

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

Transformation of Consciousness of Colleagues and Superiors After Employment of Persons with Intellectual Disabilities for Job Coach Assistance

松田 光一郎

Koichiro MATSUDA

抄録：本研究は、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を明らかにするため、一般企業の社員（10名）に対して半構造化面接を行い、逐語録を修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下、M-GTA）を用いて分析した。その結果、知的障がい者を雇用する上で、不安や負担感を持った同僚や上司が、ジョブコーチに期待し、ジョブコーチから職業指導の方法や対応の仕方について学びながら行動の調整を繰り返す中で課題が次第に改善し、最終的に知的障害者雇用に対する意識を変容させていくというプロセスが示された。また、同僚や上司の知的障害者雇用に対する意識の変容は、ジョブコーチにさらなる支援を要求したり、自ら指導方法や対応の仕方を工夫したりと、知的障害者雇用を前向きに捉えなおし、自信につながっていくと考えられた。

キーワード：知的障害者雇用、ジョブコーチ、M-GTA、同僚や上司の意識変容

I. はじめに

日本における障害者雇用施策は、障がい者の「権利の回復」と「キャリア発達」を目的とした職業リハビリテーションの実施と、機会均等施策である雇用率制度を柱に、障がい者の職業生活における自立の促進が図られてきた（朝日，2010）。しかし、これまでの機会均等施策では、雇用されても職務遂行能力が十分でなければ、一般雇用の場から排除され、福祉的就労の場でしか働けなくなる（出縄，2013）。

若林・八重田（2016）は、障がい者の職場定着には、職場で求められるスキルの獲得に加え、ジョブコーチによる同僚や上司への助言・指導、ナチュラル・サポートの形成のためには、同僚や上司の負担感を減らすための支援の重要性を示唆している。

これまで、職場で生起する問題に対して、同僚や上司が主に対応してきた（小川，2000）。そのため、障害者雇用の実情を明らかにするには、事業主やジョブコーチではなく、障がい者と関わりを持つ同僚や上司に対し調査を行う必要がある。

松田（2016）によれば、ジョブコーチから支援を受けた同僚や上司は、障がい者雇用に対する意識が高く、不安感は低いことを明らかにしている。つまり、ジョブコーチによる支援は、同僚や上司の障害者雇用に対する

意識を変容させる可能性があると考えられる。しかし、ジョブコーチの支援により、即座に同僚や上司の障害者雇用に対する意識が変容するとは考えにくい。すなわち、意識が変容するまでにはさまざまなプロセスが存在するはずである。宮木・木船（2014）の調査では、特別支援教育コーディネーターによる支援を対象とし、コーディネーターからの支援によって学級担任の特別支援教育に対する意識が変容する際に、一定のプロセスが存在することを明らかにしている。こうした変容のプロセスを明らかにすることで、同僚や上司がジョブコーチから支援を受けるまでのプロセス、同僚や上司がジョブコーチから支援を受けてから知的障害者雇用に対する意識が変容するまでのプロセス、知的障害者雇用に対する意識が変容した後の同僚や上司の姿といったものを捉えることができ、ジョブコーチによる同僚や上司への支援の有効性をより具体的に明らかにすることができる。したがって、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を明らかにするためには、その変容がどのようなプロセスを経てもたらされたのかという視点からの検討が必要である。ただし、意識が変容するプロセスは多様であり、個性が高いと考えられる。したがって、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を明らかにするためには、一般性や普遍性を重視する量

的研究ではなく、個別性や具体性、多様性を重視する質的研究が適しているといえる。

以上により、本研究では、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を質的分析により明らかにすることを目的とする。

なお、本研究では、知的障がい者に対する意識を「知的障害者雇用に対する理解、知的障がい者に仕事を指導する上での対応」と操作的に定義する。

Ⅱ. 方法

1. 調査協力者

本調査では、まず関西圏（大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、奈良県、和歌山県）にある常用労働者数300人以下の一般企業33社に調査票を郵送し、回収した調査票の中から①知的障がい者の職場実習を受けた経験があり、②ジョブコーチによる職場定着支援を受けて、③知的障がい者を雇用している一般企業を条件とした結果、20社を調査対象候補に選んだ。次に、筆者が調査概要説明を行い、研究趣旨に同意した2社の中から、同僚や上司から協力が期待できるA社を選定した。そして、A社の従業員の中から、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。

表1に、調査協力者の概略をまとめた。

表1 調査協力者の概略

協力者	性別	年齢	経験年数	配属
社員 a	男	40代	4年	公営住宅
社員 b	男	20代	2年	市場管理棟
社員 c	男	20代	1年	市営プール
社員 d	男	30代	4年	公園事務所
社員 e	男	50代	5年	市営浴場
社員 f	男	50代	5年	高齢者施設
社員 g	男	20代	1年	公園事務所
社員 h	女	20代	2年	市役所
社員 i	男	20代	2年	公園事務所
社員 j	女	40代	3年	市営浴場

2. A社の概要

A社は1969年に設立され、これまで40年以上のメンテナンス業務の実績がある。常用労働者が204人いる株式会社であり、障害者雇用納付金制度（以下、納付金制度）の対象企業である。A社の主な業務は、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となっている。A社は、2003年に行政から指定管理の委託を受け、それ以来、公共施設の管理・運営も行っている。具体的には、市営浴場、市営プール、市営住宅等の施設管理を含めた運営全般を行政から任されていた。同社は、現在まで5名の知的障がい者を雇用していた。

3. 面接調査

調査は、A社で知的障がい者の職場定着支援の経験のある筆者が、2015年2月2日から3月2日の間で実施した。面接の場所は、A社の事務所内にある会議室でプライバシーの守られた空間を確保した。

4. データ収集

知的障がい者と同僚や上司の関係性において、機能的な相違が見られなかったことから、同僚と上司に知的障がい者の職場実習を担当するに至った経過について、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、年齢、経験年数、配属について聞き取った後、①「これまで何人、知的障がい者の職場体験実習を担当した経験がありますか」、②「ジョブコーチの所属機関はどこでしたか」、③「どのような経緯で支援をうけたのですか」、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「ジョブコーチから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。つづいて知的障がい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、「知的障がい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、知的障がい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60分から長くても90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。

5. 分析方法

データの分析には、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、最終的に結果図を作成する方法である（三山，2011）。

木下（2003）は、M-GTAが適している研究として、①社会的相互作用に関する研究、②ヒューマンサービス領域の研究、③対象とする現象がプロセス的性格を持つ研究を挙げている。本研究は、ジョブコーチによる同僚や上司への支援というヒューマンサービス領域における社会的相互作用に関する研究であり、かつ同僚や上司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、三山（2011）や木下（2003）を参考にしながら、以下のように進めた。まず、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、「ジョブコーチからの支援による同僚や上司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間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。

なお、本研究を実施するにあたり、調査協力者に対し、本研究への参加は自由であり強制ではなく、参加に同意した後も辞退が可能であること、また研究結果の公表については、匿名性を厳守し、不利益が被らないよう研究目的以外使用しない旨を口頭及び文書で説明し、同意を得た。

Ⅲ. 結果と考察

1. 概念の生成

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を行った。以下に、分析過程の一部を示す。なお、『 』は具体例、〔 〕は概念名を示している。

まず、同僚や上司がジョブコーチから支援を受けるまでのプロセスに関する語りに注目した。『知的障害についての知識がないため、どのように仕事を教えたらいいのかかわからず、不安でした。』という語りが見られ、知的障害者雇用に対して不安を抱いているといった主旨の内容であると考え、〔不安を抱く〕という概念を生成した。

次に、同僚や上司がジョブコーチから受けた支援の内容に注目した。例えば『作業手順の説明に写真やイラストなどを使って可視化すると理解しやすくなることをジョブコーチから教えられて』という語りが見られ、指導方法などを教えてもらうといった主旨の内容であると考え、〔教えてもらう〕という概念を生成した。

続いて、ジョブコーチから支援を受けた後のプロセスに関する語りに注目した。例えば、『作業を指示する際は、見通しがもてるように、あらかじめ仕事の始めと終わりを写真やイラストを用いたり、ミスがあればその場で正しいモデルを見せて教えるようにした。』という語りが見られ、ジョブコーチから教えてもらったことを実際に活用してみるといった主旨の内容であると考え、〔活

用してみる〕という概念を生成した。

最後に、同僚や上司の知的障害者雇用に対する意識の変容に関する語りに注目した。具体的には、『作業でミスをおかしても、謝ることができないでいたけれど、ただ注意するだけでなく、できることを見つけ、誉めて育てるように対応がかわった』という語りが見られた。同僚や上司の知的障がい者に対する見方や捉え方が前向きに変容したといった主旨の内容であると考え、〔前向きに捉える〕という概念を生成した。

以上のように、ジョブコーチから支援を受けるまでのプロセス、受けた支援の内容、ジョブコーチから支援を受けた後のプロセス、同僚や上司の知的障害者雇用に対する意識の変容という時間的な流れに注目しながら、その他の事例についても同様の方法で概念の生成を行った。また、一度概念の生成を行った事例についても繰り返し検討し、新たに生成される概念はないか、解釈に偏りがないかなどを随時確認した。さらに、新たに生成された概念がすでに生成されている概念と結合できると考えた場合は結合し、新たな概念名をつけた。このように概念の生成と整理を行った結果、最終的に20の概念が生成された。各概念の概念名、定義、具体例、事例数を表2に示す。

2. 概念間の関係性の検討とカテゴリーの生成

生成された20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。以下にその詳細を述べる。なお、《 》はカテゴリー名を示す。

1) 問題の認識と支援への期待

最初に時間的流れの中で現れる概念と考えられる〔不安を抱く〕から関係性の検討を始めた。〔不安を抱く〕は、『知的障がい者と聞いて、「ほんと、大丈夫かな？ どうしよう」と思った。』という語りから、知的障がい者を受け入れる前に、〔何とかしたい〕は、『こちらの思いが伝わらず、やっぱりもうこれではだめだと思った。』という語りから、知的障がい者への指導が始まった後に生じる概念であると考え、〔不安を抱く〕→〔何とかしたい〕という関係に位置づけた。その上で、〔不安を抱く〕と〔何とかしたい〕のそれぞれが、『このままでは、一人で抱え込んでしまいそうなので、だれかにサポートしてもらいたいと思った。』という語りから、〔支援してほしい〕につながると判断した。そして、〔支援してほしい〕と相反する概念として『「ジョブコーチに相談したら」と言われるけど、自分で対応しなければという部分もあって、最初頼みづらかった。』という語りから、〔相談するのをためらう〕を位置づけた。また、〔相談するのをためらう〕は〔一人で抱え込む〕につながると判断した。ここまでの流れはジョブコーチによる支援を受けるまでのプロセスとしてまとめられると考え、概念同士の関係性全体を「知的障がい者の職業指導と対応の難しさを認識し、ジョブコーチに対して期待を抱くようになる過程」と定義してカテゴリー化し、《問題認識と支援へ

の期待」と命名した。

2) ジョブコーチによる支援や対応

『ジョブコーチは、「そうなんです」って、どんなことでも親身に聞いてくれて、すぐに対処してくれた。』という語りがみられた。同僚や上司がジョブコーチから受ける最初の支援は、「話を聞いて貰う」であると判断した。ただし、『障がい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て貰った。』という語りから、ジョブコーチから同僚や上司に声をかけ、相談を引き出すこともあると考えられる。そこで、「声をかけて貰う」→「話を聞いて貰う」という関係に位置づけた。そして、「指摘して貰う」〔助言して貰う〕〔教えて貰う〕〔手伝って貰う〕は、「話を聞いて貰う」からつながる概念であると判断した。これらの概念同士の関係性全体を「同僚や上司がジョブコーチから実際に支援を受ける過程」と定義してカテゴリー化し、《支援》と命名した。また、『別件の知的障がい者の対応で、相談に乗ってもらいたいと言ったら、「担当外なので、そちらの支援機関に連絡しましょうか?」といった感じで、話に耳を傾けることなく、橋渡しだけしかしてくれなかった。』という語りから、「話を聞いて貰えない」を「話を聞いて貰う」と相反する概念として位置づけ、さらに「話を聞いて貰えない」は「否定される」につながると判断した。そして、「話を聞いて貰えない」と「否定される」は、同僚や上司からの相談に対するジョブコーチの否定的な対応であると考え「同僚や上司がジョブコーチから否定的な対応を受ける過程」と定義してカテゴリー化し、《否定的な対応》と命名した。最後に《支援》と《否定的な対応》はどちらもジョブコーチから受けるものと考え、「同僚や上司がジョブコーチからさまざまな支援や対応を受ける過程」と定義してさらにカテゴリー化し、《支援》と《否定的な対応》をサブカテゴリーとして包含する《ジョブコーチからの支援や対応》を生成した。

3) 行動の調整と状況変化

『ジョブコーチ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。一度に教えてもなかなか覚えられなかったので、ひとつ覚えたらまたひとつと、本人のペースに合わせて活用するようにした。また、障害特性を理解し、得意なことから指導するようにした。』という語りがみられた。同僚や上司は、ジョブコーチから支援を受けることで、適切な指導方法や対応の仕方を学ぶことができると考えられる。そこで、次は「新たな視点や情報を得る」から概念の関係性を検討した。新たな視点や情報を得た同僚や上司は、これまでの指導や対応と新たな視点や情報とを照らし合わせながら改善策を探り、実際に活用してみるのではないかと考えた。そこで、「活用してみる」と「自ら行動を振りかえる」とを影響し合う関係として位置づけた。また、この関係を「同僚や上司がジョブコーチに

よる支援から得た視点や情報をもとに行動を調整していく過程」と定義してカテゴリー化し、《行動の調整》と命名した。さらに、「同僚や上司の対応が変わる」〔知的障がい者の行動が変わる〕〔職場が変わる〕を《行動の調整》から繋がる概念とし、「同僚や上司の対応が変わる」と「知的障がい者の行動が変わる」〔同僚や上司の対応が変わる〕と「職場が変わる」のそれぞれを影響し合う関係として位置づけた。そして、これらを「知的障がい者、同僚・上司、職場が変化する過程」と定義してカテゴリー化し、《環境の変化》と命名した。

一方、『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もらえず、イライラすることもあった。』という語りがみられた。同僚や上司が《行動の調整》を行ったとしても、すぐに問題が解決するわけではなく、時には問題が継続してしまうことも十分ありえると考えられる。したがって、《行動の調整》からつながる概念としては、《環境の変化》とともに「状況は変わらない」も位置づけた。そして、ここまでの流れは同僚や上司がジョブコーチから支援を受けた後のプロセスとしてまとめられると考え、「同僚や上司が自ら行動を調整することによって知的障がい者の行動や職場の環境が変化していく過程」と定義してカテゴリー化し、《行動の調整》と《環境の変化》をサブカテゴリーとし、また「新たな視点や情報を得る」と「状況が変わらない」も含めて《行動の調整と環境の変化》を生成した。

4) 知的障害者雇用に対する意識の変容

〔楽になる〕〔前向きに捉える〕〔自信が持てる〕はいずれも、同僚や上司の知的障害者に対する指導や対応に関する意識であると考えた。そこで、これらの概念を中心とした関係性の検討を行った。まず、「楽になる」は、『最初は、「大丈夫かな? どうしよう」と一人で不安であったけど、同僚や上司が関心をもって関わってくれるようになったおかげで、気持ちが楽になった。』という語りから、知的障がい者に対する指導や対応の不安が軽減することであり、再び不安を感じたときにはまた、ジョブコーチに支援してもらいたいと感じるものではないかと考えた。そこで、「楽になる」→「さらなる支援を要求する」という関係に位置づけた。また、『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て、「ああ、こうしたらいいんだ」という見通しが持てたことで、自信がもてるようになった。』という語りがみられた。このことは、知的障がい者に対する指導方法や対応の仕方が身につけてきたことであり、再び問題に直面しても経験をもとに工夫していけると考えられる。そこで、「自信がもてる」→「自ら行動する」という関係に位置づけた。さらに、『ジョブコーチから支援を受けて、偏見に気づけたり、障がいを前向きに捉えられるようになることは、職業指導する上で大事だなんて改めて思った。』という語りからは、積極的に良いとこ

ろを発見して誉めるといった態度に繋がると考えられる。そこで、〔前向きに捉える〕→〔良いところを見つけて誉める〕という関係に位置付けた。加えて、ジョブコーチに積極的に支援を求めたり、自ら指導方法や対応の仕方について工夫することにも繋がると考えられる。そこで、〔さらなる支援を要求する〕や〔自ら行動する〕も〔前向きに捉える〕から繋がる概念として位置付けた。また、〔前向きに捉える〕ことで、ポジティブにプラス思考で状況を判断し、自ら行動することに繋がると考えられる。そのため、〔良いところを見つけて誉める〕→〔自ら行動する〕という関係も位置付けた。そして、以上のプロセスを「同僚や上司の知的障害者雇用に対する意識が変容し、その後の行動につながる過程」と定義してカテゴリー化し、《知的障害者雇用に対する意識の変容》と命名した。また、このカテゴリーは本研究の分析

テーマに直結すると考え、コアカテゴリーとした。

3. カテゴリー間の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、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。そこで、次にこれらのカテゴリー間の関係性を検討した。ただし、本研究では、概念の生成、概念同士の関係性の検討やカテゴリーの生成の際に時間的な流れに注目しながら分析を進めてきたため、《問題の認識と支援への期待》→《ジョブコーチによる支援や対応》→《行動の調整と環境の変化》→《知的障害者雇用に対する意識の変容》という全体のプロセスはすでに整理されている。したがって、これまでの分析結果を踏まえ、概念同士の関係性、カテゴリー間の関係性を結果図としてまとめた。結果図を図1に示す。

表2 概念リスト

概念名	定義	具体例	事例数
不安を抱く	障がい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	知的障がい者と聞いて、「ほんと、大丈夫かな？ どうしよう」と思った。(社員g)	3
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と思った。(社員c)	2
支援してほしい	ジョブコーチに対して、支援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、だれかにサポートしてもらいたいと思った。(社員d)	2
相談するのをためらう	ジョブコーチに支援を求めることに、抵抗を感じる	「ジョブコーチに相談したら」と言われるけど、自分で対応し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)	3
一人で抱え込む	不安や負担に感じていることをジョブコーチには相談せず、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、相談する前に悩んでしまった。(社員d)	3
声をかけて貰う	ジョブコーチ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	障がい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て貰った。(社員g)	3
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、ジョブコーチに話を聞いて貰うこと	ジョブコーチは、「そうなんです」って、どんなことでも親身に聞いてくれて、すぐに対処してくれた。(社員d)	3
指摘して貰う	ジョブコーチに課題点を指摘して貰うこと	ジョブコーチから知的障がい者の作業指導や対応に関する問題点について、指摘して貰った。(社員c)	2
助言して貰う	ジョブコーチに適切な対応について助言して貰うこと	障がい者の得意なところや苦手なところ、一人でできるようになるための教示や支援について助言して貰った。(社員c)	3
教えて貰う	ジョブコーチに障害に関する情報や支援方法について具体的に教えて貰うこと	ジョブコーチが気づいた点や気になったことについて、「ここはこうしたら」って具体的に教えて貰った。(社員a)	3
手伝って貰う	ジョブコーチ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	障がい者とのコミュニケーションの取り方や指示の出し方など、「こういうときにどうしたらいいの？」というようなスキルのなものも含めて、ジョブコーチに手伝って貰った。(社員b)	4

概念名	定義	具体例	事例数
話を聞いて貰えない	ジョブコーチに相談しても十分に話を聞いて貰えないこと	別件の知的障がい者の対応で、相談に乗ってもらいたいと言ったら、「担当外なので、そちらの支援機関に連絡しましょうか?」といった感じで、話に耳を傾けることなく、橋渡しだけしかしてくれなかった。(社員d)	1
否定される	自分の指導や対応について否定されること	ジョブコーチから、「配慮してください」とか「それは困ります」とか、そういう感じがちょっと多かったかなって思った。(社員d)	2
新たな視点や情報を得る	障がい者への指導や対応について新しい視点や情報を得ること	自分の中に偏見あって、それが支援ニーズというところと結びつかなかった。ジョブコーチに手伝って貰って、障がい者自身にしんどさがあったということがわかった。(社員a)	3
活用してみる	ジョブコーチから教えて貰った対応方法や具体的な支援方法を実際に活用してみること	ジョブコーチ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。一度に教えてもなかなか覚えられなかったので、ひとつ覚えたらまたひとつと、本人のペースに合わせて活用するようにした。また、障害特性を理解し、得意なことから指導するようにした。(社員c)	3
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	「困っているのは障がい者なんだ」と気づいたときに、いかに自分が主観的に考えていたことがわかった。(社員d)	3
状況が変わらない	指導や対応を改善しても、障がい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、イライラすることもあった。(社員d)	2
知的障害者の行動が変わる	障がい者の言動の変化に気づくこと	これまでできなかったことが、学んだように指導したことにより、正確にできるようになったこと。(社員b)	3
同僚や上司の対応が変わる	同僚や上司の言動の変化に気づくこと	できなかったことができるようになって、同僚や上司から、「できるようになったね」や「成長したね」と、直接声をかけてくれるようになった。(社員d)	3
職場が変わる	障がい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を同僚や上司に伝えることで、障がい者の特性がだんだんわかってきて、「がんばっているね」とか、「こん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b)	3
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	最初は、「大丈夫かな? どうしよう」と一人で不安であったけど、同僚や上司が関心をもって関わっ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a)	4
前向きに捉える	障がい者への指導や対応について、前向きに捉えること	ジョブコーチから支援を受けて、偏見に気づけたり、障がい者を前向きに捉えられるようになることは、職業指導する上で大事だなって改めて思った。(社員b)	3
自信が持てる	障がい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ひとつひとつ活用してみて、「ああ、こうしたらいいんだ」という見通しが持てたことで、自信がもてるようになった。(社員d)	4
さらなる支援を要求する	ジョブコーチにさらに支援してほしいという要求をすること	これからも手伝って貰いたいと思うし、特別な配慮が必要でない場合でも、自分達の指導や対応について気づいたところがあれば指摘していただきたい。(社員d)	3
良いところを見つけて誉める	障がい者の良いところを積極的に見つけて誉めること	ジョブコーチから学んだことを土台に、職業指導や対応の仕方について、気づいたことやうまくいったことを取り入れていきたいと思う。(社員c)	3
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	これまで障がい者を指導していて、何がいけなかったのか、どうすればよかったのか、そういうふうなことに時間を取って考えるようになった。(社員b)	4

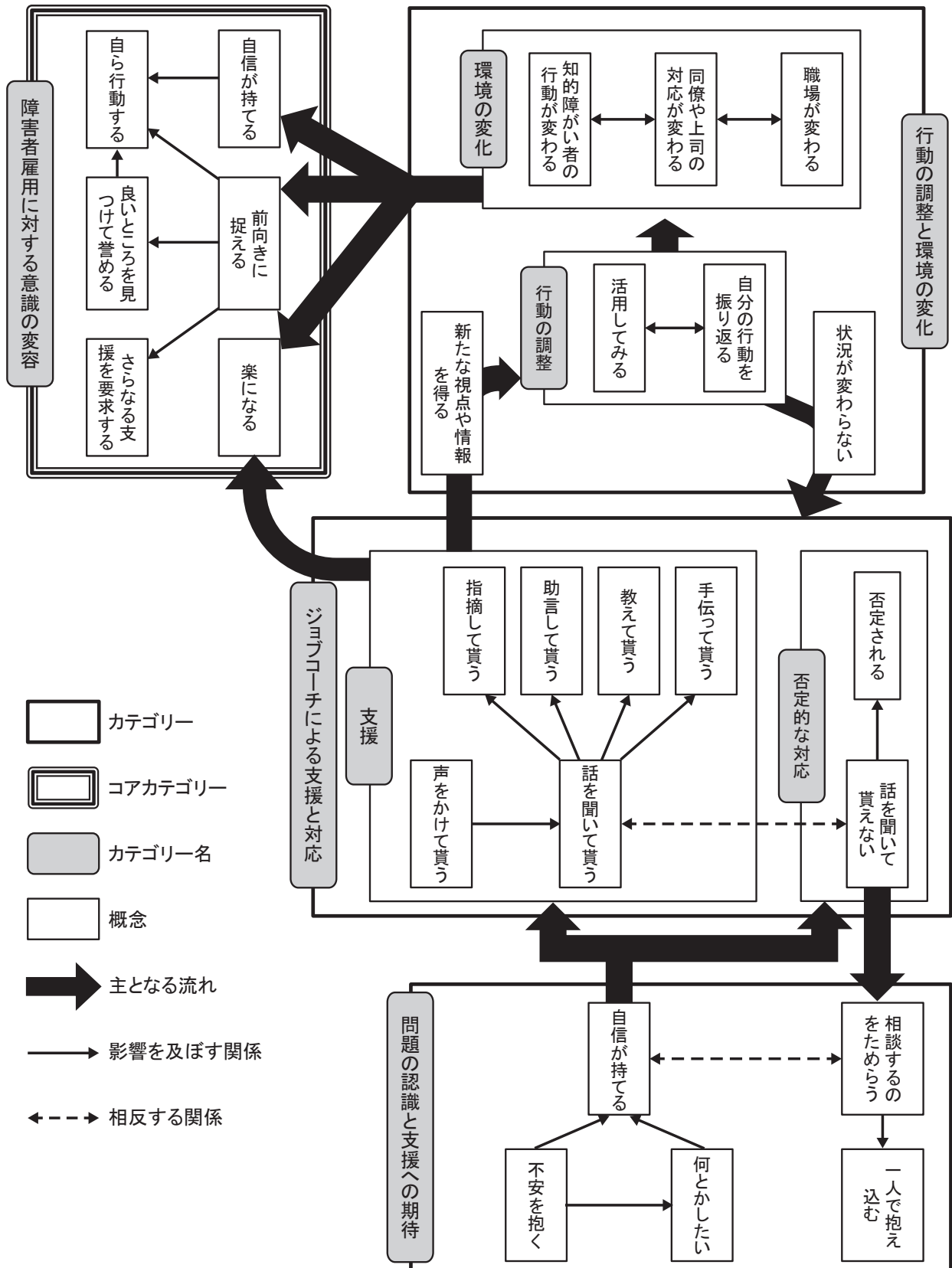


図1 ジョブコーチからの支援による同僚や上司の知的障害者雇用に関する認知の変容プロセス

IV. 総合考察

1. 同僚・上司の意識の変容プロセスについて

分析の結果、知的障がい者への指導や対応に関する問題を認識した同僚や上司がジョブコーチに相談し、『障がい者とのコミュニケーションの取り方や指示の出し方など、「こういうときにどうしたらいいのか?」というようなスキルのなものも含めて』、ジョブコーチから支援について学び、行動の調整を繰り返す中で問題が次第に改善し、最終的に知的障害者雇用に対する意識を変容させていく、というプロセスが示された。

しかし、一方で、ジョブコーチから否定的な対応を受けたがために、相談するのをためらい、結果として問題を一人で抱え込んでしまうというプロセスも示された。つまり、『話に耳を傾けることなく、橋渡しだけしかしなかった。』と『どんなことでも親身に聞いてくれて、すぐに対処してくれた。』という対照的な語りからわかるよう、ジョブコーチは同僚や上司の心情や立場を理解して話を聞くことができるか否かが、同僚や上司の知的障害者雇用に対する意識が前向きに変容するか否かの分岐点となる可能性が示唆される。

これまで見てきたように、ジョブコーチには、知的障がい者と職場との環境調整という間接的な役割を果たすことが求められており、同僚や上司に対して適切な支援ができるか否かが重要なスキルとなっている。しかし、同僚や上司の知的障害者雇用に対する意識を前向きに変容させるためには、不安や負担感を抱いている同僚や上司の身になって、どんなことでも積極的に話を聞く姿勢がもたれられる。

また、同僚や上司は、ジョブコーチから支援を受けることにより、偏見に気付き、良いところを見つけて誉めるストレングス視点で、行動の調整をはかり、その進歩を把握し、評価を繰り返していくと考えられた。つまり、同僚や上司は、ジョブコーチの助言をもとに、今まで環境になかった人的、物理的設定を配置することによって、知的障がい者の職場定着に変化をもたらしていると考えられた。三山(2011)は、自分を取り巻く状況に対する解釈を変容させるためには、自らの実践について検証的に振り返ることが重要であると指摘している。このことから、知的障害者雇用に対する同僚や上司の意識を前向きに変容させるためには、同僚や上司が、指導方法や対応の改善策を探りながら実際に試してみるなど、試行錯誤する機会を保障することが必要であるといえる。

これまでのように、ジョブコーチが同僚や上司に支援のモデルを見せたり、直接手助けすることは、同僚や上司の知的障害者雇用に対する不安や負担感を軽減するために有効だと考えられてきた。しかし、別の見方をすれば、同僚や上司が思考し、経験を積み重ねながら力を獲得する機会を奪っているともいえる。したがって、同僚や上司の知的障害者雇用に対する意識の変容という観点

からみれば、ジョブコーチには、同僚や上司の行動の生起を待った過不足ない支援が求められる。この点については、小川(2000)は、同僚や上司が障がい者の職場定着のための指導や支援を自発的に行う機会を奪わないように、ジョブコーチは黒子に徹する必要があると指摘している。

2. 今後の課題

本研究は、一般性や普遍性を重視する量的研究ではなく、個別性や具体性、多様性を重視する質的研究の方法のうち、プロセスを明らかにするのに適していると判断された M-GTA を用いて分析を行った。しかし、生成された各概念の具体例数に大きな差があるため、プロセスの妥当性については今後も継続的に検討することが必要である。

また、本研究では、常用労働者300人以下の一般企業を対象としたが、企業の特長や体制が変われば、ジョブコーチによる支援が同僚や上司に及ぼす影響が異なる可能性も十分に考えられる。したがって、今後は業種や企業規模の違いによる同僚や上司の意識の変容プロセスについても検討が必要であろう。

謝 辞

本研究にご理解とご協力を賜りました、A社の事業主及び従業員の皆様に心より感謝申し上げます。

文 献

- 朝日雅也(2010). 障害者雇用政策の課題—特集 権利条約を踏まえた障害者法・政策の課題. リハビリテーション研究, 142, 26-31.
- 出縄貴史(2013). 労働者と訓練生 雇用と福祉の問題を再考する. 職業リハビリテーション, 27(1), 69-77.
- 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.
- 松田光一郎(2016). 知的障害者の一般就労に関する研究—雇用の継続を目指した支援のあり方について—. 中部学院大学(平成27年度博士学位論文).
- 宮木秀雄・木船憲幸(2014). 特別支援教育コーディネーターからの支援による学級担任の特別支援教育に対する意識の変容プロセス. 特殊教育学研究, 52(1), 13-24.
- 三山 岳(2011). 保育者はいかにして相談員の意見を受けとめるのか—巡回相談における保育者の概念変容プロセス—. 教育心理学研究, 59, 231-243.
- 小川浩(2000). ジョブコーチとナチュラルサポート. 職業リハビリテーション, 13, 25-31.
- 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.