

原 著

# 障害者就労施設の支援者における自己開示グループワークの影響 —就労継続支援A型事業所での試み—

永野明子<sup>1)</sup>・三城大介

The effect of a group program for self-disclosure in supporters  
of an employment service for persons with disabilities.  
: An attempts in a continuous employment (Type A) service

Akiko NAGANO・Daisuke MISHIRO

本研究の目的は、自己の強みと弱みを同時に開示するグループワークプログラムが福祉就労支援者チームの中でどのように影響するかを明らかにすることである。対象は日本における福祉的就労の一形態である就労継続支援A型事業所の支援者である。このプログラムでは、1) 職場内での自己の業務について「下手だけれど楽しい」「下手だしイヤ」「上手だし楽しい」「できるけどイヤ」の4項目からなるワークシートを記入、2) それらのシートを全員がチームメンバーに開示、3) 各自の特性を活かして職場内のイベントを企画し発表するという構成であった。参加者はプログラム実施後に半構造化アンケートを記入した。アンケートの言語データについてGTA（グラウンデッド・セオリー・アプローチ）を用いた質的な分析を行った結果、プログラム実施による障害者就労支援業務への正および負の影響、それらを阻害する要因および促進する要因についてのモデルが明らかとなった。

キーワード：就労継続支援A型事業所、支援者、チームワーク、グループワーク、GTA

## 問題と目的

### 障害者就労支援現場における利益追求と個別支援の両立

現在、国および地方自治体が介入している障害者の就労支援については、身体障害者手帳や療育手帳および精神障害者保健福祉手帳（現在はみなし雇用）のいわゆる障害者手帳取得者を対象とし、一般企業への就職の門戸を広げている障害者雇用率制度がある。その一方、将来は一般就労を目標とするものの、現在においては福祉的なサポートを必要とする当事者の為の、福祉サービス事業としての就労継続支援A型およびB型が存在する。

これらの障害者就労支援施策の中でも、就労継続支援A型事業は、障害を持ちながら就労する利用者に対し個別支援計画に基づく一定の福祉的サービスの質を保ちつつ、同利用者へ労働基準法

が定める最低賃金を自らの事業の中から利益として捻出する必要がある、現場の支援者が福祉的対人支援と作業の効率化を同時に求められている。伊藤（2010）は、A型事業所の運営について、職員配置の少なさに言及しつつ、他の障害者福祉サービスと同様のサポートに加えマネジメントや営業的活動を行う必要があると述べ、内部努力で特別に営業部員を配置している事業所もある現状では、どこかにしわ寄せが発生していると考察している。

以上のような状況から、就労継続支援A型事業を実施する事業所では、現行の障害者就労サービス事業において必須とされる福祉サービスの個別支援計画を担当職員全体が理解し、各自の役割を果たす為の土台となる職員チーム内の関係性、つまり良好なチームワークを築く時間的ゆとりが十分にとれないのではないかと考えられる。

<sup>1)</sup> 九州ルーテル学院大学大学院人文学研究科

## 障害者就労支援者のチームワーク

では、そもそもチームワークとはどのように定義されるものであろうか。山口 (2008) によると、チームワークの要素とは、①チームとして達成すべき目標が存在すること、②メンバー同士は協力しあって課題や作業に取り組むとともにチームの目標達成の為に互いに依存しあう関係にあること、③各メンバーに果たすべき役割が割り振られていること、④チームのメンバーとそれ以外の人々との境界は明瞭であることの4点である。

更に、三沢 (2012) は、チームワーク力を、行動・態度・認知の3つの側面から概説し、その中でチーム内のメンバーが共有する知識や情報の理解について、チームが持つ対人交流記憶システムというモデルを使用し次のように述べている。

個々のメンバーは、得意分野、専門性、役割に応じて独自の知識を持っている。チーム内のあるメンバーが不得意でよく知らない事柄があっても、それを別のメンバーが熟知しておけば、補完することができる。こうしたチームとしての知の集積は、チーム活動で困難な問題に遭遇した場合に多方面からその解決策を考えようとする際に重要となる。

対人交流記憶システムとは、メンバーが知識を専門分化して保持しており、必要に応じて相互に知識を交換して活用するチーム内での情報の集積と処理の様式を表す。各メンバーの得手不得手や専門性に基づいて「誰が何を知っているのか」に関する共通認識をメンバーが持つことにより、最適なメンバーから情報を効率的に引き出して活用できる (三沢, 2012)

就労継続支援A型事業所の支援者チームにおいては、各自の得意と不得意を自覚した上で役割を分担し、相互に補完しながら、企業の利益追求と個別支援計画に則った福祉的支援を、限られた時間の中で行う必要があると言えよう。

今回の研究においては、就労継続支援A型事業所の支援者が自分の得意なことと不得意なことをワークシートに書き込み、グループ内で開示し、その記述内容を応用しながら、実際に職場で実行できるイベントの企画を行うというグループワー

クを試行した。なお、本研究の目的は、就労継続支援A型事業所の支援者チームの為に2時間程度で実施可能なプログラム開発を視野にいれ、自己開示を伴うグループワークが職場内でのチームワークにどのような影響を及ぼすかを検証することである。

## 方 法

### 倫理的配慮

本研究の実施に際しては、グループワークの前に参加者全員に対し、個人情報の保護、グループワークの途中でも退席ができること、ワーク時に記入した内容および発表した内容は個人の評価に反映されないこと、公表したくないことは記入なくても良いことなどを説明した結果、参加者すべてから署名入りの同意書が提出された。また、協力事業所長宛てに、個人情報保護の誓約書を提出し了承を得た。

### 対 象

今回はプログラム開発の予備調査である為、熊本県内の就労継続支援A型事業所のうち、1事業所の現場支援者12名を対象にグループワークを行った。参加者のうち男性4名 (33%) 女性8名 (67%)、年齢別にみると20代4名 (33%) 30代2名 (17%) 40代4名 (33%) 50代2名 (17%) であった。なお当該メンバーは職場で日常的に顔なじみであった。福祉経験年数および職場経験年数については表1、管理職責および対人援助資格の有無については表2に示す。

### 分析方法

今回の試みでは、今後、就労継続支援A型事業所の支援者のチームワーク構築の為にプログラム開発の為に予備調査として、半構造化質問紙の記述内容についてGTA (グラウンテッド・セオリー・アプローチ) を用いた質的分析を行った。GTAを分析方法として採用した理由は、2時間のグループワーク実施における参加者の認識の変化を捉えることを目的とする為である。自由記述式の半構造化アンケート用紙については、ワーク実施1週間後の回収とした。ワーク直後の回収としなかった理由は、自宅等の、同僚による視線の影響を受けない環境での記述を可能にすること、および自由記述半構造化質問紙という制限のある

表1 福祉経験年数および職場経験年数別人数

	1年未満	1年以上～3年未満	3年以上～5年未満	5年以上	計
福祉経験年数	4人	0人	3人	5人	12人
職場勤務年数	5人	0人	4人	3人	12人

※ 本研究での福祉経験年数とは、障害・高齢・児童等何らかの福祉施設での経験年数をさす。

※ 本研究での職場勤務年数とは、現在の職場での勤務年数をさす。

表2 管理職責および対人援助資格の有無

	管理職責	対人援助資格
あり	2人	4人
なし	10人	7人
不明	0人	1人
計	12人	12人

※ 本研究での管理職責とは、サービス管理責任者および管理者等をさす。

※ 本研究での対人援助資格については、幼稚園教諭、保育士、特別支援教諭免許、ヘルパー資格等であり、国家資格に限定されるものではない。

データ採取の中で、回収時間にゆとりをもたせることにより、なるべく詳細なデータを得る為である。通常GTA分析は、インタビューや観察データについて適用されることが多いが、戈木（2014）によると、手紙、メール、ブログ、日記、エッセイ、カルテなど、どのようなデータにも用いることができるとしている。もちろん、自由記述質問紙においては、理論的サンプリングを実施しにくいという点は否めない。分析法についての検討は、今後の課題でもある。なお、GTAにおいては理論的飽和を目指すことが原則になるが、今回は試行的な実践においてその効果と課題を抽出することを目的としたので、西條（2007）のいう目的関心相関的な飽和、つまり、今回の研究目的に照らし合わせた理論的飽和に達することを目標とした。

### グループワークの流れ

全体進行は筆者自らが参与観察を兼ねて行い、以下の手順で、個人ワーク（15分）グループワーク（3パート、合計1時間30分）を行った。参加者はくじ引きでA・Bの2グループに分かれ、同室内の違うテーブルを囲んで着席した。各テーブル上には茶菓を用意し、自由に飲食してよいことを伝えた。

（1）自己特性を覚知する為のシート記入：個人ワーク（15分）

A4判の個人ワーク用紙（図1 自己特性覚知シート）の4つの欄「下手だけど楽しい」「下手だしイヤ」「上手だし楽しい」「できるけどイヤ」に、職場で必要と思われる作業や動作、能力などの中から参加者自らが考えてそれぞれ3つ（3つ思いつかない場合は最低1つ）記入した。記入に際しては、筆者が事前に行った試行調査の結果、まったくの白紙では記入が困難な参加者がいた為、例として図2を提示した。なお「下手」や「上手」の基準は他人と比較するものではなく、参加者の自分自身の中で比較的上手なものや下手なものとして捉えているものを書くこと、また、この特性は後ほど行うグループワークで同僚と共有する為、人に知られたいくない内容は記入しなくてもよいこと、更に参加者全員の公平性を担保する為に些細なことでもよいので最低1つは記入して欲しい旨を伝えた。

（2）自己特性の分かち合い：グループワーク（30分）

個人ワークで記入した自己特性シートの項目を付箋に書き写した。その際には、後のグループワークでの会話促進の為、参加者の氏名も付箋に記入。記入した付箋はA3判の自己特性シェアシート（図3）の同様の項目に各自で貼り付けた。

（3）グループ全体の特性の把握：グループワーク（30分）

（2）で作成したシェアシートを参考にしながら、チームとしての特性をまとめる為にチーム全体の強みと弱みをA3判のチーム特性シート（図4）に箇条書きで書きだした。弱みを書き出す際には、その弱みをカバーする為の手立てを同時に考えるよう伝えた。グループ内で特に強い事柄があれば、星印をつけたり、マーカーを引くなど、目立つ工夫をするように伝えた。なお、このワークの最初には、グループワークの進行係・書記・発表者を各自の強みと弱みを考慮しながら決める

よう伝えた。

- (4) 職場で活用することを目標としたイベント  
立案：グループワーク (30分)

(3) までに話し合いを行った各チームの特性を反映させ、イベントの企画を話し合った。内容はイベント企画シート (図5) に記入した。より仕事上の現実味を増す為および話し合いの焦点がずれないように、イベントの目的と予算の項目は事前に事業所責任者と協議して決めてあった為、このパートでは、主にイベントの内容と役割を話し合った。

- (5) グループごとの発表 (各グループ3分程度)

すべての話し合いが終了したら、グループ毎に事前に決めた発表者により発表を行った。発表の際には、チームメンバーの強みと弱みに、どのように配慮して計画したかも含めるよう求めた。

グループワークの終了後、半構造化アンケート用紙を配布し、1週間後を期限として記入を依頼した。アンケートの回収に際しては、参加者自身が封筒に密封し、管理者に託してあった回収用エクスパックにて回収し、筆者に返送する方法を採用した。なお、半構造化アンケート用紙の質問項目は以下の通りである。

- ① グループワークの中で、自分の特性について「強み」と「弱み」の両面から自己分析することについて、どのように感じましたか？
- ② グループワークの中で、自分の「強み」と「弱み」を職場の同僚に伝えることについて、どのように感じましたか？
- ③ グループワークの中で、同僚の特性を「強み」と「弱み」の両面から理解することについてどのように感じましたか？
- ④ グループワークを体験して、職場内でのチームワーク向上の為に必要だと感じたことを教えてください。

## 結 果

- 1) ワークにおける自己と他者への気づき

本研究で参加者が自記した言語データから、次のような自己分析と他者理解への気づきがあったことが明らかになった。ワークを通しての自己分析については、強みと弱みの再確認、および、自己の強みと弱みについてあいまいに認識している

ことへの確認があり、一方、他者理解については、強みと弱みの発見および他者に対する理解不足の認識が進んでいた。

なお、筆者によるワークへの参与観察の結果から、自己理解については、先に強みに着目する参加者と、弱みを先に着目する参加者とに分かれることが明らかになった。これらは、記入の際に、弱み部分から書き始め、後に強み記入に移る参加者と、真っ先に強みを書き後に弱みで悩む人とが分かれている状態から読み取れた。

- 2) ワークでの集団力動に影響を及ぼしたもの

ワークでの集団力動に影響を及ぼしたものとして、参加者が感じていた困難、相互作用阻害要因、相互作用促進要因が挙げられた。参加者が感じた困難は、自己分析困難、他者理解困難、自己伝達困難であった。これらの困難は、自己肯定感の低さや、日頃の自己開示の低さ、ワーク時間の不足が原因となっており、反対に、安定した自己肯定感 (自己一致感) やメンバーの受容的雰囲気、十分な時間の確保、日常からの自己開示、およびワーク時の他部門職員からの意見が相互作用促進要因となることが明らかとなった。

- 3) ワークの相互作用における業務への正の影響

上記の通り、ワークにおける自己と他者への気づき、およびそれらの発現に影響を及ぼす相互作用の促進要因については、ワークを行ったことによるグループダイナミクスによる業務への正の影響としてあらわれた。

第一に参加者個人への影響である。これらは、参加者の組織内における役割の獲得、他者からの評価の受け入れ、自己を開示する力の獲得、自己の能力向上の4点である。

第二に、職場組織への影響として、スムーズな援助要請、相互のカバー体制の強化、業務計画力UPの3点となった。

これら第一、第二の影響から更に、利用者支援への影響について、職員個人の強みを活かした支援および職員組織が相互扶助集団のモデルとなることの2点について手がかりを得た参加者も存在した。

- 4) ワークの相互作用における業務への負の影響と対策

今回の研究においては、正の影響ばかりではな

自己特性覚知シート（仕事に関係する事柄から3項目考えて記入してください）

<p>☆下手だけど楽しい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<p>☆上手だし楽しい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<p>☆下手だしイヤ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<p>☆できるけどイヤ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>

図1 自己特性覚知シート

自己特性覚知シート（仕事に関係する事柄から3項目考えて記入してください） 例

<p>☆下手だけど楽しい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者と一緒にスポーツをすること</li> <li>• イラストを描くこと</li> <li>• 調理作業をすること</li> </ul>	<p>☆上手だし楽しい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• イベントの企画を考えること</li> <li>• 花壇の草花を育てること</li> <li>• 作業補助具の開発</li> </ul>
<p>☆下手だしイヤ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 車の運転</li> <li>• 数字が多い資料を読むこと</li> <li>• 手書きで日誌をつけること</li> </ul>	<p>☆できるけどイヤ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• パソコンで資料を作ること</li> <li>• 大勢の人の前で発表すること</li> <li>• 農作業</li> </ul>

図2 自己特性覚知シート（例）

自己特性シェアシート（自己覚知シートの項目を、ふせんに書き写して貼り付けてください）

☆下手だけど楽しい	☆上手だし楽しい
☆下手だしイヤ	☆できるけどイヤ

図3 自己特性シェアシート

チーム特性シート（シェアシートを基に話し合いを行い記入する）
○チーム名
●私達の強み
●私達の弱み
●弱みをカバーするための手立て

図4 チーム特性シェアシート



イベント企画シート チーム名（ ）			
●イベント名			
●イベントの目的			
●開催場所		●開催日時	
●参加対象者		●予算	
●イベントの内容			
●役割分担表（メンバーの特性を活かして任務を考えてください）			
役割	氏 名	役割	氏 名

図5 イベント企画シート

く負の影響も懸念されることが明らかになった。つまり、ワークでの開示が他人任せの状況をつくり、それによって組織のパフォーマンスが低下することが予測され得ると考える参加者が存在した。それらパフォーマンス低下に対しての対策として、他者の状況把握や自己の強みを活かした役割のさらなる自覚および自己の状況についての伝達、更には相互の交流が必要であるとの結果が同データ内から出ている。

以上の結果について、相互作用の概念は図6に、言語データは表3に示す。

### 考 察

今回の研究において、個人の強みと弱みを参加者全員が、記入式のシートを介して同時にグループに対して開示することにより、2時間程度の

ワーク時間であってもチームにおける対人交流記憶システム（三沢 2012）が構築され得るという結果となった。

これまで、自己提示や自己開示に関する知見は、社会心理学分野を中心に蓄積されているが、自分の強みの開示は自己提示として、自分の弱みの開示は自己開示として分類され研究されてきた経緯がある。もちろん、安藤（1986）の指摘するように、自己についての真実を語る、いわゆる自己開示と自分に対する他者の印象を操作しようとする自己提示を厳密に区別することは困難だと言えよう。今回の研究においても、自己特性、特に自分の弱みについては、心理的負荷が少ない内容のみを記入するように伝達しているので、厳密な意味での秘密の開示ではないことを言及しておきたい。

また、安藤（1986）は自己開示には6つの機能

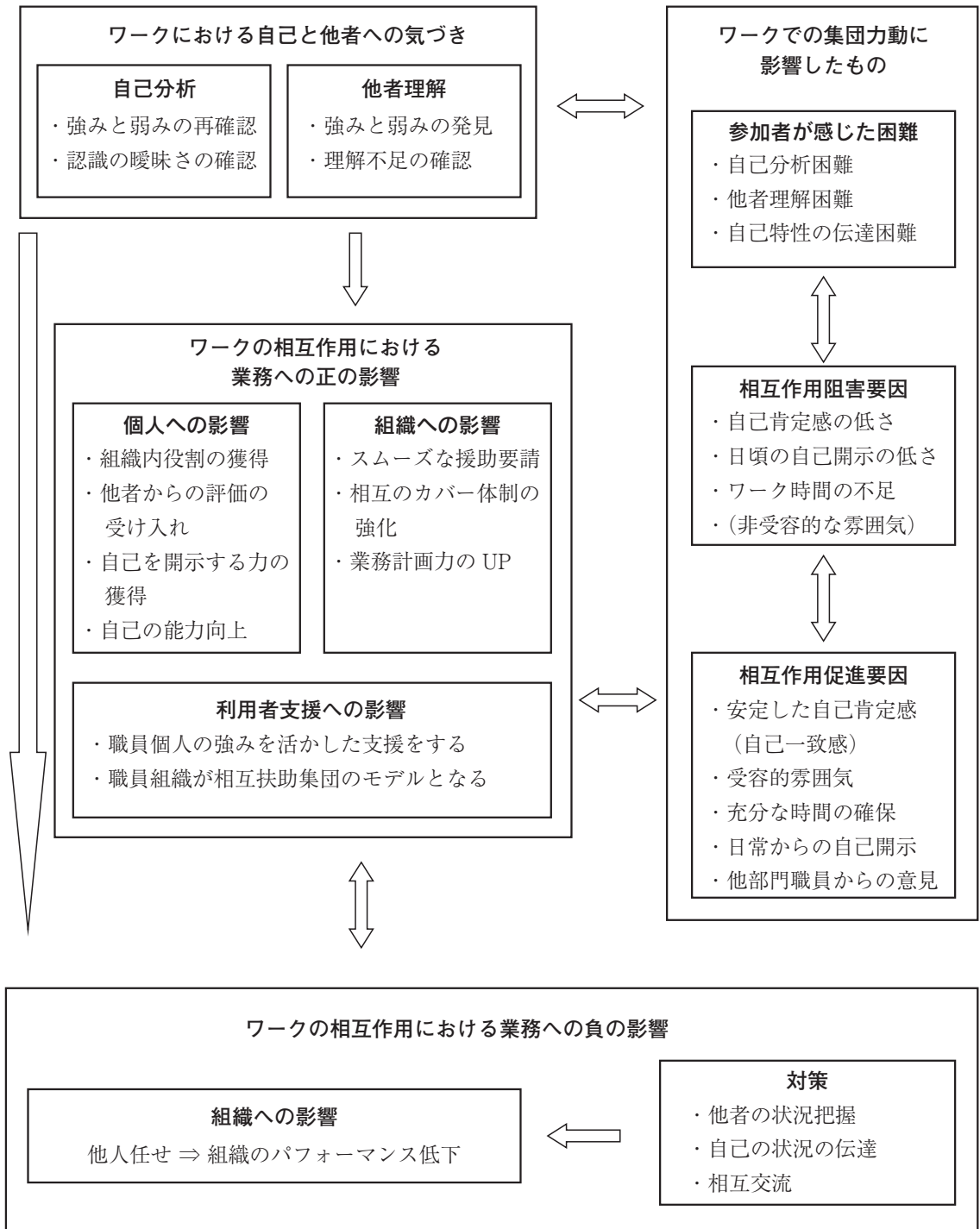


図6 ワークにおける参加者の自己および他者への気づきと集団力動に影響したものがもたらす、業務への正の影響と負の影響



表3 GTAにより明らかにされたカテゴリ・サブカテゴリ・ラベルおよび基となった言語データ

カテゴリ	サブカテゴリ	ラベル	言語データ
A…ワークにおける自己と他者への気づき	A 1：自己分析	A 11：強みと弱みの再確認	(自分の強みと弱み)を改めて見つめなおすことができた
		A 12：認識のあいまいさの確認	自分のことをわかっている様でわかっていなかった
			改めて考えてみると自分の特性をよくわかってなかった
	A 2：他者理解	A 21：強みと弱みの発見	同僚について、強みだろうなと思っていたことが弱みだったり、反対だったりして意外な発見ができた
			同僚に意外な弱みがあり驚いた
			同僚の意外な一面を知ることができた
			同僚を改めて知ることができた
			同僚の内面がわかってよかった
		A 22：理解不足の確認	同僚への周囲の評価と本人の感じていることは、必ずしも一致しない
			人それぞれものさしが違う
B…ワークでの集団力動に影響したもの	B 1：参加者が感じた困難	B 11：自己分析困難	自分の特性について分析できなかった 何も感じなかった
		B 12：他者理解困難	何も理解できなかった
		B 13：自己特性の伝達困難	自分の強みを他のメンバーに言えない
	B 2：相互作用阻害要因	B 21：自己肯定感の低さ	日頃から自分の弱みや欠点ばかり気になる
			他のメンバーから教えられても自分の強みについて自信が持てない
			弱みは多く出せるが強みは考えられない
		B 22：日ごろの自己開示のなさ	普段は自分の弱みを同僚に打ち明けられない性格
		B 22：ワーク時間の不足	(ワークの時間の中では)なかなか分析できなかった
			時間が足りず、うまく伝えることも理解することもできなかった
		B 23：(非受容的な雰囲気)	
	B 3：相互作用促進要因	B 31：安定した自己肯定感(自己一致感)	強みであっても、弱みであってもメンバーに伝えることは良かった
		B 32：受容的雰囲気	自分の弱みを話すとすぐに「私それできるから」という声が上がってきてよかった
			グループのメンバーがお互いを認め合っていた
			ワークチームが良い雰囲気だったため話しやすかった
		B 33：十分な時間の確保	ワークが終わって生活している中で理解が進んだ
			ワークの時間がもっとあると、より自分を知ることができた
		B 34：日常からの自己分析	わりと自分の得意不得意がわかっていた
		B 35：日常からの自己開示	普段から(自分の特性を)伝え、苦手なことを認めていたので恥ずかしいとは感じなかった

C ワークの相互作用における業務への正の影響		B36：他部門職員からの意見	いつもの同僚とは違うことを言ってもらえるので良かった
		B37：文字化の効果	文字にすることで自分を改めて見直すことができた
	C1：個人への影響	C11：組織における役割の獲得	グループで動くにあたって、自分のやるべきことを積極的に探そうとする気持ちが出てきた
		C12：他者からの評価の受け入れ	他人から見た自分の強みと弱みを知る良い機会だった
		C13：自己を開示する力の獲得	自分のことを知ってもらえて、今後の仕事に活かせる
		C14：自己の能力向上	弱いところの改善と、強いところのレベルアップにつながる
			自分の特性を知ることで自身の成長につなげていける
	C2：組織への影響	C21：スムーズな援助要請	自分の弱みを理解した上で、他の人に助けを求められるようになることが大切
			お互い、一人で頑張りすぎないこと
		C22：相互のカバー体制の強化	みんなで協力することにより、チームワークは円滑になる
			同僚の特性を理解することで、自分の強みをどこで活かせるか、弱みを誰にフォローしてもらえばいいかを考えることができた
			サポートするところとサポートされるところを理解することで、今後の仕事に役立つ
			弱い面、苦手な面をさらけ出せることで、より親密な人間関係が築け、職場のチームワーク向上につながる
			自分の強いところと弱いところを出し合い、強いところをチームの為に使い、弱いところを助けてもらうことでチームワークが向上する
			お互いをサポートする思いやりが大切
			お互いの弱みをカバーしあっていくことが大切
			自分の不得意なことを得意な人がカバーしていけば、チームワークの力で目的を達成できる
		C23：業務計画力のアップ	同僚の特性を知ることは、（仕事で）役割を割り振るときに役だつ
			お互いを認めることは、何かを計画する上で役に立つ
			組織の中でチームワークとコミュニケーションを高めるのに手取り早い方法
	C3：利用者支援への影響	C31：職員個人の強みを活かした支援をする	同僚の強みと弱みの両面を知ることで、今後の（利用者への）支援がやりやすくなる
			強い部分を利用者さんや組織の為に活かしていけると良い
		C32：職員組織が相互扶助集団のモデルとなる	利用者さんと関わる仕事だからこそ、私たちがお互いに認め合い、弱い部分をカバーしていくことが必要

のD 負の ワーク の相互 作用に おける 業務へ	D 1：組織への 影響	D11：同僚への過度の依存	つい人任せになってしまう フォローありきで取り組んでしまう
		D12：組織のパフォーマンス低下	組織の期待に応えられなくなる
	D 2：防止の為 の対策	D21：他者の状況把握	相手の状況を常に把握しておく
		D22：自己の状況伝達	(特性の開示においては) 特に年下から上の者へ言える雰囲気が必要 自分の状況を伝えておくことが必要
			オープンに特性を伝えあえる関係性が大切
		D23：相互交流	スタッフ同士、仕事に対する考え方や感じたことを話す時間が大切
			多方面からのコミュニケーションが必要

があるとした。①感情表出（カタルシス）、②自己明確化、③社会的妥当化（自己開示による相手からのフィードバックを受けて社会的な自己概念を安定させること）、④報酬機能（自己開示の相手が、同じ程度の深さの自己開示を送り手に返す現象）、⑤社会的コントロール（自己開示を介して他者の行動をコントロールすること）、⑥親密度・プライバシーの調整、である。今回のワークにおいては、これら6つの側面が相互的に関係し合い、参加者の認識が変容したと考えられる。

1) 自己および他者への気づきについては、グループ内での発表を前提とし筆記することによって自己明確化が促進したものと思われる。しかし、気づきの方向性や深度については人それぞれであり、自己の強みについて日頃から分析が進んでいた人は、ワークによる開示等への抵抗感が低かった。反対に日頃から自己に自信が持ていなかった参加者は、ワークにおいて他者から強みを教えてもらったとしても、その強みを記入することについて抵抗感を感じていた。また、自己理解については文字化の効果を挙げた参加者も見られた。また、ワーク中ではなく、アンケート締め切りである1週間後までの期間において、時間をかけ気づきを得た参加者も存在した。これは、ワーク後に内省やメンバーとの語らいが進み、参加者の認識が再構築されてきたことを意味している。

他者への視点については、報酬機能（返報性）が働き、各人の自己開示が促進されたことにより、他者について今まで認識していなかった意外な事実の発見につながったと思われる。更に強み、弱

みについて周囲と本人の認識のズレが生じていることや、人それぞれ評価の基準が違うことなどへの気づきも見られた。自己と他者の特性について新しい発見があれば職務への取り組みも変化すると予測されるが、それは、ワークの相互作用における業務への正の影響として顕在化していると思われる。しかし、これらの気づきについては、日頃の自己分析や自己開示の程度、自己肯定感の高低、他メンバーの受容的雰囲気等により容易に変動することが考えられる。今後、アイスブレイク等を工夫し、どのようにグループ内の雰囲気を受容的にするかを更に考察する必要がある。

2) ワークでの集団力動に影響を及ぼしたものについて考察すると、個々の参加者の自己分析および自己開示への抵抗感についての高低が存在することが明らかになった。これは、ヤマアラシのジレンマ、つまり他者への親密を求める欲求と自分の範囲を守ろうとする意識のバランスが影響するのではないだろうかと推測される。ジュラード(1971)の主張によれば自己開示と精神的健康には関係性があるとされ、その後の臨床心理学的な分野での実証的な研究を推し進めてきた。医療・福祉など対人援助職のバーンアウトが懸念されている現状を考えれば、今後、予防的な側面として自己開示が上手く行えない支援者に対してどのようにフォローを行うか考える必要もあるといえよう。また、言語データの中で特筆されるべきものとして【(自己開示については) 年下から上の者へ言える雰囲気が必要】という職場ならではの上下関係に依拠するものがあった。年齢上位者ある

いは役職上位者と下位者との弱み開示を含めたコミュニケーションについての知見を遡ると、対人援助職として長い歴史を持つ教育現場から、いくつかの提言がなされている。野口ら（2012）は、有能他者である先輩職員が失敗経験開示を行うことで初任者のストレスを軽減し、同僚性を築くことを通して初任者からの自己開示も行える環境作りが学校現場に求められていると述べたあと、うつ病などの精神疾患を理由に休職・退職が増加する昨今の学校現場における問題は「失敗が開示できない環境であること」であると論述する。また、大竹（2008）は教師間のチームワークが崩れてきた理由を「多忙さ」「人事考課の問題」「世代による価値観の違い」から論じつつ、弱音を吐けば自分の評価が下がると感じさせる閉鎖的な職員室の雰囲気がお互いのコミュニケーションを阻害していると述べ、実践経験値として、弱み開示の必要性を現場が認識しつつあることも報告されている。これらを踏まえて、障害福祉対人援助職の職場においても、自己開示への抵抗感を低くする方策の一つとして、今回のような自己特性開示のワークが有効であるのではないだろうか。また、促進要因の中で明示された、日常とは違うメンバーからの意見については、くじ引きというグループ分け方法を採用したことにより、日頃とは違う視点からのフィードバックが受けられ、参加者の自己および他者理解の助けになったと思われる。なお、ワーク時間の長短についても影響があるという結果が出ているが、多忙な就労支援の現場を考慮すると、やみくもに長くすれば良いというものではない。同僚同士のグループワークとしてどのような内容のものをどの程度の時間をかけて実施するかについては、今後詳細に検討する必要がある。また、自己肯定感の高低については、自己開示への抵抗感で論じられた精神的健康との関連が考えられる。自己肯定感が低いことがあらかじめ予測される参加者について、ワークを実施するか否か、また実施するとしたらどのような内容が適切かについても今後の検討が待たれる。

3) ワークの相互作用における業務への正の影響は、今回の研究において比較的多くデータが採取できた部分である。個人に対しては、積極的な役割獲得、他者評価の受け入れ、開示する力への

正の影響、自己の能力のアップ等がみられた。これは、職員全員が、同時に強みと弱みの自己分析、自己開示を行った上で各自の強みを活かしたイベント計画案の作成および発表を行なうことにより、グループダイナミクスが促進され、職場組織内において自己のポジション獲得の見当がつきやすくなったことが推測される。これらは相互作用促進要因にみられるように、積極的に他者評価を受け入れる土台としてチームの受容的な雰囲気も影響しているものと思われ、それに呼応するように自己を開示する能力も高くなり、それが自己肯定感のアップにつながっていると考えられる。更に、組織への影響として、自己の職務において危機が発生した際に、速やかに援助を要請できる能力とそれを組織として受容するカバー体制への心構えが構築されている。危機における早期対応については組織のリスクマネジメントの観点から必須であるが、これらの心構えは、福祉や医療現場などで導入が推奨されているヒヤリハット報告書や事故報告書等の危機防止および対応システムをスムーズに遂行する組織風土の土台となり得ることが推測される。更に、各自の強みと弱みが顕在化すれば、福祉および収益事業における業務計画および人事がスムーズに遂行され得ると参加者が感じていたことがうかがえる。問題と目的の項でも述べたが、時間的にタイトな就労継続支援A型事業所においては、時間短縮への期待は大きいと思われる。

以上のような個人と組織の変化を受け、職員の利用者支援への取り組みについての意識も変化した。これらは職員自身が職務としての福祉支援の中で自己の強みを活かそうとする視点および障害者就労支援組織としての職員チームが、相互を信頼し仕事を遂行するモデルとして当事者に接する心がまえの芽生えであるといえよう。

4) ワークの相互作用における業務への負の影響と対策においては、今回のワークでの問題点が浮き彫りにされている。つまり、これらの強みと弱みの自己開示は、相互扶助を通り越し、人まかせの状況を作ってしまうのではないかという懸念である。これらの懸念が現実となれば業務における福祉支援の質および収益事業でのパフォーマンスは低下するであろう。これらへの対策として、



参加者内から挙がった言語データは、日頃からの他者状況への配慮と自己の状況を伝達すること、および相互交流の重要性であった。このように、強みと弱みの同時開示は両刃の剣となりうる可能性があり、集団内の力動への配慮を行いながら実行していく必要があることが示唆された。

以上を総合して鑑みると、実施時に配慮する点はあるものの、今回の研究は、自己の強みと弱みを可視化し集団内で共通認識として捉えることで、山口（2008）の定義するチームワークを向上させ、三沢（2012）が提唱した対人交流システムモデルを構築させる一定の効果があったのではないかと考察する。

### 研究の限界と今後の課題

今回は、企業の収益性と福祉的支援の両立を迫られている就労継続支援A型事業所の支援者のチームワーク向上を目的とした2時間程度のグループワーク開発の為の予備調査として研究を行った。組み立てられたグループワークは、“強みと弱み両面からの自己分析”および、それら分析された自己の“チームメンバーへの開示”に焦点を当てられていたことが特徴である。

本論で取り上げたのは1事業所の事例であるので、一般化するには更に多くの事業所の例を取り上げる必要がある。また、今回の調査ではグループワーク実施1週間後を締め切りとした半構造化アンケートの分析のみであるので、効果の持続性については今後更に検証が必要である。分析の基礎となる言語データについては、研修時間の確保が難しい就労継続支援A型事業所スタッフへの調査ということで、時間拘束が長いインタビュー形式ではなく、自記式半構造化アンケート用紙にてデータの収集を行った。故に理論的サンプリングが困難になったが、この点については、今後の更なる研究方法の模索が必要であろう。なお、個人のワークシート記入例が参加者の開示内容に影響することも大いに考えられるので、今後はどのように例示すると最適なデータが得られるかも検討すべきである。

また、その結果を分析すると、強みおよび弱みの自己覚知に関しては、個人によってそのスピードが異なっていた。また、ワーク前から自己分析

や周囲への開示が進んでいた参加者も存在し、スタートラインも違うことが明らかになった。更に、ワークの後、日常生活の中でゆっくりと自己覚知が進んだという意見もあった。今後は、グループワークの時間設定の再考や、数回に分けた研修システム、さらに参加者の認知特性に合わせたプログラム変更等が必要かどうか検討する必要がある。

また、今回の研究では、強みと弱みの相補性については、自己分析や職場内での理解が進んだと思われるが、ワークシートで提示した「下手だけど楽しい」「できるけどイヤ」項目についての分析が進まなかった。要因としては、半構造化アンケート用紙の質問項目を、参加者の負担を考慮して4問に限定した為かと思われる。他者理解の結果に出ているように、強みと弱みの評価について本人と周囲の認識が食い違う現象は、職場同僚がお互いの「下手だけど楽しい」「できるけどイヤ」が理解できていないことに由来するものと推測できる。今後、「下手だけど楽しい」「できるけどイヤ」に対して、グループがどのように対応していけば、相補性が高まるのかという質問項目を設定し、より詳細に分析する必要があると思われる。

更にグループ内で共有した強みと弱みがメンバー間で等質になる場合、つまり似たような特性を持つ人が集まってグループを形成する例と、強みと弱みが異質になる場合、つまり特性の違う人が寄り集まる例が予測され、これらの違いで力動が変容する可能性もある。この点について飛田（2014）は、異質性の高い集団がより優れたパフォーマンスを発揮する可能性が高いことを示し、相互の異質性について成員が共有し、これらの異質性を前提とした相互依存的关系が形成されるかどうかが集団による問題解決パフォーマンスに大きな影響を与えると報告している。今後は障害者就労支援の現場においても、支援者集団内の等質性と異質性に配慮したグループワークを模索することが課題の一つである。

なお今回の研究では分析し得なかった変数として「イヤだけど、やらなければならない」というものが存在する。例えば日々の上司命令やスタッフ欠員をはじめ、混迷を増す経済状況や変化の激しい福祉行政施策に対応した業務内容の変更等、現代の障害者就労支援の現場では不可避な事態が

常に起こり得る。本研究でのシート構成および半構造化質問項目内容においては、この点について検討の余地があった。今後、プログラム作成および分析方法改良の際の重要な視点となろう。

### おわりに

平成25年6月、障害者権利条約の批准に向けた法整備の一つとして「障害者の雇用の促進等に関する法律」が改正され、平成28年4月1日に施行されることが決定している。今後益々障害者の雇用が促進されると思われる。また、法定雇用率が高くなれば、福祉支援施設のみならず一般企業においても、様々なバックグラウンドを持つ人が協働しながら利益をあげる必要性が出てくることは避けられない。このような多様性が求められる職場において、障害のあるなしにかかわらず、各自の強みと弱みを相互に理解し、それをパズルのように組み合わせて仕事を遂行する姿勢を、最初に支援者が示すことの重要性は今後更に考慮される必要があるだろう。もちろん、援助関係における支援者の自己開示に際しては一定の秩序が必要だが、少なくとも職場内の支援者間においては、お互いの強みと弱みを組み合わせて、チームとして仕事を成し遂げていく相補性が必要であると思われる。

本研究を踏まえ、福祉就労支援者が安心して限られた時間内に適切に自己開示を行える研修システムの開発および、それらの有効性の検証および社会福祉的意義についての議論を今後も進めていく必要があるといえよう。

### 謝辞

本研究にあたり、ご協力いただきました障害者就労継続支援A型事業所の管理者はじめ、ご多忙の中、グループワークに参加していただいたスタッフの皆様方に心から感謝いたします。

### 引用文献

- 安藤清志 (1986)「対人関係における自己開示の機能」『東京女子大学紀要論集』36 (2) 167-199
- 飛田 操 (2014)「成員の間の等質性・異質性と集団による問題解決パフォーマンス」『実験

- 社会心理学研究』54 (1) 55-67
- 伊藤修毅 (2010)「A市における就労継続支援事業 (A) 型の現状と課題」『立命館産業社会論集』46 (2) 109-122
- Jourard, S.M. (1971) The transparent self. Rrv. ed. New York: Van Nostrand Reinhold (= 岡堂哲雄訳 (1974)『透明なる自己』誠信書房)
- 三沢 良 (2012)「チームワーク力とは (特集子どもの個を生かすチームワーク)」『教育と医学』慶応義塾大学出版会 60 (8) 657-663
- 野口恭平・橘川真彦 (2012)「先輩教員の失敗経験開示が初任者のストレス変化に及ぼす影響」『宇都宮大学教育学部 教育実践総合センター紀要』35 33-40
- 大竹直子 (2008)「教師の自己成長を促すチームワークづくり 土台は弱音を吐ける人間関係」『教育と医学』慶応義塾大学出版会 56 (2) 176-183
- 戈木クレイグ・ヒル・滋子 編 (2014)『グラウンテッド・アプローチ 分析ワークブック 第2版』日本看護協会出版会 121
- 西條剛央 (2007)『ライブ講義・質的研究とは何か SCQRM ベーシック編 研究の着想からデータ収集、分析、モデル構築まで』新曜社 223-235
- 植田麻祐子・坂本圭・平田智子 (2008)「医療福祉施設における労働者の職務意識と人事労務管理に関する一考察」『川崎医療福祉学誌会』18 (1) 169-176
- 山口裕幸 (2008)「医療と看護を支えるチームワーク」『教育と医学』慶応義塾大学出版会 56 (2) 185-191
- 厚生労働省. 障害者の雇用を促進する施策  
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisa02/pdf/16.pdf> (2015年5月15日閲覧)

(2015. 1. 20受稿, 2015. 2. 20受理)



# The effect of group program for self-disclosure in supporters of an employment service for persons with disabilities. : An attempts in a continuous employment (Type A) service

Akiko NAGANO・Daisuke MISHIRO

This research was conducted to elucidate how supporter in an employment service were affected by a group work in which they disclosed their own strength and weakness to each other.

The subjects were supporter staffs in a continuous employment (Type A) service, a form of welfare employment service in Japan. This program of this group work is composed of three activities: 1) writing things at which the subject is “unskilled but pleased”, “unskilled and displeased”, “skilled and pleased”, and “skilled but displeased” regarding his/her own work and service into the worksheet, 2) disclosing things the subject writes into the worksheet to all members in group, 3) planning some events which utilize characters of all the members in group and presenting them. After the program, a semi-structured questionnaire was filled out by the subjects and then data in the questionnaires were qualitatively analyzed using GTA. The result of the analysis clarified what the factors that promote and hinder the interaction between the subjects in the program are and what a conceptual model in which the interaction in the program positively and negatively affects their own work and service in future is like.

**Key words:** continuous employment-Type A service, Supporter, Teamwork, Group Program, GTA