

職場適応援助者からの援助が雇用現場に及ぼす影響 － 自閉スペクトラム症者を雇用する事業所の調査から－

○ 松田 光一郎（花園大学社会福祉学部 准教授）

1 問題の所在と目的

日本の雇用率制度は、障害者の雇用の「量的」改善に寄与してきたが、雇用の「質的」改善には必ずしも寄与してこなかった(永野2014)。この制度は、企業にとって雇用しなければならない障害者の雇用数を義務付けるものであるが、障害者の職場定着を促進させることについては有効ではないと考えられる。そのため、障害特性や雇用現場の実情を踏まえた上で、雇用を促進するための支援のあり方を検討することが課題である。こうした課題に対して、これまで障害者の職場定着を目的とした援助付き雇用の導入が行われてきた。援助付き雇用の効果については、入職後の職場定着に有効であることが報告されている(独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター 2008)。しかし、福井ら(2012)は、この援助付き雇用について、職場適応援助者(ジョブコーチ)による援助が一般に2カ月～4カ月間であり、永続的な支援ではないことを指摘している。そのため、ナチュラルサポートと呼ばれる、障害者と同じ職場で働いている上司や同僚による支援によって、職場適応援助者から援助は受け継がれ、改善されていくことを示唆した。若林ら(2016)は、知的障害者の就労支援において、職場適応援助者による上司や同僚への助言や指導には、上司や同僚の障害者雇用に対する意識を変容させ、職場サポートの負担感を減らす効果があることを示唆した。しかし、職場適応援助者からの援助により、即座に上司や同僚の障害者雇用に対する意識が変容し、障害者の就労継続に必要な援助を自発的または計画的に提供できるとは考えにくい。意識が変容するまでには、障害特性や職場環境なども影響し、さまざまなプロセスが存在すると推測される。そこで本研究では、軽度知的障害を伴う自閉スペクトラム症者を雇用する事業所の上司や同僚が、職場適応援助者から援助を受けるまでのプロセス、援助を受けてから障害者雇用に対する認知が変容するまでのプロセス、こうした変容のプロセスを検討することで、職場適応援助者からの援助が雇用現場に及ぼす影響について明らかにする。

2 方法

(1) 調査協力者

公益財団法人全国障害者雇用事業所協会の会員事業所一覧から、常用労働者数「30～99人」の16事業所(民間企業)に調査票を郵送し、回収した調査票の中から、職場適応援助者の援助付きで自閉スペクトラム症者を雇用していることを条件とした結果、4社を調査対象候補に選んだ。次に、筆者が調査の概要説明を行い、研究趣旨に同意した2社の中から、協力が期待できるA社を選定し、その従業員の中から、年齢および勤務年数の違う10名を調査協力者として抽出した。

(2) A社の概要

A社は、常用労働者100人未満の株式会社で、主な業務は一般ゴミ処理及び管理、清掃用品や用具の販売、建物の総合清掃及び保安警備業等であった。

(3) 調査の実施

本調査は、研究代表者である筆者が、2021年3月中旬から下旬にかけて実施した。調査は、A社のプライバシーの守られた空間(会議室)を確保して行った。

(4) 倫理的配慮

調査協力者に研究の趣旨説明および、調査の不参加によって不利益を被らないことを保障し、同意を得て調査を実施した。なお、本研究は花園大学研究倫理委員会の承認を得て実施した(研究倫理2021-19号)。

2 方法

(5) データ収集

自閉スペクトラム症者の職場実習を担当することに至った経過について、上司・同僚に対し、半構造化面接によるインタビューを行った。半構造化面接の質問項目では、基本事項として、性別、年代、勤務年数、配属先、指導経験について聞き取った後、①「これまで何人、自閉スペクトラム症者の職場実習を担当した経験がありますか」②「職場適応援助者の所属機関はどこでしたか、③どのような経緯で支援を受けたのですか」④「具体的にどのような支援を受けましたか」⑤「支援を受けたことで変わったことはありましたか」⑥「職場適応援助者の支援に満足していますか」⑦「よくなかった支援はありましたか」の項目を用意し、聞き取りを行った。次いで、自閉スペクトラム症者に仕事を教えることについて自由に語ってもらった。途中、文脈を遮らないように、「自閉スペクトラム症者の就労継続が困難と感じたことはありますか？」や「同僚や上司の気づき」など、調査者から問いかけも行った。その結果、自身の経験をさかのぼりながらの語りや、その中で印象に残ったエピソードとして、自閉スペクトラム症者との出会いから今日に至るまでの流れを含む語りが得られた。調査時間は概ね30分以内とした。インタビュー内容は調査協力者の同意を得て、すべてICレコーダーに録音し、録音されたデータは逐語形式で文字化した。

2 方法

(6) 分析方法

質的分析により、職場適応援助者からの援助による上司や同僚の障害者雇用に対する意識変容のプロセスを明らかにするため、自閉スペクトラム症者に対する意識を「障害者雇用に対する理解、自閉スペクトラム症者に仕事を指導する上での対応」と操作的に定義した。データ分析には、M-GTAを用いた。M-GTAは、質的データを継続的に確認しながら分析概念を生成し、複数の概念間の関係を解釈してまとめ、結果図を作成する方法である(木下 2003)。本研究は、職場適応援助者からの上司や同僚への援助という社会的相互作用に関する研究であり、かつ上司や同僚の障害者雇用に対する意識の変容プロセスを明らかにすることを目的としている点で、M-GTAが適していると判断した。分析は、ICレコーダーの録音データをもとに面接の逐語録を作成した。次に、「職場適応援助者の援助による上司や同僚の障害者雇用に対する意識の変容プロセス」という分析テーマを設定した。その後、逐語記録を読み進めながら分析テーマに関する具体例(語り)に着目し、他の類似例も説明できることを念頭に説明概念を生成した。概念生成時には分析ワークシートを作成し、概念名、定義、具体例、事例数を記入した。データ分析中に新たな概念が生成された場合は、個々の概念ごとに新たなワークシートを作成した。また、並行して他の具体例を逐語記録から探し、ワークシートに随時追加記入した。解釈が恣意的に偏ることを防ぐため、生成した概念の完成度は類似例をチェックするだけでなく、定義と対照的な解釈が可能な対極例が存在しないか否かも確認した。分析結果はその都度ワークシートのメモ欄に記入した。そして、生成した概念同士の関係を個々の概念ごとに検討した。また、複数の概念からなるカテゴリーを作成し、カテゴリー相互の関係から分析結果をまとめていった。まとめた結果の概念をプロセスの筋に沿って文章化し、最終的に結果図を作成した。

3 結果

(1) 調査協力者の概要

調査協力者10名の基本事項は、男性6人、女性4人であった。年齢は平均40歳代で、勤務年数は平均4.2年であった。障害者の指導経験は、平均3人であった(表1)。

表1 調査協力者の概略

協力者	性別	年代	勤務年数	配属	指導経験
社員a	男	40代	2年	公営住宅	1人
社員b	男	40代	5年	市場管理棟	4人
社員c	女	30代	2年	市営プール	1人
社員d	男	60代	6年	公園事務所	5人
社員e	男	50代	5年	市営浴場	4人
社員f	女	40代	4年	高齢者施設	3人
社員g	男	50代	8年	公園事務所	6人
社員h	女	40代	2年	市役所	1人
社員i	男	60代	5年	公園事務所	5人
社員j	女	40代	3年	市営浴場	2人

3 結果

(2) 概念の生成

調査協力者10名の面接内容について録音データから逐語記録を作成し、それをもとに概念の生成と整理を行った結果、最終的に26の概念が生成された(表2)。

(3) 概念間の関係性の検討とカテゴリーの生成

生成された26の概念について概念同士の関係性を検討し、その上でカテゴリーの生成を行った結果、以下の4つの概念が生成された(図1)。

①問題の認識と援助への期待、②職場適応援助者による援助と対応、③行動の調整と状況変化、④障害者雇用に対する意識の変容

(4) カテゴリー間関係性の検討と結果図

概念同士の関係性を検討し、カテゴリーの生成を行った結果、以下の4つのカテゴリーと4つのサブカテゴリーが生成された(図1)。

①問題の認識と支援への期待、②職場適応援助者による援助と対応、③行動の調整と環境の変化、④障害者雇用に対する認知の変容

表2 概念リスト

概念名	定義	具体例
不安を抱く	障害者に適切に指導や対応ができるか不安や負担感をいだくこと	自閉スペクトラム症者と聞いて、「大丈夫かな？どうしようと思った。(社員g：指導開始1日目)
何とかしたい	指導や対応について、このままではいけないという危機感を持つこと	こちらの思いが伝わらず、やっぱりもうこれではだめだった。(社員c：指導開始1日目)
援助してほしい	職場適応援助者に対して、援助してほしいという期待が生じること	このままでは、一人で抱え込んでしまいそうなので、だれかサポートしてもらいたいと思った。(社員d：指導開始2日目)
相談するのをためらう	職場適応援助者に援助を求めることに、抵抗を感じる	「職場適応援助者に相談したら」と言われるけど、自分応じなければという部分もあって、最初頼みづらかった。(社員c：指導開始2日目)
一人で抱え込む	不安や負担に感じていることを職場適応援助者には相談せず、一人で抱え込んでしまうこと	自分でなんとかしなければと、抱え込んでしまい、相談の前に悩んでしまった。(社員f：指導開始3日目)
声をかけて貰う	職場適応援助者から声をかけてもらい、指導や対応について聞いて貰ったり、励まして貰ったりすること	障害者の仕事の様子から、「指導面で困ったことはないかとか、「対応に慣れてきたね」とかそういう感じで声をかけ貰った。(社員g：指導開始5日目)
話を聞いて貰う	不安なことや負担に感じていることについて、職場適応援助者に話を聞いて貰うこと	職場適応援助者は、「そうなんですわ」って、どんなことか親身に聞いてくれて、すぐに対処してくれた。(社員d：指導開始4日目)
指摘して貰う	職場適応援助者に課題点を指摘して貰うこと	職場適応援助者から自閉スペクトラム症者の作業指導やサポートに関する問題点について、指摘して貰った。(社員f：指導開始4日目)
助言して貰う	職場適応援助者に適切な対応について助言して貰うこと	障害者の得意なところや苦手なところ、一人でできるよくなるための教示や支援について助言して貰った。(社員c：指導開始4日目)
教えて貰う	職場適応援助者に障害に関する情報や指示の出しかたについて教えて貰うこと	職場適応援助者が気づいた点や気になったことについて、こはこうしたら」って具体的に教えて貰った。(社員a：指導開始5日目)
手伝って貰う	職場適応援助者に実際に障害者の仕事の様子を観察して貰い、直接支援して貰うこと	障害者とのコミュニケーションの取り方や指示の出しかたなど、「こういうときにどうしたらいいの？」というようにキル的なものも含めて、職場適応援助者に手伝って貰った。(社員b：指導開始5日目)
話を聞いて貰えない	職場適応援助者に相談しても十分に話を聞いて貰えないこと	別件で相談のつってもらいたいと言ったら、「担当外なのそちらの支援機関に連絡しましょうか？」といった感じに話を傾けることなく、橋渡しだけしかしてくれなかった。(社員e：指導開始9日目)
否定される	自分の指導や対応について否定されること	職場適応援助者から、「配慮してください」とか「それはダメです」とか、そういう感じがちょっと多かったかなって話した。(社員h：指導開始11回目)
新たな視点や情報を得る	新たな視点や情報を得て、自身の偏見やニーズに気づくこと	自分の中に偏見あって、それがニーズというように気づき結びつかなかった。職場適応援助者のおかげで、障害者自身しんどさがあったってということがわかった。(社員a：指導開始10日目)
活用してみる	職場適応援助者から教えて貰った指示の出し方やコミュニケーションの取り方を活用してみる	職場適応援助者から教えて貰ったコミュニケーションの取り方や指示の出し方をひとつひとつ活用してみた。一度に試してもなかなか覚えられなかったので、障害者のペースに合わせてるようにした。また、特性を理解し、得意なことから試すようにした。(社員c：指導開始9日目)
自ら行動を振り返る	これまでの自分の指導や対応について振り返ること	「困っているのは障害者自身なんだ」と気づき、いかに自分中心に考えていたかがわかった。(社員h：指導開始15日目)
状況が変わらない	指導や対応を改善しても、障害者の状況が変わらないこと	教えてもらったとおりに試してみても、すぐにはうまくいかないこともあるし、丁寧に指導してもわかってもらえず、ライラすることもあった。(社員i：指導開始8日目)

自閉スペクトラム症者の行動が変わる	障害者の言動の変化に気づくこと	これまでできていなかったことが、指示どおりにしたことで作業が正確にできるようになったこと。(社員b：指導開始1日目)
上司や同僚の対応が変わる	上司や同僚の言動の変化に気づくこと	これまでうまくできていなかったことができるようになった。上司や同僚から注目されたり、励ましの声をかけてもらようになった。(社員：c指導開始12日目)
職場が変わる	障害者を中心に職場の雰囲気などの変化に気づくこと	コミュニケーションの取り方や指示の出し方など、障害者特性がだんだんわかってきて、「言葉をかけるタイミング」も人なふうにしたらいんだな」とか、職場での会話に変化がみられた。(社員a：指導開始14日目)
楽になる	不安や負担感から解放され、身体的、精神的に楽になること	担当した最初は、「大丈夫かな？どうしよう」と一人で不安だったけど、同僚が関心をもって話を聞いてくれるようになったおかげで、気持ちが楽になった。(社員j：指導開始1日目)
ポジティブに捉える	障害者への指導やコミュニケーションから、障害者雇用をポジティブに捉えること	職場適応援助者から援助を受けて、自身の偏見に気づけた障害者雇用をポジティブに捉えられるようになることは、指導する上で大事だなって改めて思った。(社員b：指導開始1日目)
自信が持てる	障害者への指導や対応について、自信が持てるようになること	コミュニケーションの取り方や指示の出し方を試してみたら「ああ、こうしたらいいんだ」という見通しや、自信が持てるようになった。(社員：i指導開始21日目)
さらなる援助を要求する	職場適応援助者にさらに援助してほしいという要求をすること	これからも援助して貰いたいと思うし、特別に配慮が必要ない場合でも、自分達の指導や対応について気づいたことがあれば指摘していただきたい。(社員d：指導開始23日目)
良いところを見つけ、誉める	障害者の良いところを積極的に見つけて誉めること	職場適応援助者からの援助で学んだことや、指導や対応の仕方について、うまくいったことを同僚と共有していきたいと思う。(社員g：指導開始21日目)
自ら行動する	自主的に指導方法や対応の仕方について工夫を行うこと	これまで障害者を指導していて、何がいけなかったのか、どうすればよかったのか、そのようなことに時間を取ってみたいようになった。(社員f：指導開始22日目)

4 考察

職場適応援助者は、自閉スペクトラム症者の就労上の問題点を発見し、社員に対しモデルを示して援助することで、ナチュラルサポートに繋がっていることが考えられる。一方、上司や同僚は職場適応援助者から援助を受けることにより、自身の偏見に気付き、今までなかった物理的設定を雇用現場に配置して変化をもたらしていると考えられる。これらのことから、障害者雇用に対する上司や同僚の認知をポジティブに変えるためには、上司や同僚が職場適応援助者から、職業指導や対応の仕方を学び、実際に試してみるなど、試行錯誤を繰り返す中で、障害者雇用に対する認知を変容させていくというプロセスが示された。そのことから、職場適応援助者は、上司や同僚が経験を積み重ねる機会を保障することにより、障害者雇用に対するポジティブな側面が現れ、ナチュラルサポートに繋がる工夫がなされたと考えられる。

【引用文献】

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター(2008)地域における雇用と医療等との連携による障害者の職業生活支援ネットワークの形成に関する総合的研究。

福井信佳・中山広宣・橋本卓也・高畑進一・西川智子(2012)大阪府における精神障害者の離職に関する研究. 日本職業・災害医学会会誌,60,32-37.

木下康仁(2003) グラウンテッド・セオリー・アプローチの実践—質的研究への誘い—. 弘文堂.

永野仁美(2014)特集・障害者の雇用と就労:障害者雇用政策の動向と課題. 日本労働研究雑誌,646,4-14.

若林功・八重田淳(2016) 同僚の援助提供認識が働く知的障害者への援助行動に与える影響. 職業リハビリテーション,29,2-11.