

障害者雇用における支援者の思考特性の解明

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2021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18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思考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思考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「主体性を意識した関係構築力」「状況に応じた適切な自己主張」「相手の意思や感情を理解した適切な支援」「アサーティブな自己表現力」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, 思考特性

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2021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597,786人で、前年と比べて3.4%（1

万9494人）増加した。これは18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2.15%から0.05ポイント上昇し、2.20%となったが、雇用率を達成している企業の割合は2020年度の48.6%から1.6%下がり、47.0%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)

* 人間学部人間福祉学科

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、障害者が職場に適應し、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「職場適應援助者（ジョブコーチ）」の事業を厚生労働省が開始し、その後「職場適應援助者助成金」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、職場適應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應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こと、ジョブコーチを常時雇用することが難しい（52.6%）」であった。続いて、「法人の都合で常勤のJCが雇用しにくい（37.5%）」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。

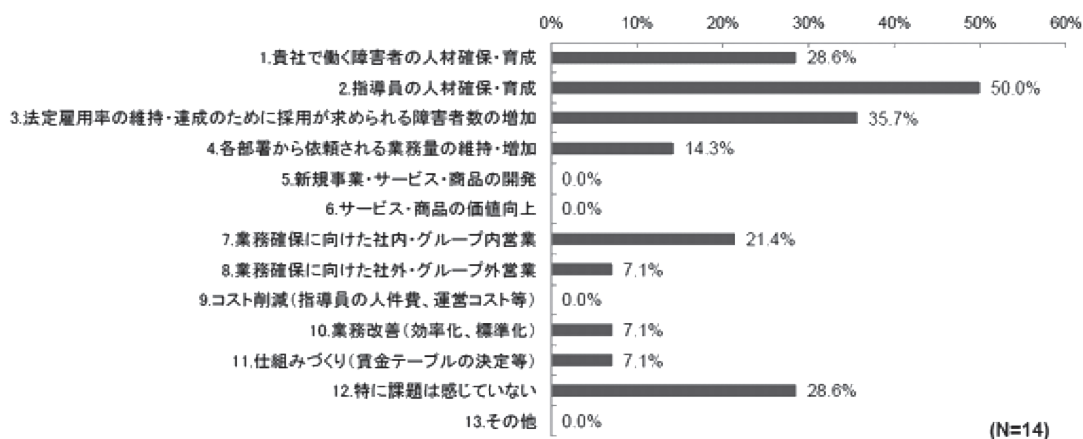


図1 障害者が担当する業務の運用上の課題 ※出典 野村総合研究所(2018)による図を一部修正

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および思考特性が求められると考える。行動・思考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は米商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。

武田 (2022) によれば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「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。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思考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したいたいと考える。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、思考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思考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思考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。

表2 回答者の属性

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%				

3-1-4 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。

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・思考特性としては「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68項目で、これらは思考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、従業員の思考特性を検討するうえで妥当性があると考えられる。

3-3 調査に関する倫理的配慮

本研究は無記名調査であり、研究者は個人を特定できる情報を取得しない。調査はWEB調査画面の最初のページに、本研究の目的、調査方法、プライバシーへの配慮、調査への協力は自由意思に基づくこと、調査協力の辞退によっても何ら不利益を受けないことを提示した。そして、調査への協力を「同意する」「同意しない」の選択肢を提示し、「同意する」という選択肢をチェックした対象者のみ回答画面に移行した。また、トップページに、調査の途中でも不利益なく調査への協力を辞めることが可能で、その場合はそれまで回答した内容は調査会社には送付されないことを記載し、調査を実施した。

4. 本研究の検証方法

障害者雇用の支援者に求められる思考特性に関する設問68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0.985、バ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4因子が抽出された。第1因子は26項目で構成され、問34、問35、問37、問39、問40、問42～44、問46～48、問50、問52、問53～58、問60～65、問67が抽出された。第2因子は13項目で構成され、問4、問16、問18～

22, 問24～26, 問28, 問29, 問32が抽出された. 13, 問14, 問15, 問17, 問23, 問27, 問31, 問
第3因子は22項目で構成され, 問1～3, 問5～ 33, 問38, 問51, 問59が抽出された. 第4因子

表3 因子分析①

項目/因子	因子1	因子2	因子3	因子4
主体性を意識した関係構築力				
問43 初めての人とでも自分から気軽に会話を行うことが重要である	0.774	0.029	0.117	-0.058
問52 大勢が話をしている環境でも、自分から積極的に参加することが重要である	0.746	0.139	0.048	-0.034
問47 誰とでも会話することは重要である	0.703	0.083	0.007	0.087
問34 誰とでもすぐに本音で付き合うことができる	0.699	-0.062	0.305	-0.119
問61 初めての人とでも、少しの会話で相手の性格を理解できる	0.698	0.207	0.008	-0.015
問63 どんな環境や人前でも自分のことを紹介することが得意である	0.645	-0.012	0.060	0.161
問54 相手が嘘を言っているときはそれが嘘だとほとんどわかる	0.593	0.392	-0.156	0.058
問55 相手との会話は、言語のみではなく非言語が重要である	0.590	0.256	-0.116	0.165
問44 相手の表情の微妙な変化を感じる事が重要である	0.584	-0.007	0.155	0.187
問39 相手の立場に関係なく、コミュニケーションをとることが重要である	0.570	0.119	0.174	0.082
問67 人間関係がうまくいかないときでも、粘り強く修復することは重要である	0.546	-0.040	0.229	0.186
問46 不安や心配があっても表情を変えないことは重要である	0.542	0.360	0.014	-0.067
問40 相手の表情から感情を汲んで行動することが重要である	0.486	0.056	0.224	0.160
問35 相手の表情や態度で、気持ちを理解することができる	0.481	0.005	0.307	0.078
問65 会話中に相手が自分の話に興味があるかどうかをすぐに見分けられる	0.461	0.335	-0.020	0.194
問50 自分の感情の変化を表情にあらわさないことは重要である	0.459	0.220	0.207	0.043
問42 相手と関わる時には自分の表情が大切である	0.456	0.174	0.074	0.219
問60 会話においてはこちらがきっかけを作って話すことが重要である	0.451	-0.043	0.196	0.367
問57 会話中に相手の目を見ることで、相手の感情が理解できる	0.434	0.032	0.206	0.333
問58 他人からのクレームには冷静に対応することが重要である	0.429	0.100	0.218	0.222
問62 相手と意見の相違があっても、相手を否定しないことは重要である	0.423	0.256	-0.014	0.308
問48 相手の表情の変化で、どのように受け取られたかを考えることは重要である	0.420	0.024	0.227	0.247
問64 仕事においてセルフコントロールはとても重要である	0.397	-0.177	0.355	0.251
問56 誰に対しても自分から挨拶をすることは重要である	0.394	-0.190	0.311	0.322
問37 嫌なことがあっても感情的にならず冷静になることが重要である	0.375	0.138	0.275	0.082
問53 自分の意見をはっきりということは重要である	0.375	0.110	0.160	0.353
状況に応じた適切な自己主張				
問16 自分の意見や選択が最良だと感じる事が多い	0.024	0.788	0.018	0.019
問20 意見の相違があっても、自分の意見を伝えていくことが重要である	-0.100	0.777	0.168	0.074
問18 自分が良いと思った意見は押し通すことが重要である	-0.028	0.729	0.106	0.056
問24 環境や周囲が良いかどうかの判断はすべて自分次第である	0.151	0.696	-0.058	-0.057
問25 どんな行動でも周囲から好意を持たれることが重要である	0.176	0.688	0.028	-0.009
問4 気軽に相手を食事に誘うことができる	0.080	0.641	0.058	-0.034
問19 自分のことを周りがどう評価しているかを考えて行動できる	0.078	0.523	0.172	0.174
問29 周囲とは意見の対立がないように働くことが重要である	0.151	0.508	0.151	0.082
問22 意思決定においては、周囲にされずに一人で決定することが重要である	0.166	0.493	0.154	0.124
問28 相手との考え方に相違があっても気にせず物事を進めることは重要である	0.064	0.453	0.204	0.142
問32 相手に対して常に自信をもって物事を伝えることができる	0.138	0.390	0.128	0.329
問26 どのような環境でも自分が何をどうしたいかを十分に理解している	0.054	0.382	0.253	0.280
問21 コミュニケーションは相手との信頼関係や立場を意識することが重要である	0.104	0.362	0.248	0.226

は7項目で構成され、問30、問36、問41、問45、問49、問66、問68が抽出された。累積寄与率は64.58%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0.90を超えており、高い内的妥当性が確認された。

第1因子は、初めての人とでも自分から気軽に会話を行うこと、大勢が話をしている環境でも自

表4 因子分析②

項目/因子	因子1	因子2	因子3	因子4
相手の意思や感情を理解した適切な支援				
問1 相手が仕事で困っていれば、すぐに相談に乗る方が良い	0.180	-0.071	0.858	-0.236
問11 人間関係に関係なく、正しい評価が重要である	-0.086	-0.109	0.796	0.194
問9 相手へのアドバイスは信頼関係が必ず必要である	0.003	0.002	0.795	0.073
問8 仕事が大変そうな場合は積極的に声掛けが必要である	0.114	0.071	0.773	-0.126
問3 落ち込んでいる人には支援が大切である	0.024	0.002	0.760	0.042
問12 相手にすぐに答えを教えず、方法を教えることが重要である	-0.092	0.170	0.742	0.067
問10 悩んでいる人には、的確なアドバイスが必要である	-0.053	0.137	0.739	0.069
問2 自分から声がけをすることが重要である	0.019	0.087	0.710	0.033
問6 相手が不安そうな場合には親身になることが大切である	0.021	0.209	0.685	-0.016
問5 いつでも相手を見守っておくことが大切である	0.008	0.210	0.599	0.081
問23 仕事仲間とは和を保つことが重要である	0.132	0.033	0.588	0.151
問7 自分から話しかけることが大切である	0.144	0.185	0.588	0.008
問13 相手が悩んでいるときは、その専門に関する情報提供が重要となる	-0.032	0.245	0.584	0.147
問38 常に相手の立場を考慮して発言や行動することが重要である	0.281	-0.131	0.564	0.131
問15 仕事中に相手がどう感じているかを察知することは重要である	0.174	0.109	0.512	0.076
問17 行動を起こすときは、常に先のことを見越すことが必要である	0.221	0.199	0.486	-0.026
問59 どんな相手に対しても傾聴することが重要である	0.212	-0.196	0.450	0.398
問51 その場の環境や人に合わせて行動や発言することが重要である	0.369	-0.136	0.440	0.217
問27 その人の考え方に、周囲の環境や人による影響は大きいことを理解している	0.252	0.012	0.417	0.248
問14 仕事では常に自分の意見を持っていることが重要である	0.209	0.258	0.392	-0.028
問31 周囲と意見の相違があった際は、まずは受け入れる態度が重要である	0.162	0.042	0.386	0.319
問33 環境や周囲の状況によって、自分の行動を変えることは重要である	0.190	0.205	0.320	0.250
アサーティブな自己表現力				
問49 相手の意見が明らかに違う場合は、明確にそのことを伝えることが重要である	0.194	0.138	0.106	0.547
問45 関係性に関係なく嫌なことははっきりと伝えることが重要である	0.144	0.322	-0.009	0.508
問36 嫌なことは、すぐにはっきりと相手に伝えることが重要である	0.008	0.295	0.141	0.489
問41 嫌な思いをしたときは、その理由を相手に明確に伝えることが重要である	0.129	0.288	0.079	0.468
問66 自分の感情を相手にうまく表現することは重要である	0.362	0.062	0.137	0.413
問68 自分の感情は素直に表現することが重要である	0.347	0.150	0.026	0.386
問30 自分の意見は常にはっきりと伝えることが重要である	0.150	0.201	0.262	0.330

表5 因子分析③

	固有値	寄与率	Cronbachの α 係数		固有値	寄与率	Cronbachの α 係数
因子1	38.41	56.15	0.978	因子3	1.77	2.31	0.97
因子2	3.42	4.68	0.94	因子4	1.18	1.43	0.91

分から参加するといった積極的に関する項目や相手との会話はノンバーバルな部分が重要という項目に高い因子負荷量を示しており、自分から積極的に人間関係を構築することへの重要性に関する項目群がまとまったと判断し、「主体性を意識した関係構築力」因子と命名した。Cronbachの α 係数は0.978で内的整合性が確認できた。第2因子は、相手との意見の相違があっても、自分の意見を伝えていくこと、自分が良いと思った意見は押し通すことが重要であるという項目やどんな行動でも周囲から好意を持たれることが重要であり、自分のことを周りがどう評価しているかを考えて行動できるといった項目に高い因子負荷量を示しており、周囲からの評価を意識して、自分の意見を伝えていくことへの重要性に関する項目群がまとまったと判断し、「状況に応じた適切な自己主張」因子と命名した。Cronbachの α 係数は0.944で内的整合性が確認できた。第3因子は、相手が仕事で困っていれば、すぐに相談に乗る方が良く、相手へのアドバイスは信頼関係が必ず必要であるという項目や仕事が大変そうな場合は積極的に声掛けが必要である、落ち込んでいる人には支援が大切であるという項目に高い因子負荷量を示しており、状況に応じた適切な支援に関する項目群がまとまったと判断し、「相手の意思や感情を理解した適切な支援」因子と命名した。Cronbachの α 係数は0.971で内的整合性が確認できた。第4因子は、相手の意見が明らかに違う場合は明確にそのことを伝えること、関係性に関係なく嫌なことははっきりと伝えること、嫌なことはすぐにはっきりと相手に伝えることが重要であるという項目に高い因子負荷量を示しており、アサーティブの重要性に関する項目群がまとまったと判断し、「アサーティブな自己表現力」因子と命名した。Cronbachの α 係数は0.915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思考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つの思考特性を抽出した。

第1因子は「主体性を意識した関係構築力」である。障害者の業務に問題が起こった後に話し合うことも重要だが、事前に話ができなければ起こることのなかった問題も多いため、支援者は主体的に障害者と接して、自己発信がしやすい環境創造のためにも常に良い関係を構築していくという考え方が重要である。この点に関して自由記述の中には「何かがあった時だけ相談にのるのではなく、常に声掛けをしたり、積極的に関わってもらいたい」「業務を行いながらなので忙しいのは理解できるが、担当者として主体的に指導してほしい」「問題が起こってから話をするのではなく、普段から関心をもって関わってもらいたい」「関わりにくい人もいると思うが、公平に接してほしい」という内容も示され、障害者に対して支援者は主体的に接することを意識して良い人間関係を構築するという考え方が求められていた。

第2因子は「状況に応じた適切な自己主張」である。支援者は合理的配慮として障害者の求める配慮を提供することで、障害者本人が本来持っている力を発揮することや周囲と本人が安心、安定して働くことが可能になる。しかし、配慮と度を越えた要求との違いは明確に切り分けて支援することが求められる。自由記述の中には「前の会社ではある程度自由な働き方や遅刻等も許されたかもしれないが、通常は認められないことなどもしっかりと指導してもらいたい」「配慮することは重要だが、業務として許容可能なこととそうでないことの切り分けを意識して関わってほしい」「意見の相違があった際は、なぜそうなのかということを手がかりに十分に納得するまで話し合ってもらいたい」「障害の状況によって判断が難しいケースも多々あると思うが、自分の意思決定したことには自信をもって接してもらいたい」という内容も示され、配慮と度を越えた要求を切り分けるとともに、自信をもって接する考え方が求められていた。

第3因子は「相手の意思や感情を理解した適切な支援」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場合がある。自由記述の中には「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よう配慮してもらいたい」「障害者の表情や普段とは違った行動を見て、相手の求めているものを提供してもらいたい」「上から目線の傾向があり、自分の感覚や価値観だけで決めてほしくない」「支援者の気持ちもわからないことはないが、相手の状況も考慮して自分の感情を抑えてもらいたいことがよくある」という内容も示され、自分の考え方や価値観のみを優先せずに、障害者の表情や行動を観察して、相手に合った支援を行うという考え方が求められていた。

第4因子は「アサーティブな自己表現力」である。業務において問題が起こった場合に、相手を尊重しながら厳しく指導することも大切である。自由記述の中には「気を遣いすぎず、必要な時は厳しく指導するという考え方が必要である」「障害者の立場を考えることは重要だが、それを考えすぎるあまり、本当は必要だと思えるような厳しいことを言えない状況がある」「障害者には優しくしなければならない、寄り添わなければならないといった偏った考えや過剰な意識を感じることもある」という内容も示され、過剰な配慮をすることなく、状況によっては相手を尊重しながらも厳しく指導するという考え方が求められていた。

松井・小澤（2019）によれば、ジョブコーチに求められる行動・思考特性について「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思考特性の構成要素として「アサーティブな自己表現力」は新たな思考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思考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思考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思考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。

〈引用文献〉

- 會田玉美（2011）. 作業療法士のコンピテンシーに關する一考察 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.
- 池淵歎斗（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. 心理學研究 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 と日本ビューレット・パッカー株式会社事例から— 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
- Spencer, L. M., and Spencer, S. M. (1993). *Competence at work*. John Wiley and Sons: New York.
- 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.
- 武田和久 (2022). 障害者雇用における支援者の行動特性の解明, 文京学院大学人間学部研究紀要, 第23号, pp.63-71.
- 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.

(2022.9.23 受稿, 2022.10.21 受理)