「特別な配慮が必要な訓練受講生の相談室へのリファラーや専門機関の勧め方に悩むことが多く, リファラーの勧め方の手引き, 想定問答等があれば参考にしたい」などの課題・意見を把握した。

(3) Q & A形式と紙面構成

これまでの調査から, 支援・対応で困ったときや, 他機関へ支援を要請したいときなどに, 最初に手に取る資料として活用してもらうツールを開発することになった。

そこで, 機構には障害者雇用について初めて取り組む事業主が活用できるツールとして『はじめからわかる障害者雇用 事業主のためのQ & A集』⁹⁾がすでにあり, このQ & A形式と紙面構成を参考にして開発することにした。

(4) 初版の配布と一般公開に向けた修正

初版の完成後, 平成31年3月に, 機構の全ての職業訓練指導員と各職業能力開発施設に配布した。

そして, 一般公開に向けた改訂のためにアンケート調査を実施することにした。

アンケート対象者は, 初版を配布先の2087人で, 回答者数は1,112人 (回収率53%) であった。

また, 幾つかの都道府県に機構内限定のデータを省いた初版を提供し, 都道府県で追加してほしい要望を取りまとめた。

この結果を踏まえて修正することにより, 支援・対応Q & Aの前半にあるQ & A形式部分は完成した。

3.2. 問題集部分の開発

支援・対応Q & Aの後半の問題集部分の開発は, 平成30年度の検討会にて次のように行われた。

(1) 支援の取り組み内容の検討

検討会にて, 3.1. (1) にある改善要望の分析を踏まえながら新たな取り組み内容の検討を行った。

その結果, さまざまな支援ツールを使いこなすためにはまず配慮受講生との良好な人間関係の構築が先であることが確認された。

配慮受講生の事例で特に多いのが, コミュニケーションの課題である。コミュニケーションの課題には, 会話上の意思の疎通の難しさと, 集団行動での立ち振る舞いといったソーシャルスキル上の課題の2種類があるが, 意思疎通の難しさに着目した。

なぜなら、職員が配慮受講生に指示を出しても、意図したように行動せずトラブルを起こすことがよくある。このとき、実は職員の指示に原因があり、セリフに曖昧な表現や暗黙の了解があると発生しやすいことがわかっている。

けれども、曖昧な表現や暗黙の了解は職員が日常的に無意識レベルで使っているために、練習しないとセリフに含まれていることに気がつかない。

やっかいなのが、他の受講生には通用する一般的なセリフであるがために、まるで配慮受講生に原因があるような錯覚をしてしまうことである。そのため、配慮受講生にとって理解の難しいセリフを職員がしゃべっているのが原因なのに、配慮受講生の非常識な行動が悪いと一方的に原因を押し付けている事例が多い。

もし、職員が曖昧な表現や暗黙の了解を使わない「配慮した話し方」ができていればトラブルを未然に防止できる。特に、配慮受講生が指示を誤解しなくなるにより、職員と配慮受講生の双方のメンタルヘルスや人間関係の悪化を防ぐ効果は大きい。

そこで、職業能力開発総合大学校の研修資料として開発された『話し方問題集』¹⁰⁾を大幅に改良して、「配慮した話し方」を練習するための問題集を開発することにした。

(2) 会話事例の収集と分析

開発の元になった『話し方問題集』は、会話事例が少ない。また、職業訓練の現場にあわせた問題にしたほうが支援ツールとしての効果が高まる。

そこで、機構の全ての職業能力開発施設を対象としてアンケート調査を実施した。

収集したのは、「職員の質問や指示に対して、他の訓練受講生と異なる独特の反応の事例」である。全部で会話316事例を収集した。

収集した事例から、「配慮した話し方」をしていないことに原因がありそうな170事例を抜き出し、さらに配慮受講生が誤解や困惑を生じた原因を推測しやすい108事例を対象に分析した。その結果、表1にある6つの分類と20のケースに整理できた。

表1：会話事例から抽出した20ケース

分類	ケース
空気や前後関係を読み取らずに字句どおり解釈する問題	<ul style="list-style-type: none"> ・慣用的なセリフを字句どおり解釈する ・どっちの意味か前後関係で読み取らずに解釈する ・常識的な推測が直感的にできず字句どおり解釈する ・直感的に意図を推測できず、会話がすれ違う
曖昧な基準に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> ・長さや範囲が曖昧な表現のため理解が難しい ・状態や状況が曖昧な表現のため理解が難しい ・動作が曖昧な表現のため理解が難しい ・曖昧な表現を含んだ指示のため誤解や困惑がある
指示の解釈に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> ・指示を字句どおり解釈する ・直感的な推測ができず、指示を勘違いする
背景や理由の発見に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> ・背景や理由を推測できず字句どおり解釈する ・背景や理由を推測できず誤解や困惑がある ・因果関係を発見できない
指示代名詞や指差しに関する問題	<ul style="list-style-type: none"> ・指示代名詞を直感的に理解するのが難しい ・指差しの意図を理解するのが難しい
その他の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・先の見通しがわからない表現のため誤解や困惑がある ・全体に対して話す自分には関係ないと勘違いする ・覚えたことを汎化して活用するのが難しい ・時間感覚がずれている ・擬音語のため理解が難しい

(3) ケースと問題の作成

各ケースに代表的な1つの会話事例と解説を作成し、その後に問題を数問と解説という構成で開発することにした。

このとき会話事例と問題は、収集した事例をそのまま使わずに、新たに仮想事例を作成した。理由としては、個人が特定されないように場面や状況を変更すると、訓練科に左右されない問題にするためである。ただし、収集した事例から推測される原因はそのままにしている。

また、解説については、原因と「配慮した話し方」のヒントを掲載するとともに、別の原因の可能性にも言及している。これは、固定観念を持って対応しないようにするためである。

4. おわりに

このようにして、検討会にて支援・対応Q & Aを開発し、機構のWebサイトで公開した。開発の経緯をつうじて、機構では、全国規模のスケールメリットと障害者雇用の支援で培われたノウハウを活用しながら、特別な配慮が必要な訓練受講生の支援を開発していることが伝われば幸いである。

これからも検討会では、支援のノウハウやツールを開発して、普及していきたい。

この10年近くの間、職業訓練の現場では、配慮受講生が増加している印象を持っている人が多い。実際に増加している職業能力開発施設もある。

新型コロナにより雇用状況が変化した影響がどうなるのかはまだ予想できないが、今後も、特別な配慮が必要な訓練受講生の支援は必要であろう。

もし、配慮受講生への支援に悩んでいるときは、まず支援・対応Q & Aを確認してほしい。求めている回答がなかったとしても、次にどこを調べればいいのかのヒントにはなるだろう。

最後に、この開発は多くの人にアンケート調査をすることで完成できた。アンケートに協力してくれた多数の職業能力開発施設とその職員、そして職業訓練指導員に感謝したい。

<参考文献>

- 1) 発達障害の可能性のある学生への支援・対応ガイド作成委員会：「特別な配慮が必要な学生等への支援・対応ガイド」, 能力開発研究センター, 2012
- 2) 文部科学省：「通常の学級に在籍する発達障害の可能性のある特別な教育的支援を必要とする児童生徒に関する調査結果について」, 2012, https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/tokubetu/material/1328729.htm
- 3) 訓練・学習の進捗等に配慮を要する学生に対する指導・支援に関する研究プロジェクト実施委員会：「訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な学生への支援・対応ガイド（実践編）」, 基盤整備センター, 2015, <https://www.tetras.uitec.jeed.go.jp/publication/search/detail?id=1027>
- 4) 深江：“精神・発達障害の可能性のある特別な配慮が必要な訓練生への対応研修の開発”, 技能と技術, 2017年第3号, pp.12-17, 2017
- 5) 障害者職業総合センター：「職業リハビリテーション技法の開発」, <https://www.nivr.jeed.go.jp/center/index.html>
- 6) 高齢・障害・求職者雇用支援機構：「障害者職業訓練に関する指導技法等の提供」, <https://www.jeed.go.jp/disability/supporter/intellectual/index.html>
- 7) 特別な配慮が必要な訓練受講者に対する支援方法に関する検討会：「訓練受講者への支援・対応Q & A <訓練・学習の進捗等に特別な配慮が必要な訓練受講者への支援・対応Q & A >」, 新訓練推進室, 2020, <https://www.jeed.go.jp/js/station/qa.html>
- 8) 深江：“発達障害に似た行動特性の訓練生との円滑な会話方法を学ぶケースブックの開発”, 2019年度工学教育研究講演会講演論文集, pp.188-189, 2019
- 9) 中小企業における障害者雇用に係るQ & A集作成委員会：「はじめからわかる障害者雇用 事業主のためのQ & A集」, 高齢・障害・求職者雇用支援機構, 2019
- 10) 深江, 来住, 安房, 寺内：“精神・発達障害と似た行動特性の学生に対する効果的な支援方法に関する研究 ～暗黙の了解などを学ぶ問題集の開発～”, 第24回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集, pp.36-37, 2016