

障害者雇用における支援者の行動特性の解明

武田 和久*

障害者の就労意欲は年々急速に高まっており、最近の10年間は精神障害や発達障害者の求職登録が急激に増大するとともに、企業の雇用者数も確実に増加する傾向にある。国もそういった障害者が職業を通じて、自立した生活を送ることができるよう「障害者雇用促進法」を対象企業に義務付けている。厚生労働省が発表した2020年度の全国の障害者雇用状況によれば、民間企業での障害者雇用数は17年連続で過去最高の数字となっているが、未だ雇用義務のある半数の民間企業が未達成ということが起こっている。そういった中で近年、一般企業においてジョブコーチを雇用することで障害者雇用率に良い影響を及ぼすことは明らかとなっている。しかし一方でジョブコーチを雇用することには給与面や安定面、人材確保をはじめとする課題も存在する。そのため法人にとってジョブコーチを常時雇用することはとても難しいことが明らかであり、現在雇用している従業員が通常の業務と兼務しながら障害者の支援業務を行うことが現実的である。ただしそこには障害者の支援を行うための特有の行動特性が求められると考える。そこで本研究では障害者を支援する従業員に求められる行動特性の構成要素を明らかにすることを目的として、質問紙による調査を行い、探索的因子分析を行った。その結果「組織や個人への貢献力」「事実に基づいた判断力」「好奇心を持った実行力」「周囲との調和」の4因子が抽出された。

Key words : 支援者, 障害者雇用, ジョブコーチ, 行動特性

1. はじめに

1-1 研究背景と問題意識

障害者の就労意欲は年々急速に高まっており、最近の10年間は精神障害や発達障害者の求職登録が急激に増大するとともに、企業の雇用者数も確実に増加する傾向にある。国もそういった障害者が職業を通じて、自立した生活を送ることができるよう「障害者雇用促進法」を対象企業に義務付けている。厚生労働省が発表した2020年度の全国の障害者雇用状況によれば、民間企業での障害者雇用数は57,829人で、前年と比べて3.29%（1万7683.5人）増加した。これは17年

連続で過去最高の数字となっている。しかし一方で、実雇用率においては昨年度2.11%から0.04ポイント上昇し、2.15%となったが、雇用率を達成している企業の割合は2017年度の50.0%から1.4%下がり、48.6%という結果となった。未だ雇用義務のある半数の民間企業が未達成ということが起こっている。そういった中で近年、一般企業においてジョブコーチなどの有資格者を雇用することで援助付きの障害者雇用が広がってきている。ジョブコーチは1986年に米国のリハビリテーション法の改正により「援助付き雇用」(supported employment) と言う制度が誕生したがきっかけとなり、その後、1980年代後半にその

*人間学部人間福祉学科

考え方や手法を国および地方自治体が入り入れ、就労支援を進めてきた。ジョブコーチは、一定期間職場を訪問し、障害者が職場に適応し、事業主が主体となって障害者を雇用管理できる体制に移行することをめざして支援を行う。2002年度に「職場適応援助者（ジョブコーチ）」の事業を厚生労働省が開始し、その後に「職場適応援助者助成金」の制度が設けられた。この制度では3種類のジョブコーチが存在する。1つ目のタイプは地域障害者職業センターに配置される配置型ジョブコーチである。2つ目は障害者の就労支援を行うためにジョブコーチ支援事業に取り組む社会福祉法人やNPO法人等に雇用される訪問型ジョブコーチである。3つ目が障害者を雇用する企業に雇用され、職場適応支援を行う企業在籍型ジョブコーチである。武田（2021）によれば、ジョブコーチを雇用することは企業の障害者雇用率を高めることにおいて大いに期待できるものである。しかし一方でジョブコーチの雇用には多くの課題も存在する。一つ目は、ジョブコーチの給与の課題である。独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の「ジョブコーチ支援制度の現状と課題に関する調査研究」（2013）によればジョブコーチの月給のうち職場適応援助者助成金で支払われる割合を調査したところ、その割合の平均は24.1%であった。制度全体から見た課題として最も多かった回答が「助成金の範囲ではジョブコーチの人件費が払えないこと（58.3%）」となっており、「助成金が日額制で収入が安定しないこと（55.9%）」、「支給期間後のフォローアップは助成金の支給対象でないこと（51.4%）」が半数以上の管理者から課題とされている。またジョブコーチの年齢は、30歳代、40歳代が中心で、現行の1日14,200円（3時間未満の場合は7,100円）では、法人側で必要な諸経費を除くと人件費が支払えないと考える法人が多い。二つ目は、ジョブコーチの安定雇用の課題である。先の課題と同じく「ジョブコーチ支援制度の現状と課題に関する調査研究」（2013）によれば障害者の集中支援期及び移行支援期と、フォローアップ期の平均的な実施期間と支援頻度について調査したところ、集中支援期と移行支援期の合計では、平均11.9週間で週3.5日の支援、

また、フォローアップは平均4.5カ月で、月10.4日の支援であった。

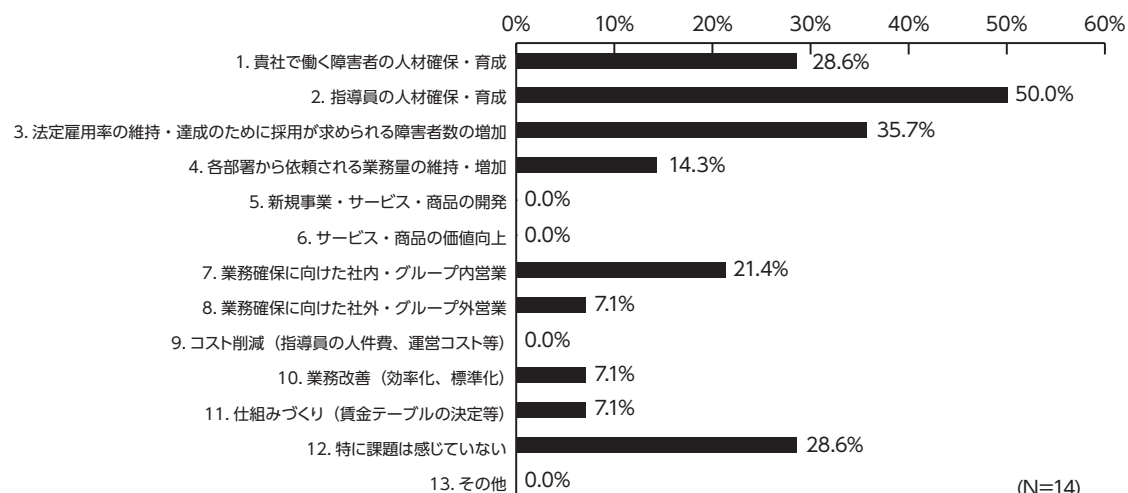
表1 ジョブコーチ支援の実施期間と支援頻度

	集中・移行支援			フォローアップ		
	最大	最小	平均	最大	最小	平均
支援期間	25週間	2週間	11.9週間	12か月	1か月	4.5か月
支援頻度	5.5日/週	0.5日/週	3.5日/週	23日/週	1日/週	10.4日/週

※「ジョブコーチ支援制度の現状と課題に関する調査研究」（2013）をもとに筆者作成

このことからジョブコーチ支援実施法人の管理者が、ジョブコーチの安定雇用に関する課題として最も多かった回答が「月毎の活動日数の変動が大きい」という回答が挙げられた。三つ目は、ジョブコーチの人材確保の課題である。先の課題と同じく「ジョブコーチ支援制度の現状と課題に関する調査研究」（2013）によればジョブコーチの人材確保の課題において最も多くの回答があがったのが「ジョブコーチの職務に合った人材がいない」であった。また野村総合研究所グループによる「障がい者雇用に関する実態調査」（2018）によると障害者の雇用を行う上で「指導員の人材確保・育成」が最も課題となっている。

これらのことから、法人にとってジョブコーチを常時雇用することはとても難しいことが明らかである。そこで法人においては活動日数も変動することから、現在雇用している従業員が通常の業務と兼務しながら障害者の支援業務を行うことが現実的である。ただしそこには障害者の支援を行うための特有の行動特性が求められると考える。行動特性はコンピテンシーとも言われるが、その言葉は、1970年代前半の米国文化情報局（USIA）の職員採用選考をきっかけとして生まれたものである。USIAでは、このコンピテンシーという言葉が生まれるまで、IQの値や学歴を基準として職員の選考を行っていた。しかし、学歴や知能レベルが同等レベルにも関わらず、成果に差が出ることをもとにハーバード大学で動機づけ理論を研究していたMcClellandに原因の調査・究明を依頼し、優秀な職員とそうでない職員を主に調査し、「人の能力を測定する方法として、それまで学生



※出典 野村総合研究所（2018）による図を一部修正

図1 障害者が担当する業務の運用上の課題

や社会人の中で広く認知されていた知能テスト (intelligence test) や適性テスト (aptitude test) は、社会人としての仕事や活動 (real life outcomes) での成功確率を占う手段としては信憑性が乏しい」と指摘したことがコンピテンシーという言葉を広げる発端となった。この論文を発表した後、McClelland は米國務省の委託を受けて、若手外交官の選抜方法の有効性の実証研究を行い①学業成績や知能指数は外交官の業績の高低との間には顕著な相関関係は認められない、②外交官の職務について成功確率の高い人物には特徴的な行動特性 (competence) が認められると結論付けた。

そこで本研究では障害者を支援する従業員に求められる行動特性の構成要素を明らかにすることを目的としている。このことにより、法人や企業で働く従業員から障害者を支援する人材の選定や育成、生産性の向上や評価に役立つものになりたいと考える。これまでジョブコーチの役割やスキルおよび知的障害者とともに働く同僚、上司に関する研究はいくつか見られるが、法人や企業の従業員がジョブコーチといった専門家ではなく、通常の業務と兼務しながら障害者の支援業務を行うことに関する研究はほとんどみられない。

2. 研究方法と本研究の意義

2-1 研究方法

本研究では、従業員数が50人以上で障害者雇用を行っている企業（2021年1月末現在）において、現在または過去に障害者雇用に関わったことがある担当者に質問票を用いて調査を行った。調査結果について記述統計を用い、行動特性に関する項目の平均値、標準偏差、最小値、最大値を求め、障害者雇用の支援者に求められる行動特性について探索的因子分析を行った。

2-2 本研究の意義

障害者雇用は日本全体にとって大きな課題である。その課題において障害者に対する人的支援は非常に重要であるにも関わらず、法人や企業においてジョブコーチを常時雇用することは大きな課題が伴うため、現実的ではなかった。そこで本研究では、障害者雇用を促進するために法人や企業で障害者雇用を支援する従業員に求められる行動特性を明らかにすることにより、法人や企業はもちろん、国全体が求める期待に対する効果をこれまで以上に高めるものとして、意義のあるものと考えられる。

3. 調査の概要

調査はA調査会社に登録されている被調査者のうち、従業員数が50人以上の企業で、障害者雇用に関わった経験がある担当者500人に対してインターネットによる調査を行った。

3-1 回答者の企業の属性

3-1-1 回答者の企業規模（正社員数）

企業規模と企業数（割合）は「50人～300人未満」173社（34.6%）、「300人～500人未満」53社（10.6%）、「500人～1000人未満」81社（16.2%）、「1000人以上」193社（38.6%）という構成であった。

3-1-2 回答者の職業

職業（割合）は「会社勤務（管理職）」421人（84.2%）、「会社経営（経営者・役員）」79人（15.8%）という構成であった。

3-1-3 回答者の性別

性別（割合）は「男性」364人（72.8%）、「女性」136人（27.2%）という構成であった。

3-1-4 回答者の年齢

年齢（割合）は「20代」15人（3.0%）、「30代」70人（14.0%）、「40代」164人（32.8%）、「50代」160人（32.0%）、「60代以上」91人（18.2%）という構成であった。

3-1-5 回答者の障害者雇用経験

障害者雇用経験は「現在、障害者雇用に関わっている」411人（82.2%）、「過去に障害者雇用に関わっていた」89人（17.8%）という構成であった。

3-1-6 回答者の部署

部署（割合）は「営業」13人（2.6%）、「販売」2人（0.4%）、「総務」17人（3.4%）、「経理」6人（1.2%）、「財務」11人（2.2%）、「人事」324人（64.8%）、「情報システム」4人（0.8%）、「経営企画」74人（14.8%）、「事業企画」8人（1.6%）、「マーケティング」1人（0.2%）、「製造」3人（0.6%）、「商品開発」2人（0.4%）、「研究」4人（0.8%）、「その他」31人（6.2%）という構成であった。

表2 回答者の基本属性

属性項目	カテゴリー	度数	%	属性項目	カテゴリー	度数	%
企業規模 (正社員)	50人～300人未満	173	34.6%	部署	営業	13	2.6%
	300人～500人未満	53	10.6%		販売	2	0.4%
	500人～1000人未満	81	16.2%		総務	17	3.4%
	1000人以上	193	38.6%		経理	6	1.2%
職業	勤務（管理職）	421	84.2%		財務	11	2.2%
	経営（経営者 役員）	73	15.8%		人事	324	64.8%
性別	男性	364	72.8%		情報システム	4	0.8%
	女性	136	27.2%		経営企画	74	14.8%
年齢	20代	15	3.0%		事業企画	8	1.6%
	30代	70	14.0%		マーケティング	1	0.2%
	40代	164	32.8%		製造	3	0.6%
	50代	160	32.0%		商品開発	2	0.4%
	60代以上	91	18.2%		研究	4	0.8%
障害者 雇用経験	現在関わっている	411	82.2%		その他	31	6.2%
	過去関わっていた	89	17.8%				

3-2 質問項目

Spencer(1993)のコンピテンシー・ディクショナリーの分類によると、ジョブコーチは「支援・人的サービス」にかかわる従事者にあたる。そこで求められる行動特性としては「インパクトと影響力」「人材育成」「対人関係理解」「自己確信」「セルフ・コントロール」「専門的能力」「顧客サービス指向」「チームワークと協調」「分析的思考」などがあげられている。「支援・人的サービス」の分類が同じである他の職種における質問項目として會田玉美(2011)の「作業療法士のコンピテンシーに関する一考察」および、小牧・田中(1993)の「職場におけるソーシャルサポートの効果」の使用した尺度を参考に質問項目を作成した。質問項目は63項目で、これらは行動の構成要素の因子分析や尺度として開発された項目を参考にしており、従業員の行動特性を検討するうえで妥当性があると考えられる。

4. 本研究の検証方法

障害者雇用の支援者に求められる行動特性に関する設問63項目の因子構造を明らかにするため因子分析を行った。因子分析における初期解の推定には、一般化した最小2乗法を用いた。また因子の回転として直接オブリミン法を用いた。因子数の決定にはカイザーガットマン基準を用いた。なお回転後の因子負荷量が0.2以上の変数を因子に該当させ、因子負荷量が0.2以上の変数が複数因子にまたがっている場合には係数値が大きい因子に該当させた。またどの因子においても係数値が0.2未満を示している変数については解析から除外し、繰り返し解析を行った。統計学的解析にはSPSS ver.25.0を使用し、有意水準は5%未満とした。

5. 質問調査の分析

検証方法に基づき、分析を行った結果を表1、表2に示した。KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)測度は0.98、パートレットの球面性検定は $p < 0.05$ であり、因子分析を適用させることの妥当性が保証

された。表1に示すように63因子が抽出された。第1因子は26項目で構成され、問1～21、問23～27が抽出された。第2因子は18項目で構成され、問46～63が抽出された。第3因子は17項目で構成され、問22、問28～42、問45が抽出された。第4因子は2項目で構成され、問43～44が抽出された。累積寄与率は66.03%であった。なお因子負荷量が0.20未満の変数は無かった。Cronbachの α 係数を使用して内的妥当性について検討した結果、いずれも α 係数は0.80を超えており、高い内的妥当性が確認された。

第1因子は、組織にとって効果的な意見を言うこと、組織にとって自分が果たすべき役割や成果に関する項目や、相手の態度や表情などの変化を察知して最適な行動を起こす力に関する項目に高い因子負荷量を示しており、組織や個人への貢献に関する項目群がまとまったと判断し、「組織や個人への貢献力」因子と命名した。Cronbachの α 係数は0.98で内的整合性が確認できた。第2因子は、組織において、個人がどのような強みを伸ばすことで貢献できるかを常に考えることができる、相手の気持ちを把握するために、失敗しても様々な方法を取り入れることができる項目や、組織のために自分自身の業務以外のことでも時間を使って行動できる項目に高い因子負荷量を示しており、理性的な判断に関する項目群がまとまったと判断し、「事実に基づいた判断力」因子と命名した。Cronbachの α 係数は0.97で内的整合性が確認できた。第3因子は、目先のことにとらわれず、常に1年以上先を見据えて考えることができる項目やこれまでに取り組んだことのないことにも果敢に挑戦することができる、これまで取り組んだことのない新しいことを積極的に取り入れることができる項目に高い因子負荷量を示しており、理性的な判断に関する項目群がまとまったと判断し、「好奇心を持った実行力」因子と命名した。Cronbachの α 係数は0.96で内的整合性が確認できた。第4因子は、組織における理念や方針を理解し、そのことを軸として行動することができる項目や相手と意見の相違があったとしても、互いの意見が最大限に発揮できるように努める項目に高い因子負荷量を示しており、組織や個人と

表3 因子分析結果①

項目/因子	因子1	因子2	因子3	因子4
組織や個人への貢献力				
問2 個人ではなく組織にとって効果的な意見を言える	0.842	0.021	-0.170	-0.162
問10 相手の態度や表情などの変化を敏感に察知できる	0.819	0.060	-0.005	0.150
問1 第三者的な視点を常に意識している	0.810	-0.064	-0.078	-0.146
問11 常に相手の考え方や感じ方を意識して行動できる	0.787	0.057	0.036	0.023
問8 組織や環境において自分が果たすべき役割や成果を常に理解できている	0.774	-0.019	0.119	0.019
問7 感情的ではなく常に理性的な判断が可能である	0.773	0.059	-0.128	-0.142
問13 常に相手の行動に目を向けることができる	0.731	-0.017	0.155	-0.030
問5 人に言われる前に自らその場に合った最適な行動を起こす	0.721	0.000	0.145	0.087
問3 自分個人の強みや弱みを理解している	0.707	0.176	-0.085	0.108
問4 仕事では無理せず心身のバランスも重視している	0.689	0.192	-0.070	0.023
問6 組織や個人の目的に沿った実現可能なものを目標にする	0.683	-0.014	0.069	0.010
問9 組織や環境において自分に期待されていることを常に理解できている	0.676	0.011	0.187	0.081
問24 相手の訴えをしっかりと受け止めることのできる包容力がある	0.630	0.124	0.050	-0.167
問14 相手が次にどういう行動を起こすかある程度考えることができる	0.627	0.025	0.258	0.124
問12 うまくいかない問題点や要因を素早く発見することができる	0.625	-0.033	0.305	0.012
問18 障害のあるなしに関係なく、個人の強みや特性を重視する	0.604	0.150	0.014	-0.178
問21 どんな人とでも短時間で信頼関係を構築することができる	0.599	0.109	0.178	0.038
問16 障害社員が心の中でどう考えたり、感じているかを予測できる	0.581	0.119	0.136	-0.039
問20 どんな人とでも短時間で意思疎通ができる	0.580	0.000	0.220	-0.076
問19 組織において全員が仕事のしやすい環境かを常に意識している	0.573	0.157	0.077	-0.046
問20 相手が自分自身で決めた目標や行動を否定しない	0.549	0.146	0.120	-0.041
問25 自分が理解できないことは気後れせずに周囲に教えてもらう	0.539	0.157	0.084	-0.182
問27 自分の言いたいことよりも相手が言いたいことを先に確認する	0.498	0.194	0.092	-0.258
問17 仕事といえども相手のプライベートまで考えて指導ができる	0.491	0.096	0.233	0.054
問26 自分の非は素直に認めて謝ることができる	0.468	0.200	0.065	-0.258
問23 失敗を恐れずに行動を起こすことが可能である	0.422	0.129	0.345	0.063
事実にもとづいた判断力				
問56 組織において、個人がどのような強みを伸ばすことで貢献できるかを常に考えることができる	-0.047	0.864	0.036	0.073
問49 組織のために、自分自身の業務以外のことでも時間を使って行動できる	0.070	0.859	-0.082	0.086
問51 相手の気持ちを把握するために、失敗しても様々な方法を取り入れることができる	-0.079	0.854	0.071	0.015
問59 個人的にストレス耐性は強いほうである	-0.130	0.826	0.133	0.021
問48 全く違う業種や業界での取り組みや情報を常に取り入れるようにしている	0.043	0.825	0.001	0.023
問57 組織における一体感を重視し、他部門や職種が違う職員同士のコミュニケーションを重要視している	-0.086	0.804	0.109	-0.010
問63 相手に理解されない場合でもあきらめずに様々なやり方を取り入れて相手を納得させることができる	-0.010	0.801	0.046	-0.030
問50 多忙な状況でも、相手の意見を積極的に聴くようにしている	0.008	0.800	-0.023	-0.111
問58 組織内における各人の業務内容をできるだけ把握するように意識している	-0.015	0.776	0.102	-0.015
問61 やりたくない仕事や得意でない仕事でも組織のために前向きに取り組むことができる	-0.033	0.776	0.097	-0.005

表 4 因子分析結果②

項目/因子		因子1	因子2	因子3	因子4
問52	組織内でのコミュニケーションを重視し、自らそのための機会やイベントを企画する	0.068	0.773	0.012	0.009
問54	相手と意見の相違があったとしても、互いの意見が最大限に発揮できるように努める	0.069	0.773	-0.034	-0.006
問47	机上の空論ではなく、現場での実践を重要視し、試行錯誤を重ねることができる	0.102	0.764	-0.051	0.001
問62	様々な生活環境やバックグラウンドを持った人がいることを意識してより良いコミュニケーションをとることができる	0.082	0.758	-0.083	-0.160
問55	常に個人と組織の成長を考えて行動している	0.035	0.746	0.017	-0.024
問60	相手が感情的になっても冷静に判断してコミュニケーションを行うことができる	0.124	0.715	-0.065	-0.075
問46	相手のために、自分ができることを常に考えている	0.085	0.706	0.036	0.064
問53	組織における理念や方針を理解し、そのことを軸として行動することができる	0.185	0.593	-0.015	-0.050
好奇心を持った実行力					
問36	目先のことにとらわれず、常に1年以上先を見据えて考えることができる	-0.032	0.066	0.758	0.085
問37	これまでに取り組んだことのないことにも果敢に挑戦することができる	0.121	0.017	0.717	-0.032
問40	これまで取り組んだことのない新しいことを積極的に取り入れることができる	-0.026	0.158	0.707	-0.143
問35	常に新しいやり方や手法などを意識して物事に取り組むことができる	0.017	0.166	0.694	0.033
問34	これまででない提案を行うことが得意である	0.076	0.116	0.687	0.006
問38	スキルアップのために常に新たなノウハウや技術、手法を取り入れている	0.137	0.060	0.663	-0.098
問39	部下や年下の人の知識や経験からも積極的に学ぶ姿勢を持っている	0.100	0.156	0.574	-0.147
問28	自分が決めたことは最後まであきらめず行動することができる	0.167	0.142	0.564	0.059
問45	相手のこれまでのキャリアや実績にこだわらず、互いを高めあうことができる	0.082	0.197	0.545	-0.205
問29	自分自身が失敗と感じるまで決めたことはやり遂げる	0.069	0.236	0.539	-0.064
問32	マンネリ化したことも常に効率や生産性を意識して改善できる	0.292	0.094	0.465	-0.138
問30	自分のできること、できないことを理解し、常に行動を改善している	0.264	0.155	0.453	-0.025
問22	行動を起こしてから、後で考える方である	0.331	-0.014	0.445	0.243
問41	目的ありきの姿勢で、常に理由を伝え、相手が納得して行動をするように指導できる	0.310	0.079	0.397	-0.310
問33	自分の創造性を常に意識して発揮するように心がけている	0.275	0.145	0.385	-0.245
問42	より良い組織風土の醸成を常に意識してコミュニケーションができる	0.243	0.129	0.377	-0.372
問31	相手への気遣いや思いやりの気持ちが強いほうである	0.255	0.269	0.325	-0.008
周囲との調和					
問53	組織における理念や方針を理解し、そのことを軸として行動することができる	0.199	0.178	0.261	-0.512
問54	相手と意見の相違があったとしても、互いの意見が最大限に発揮できるように努める	0.279	0.163	0.334	-0.370

表 5 因子分析結果③

	固有値	寄与率	Cronbach の a 係数		固有値	寄与率	Cronbach の a 係数
因子 1	36.54	58	0.98	因子 3	1.81	2.87	0.96
因子 2	2.36	3.74	0.97	因子 4	0.89	1.42	0.85

の調和に関する項目群がまとまったと判断し、「周囲との調和」因子と命名した。Cronbachの α 係数は0.85で内的整合性が確認できた。

6. 結論と今後の課題

6-1 結論

本研究では障害者を支援する従業員に求められる行動特性の構成要素を明らかにすることを目的としており、4つの行動特性を抽出した。

第1因子は「組織や個人への貢献力」である。この点に関して自由記述の中には「障害者の立場に立って、何ができるかを常に考えてほしい」「自分のメリットばかりを考えるのではなく、様々な視点に立ちながら障害者社員のわずかな変化を感じ取って、組織の全員が同じ方向を向いて業務を行えるように努力してもらいたい」「多様性こそが組織が成長していくための重要な要素だと信じて、個々の障害者が組織に馴染めるように力を引き出してもらいたい」という内容も示され、第三者的な視点で、組織や個々の障害者にとって最も効果的なことを常に考えて行動できる力が求められていた。

第2因子は「事実にもとづいた判断力」である。支援者の業務活動が必要なときは、その多くが業務において何らかの課題が発生している状況がある。そういったときでも個人的な解釈による判断ではなく、事実にもとづいて判断する力が求められる。自由記述の中には「障害者に対して支援者自身の先入観での判断で、感情的に対応することは避けてもらいたい」「障害者が思うように行動してくれないときでも、感情的にならず、その人の強みに意識を向けて指導してもらいたい」という内容も示され、支援者の個人的な解釈ではなく、事実にもとづいて判断する力が求められていた。

第3因子は「好奇心を持った実行力」である。障害者によっては、コミュニケーションが苦手なこともある。その場合には支援者の言ったことがうまく理解できず、業務において失敗してしまうことが起こる。そういったケースにおいても常に新しいノウハウや技術を取り入れて、果敢に他の方法を試す実行力が求められる。自由記述の中に

は「企業活動、組織内活動において、これまでにない新しいものや不足する知識を得ようとする努力を行うとともに、組織内で発生する課題にそれを活かしていただきたい」「根気良く、焦らずに、障害者がどうすれば職場に一刻でも早く慣れて成果をあげることができるのかを継続して考えてほしい」「想像力や好奇心が豊かで、相手の立場に立って課題を見つけ、解決のための計画と一緒に立てるよう配慮してもらいたい」という内容も示され、うまくいかないことにも好奇心や想像力を豊かにして対応していく力が求められていた。

第4因子は「周囲との調和」である。自由記述の中には「自分のしてあげたいことではなく、組織の目的を軸にして障害者に関わってほしい」「障害者への対応はもちろんだが、組織で働く健常者との関りにおいても良い調和を保ってもらいたい」という内容も示され、うまくいかないことにも好奇心や想像力を豊かにして対応していく力が求められていた。

松井・小澤（2019）によれば、ジョブコーチに求められる行動特性について「状況に合わせたコミュニケーション力」「人間観察力」「感情コントロール」「情報共有とアドバイス」については共通点が見られた。また障害者を支援する従業員に求められる行動特性の構成要素として「好奇心を持った実行力」は新たな行動特性として示された。このことにより、法人や企業で働く従業員から障害者を支援する人材の選定や育成、生産性の向上や評価に役立つものと考えられる。

6-2 今後の課題

今回、障害者を支援する従業員に求められる行動特性の構成要素は明らかとなったが、一方で課題も残る。今回は障害者の障害特性を分けることなく調査を行った。しかし、身体障害、知的障害、精神障害によって法人や企業の支援者に求められる行動特性に違いがあるかを明らかにすることも必要である。また法人や企業の従業員に対して、今回明らかとなった行動特性を短期間で習得するには、内容に応じた研修プログラムや指導者の育成も重要である。それらは次の機会に検討し論じていきたい。

参考文献

- 會田玉美 (2011) 作業療法士のコンピテンシーに関する一考察 目白大学健康科学研究 1(4), 15-19.
- 相川充 藤田正美 (2005): 成人用ソーシャルスキル自己評定尺度の構成. 東京学芸大学紀要, 56, 87-93.
- Boyatzis, R. E. (1982) *The competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York, Wiley.
- 池淵敏斗 (2015). 精神障害者の就労に対する企業と就労支援施設との認識の違い—精神障害者・企業への円滑な支援に向けて— 国際医療福祉大学学会誌, 20(2), 33-42.
- 狩俣正雄 (2010). 障害者雇用における就労支援者の役割 大阪市立大学経営学会 経営研究 60(4), 91-111.
- 木内亜紀 (1995): 独立・相互依存的自己理解尺度の作成および信頼性・妥当性の検討. 心理学研究 66(2), 100-106.
- 高齢・障害・求職者雇用支援機構職業リハビリテーション部 (2012). 「職業リハビリテーション人材育成検討委員会」報告書.
- 高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター (2013) 「ジョブコーチ支援制度の現状と課題に関する調査研究」.
- 厚生労働省 (2007). 「福祉, 教育等との連携による障害者の就労支援の推進に関する研究」報告書.
- 厚生労働省 (2009). 「障害者の雇用・就労を支える人材の育成のあり方に関する研究会」報告書.
- 厚生労働省 (2019). 「平成30年度 障害者雇用実態調査結果」.
- 京都産業大学マネジメント研究会 (2018). 京都マネジメント・レビュー (32), 357-380.
- 松田光一郎 (2018). ジョブコーチからの支援による同僚や上司の知的障害者雇用に対する意識の変容プロセス 中部学院大学・中部学院大学短期大学部研究紀要 (19), 87-94.
- 松為信雄 (2001). 障害者の雇用促進と福祉の連携—リハビリテーションを視点として 季刊社会保障研究 37(3), 218-227.
- 松為信雄 (2008). 精神障害者の就労支援の施策と課題 日本精神科病院協会雑誌 27(6), 480-483.
- 松為信雄 (2013). 障がい者の雇用にむけた支援者の育成 日本労働研究雑誌, 55(10), 54-62.
- 松井優子・小澤温 (2019). 特例子会社における知的障害者とともに働く企業内ジョブコーチのコンピテンシーの構成要素の解明 発達障害研究 40号 4(2), 493-505.
- McClelland, D.C. (1973): Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*, 1(28), 1-4.
- 西村孝史 (2008). 企業事例から学ぶダイバーシティ推進サイクル—株式会社 INAX と日本ヒューレット・パッカート株式会社の事例から— 日本労働研究雑誌, 574, 85-94.
- 野村総合研究所 (2018) 「障がい者雇用に関する実態調査」.
- 大高美樹 (2009). ダイバーシティ・マネジメントは流行か, それとも経営のニーズか早稲田ビジネススクールレビュー, 9, 30-35.
- 産能大学 HRD システム開発センター (2000). 教育研修投資と研修効果の国際比較 労政時報, 31, 55-59.
- 産労総合研究所 (2002). 「現状と今後の課題をどう考えるか」, 企業と人材, pp.4-13.
- 障害者職業総合センター (2013). 「ポイントでみる中小企業の障害者雇用」, 独立行政法人障害高齢・求職者雇用支援機構 調査研究報告書 No114, pp.18-35
- 武田和久 (2021) 障害者の生産性向上のための支援者の雇用とマネジメント —株式会社 ATU ホールディングスを事例として—, 文京学院大学人間学部研究紀要, 第22号, pp.33-44.
- 山田宣廣 (2009). 障害者雇用支援の基盤整備とジョブコーチ実践 東洋大学社会福祉研究 (2), 61-69.

(2021.9.28 受稿, 2021.11.1 受理)