

令和5年度職業能力開発論文コンクール 特別賞（独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構理事長賞）受賞

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 第2回

愛知障害者職業能力開発校 長谷川 賢治・前島 和雄

1. はじめに

本稿は、第1回で愛知障害者職業能力開発校（以下「障害者校」という。）で行っているソーシャル・スキル・トレーニング（以下「SST」という。）の効果検証と有効性について述べる。

2. 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

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	話すことで相手を察せたり、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	自分の話を真意にされた、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適切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 自分のミスをお詫びすることができる	
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1 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適切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 自分のミスをお詫びすることができる	
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	話すことで相手を察せたり、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	自分の話を真意にされた、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:人いきなり話しかけられることに少しだけ慣れた

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自分の失敗をお詫びする 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2 SST事後調査表

講前と受講後にアンケート調査を行った(図1・2)。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。

2.1 『以下の内容の場面でどれくらい対応ができていますか(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。

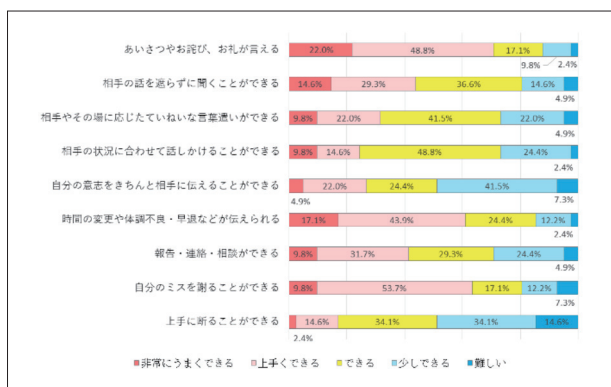


図3 「社会性の対応」事前アンケート

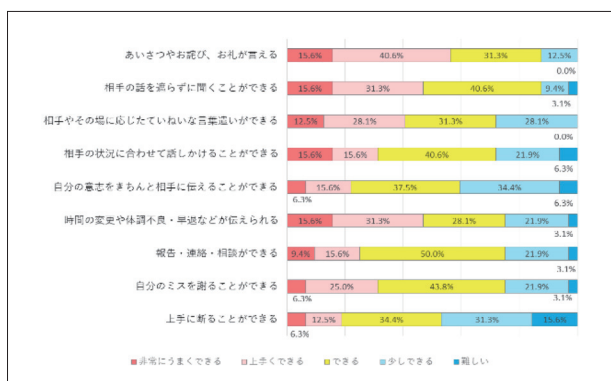


図4 「社会性の対応」事後アンケート

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適切な言葉遣いができる」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適切な言葉遣いができる」

「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。

2.2 『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ところであった。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。

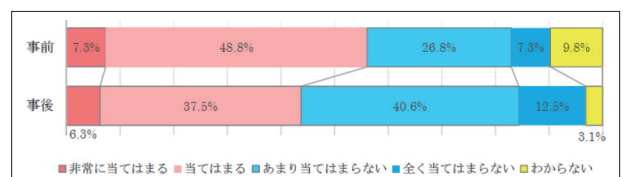


図5 「上手に話せる自信がなく、話しかけられたときの対応にも困るときがありそうだ」

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。マイナス面を考える傾向にあり、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、不安に感じる事が思い込みから始まることに気付き、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。

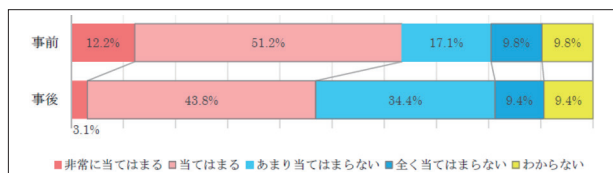


図6 「話すことで相手を怒らせたり、困らせたりしそうで不安を感じる」

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、自分から発信することができるようになり、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。

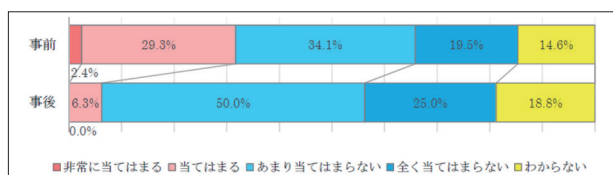


図7 「自分と話したいと思う人はいないと感じる」

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。

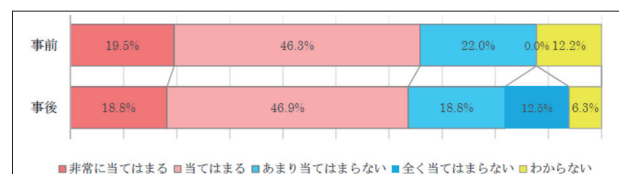


図8 自分の話を馬鹿にされた、否定された経験がある

⑤「人に話しかけるのが怖い」

恐怖心を感じるのは、話しかける行為よりも、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。

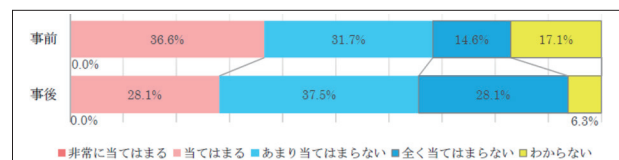


図9 人に話しかけるのが怖い

2.3 『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。

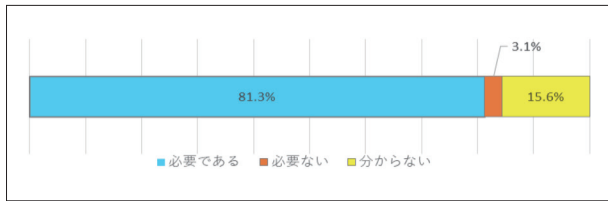


図10 自分の人生にとって SST スキルの必要性について伺います (事後)

表1 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こと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。結果、自分が、これからは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。ミスは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思いました。特に苦手な上司と接する時に有効。

2.4 『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。

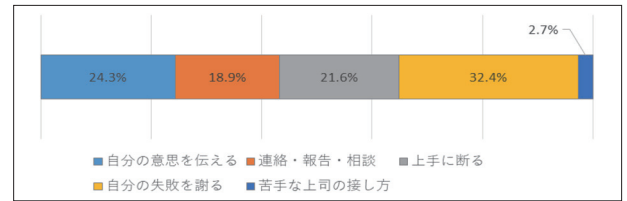


図11 記憶に残っている内容を教えてください (事後)

表2 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"> ・「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て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が、用件を作って話すことが、それほど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ことで、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が、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、1 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。

2.5 『SST を受けてみての感想をお願いいたします (事後)』

SST の必要性を裏付ける意見が多くあった。

表3 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
は人から「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のを知って勉
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、他人の意見を聞いて良かった。
- ・とても役に立ちました。自分が思っている以上に知
らないことや知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1対1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1つなのかなと思いました。「ほか
ほか」という言葉が聞きたびにあったかくなって大
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。

3. 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、納得したうえで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1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。

4. おわりに

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3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。

5. 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。

〈参考資料〉

- 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, pp.86-90 (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, pp.88-132 (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～』, pp.35-37 pp.128, 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—労働法コンメンタール 8—』, pp.124, 平成20年 (2008)