

同志社大学
2021 年度卒業論文
障害を持った方にとっての「働く」とダイバーセント・ワーク

社会学部社会学科
学籍番号：1109181049
氏名：中濱百花
指導教員：立木茂雄
(本文の総文字数： 文字)

要旨

論題：障害を持った方にとっての「働く」とディーセント・ワーク

学籍番号：1109181049

氏名：中濱百花

概要

本研究は、一般の方よりも働くことが難しい障害を持った方にとって、「働く」の意義とは何か。そして障害者の方の「働く」をディーセント・ワーク（働き甲斐のある人間らしい仕事）にするにはどのような施策や要素が必要であるのか。という議題について言及したものである。尾高（1995）が述べた職業の意義である「個性の発揮」「役割の実現」「生計の維持」という3つの要素と、ギデンズ（2009）が述べたコミュニティの増加による「公的な精神」の発達という2つの観点を軸とし研究を進めることとした。調査では、就労継続支援B型の事業所であるカフェに通い会話ログを収集したことに加え、先述した枠組みから質問項目を作ったインタビュー調査を実施した。結果として、障害を持った方にとって「働く」ことは、仕事のやり甲斐やコミュニティ形成を通じて人生の豊かさを創出するなど、賃金を稼ぐこと以上の役割がある事が確認できた。

キーワード：職業の三要素 公的な精神 ディーセント・ワーク

目次

1. はじめに.....	1
2. 先行研究.....	1
2-1. 障害学について.....	2
2-2. 労働と職業社会学について.....	2
① 労働の定義.....	2
② 職業の定義.....	3
2-3. 社会分化論（ジンメル）.....	5
① 社会学の認識.....	5
② 集団的責任と社会圏.....	6
③ 集団の拡大と個性の発達.....	6
④ 多様な社会圏への所属と個性の発達.....	7
⑤ 社会圏の公点と「公的な精神」.....	7
⑥ ジンメルまとめ.....	8
2-4. ディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）の実現（下田）.....	7
① 下田（2018）の研究 - 「ディーセント・ワーク」とは-.....	9
② 「ディーセント・ワークの実現」における研究の意義と方法.....	9
③ 「ディーセント・ワーク」という観点から見た B 型福祉作業所における課題点.....	10
2-5. 先行研究から.....	11
3. 調査方法.....	12
4-1. 調査対象.....	12
4-2. 調査手法.....	12
4. 分析.....	13
4-1. 会話ログ分析.....	13
4-2. インタビュー分析.....	27
5. 結論.....	40

1. はじめに

近年、新型コロナウイルスの影響で新卒就職率の低下や労働者の解雇増加が問題視されている。人口減少により労働者不足が懸念される中、離職率は減ること無く、またフリーターが増加しているなど「雇用」における課題は様々である。新型コロナウイルスの感染拡大で雇用への影響が広がる中、企業などを解雇された障害者は今年9月までの半年間でおおよそ1200人に上り、去年の同じ時期に比べておおよそ40%増えたことが厚生労働省の調べにより明らかとなっている。またこのうち知的障害者は432人で去年より80%増加していると言う現実がある。これからもわかるように健常者に比べ、障害者の方々が働きにくい現状がある。「障害者雇用」における課題は深刻化しており、今後更に注力し解決すべき課題になると考える。

また、障害者問題に着目した背景の1つに知的障害を持った双子にあたる弟の存在がある。私の弟は重度の自閉症であり、自由にコミュニケーションをとることができない。21歳にしてデイサービスで支援を受けながら単純作業中心の仕事をしている。それと比べ、私は大学進学という道を選び、就職活動を行った。就職活動を行っていた際はこれからのキャリアや自分はどんなことにやりがいを感じるのか、将来やってみたいことは何なのか、などを突き詰めて考えた。そして自分にとってやりがいを感じるであろうと考えた職業に就職することになった。その中で私の弟は知的障害を持っているという理由で進学することはなく正社員になることもなかった。そして1日数百円という報酬の中で作業を行っている。知的障害を持っている弟は仕事の選びの幅が少なかった。単純作業、ほとんどもらっていない給料、そしてヘルパーの方と共に行っている為サポートして下さる方々の人件費のほうが高くつくという状況の中でも私の弟は一日中家にいるのではなく外で働いている。なぜ弟に「外に出て働いてもらおう」と思ったのか、母に聞いたところ、「ずっと同じ場所で家族とだけ過ごして生活するよりも、色んな人と関わらせてあげたいし、色んな経験をさせてあげたいから」と言っていた。私はこれを聞き「働く」ということはお金を稼ぐこと以上の意味や価値があると感じた。このような弟の現状や家族の声から障害者が「働く」ということの意味に興味を持った。そのような中で私は障害者の問題とは個人の身体的な課題ではなく、社会や環境の課題であるという捉え方を知った。これらの状況や、社会学的な観点からみた障害者問題の捉え方を踏まえ、私は障害者の身の回りに起こっている現状や、働く上で困難に感じていることは、障害者個人の問題にとどまらず、所属する環境によって変化し、また周りの人々のアプローチによって解決出来るのではないかと考えるようになった。健常者の方より働くことが難しい障害者の方々にとって、「働く」ということはどのような意味があるのか。障害者にとって「仕事」とはいかなる姿、存在であるべきか。社会学的な観点から述べ現地調査などを踏まえ考察する。

本研究では、まず「障害」「労働」「職業」というキーワードの定義やあり方、どのような研究がなされてきたのかについて確認する。続いて「3. 先行研究」ではジンメル(1970)が論じた社会分化論を元に働くことの意味や社会における相互作用について論じ、また下田(2018)の研究から、障害者のディーセント・ワーク(働きがいのある人間らしい暮らし)

について述べる。続いて、4章では就労継続支援B型の事業所ご協力の元、会話ログとインタビュー調査にて障害を持つ方にとっての「働く」の意義やディーセント・ワークに近づける為の要素について考察する。そして結論を述べる。

2. 先行研究

2-1. 障害学について

本項では、障害者雇用について研究するにあたり、先述した「障害学」の研究の社会学的アプローチを確認する。マイケルオリバー（2006）は「障害の定義」の重要性を以下のように述べている。1.障害者の扱いは、日常的な相互作用の中だけではなく、悲劇の犠牲者たちにその埋め合わせをしようとする社会政策にも反映される為。2. 貧困層の身元を確認し、分類する必要があったという歴史に関わる働く事ができないと定義される人々に対して正当な社会的地位を与える為。3. 「マイノリティ集団の政治」とは何かという問い障害についての優勢な定義が個人と集団のアイデンティティに問題を起こしている為。障害者は、差別的な言葉を否定し、集団意識と集団アイデンティティを育んでいる。4.国家予算の中から障害者に対するサービスをさらに拡充させようとする意識が高まったから。障害とは2つに分類することができる。この4つの観点から、障害を定義付けること非常に大切なのである。

まず、障害の定義の1つは手足の一部、または全部の欠損や身体の組織、機能の欠陥など、障害は【個人の問題だ】という捉え方がある。この考え方はインペアメントと呼ばれており、1970-1980年代にWHOと国税調査が障害者の調査に用いた枠組みである。病气、障害、ハンディーキャップという医学的な分類に近い事実に着目し、環境よりも個人に改善を施すべきという考えを重要視している。障害の幅広い側面を考慮に入れることのない、部分的、限定的な障害の定義である。

2つ目は、障害の問題は身体的な課題ではなく、彼らを社会活動の主流から排除する現在の【社会組織によって生じる不利益】だという考え方である。この考え方をディスアビリティと言い、医学的に障害にアプローチするよりこの言葉を強調する事が重要だとされている。WHOの障害は社会的な原因から生じるものではないという障害感、障害者に抑圧的な帰結をもたらす可能性もあるのだ。

これらの定義を、私が過去に感じた障害をもつ弟の身に起こった生活の不便性や職業選択の納得性ややり甲斐の課題と照らし合わせて考える。災害時に避難をする事を躊躇してしまう現実や、障害者のやり甲斐を考慮した働き方の実現は、社会組織や周りの環境の変化や改善によって解決することが出来る可能性があると考えます。

2-2. 労働と職業社会学について

①労働の定義

障害者雇用をテーマとして扱うにあたり、労働と職業社会学について社会学的な観点からの定義や見解を述べる。

まずはギデンズの社会学理論の視点から「労働」について論じる。ギデンズ曰く、労働は自分の生活のなかで他のどの活動類型よりも大きな比重を占めており、また近代社会では職につく事は、自尊心を維持する為に重要であるとされている。また、たとえ労働条件があまり快適でなく、課業が退屈な場合でさえ、労働は人々の心理的特性や毎日の活動のサイクルを構成する重要な要素になりやすいのである。これらの事から、我々にとって労働は単にお金を稼ぐ手段ではなく仕事以上のものになっているということが分かる。そして労働の社会的意義について、次の6つの要素を挙げている。

(1) 金銭：賃金や給与は、ほとんどの人が欲求を満たす為に依存する主要な資源である。
(2) 活動水準：技能や資格を訓練し、取得する為の基盤となる。
(3) 多様性：家事と異なる事柄に従事する事で生活の満足度を上げる。
(4) 時間構造：労働していない人は、時間に対して無感動になる。
(5) 社会的接触：仕事の間から離れると、友人や知人となり得る人達の範囲は縮小する。
(6) パーソナルアイデンティティ：安定した社会的アイデンティティ意識をもたらす。

この6つの要素から見ても、労働というものは金銭や家族を養う為のものだけでなく、社会的な接触や社会的なアイデンティティを構築する為にも必要であるということが分かる。

②職業の定義

【職業の三要素】

本項では、尾高の職業社会学の観点から、「職業」の意義、要素について論じる。尾高(1941)は、職業は「個性の発揮」「役割の実現」「生計の維持」の三面からなる人間の継続的な活動であると述べている。「個性の発揮」は職業の個人的側面であり、“職業におけるその人らしさ”とも言い換えることができる。「役割の実現」は職業の社会的側面である。役割あるいは分担が遂行されることによつてのみ人間の社会生活は可能になる。「生計の維持」は職業の経済的側であり、人々は生活を営み、養っていく為にも職は必要であるということだ。

個性の発揮について桐原(2020)はこう述べている。また個性を構成する要素として「職業適性」「学力・技術」「性格」「趣味嗜好」「価値観」「態度」などがあげられる。また個性の発揮には「動機づけ」が必要とされている。仕事の成果＝能力(個性)×動機づけ表すことができるといえる。つまり仕事を処理するために必要とされる能力を十分有している人であっても、仕事への動機づけが低い人の場合には仕事の成果は上がらない。逆に仕事に必要な能力はそれほど高くなくても、仕事への動機づけが高い人の場合には、仕事が積極的に遂行され成果も上がることが予想できる。各個人はそれぞれ己の

みにあり、他の何人にも見られないあるものを持っているのだ。これは、ギデنزの労働にはパーソナルアイデンティティを形成するという要素もあるという社会学理論にも通ずると考える。

この三要素はそれぞれが独立しているものではなく、相応関係になっており互いに影響しあっている。たとえば公務員に要求される能力の度合いと、公務員の与えられる報酬の度合いとのあいだには、ある一貫した相応関係の存在が予想される。(尾高 1995・41) つまり、職業は単に生計維持の手段にとどまらず、「個性の発揮」と「役割の実現」の二つの結果として「生計の維持」が生まれており、互いに切り離しがたく関連している。

前述した通り、生計（報酬）は個性（能力）と寄与（役割）によって決定される。しかし、「能力に応じて働く」ことはできたとしても、必ずしも「働きに応じて与えられる」関係がすべての場合に成立するわけではない。これらを平等に成立させることは理想形態であるが、現在形態ではこのうちの一つの要素が優勢であるなど、このことの完全な実現は難しいと尾崎は述べている（尾高 1995・42-43）。

また、職業という言葉は右の Berufung、vocation、profession、等にあたる「職」と、Beschäftigung、occupation、business 等にあたる「業」とからなる二重構造となっている。「職」と「業」とからなる二重構造を有し、個性の発揮、役割の実現、そして生計の維持という三要素からなっているのである。(尾高 1995・46-47)

【職業研究の三つの知見】

尾崎はこの三つの要素について職業研究の見地を区別し、技術的見地（個性の発揮）、道徳的見地（役割の実現）、生計の維持（経済的見地）の三つのアプローチがあると述べている。

まず技術的見地に立つものは、職業心理学である。職業心理学の狙いは、各人の才能を適材に発揮することで個人の幸福と社会の繁栄を両立させることである。そして実際問題として職業問題は適材適職の問題であると述べている。適材とは技術的特質が適合する場合、適職とは技術的特質に最も適した職業を指し、職業社会学は統計を用いる職業調査よりも質的である。また尾崎は適材適職について、職業・封・個人の技術的な適合関係の問題のみに限定するのではなく、社会的側面や需要も考慮するべきであり、それと同時に職業心理学の限界を認めるべきであると指摘している。

次に倫理的見地に立つものは、職業道徳論である。これは社会的役割もしくは社会的責務としての職業に関する本質論である。つまり役割の実現は、「倫理的なもの」としての職業を指すといえる。また尾高はここでは社会対職業の関係を社会学的研究の中心とし、問題として扱うべきであると指摘している。職業調査などでも社会対職業の関係はみられたが、デュルケームの分業論においては職業調査などの人口という数量に置き換えられた経済的な社会ではなく、分業の倫理的効果、現代の職業人が守るべき道徳について論じている。ここで尾高はこれらの重要性について認めながらも、ただの道徳哲学に留まっているのか、現実ではなく「かくあるべき」理想を語っているにすぎない、と指摘している。(尾高 1995・66-67)

最後に経済的知見に立つものは、職業調査でありすなわち職業の統計的研究である。これは社会学者ではなく統計学者によって行われてきたものであり、人口の属性としての職

業であるといえる。しかし尾高は、これは人口という数量に置き換えられた職業生活の指標に過ぎず、これ自身では職業社会学にかわることはできないと指摘している。つまり、職業調査は質的な分析が不足しており、重要な特質を物語るものではないということである。

【職業社会学の立場】

尾高は、社会学は人間共同の化学であり、加えて職業がその相補性およびその類似性において人間共同生活の要因となる事を指摘している。社会学にとってその固有や関心の焦点は、生活や仕事の上における共同もしくは協力であった。また社会の相互関係や相互作用を重視した考えを提唱しているジンメル（1923）が、かつて職業は社会構成のアプリオリであると考えた点に関し、その究極の意味はここにあったと述べている。

職業をとくに人間の社会的分担としてとらえる見地に立つことで、われわれは職業を人間共同生活の要因と考えることができるのである。つまり、職業の三要素のうち生計の維持および個性の発揮の二要素よりも、役割の実現を特に重要視し議論することで、職業の社会的概念に到達することができるのである。（尾高 1995・76-79）しかし、「個性の発揮」「生計の維持」の二つの側面から切り離さずに「役割実現」の側面から捉えることの重要性に関しても尾高は指摘している。個性の発揮と、役割の実現とこの2つのことの結果としての生計の維持と出なければならぬ。

これらの事から、仕事に就く事、また雇用を生み出す事は単に金銭を生み出し、生活を営む上で必要な労働という立ち位置ではなく、「アイデンティティ」や「仕事を通じて個性や役割を実現し、人生をより豊かにする」為に必要であることが分かる。これらの背景から、「障害者が働く」ということは、生計を立てるという事に留まらず、障害者個人の生き甲斐を創出する為に必要なのではないかと考える。

2-3. 社会分化論（ジンメル）

この項では尾高（1995）に影響を与えたジンメルが論じる社会分化論から、社会という集団の中で私達が互いにどのように影響を与えあうのか、その影響が個性の発揮や精神の形成に如何に関わっているか述べる。

① 社会学の認識

ジンメル（1970）は、結局社会の概念は個々人の相互作用がたんに彼らの主観的態度や行為の中に存在しているというだけでなく、さらに個々の成員からはある程度まで独立した、ある客観的な構成物が作りだされるというような場合に、われわれは真に社会といえる存在がそこに存在している。と述べている。つまり、ジンメル曰く社会とは、人々の間に「相互関係」が存在し、それが構成員からある程度まで独立した状況になっている集団であるということである。だからこそ、社会を分析する場合にはただ個人を分析するのではなく社会集団の相互関係を考慮する必要性のである。（ジンメル 1970・9-19）

② 集団的責任と社会圏

ジンメルは「社会分化論」にて「社会圏」について議論している。社会圏とは家族全体や種族、職業など所属している社会の集団のことである。そしてかつて個人が犯した罪は、彼が所属している社会の成員が連帯して責任を負っていた。これは、個人の行為が「各人の相互の連帯責任」とみなされていることを表している。これに対しジンメル(1970)は「個人が必要とするすべての保護を彼に提供する集団が、小さければ小さいほど、さらに個人が生存する可能性を、まさにこの集団の外部で見出すことが少なければ少ないほど、個人はますますその集団に融合しなければならない。」(ジンメル 1970・27)と述べている。これはこの集団的責任を客観的に見た場合において、個人が全体的に依存できる集団が小さいほど、成員は強く結び付き、連帯の意識が生まれやすくなるということである。また、集団が小さいほど個人はその集団に結合するが、一方集団が大きくなれば個人はその集団から分離する。そして集団が大きくなることで個人が分離する作用をジンメルは「社会的分化」としている。社会圏の拡大し個人が分離してくると、今までは個人を個人として認識せず罪を社会(集団)全体に負わせていたのが、個人が犯した個々の行為を人格から分離し、健全である性向を強化することで、社会にとって有益なものにしようとする風潮へと変化した。またジンメルは社会圏の拡大について「社会圏が大きければ大きいほど、とりわけ経済的な関係が発達していればしているほど、他人を自己が他人の利益に役立たせようと欲する場合には、よりいっそう自己が他人の利益に役立たなければならない。(中略) 圏の拡大は実際にわれわれをより一層道徳的に行為させることとなる。」と述べている。社会圏の拡大が、道徳性や道徳的な関心を生み出すのである。

③ 集団の拡大と個性の発達

ジンメル曰く前述した通り、集団が小さいほど個人はその集団に結合し、集団が大きくなればなるほど個人はその集団から分離する。そして集団が大きくなることで個人が分離する作用を「社会分化」という。

原始キリスト教集団に代表される未開時代には、個々人はそれぞれの属性をもち、お互いが異なった属性を持って共同体を形成しているという意味で平等であった。これは皆がそれぞれ自分の価値を持つことでそれらが属す集団の役割を果たす意識を持っているからである。しかし、分化が進んだ社会では、個々が自分の個性を持っているという形式を自覚するゆえんに皆平等である為、個々人がどのような個性を持つかは問われぬ。また社会圏が拡大し、分化の進行に伴い個性が発達するとその個性の突出の集まりの中で頭角をあらわすのは困難である。これは、集団内におけるメンバー同士の個性は均一的であるが、一方集団間の個性は非常に異なっているという状況が生まれるということである。言い換えると、集団が発展し、社会圏が拡大するにつれて、集団内におけるメンバー同士は個性的に、逆に集団間是非個性的になっていくということである。

④ 多様な社会圏への所属と個性の発達

社会圏とは家族や職業、地域など個人が所属している社会の集団であるが、ジンメル曰く「個人の所属している様々な圏の数は、文化の程度を図る尺度のひとつである。」(ジンメル 1970 : 121) そしてジンメルは「そのうちの多数はなるほど対等であるが、しかし他の諸集団は、その一つがより根源的な結合としてあらわれるように配列されている。」(ジンメル 1970 : 121) と述べ、こう続ける。「近代人は、まず両親の家族に属し、ついでに彼自身がつくりだした家族とともに彼の妻の家族に属し、さらに自らの職業に属する。そしてこの職業は、すでにそれ自体でしばしばより多くの関心圏に彼を編入する事となる。」(ジンメル 1970 : 121) 言い換えると、個人が所属している個々の圏は対等であるが、何か一つの圏、例えば家族を中心としながら会社などの他の圏が組み合わされているのである。そして、何かの職業に就き働くということは、新たな社会の集団に属し、家族という小さな社会圏にとどまらず、多様な社会圏に属する大きなきっかけになるのである。

またジンメルは「個人の属している諸集団は、いわばひとつの座標系を形成し、そこで新しくつけ加わるそれぞれの集団が、個人をさらにますます正確かつ一義的に規定することとなる」(ジンメル 1970 : 122) と述べており、これは他人と全く同じ組み合わせの圏を持っている人は存在せず、また「自分らしさ」や「人格」は社会圏の数や量、内容によって規定されるということを表している。そして「人格は、その起源においては、やはりまた無数の社会的な糸の交点に過ぎない」(ジンメル 1970 : 123) と述べている。「人格の規定性は、規定する圏が集中しているよりもむしろ並存している場合のほうがそれだけより大きくなる」(ジンメル 1970 : 123)。つまり「個性化の可能性は、同じ人間が同時に所属しているさまざまな圏のなかで、まったく異なった相対的な地位を占めることができるということによっても、また無限にまで増大する」(ジンメル 1970 : 123) ということである。

ジンメルは加えて「個人が競争と結合の関係が大きく変化する多様な圏に所属していることによって個性化の組合せの無限の可能性が現れてくる」(ジンメル 1970 : 123) と述べている。言い換えると、多少の闘争状態にある社会圏に所属することは自我や個性の発達に大きな影響を与えるということである。これについてかつて身分の高い人であっても軍兵期間は下士官に服従しなければならなかったということを例に挙げ説明している。一個人が相異なる地位を占めること、そして色々な立場を持つことが「個性の発達」に繋がるのである。我々は家族のみならず大学やサークルなど様々な社会圏に属しており、大学では教授の元で学び、サークルでは先輩として後輩に指導する。このように積極的に多種多様な社会圏に属し、様々な立場を持つことが「個性の発達」にとって必要なのである。これは職場も同様である。「職場」という社会圏への所属が、多様な社会圏の所属や多様な立場を持つ大きなきっかけとなり、結果として「個性の発達」に繋がるのである。

⑤ 社会圏の交点と「公的な精神」

多様な社会圏の所属について、ジンメルはもう一つ注目すべき議論をしている。それは多様な社会圏の所属によって形成される「公的な精神」についてである。ジンメルはこう

述べている「ところで、公的な精神の発達を示されるのは、何らかの客観的な形式と組織化を備えた 圏が十分に多数存在し、それが多様な素質を持った人格のそれぞれの本質的側面を結合させて、それに共同的な活動を許すということにおいてである。」(ジンメル 1970 : 125)。続けてこう述べる。「これによって集合主義の理想と個人主義の理想への均衡均整の取れた接近が与えられる。進歩した文化は、われわれが、われわれの全人格で所属する社会圏をますます拡大させるが、しかしそのかわりに個人をますます自立させる。」(ジンメル 1970 : 126)。つまり、公的な精神は異なった複数の圏に分属する個人が集まり、その場で互惠・対等・開放なやり取りから形成されるのである。

また「しっかりと分化し教養と活動とが多方面にわたる人々のほうが、一面的な性質をもつ者よりも、はるかに世界市民的な感覚と確信への傾向をもつものである」(ジンメル 1970 : 131) とジンメルは述べている。常に同じことのみを繰り返して、物事を一方向からしか見ることができない者よりも、様々な圏に所属し、自由な考え方をすることができる者の方が視野を広く持つ事ができるのである。ジンメルはこう続ける。「人間の多様な生活内容は、あるひとつの関心圏から方向を定められるものであるから、すべての人間においてこの関心圏は、その範囲を縮小するにつれその力を減少するのである。この意識の狭さによって、多岐にわたる仕事やこの仕事に属する多様な表象が、また他の表象界をも自らの支配化に引き入れるといったことが生じる。」(ジンメル 1970 : 132)。自分をはじめから持っている関心圏(既存の考え)が限定的であればあるほど、その考えの中に関係のない別の事象をも無理に引っ張りこんで理解しようとするのである。反対に、職業に就くなどしてより多くの関心圏に編入すると、人それぞれの「違い」や「共通点」を理解できることに繋がる。個人が多重、多層な社会圏へ分属することによってボトムアップ式で公共性、つまり「公的な精神」が形成されるのである。

⑥ ジンメルまとめ

自由なコミュニティ形成は、人々に多様なつながりをもたらししている。自由に所属する社会を選択することは多様な社会を数多く持つことを可能にするのである。そして多様な社会に所属することは個性の発達をより大きなものにする。これらに関して、職業はより多くの関心圏に彼を編入することに繋がるため、職業は個性の発達に関して大きく関連していると言える。また多様な社会圏に所属することは個性の発達を促すことにとどまらないとジンメルは指摘している。多様で多元的な複数のネットワークへの同時的な所属は「公的な精神」の発展を促すのである。

また我々は多様な社会圏の中で生活をしているからこそ「就労」という一つの社会圏にとらわれず、「就労」という一つのネットワークがどのように障害のある人の人生の価値に関わってくるのか、を考察することが重要となってくる。そうすることで「就労の中のやり甲斐」にとどまらず障害のある人の「人生の価値」と「就労」の関係性について考えを深めることができる。多様な社会圏のうちの一つが「就労」であると捉え、それらの交点が個性や公的な精神を培うことに繋がるのである。

2-4.ディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）の実現（下田）

障害者個人の働き方に着目し、それらを尊重する考えを示した先行研究として、下田（2018）がある。下田は「ディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）の実現」をテーマに、障害のある人の働き方について研究している。

①「ディーセント・ワーク」とは

「ディーセント・ワーク」とは、働きがいのある人間らしい仕事を指しており、2009年に国際労働機関総会において21世紀のILOの目標として提案され支持されたものである。そして以下の4つの戦略目標の実現が必要とされる。(1)仕事の創出である。必要な技能を身につけ、働いて生計が立てられるように、国や企業が仕事を作り出すことを支援することが求められる。2つ目は、(2)社会的保護の拡充である。安全で健康的に働ける職場を確保し、生産性も向上するような環境の整備や社会保障の充実を指す。3つ目は、(3)社会対話の推進である。つまり、職場での問題や紛争を平和的に解決できるように、政・労・使の話し合いを促進させる。最後は、(4)仕事における権利の保障である。不利な立場に置かれて働く人々をなくすため、労働者の権利の保障、尊重を意味する。またそれらの目標を実現するための労働を、西谷（2011）は、安定した雇用、公平かつ適切な処遇、人間らしい働き方の3つの要素に分けている。

そして下田が「ディーセント・ワークの実現」をテーマに研究を進めた背景は以下の2つだ。1つは現代における労働が誰の為のものであるのかという点、また労働は望んで選びとりたいものであるが、現代には望まない雇用環境・形態に置かれ、金銭的・精神的に困窮している現状に疑問に感じていたからだ。そこで、「ディーセント・ワーク」という概念に魅力を感じたと述べている。2つ目は障害の有無による壁に関して、それは自分自身も生み出しているものであるであり、「壁をなくそうなくそう」と思うと逆に壁の存在が顕著になり解決に繋がらないのではないかという課題を感じていたからだ。その中でB型福祉作業所での訪問にて、一人ひとりが自分のペースで作業し、利用者さん同士が声を掛け合い、笑顔にあふれている光景に触れ、「これはディーセント・ワークの成果なのではないのか」と思い障害のある人の働き方を研究したというものだった。

②「ディーセント・ワークの実現」における研究の意義と方法

下田（2018）の問題提起は、「一般企業におけるディーセント・ワーク実現のためには何が必要であるか。」である。研究の目的は、障害のある人の働き方から現代の働き方を見つめなおし、障害者差別を是正することだ。研究を通して、雇用に関する障害者差別の現状と、B型福祉作業所型（障害者自立支援法に基づいた障害福祉サービスの訓練等給付のひとつ）の働き方がどのようなものか、またその働き方を参考にした現代企業における理想の働き方とは何なのかを明らかにしている。研究の方法は、主に文献講読を元としているが、B型福祉作業所の働き方から現代企業の理想の働き方を考える際には、文献講読のほかに実際の作業所訪問調査を元としている。

③ 「ディーセント・ワーク」という観点から見た B 型福祉作業所における課題点

下田（2018）はディーセント・ワークが完全に実現されるための要素として、特定非営利活動法人コミュニティワークスが報告している『B 型事業所のディーセント・ワーク研修事業 報告書』（2014）のアンケート項目を参考に、具体的に以下の 7 つの指標が満たされることが必要であると述べている。

- (1) 各々の多様性が尊重され、個人の尊厳が守られていること
- (2) 家族も含めて、社会保障や福祉サービスなど必要な保障やサービスが受けられること
- (3) 働く環境が安全・安心であること
- (4) 生産的な仕事（働きたい仕事）ができ、働きがいや働く喜びが得られること
- (5) 一生懸命働いた対価として、正当な給料（工賃）がもらえること
- (6) 質の高い教育や訓練を受ける機会があり、キャリアアップが目指せること
- (7) 働くことを通して社会参加できること

下田の訪問調査の結果、B 型福祉作業所において(1)(3)(4)(6)(7)に関しては実現に向かっている現状があると述べた。しかし、ディーセント・ワークが完全に実現されるためにはこれらすべての指標を達成させる必要があると指摘し、今後少なくとも【雇用の安定と賃金保障がなされなければならない】という観点から、障害者の方に対する「公正な賃金保障」という点で課題があると述べている。

加えて、賃金だけでなく「労働者の体調」「労働者同士の人間関係」「やりたい仕事であることや働き甲斐の重要性」について考慮することが必要についても論じている。【やりたい仕事であることや働き甲斐の重要性】については、やりたい仕事を把握する姿勢や環境があれば、やりたいことを見つけるきっかけになり、労働者の働きがいも増大すると述べている。また B 型福祉作業所で行われていた、1 日の目標を最初に掲げ、達成できる範囲で短期間で目標を掲げるという施策に対し、これは働き甲斐の創出という観点において効果的であると論じた。

下田は研究にて、ディーセント・ワークに必要な要素を分析し、より「賃金」「体調」「人間関係」「働き甲斐の重要性」に関する重要性を述べていた。その中で、ギデンズや尾高が述べた労働、職業に関する社会学的な視点を踏まえると、特に「働き甲斐の創出」はディーセント・ワークにおいて必要不可欠であると考えられる。

どのような要素があれば仕事にとって重要である「働き甲斐」を創出することができるのか。本研究の調査では障害を持った方にとって「働く」ことにはどのような意義があるのかに加え、下田が述べた施策も踏まえながらディーセント・ワークを実現させる為に必要な要素を深掘ることとする。また、ジンメルが述べた社会とのつながりやネットワークの重要性から、「従業員同士の交流」や従業員に留まらず「地域の方々との交流」も注視すべきキーワードになると考える。

『B型事業所のディーセント・ワーク研修事業 報告書』(2014)では先述した7つの項目についてアンケートを取り、数値を出すことで統計的に分析していた。しかし職業を経済的な意義に留まらず「役割の実現」や「個性の発揮」などの要素を中心として捉える場合、尾高が述べたようにより質的な調査を重要視するべきである。

尾高が述べた職業における「個性の発揮」と「役割の実現」、ジンメルが述べた「社会圏の交点」を枠組みとし、またそれらを踏まえ改めてディーセント・ワークの実現に必要な7つの要素について重要性を確認した。そしてこれらをより質的に調査、分析を進めることとする。

2-5. 先行研究から

働くという事が健常者よりも難しい障害者を持った方々にとって、「働く」ということにどのような意義があるのか。そしていかなる姿、存在であるべきか。また障害者の「働く」を考える上で、ディーセント・ワークというキーワードから、その実現にはどのような要素が必要なのか。という疑問が生まれた。この2つのリサーチクエスションを、これまでに論じた先行研究を踏まえ、調査を通じてより深掘る事とする。これまでの先行研究から、まず「個性の発揮」と「役割の実現」を体現することがやり甲斐の創出、つまりディーセント・ワークの実現に必要な要素であると言える。そしてこのやり甲斐の創出が仕事に留まらず生活や人生を豊かにすることに繋がると考える。これが「働く」が我々にもたらす経済活動以上の意義である。そしてもう1つ障害者を持った方々にとっての「働く」の意義として挙げられるのが、ジンメルが述べた公的な精神の形成である。職場が無ければ、家族などのコミュニティで生活を済ませることができてしまうかもしれない。その中で、「働く」を通じて同じ従業員や地域の方々との交流が生まれることで「社会圏の交点」が増え、公的な精神の形成に繋がるのだ。また私がここで重要であると考えことは、周りの環境や組織が障害者を持った方々の課題を解決し得るということである。マイケル・オリバーは障害の問題は個人の課題ではなく、社会や周りの組織の課題であると述べた。ディーセント・ワークに向けて、周りの人々や環境がサポートする事でそれらが実現に向かうのである。

また、下田(2018)が述べたディーセント・ワークに必要な7つの要素と、尾高、ジンメル、マイケルらが述べた理論は非常に共通している。つまり、ディーセント・ワークの実現に必要な要素は、この3者が述べた枠組みから論じることができるのである。まとめると以下の通りである。

- (1) 各々の多様性が尊重され、個人の尊厳が守られていること
(尾高：役割の実現・個性の発揮)
- (4) 生産的な仕事（働きたい仕事）ができ、働きがいや働く喜びが得られること
(尾高：役割の実現・個性の発揮)
- (5) 一生懸命働いた対価として、正当な給料（工賃）がもらえること
(尾高：生計の維持)
- (6) 質の高い教育や訓練を受ける機会があり、キャリアアップが目指せること
(尾高：役割の実現)
- (7) 働くことを通して社会参加できること
(ジンメル：社会圏の交錯)

そして(2)家族も含めて、社会保障や福祉サービスなど必要な保障やサービスが受けられること (3)働く環境が安全・安心であること に関しても、マイケル・オリバーが述べる「周りの組織や環境からのアプローチによる障害者問題の解決」に繋がる大きな要因になると言える。

3. 調査方法

3-1. 調査対象

本研究を進めるにあたり、障害を持つ方が働く事業所に調査のご協力をして頂いた。訪問した施設は、大阪市内にある、カフェ営業を通じて就労継続支援 B 型を提供する福祉事業所である。就労継続支援 B 型とは、障害者自立支援法に基づいた、障害福祉サービスの訓練等給付のひとつであり、「通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が困難である者に対して、就労の機会の提供及び生産活動の機会の提供 その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援を行う。」ものである。比べて就労継続支援 A 型は、「通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が可能である者」に対する支援である（厚生労働省）。つまり、就労継続支援 B 型では、一般企業に雇用される事が困難な方を対象にしているのに対し、就労継続支援 A 型では、就職活動を行なったが企業等の雇用に結び付かなかった方などを対象にしている。

以下、障害を持ちながら働く従業員の方を「(事業所の)利用者さん」。そのサポートをしながらカフェの運営をしておられる方を「社員の方」と呼ぶ事とする。こちらのカフェは利用者さん 10 名、社員の方 4 名で運営している。またコロナ禍の影響で時短営業を行っており 9 時 30 分から 15 時 30 まで営業しているようであった。

3-2. 調査手法

手法に関して、尾高が述べた職業研究における質的研究の重要性から、①カフェ内で成されるコミュニケーションの会話ログ収集 ②半構造化インタビュー の2つで研究を進める。①に関しては、2021 年 9 月末から 11 月末にかけて、約週に 1 回のペースで行った。これはカフェで提供しているサービスや障害者の方が働く様子を知ることに加え、自ら客とし

て通うことで、インタビュー相手である従業員の方々との関係構築を図る目的もある。加えて、ジンメルは社会学の認識として「分析する場合にはただ個人を分析するのではなく社会集団の相互関係を考慮する必要がある」と述べていたが、実際カフェ内でのコミュニケーションから生まれる相互作用はどのようなものがあるのか。また私自身も従業員の方々のコミュニケーションを通じてどのように変容していったのか。についても着目していく。②に関しては、利用者さん1名、社員である当カフェの施設長の方1名にご協力頂きインタビュー調査を行った。質問項目に関しては、尾高、ジンメル、マイケルの3者の理論を枠組みとし、先述したディーセント・ワークに必要な要素と会話ログ収集の中で生まれた疑問などを踏まえ構成する。以下がインタビューに用いた質問項目である。

インタビュー項目

(1) 各々の多様性が尊重され、個人の尊厳が守られていること (ジンメル:第3章 尾高:役割の実現/個性の発揮“適材適職員“)
Q1.どのような業務を任されているのですか。 Q2.どのようなポジションがあるのですか。 Q3.そのポジションはどのようにして決めたのですか? Q4.(メニュー考案などの)専門的なお仕事はどなたがされているのですか? Q5.仕事をする中で特にこれが得意だなという事や好きだなと思うことは何ですか。 Q6.苦手だと思う仕事はありますか? Q7.コミュニケーションを取る中で、伝わりやすくする工夫(大きな声でゆっくり喋るなど)は意識していらっしゃるなど感じたんですけど、それは届ける相手の方に合わせて意識していたりするのですか? (3)安全、安心である環境の項目にも通ずる Q8.お客さんが、どんな注文の仕方をしてくれたら話しやすいですか? Q9.仕事をする中で、自分から意見を言ったりする場面はありますか?言う事ができる環境ですか? Q10.入口がスロープになっていたり、トイレがすごく広かったりするの車椅子の方が入りやすいようにですか?
(2) 家族も含めて、社会保障や福祉サービスなど必要な保障やサービスが受けられる環境ですか? (ジンメル)
Q11.(社員の方に対しての質問)利用者さんのご家族の方との交流などはありますか?
(3) 安全、安心である環境
Q7の回答にて代替
(4) 生産的な仕事(働きたい仕事)ができ、働きがいや働く喜びが得られること (役割の実現)
Q12.すごく、ありがとう!などの感謝の言葉がよく聞こえていたんですけど、積極的に伝えるなどの意識をされているのですか?

<p>Q13.週に5日働く事って、けっこう大変な事だし凄いなあと思うんですけど、このカフェで、頑張ってるよ！とか、「これ」があるからここで働いていこう！と思える理由ってどんなことがありますか？</p> <p>Q14.役に立ったなあとか、自分が居て良かったなあと実感する時はありますか？（尾高）それはどんな時に実感しますか？</p>
<p>(5) 正当な給料がもらえること</p>
<p>Q.13 の回答にて代替</p>
<p>(6) 質の高い教育や訓練を受ける機会があり、キャリアアップが目指せること（尾高：役割の実現）</p>
<p>Q15.研修や勉強会などの制度はどんなものがありますか？</p> <p>Q16.従業員の事をしっかり見ていらっしゃる（丁寧なサポートをしている）なあと感じてたんですけど、意識していますか？</p>
<p>(7) 働くことを通して社会参加できること（ジンメル社会圏の交差 尾高：役割の実現）</p>
<p>Q17.（ポスターで見かけたんですけど）コーヒー試食のイベントを開いたりしていらっっしゃいますが、開催している目的やすることになったきっかけなどが有れば教えていただきたいです。</p> <p>Q18.職場（カフェ）以外ではどのような人と交流がありますか？</p>

4. 分析

4-1. 会話ログ分析

9月末から11月末にかけてカフェに通っていた際にカフェ内でなされた会話をログとして記録した。またこの会話ログをその際の自身の心情の変化と共に考察していく。以下、左列に会話、右列に自身の心情と考察を記すこととする。

9月30日	14:00頃
<p>【状況と気が付いたこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害を持った利用者さんが、お客さんの接客や皿洗いなどを、お仕事を<u>社員の方のサポート</u>を受けながら行っていた様子が分かった。 ・<u>会計やその管理業務などは社員の方が行っていることが分かった。</u> 	

<p>【社員さんから利用者さんに向けての声かけ】 社員「ちょっとお願いしていいですか～」 社員「今はちょっと来ないでください」 社員「手洗った??」 とゆっくり大きな声で伝えていた</p>	<p>▶<u>利用さんが聞き取りやすい為の工夫なのではないか。</u></p>
<p>【注文時の会話（利用者さん）】 自分「すみません。」 利用者①「注文は如何にしますか。」 自分「モカのホットで。」 利用者①「かしこまりました」</p>	<p>▶接客担当の方は、私の弟（知的障害あり）よりも随分と会話が上手にできると感じた。 ▶マニュアルなどがあるのだろうか。</p>
<p>【社員さんから利用者さんに向けての声かけ②】 利用者②「〇〇さんが喋っています」 社員「そんなに大きな声で喋っているわけじゃ無いよ。大丈夫。イライラが止められないとかは辞めてくださいよ。」 （省略） 社員「よく考えてから口に出しましょう、行動と言っている事がぐちゃぐちゃです。<u>毎日楽しく作業して欲しいだけです。楽しいですか？楽しく作業しましょうよ。</u>」 （省略） 社員「他の人のことをことジロジロ見て、〇〇さんのことを監視してくださいとかは言ってないです。〇〇さんは〇〇さんの保護者ではありません！自分を楽にする為に、自分の仕事に集中してください！まず自分の体を大切にしてください。そーゆうので体調を崩してしまうと勿体無いですよ。」 ある利用者さんが、他の利用者さんが私語を話しているのが気になっている様子であった。それを社員の方が注意していた。嫌味な言い方ではなく、声のトーンも高く理解してもらおうとしている話し方であった。</p>	<p>▶<u>社員の方は注意をする際、「楽しく作業をして欲しい」や「自分を楽にする為」などの言葉を使い、ただ指摘するのではなく、利用者さんの為に注意しているという事を伝えていて感じた。ただ頭ごなしに注意すると利用者さんがパニックになったり、負担を感じてしまうのではないかと思う。その配慮をしていच्छるのだろう。</u></p>

10月7日	12時頃
<p>【状況と気が付いたこと】 洗い物などで従業員の方は忙しそうであった。 ランチ期で、お客さんが多く来店していた。繁盛しているようだった。</p>	
<p>【社員さんから利用者さんに向けての声かけ】 社員「チョコレートついているのでしっかり洗ってください。」 社員「ゆっくりでいいよー」 この言葉は頻繁に言っていた。 社員「洗剤そんなにいっぱい使わなくてもいいよ。」</p>	<p>▶<u>一般の店より、他の従業員の方（利用者さん）のことをしっかり見ていると感じた。</u> ▶<u>障害を持った方と一緒にカフェを営業するだけでなく、サポートや支援も重点的に行なっているように感じた。</u></p>
<p>【注文時の会話（利用者さん）】 利用者「ストレートかレモンかミルクか」（早口） 利用者「単品ですか？」 自分「ダージリンティーのアイスで」 自分「レモンで」 ランチタイムに単品が珍しいのか、単品ですか？と聞いてくださった。 会話はできるけど普通の人よりウロウロして落ち着きがない感じ。 一周年記念のインスタントコーヒー無料でくれた。</p>	<p>▶<u>利用者さんが早口で少し聞き取れない場面もあった。</u> ▶<u>臨機応変に対応できるんだなあと思った。このような対応が出来る方が接客のポジションを任せてもらっているのか？</u> ▶<u>でもその説明がなかった（滑舌的に聞こえなかっただけか？）なので最初はなぜこれを無料でくれるのかが分からなかった。</u></p>
<p>【紅茶を運んでくださった時の会話（健常者の方）】</p>	

<p>サービスのクッキーとダージリンティー運んでくださった。</p> <p>社員「ダージリンとサービスでお付けしているクッキーです。」</p> <p>社員「そうなんです、裏で作っているんです」</p> <p>自分「クッキーは手作りなんですか？」</p>	<p>▶洗い物や接客だけではなく、裏で手作りのお菓子を作る係の方もいるということが分かった。</p> <p>▶ 洗い場の方は、ホールで接客している方より比較的コミュニケーションが苦手なのだろうか。</p>
<p>【他のお客さんと社員の方の会話】</p> <p>社員「こちら一周年記念でお渡ししているインスタントコーヒーなんです。」</p> <p>客「そうなんです！ありがとうございます！」</p>	<p>▶この会話を聞いて、さっきのインスタントコーヒーが一周年記念のものだということが分かった。利用者さんと社員さんの接客では少し差がある。</p>
<p>【他のお客さんと利用者さんの会話】</p> <p>利用者「(ごによごによ)」</p> <p>おそらく多分紅茶の待つ時間の説明をしていた。</p> <p>客「(うなずく)」</p> <p>お客さんは聞き取れなかったためにあまり理解できていない様子であった。</p> <p>～</p> <p>客「すみません！」</p> <p>と利用者さんのことを呼んでも気づかれていなかった。気づかれなかったので呼ぶのを諦めて苦笑いしていた。</p>	<p>▶社員の方と比べて利用者さんはお客さんとのコミュニケーションが苦手であると感じた。</p> <p>▶<u>お客さんの方も、こちらから普段お客さんから受けないような質問や急な呼び止めをして、相手のストレスになったりパニックになったりしないように配慮しているのではないかと思った。</u></p> <p><u>分からなくてもあえて聞き返さない様子に感じた。</u></p>

<p>【従業員同士の会話】</p> <p>社員「そういえば着メロって今ないね、好きな着メロある？」</p> <p>利用者「最近はYOASOBIとか」</p> <p>社員「嵐とかは??」</p> <p>利用者「嵐はあんまり、Hey!Say!JUMP だったら」</p> <p>社員「知ってる！最初は変な名前やなあと思ってたけど今となっては全然普通やもんね」</p>	<p>▶いつも喋っている従業員の方相手だと積極的に話せるのだろうか。</p> <p>▶お客さんの前だと緊張するのだろうか。</p>
<p>【帰り際】</p> <p>社員「ありがとうございましたー！」</p> <p>利用者「ありがとうございましたー！」</p> <p>と社員さんに続けて明るく挨拶をしてくださった。</p>	<p>▶コミュニケーションが苦手な従業員の方も多いけど、<u>頑張っているのが伝わって応援したくなるカフェだと感じた。</u></p> <p>▶社員の方が利用者さんにとっての<u>お手本のように感じている</u>と感じた。</p>

10月21日	9時半頃
<p>【状況と気が付いたこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さんがほとんどいなかった。 ・従業員の顔ぶれは以前とほとんど同じで、一人一人のポジション（ホールか洗い場か）も全く前と同じ（変わらない） ・仕入れのことや、シフトのことは社員の方同志で相談し、決めているようだった。 ・調理などの火を扱う仕事も社員の方がメインで担当しているようであった。 <p>社員の方が利用者さんに本日の予約のことを丁寧に説明していた。</p>	
<p>【注文時の会話（利用者さん）】</p> <p>この前対応してくれた利用者さんと同じだった</p> <p>利用者「アイスかレモンかミルクか」</p> <p>聞き取りづらくて何と言っているか分からなかった</p> <p>自分「なんと、、？」</p> <p>と聞き返すと言い直してくれた。</p> <p>今回は「単品ですか？」とは聞かれなかった。</p>	<p>▶一体どのようにすれば利用者さんもコミュニケーションが取りやすくなるのだろうか。<u>私ができる工夫はあるのか。</u></p>

<p>【利用者さんと社員の方の会話】 利用者「アイスティーです」(中に注文を通す) 社員「単品ですか?」と確認 利用者「はい」</p> <p>～</p> <p>利用者「アイスじゃなくてホットです」 外の気温が寒いにも関わらずアイスティーを頼んだ為、社員さんが間違えてホットティーを用意し始めていた。</p> <p>～</p> <p>社員「〇〇さんマスク外しちゃダメです」と洗い場にいる利用者さんが注意されていた。何度もマスクを外してしまうようで、2回目の注意はマスクの重要性を丁寧に説明していた。そして帰り際にその方をチラッとみたらまたマスク外していた。</p>	<p>▶やっぱりモーニングとかランチの時間に単品は珍しい。 以前もランチの時間やのに単品で頼んだから、この人は単品で頼むと覚えてくれていたのか?</p> <p>▶中の伝達が若干あやふやになっていたのだろうか。</p> <p>▶<u>コミュニケーションをスムーズにする為の工夫は何かあるのだろうか。</u></p> <p>▶<u>マスクをつけたくないなど、強いこだわりのある利用者さんはあまりホール(表)の方に出てくるポジションにはならないのかもしれない。</u></p>
---	--

10月22日	12時頃
<p>【状況と気が付いたこと】 壁に飾ってあるイラストが変わっていた。 元々は(他の事業所)障害者の方が描いた絵が何枚も飾ってあった。この日はひよこのキャラクター展示会展をやっている模様。 ナプキンや小さいメニューがハロウィン柄になっており、細かい模様替えがあった。</p>	
<p>【社員さんと私の会話】 利用者さんがメニューを持ってきてくれた。</p> <p>社員「日差しは暑くないですか?」(下げながら) 自分「ありがとうございます」 日差しの強い席に座ってしまったため、社員の方がやってきて、ブラインドを下げてくださった。</p>	<p>▶メニューを持ってきてくださった利用者さんではなく、社員の方が日差しの件について気づいてくださった。臨機応変な対応に関しては社員さんのほうが積極的に感じた。</p>

<p>利用者「お冷やいかがですか？」 私のお冷やが少なくなったのを見て注ぎに来てくださった。</p>	<p>▶よく起こる事であれば、利用者さんも臨機応変な接客ができるのではないかと。業務や経験の積み重ねを通じて成長していったのでは？</p>
<p>【注文時の会話（利用者さん）】 自分「オムライスランチで」 利用者「ドリンクはいかがなさいますか。コーヒー、紅茶、○×△があります」 最後の選択肢が何か分からなかった。</p>	<p>▶聞き取れなかったが、紅茶でいいやと思い紅茶を頼んだ。 ▶利用者さんに対して、聞き返すことを躊躇してしまった。<u>コミュニケーションがあまり得意ではない方に何度も聞き返すことは相手のストレスになってしまうのではないか</u>と思ったからである。</p>
<p>【社員の方と利用者さんの会話】 社員「さっきからお伝えしてるんやけど、できない？できないんやったら言ってください！」 「全部落ちてるんやけど何でかわかる？」 ～ 社員「○○さんが先にドリンク行ってまます」 ～ 社員「さっき何か言おうとしてた？」 利用者「、、、（何か言ってる）」 社員「それを言ってくれてたんやね、ありがとうね」 ～ お客さんが帰り、食べ終わったお皿が片付けられないテーブルがあった。 社員「1番のバッシングお願いしまます」 片づけた席の椅子の位置が元の場所に戻っていなかった。 社員「両手で全部を持ったらダメですよお、一気に洗えないですよお」 社員「急がなくたっていいから丁寧に食器洗いませよ」</p>	<p>▶カフェの営業だけではなく利用者さんの仕事のサポートも行っている声が聞こえる。 一般のカフェよりも注意などの声が聞こえる。 ▶従業員同士の情報共有を徹底している。 ▶<u>感謝や挨拶の言葉積極的に伝えていると感じた。</u> ▶社員の方が丁寧に椅子の位置を戻すことについて説明しているようだった。一般のカフェよりも丁寧に伝わりやすい指導を心掛けていらっしゃるなど思った。 ▶改めて利用者さんの仕事の様子をすごく見ていらっしゃると思った。それが客である私達にも伝わるほどであった。</p>

<p>う！」</p> <p>社員「大丈夫ですか～怪我するよお」</p> <p>社員「〇〇さん！手を洗ってきてください！その手ではもう食器を持ってない！お花を触った手ではできないです！」</p> <p>～</p> <p>利用者①「お箸飛んできた」</p> <p>社員「え！お箸飛んだんですか！」</p> <p>利用者②「無視」</p> <p>社員「よそ見向かない」</p> <p>利用者②「(何か言い訳をしている)」</p> <p>社員「お箸が飛んだのか聞いているんです！何で飛んだんですか！」</p> <p>利用者②「(何か弁明している)」</p> <p>社員「丁寧に拭いてくださいねー！お箸飛んだら危ないです！」</p> <p>箸が飛んでくるとい一般のカフェではあまり起こらなようなことが起こっていた。またそれに対して社員の方が指導していた。</p>	<p>▶このカフェで働くことが、接客以外にも一般的な常識などを学ぶ機会になっていると感じた。</p> <p>▶一般のカフェよりも仕事の回転が悪くなってしまう出来事も起きてしまうということが分かった。ただ労働力として雇うのではなく、利用者さんの成長の支援も重視しているのだと思った。一般のカフェよりも人手が必要になるのではないかと思った。</p>
<p>【他のお客さんの注文時の会話】</p> <p>客「今日は普通に食べにきました！」</p> <p>普段はこのカフェの営業に関わっている業者の方のようであった。</p> <p>客「ケーキとホットコーヒーで！一緒に大丈夫です！」</p> <p>「一緒」の言葉の時に手ジェスチャーを使って注文していた。</p>	<p>▶ジェスチャーなどを使って伝わりやすくする配慮を行っていた。<u>私も次来店した時はジェスチャーや指でメニューを指すなど、視覚でもわかるようなコミュニケーションを取り入れてみようと思った。</u></p>
<p>【客同士の会話】</p> <p>客「うちお腹に優しい食べ物食べたかったんよね」</p> <p>このカフェはヘルシーランチを売りにしている。</p>	<p>▶利用者さんの支援の場でありながら、<u>お客さんにも満足してもらい、店に来てもらうための工夫があった。</u></p>

<p>【帰り際】 笑顔で、ドアの近くまで来て 社員「ありがとうございました」 と挨拶してくださった。</p>	<p>▶接客も含め居心地のいいカフェだ と思った。</p>
--	------------------------------------

<p>10月27日</p>	<p>3時ごろ</p>
<p>【状況と気が付いたこと】 曜日が変わっても従業員の方々のポジションは同じであった。</p>	
<p>【私と利用者さんの会話】 紅茶運びに来てくれた 利用者「ダージリンのホットです」 「レモンです」（レモンを置きながら） 「こちらの砂が下に落ちたらお飲みください」 砂時計をテーブルに置き、手で砂時計を差しながら説明してくださった。 「こちらクッキーになります」（クッキーを置きながら）</p>	<p>▶この前はこの説明を他のお客さん にしている時、お客さんは聞き取れず 理解できていない様子であったが、今 回は聞き取れた。丁寧な説明だった。 ▶いつもではなく、たまに早口になる 時があるのだろうか。</p>
<p>【利用者さんと社員の方の会話】 社員「後ろお湯出します。気をつけてねっ」 社員「藤井さんぜんぜんふけてないね？見てみて？も う一回吹き直してもらえますか??」 「お願いします！手が濡れてたんかな??笑笑」 ～ 社員「危ないよ！も一ちょっとゆっくりして！」</p>	<p>▶私のアルバイト先では、お湯を出す 時に声かけはしていない。情報共有を 徹底する事で利用者さんなどの安全 性に配慮していると感じた。 ▶私のアルバイト先では、むしろ「も っと早くして」と言われる時が多い が、ゆっくりするように指示している のが目立つ。安全性の配慮を徹底して いると感じた。</p>

11月4日	10時頃
<p>【状況&気がついたこと】</p> <p>・自家製焼き菓子詰め合わせの広告があった。毎回出してくれるクッキーだけではなく、ワッフルとパウンドケーキも厨房で手作りしているようだった。</p>	<p>▶接客だけではなく中でお菓子を作るポジションもあるのだろうか。接客が苦手な方がお菓子作りなどの手伝いをしているのか。</p>
<p>【利用者さんと社員さんの会話】</p> <p>初めて厨房が少し見える位置の席に座った。 奥の厨房でも障害者の方が3人働いているのが見えた。 社員「グラム測ってー」 と利用者さんが言われていた。</p>	<p>▶奥で料理関係を手伝っている利用者さんもいるのだろうか。</p>
<p>【私と利用者さんのやり取り】</p> <p>カフェオーレを運んでくれた 利用者「(ごによごによごによ)」 しっかり目を合わせて、手を前で合わせて(お辞儀をするときのポーズ)何かを言っていたけど今回は何を言っているか何も分からなかった。</p>	<p>▶相手(お客さん)が聞き取れなくても成立する会話(「お持ちいたしました」など)の時は油断してしまう？</p>
<p>【他のお客さんと従業員の方々との会話】</p> <p>目の前のスーツを着た男性が、中で皿を洗っている利用者さん員に対して 客「頑張ってね！」 と利用者さんに声をかける。 洗い場にいる利用者さんの保護者の方だと思う。</p> <p>社員「少し(利用者さんと)喋ります？」 客「ありがとうございます。(利用者さんに向けて)緊張してる？」</p> <p>社員さんに向けて 利用者「最初は緊張していたんですけどね笑」 (省略) 社員「今回は三日間なんで、楽しんでやってもらえればあ」 そして保護者の方は、しばらくの間両者さんは見守っていた。</p>	<p>▶保護者や関係者の方も働く様子を見に来られる時があるのか。 <u>どんな様子で働いているのか見ることが出来る環境は親御さんの安心に繋がると感じた。</u></p>

<p>社員「緊張するよね！笑」 利用者「緊張します！笑」 ～ 客「頑張ってください！」 「では、よろしくお願いします」 ～ 社員「〇〇さん！レスト（休憩）して下さい」</p>	<p>▶休憩の時間もしっかりと取っているようであった。</p>
---	---------------------------------

<p>11月11日</p>	<p>14時半</p>
<p>【注文時の会話】 自分「ケーキセットのガトーショコラで」 利用者「ケーキセットのガトーショコラ」 と私が言ったことを復唱。 私は伝わりやすいように指で刺しながら、そしてゆっくりとしたテンポの喋り方で注文。 利用者「お飲み物は？」 自分「アールグレイのホット」 （書いているのを待つ） 利用者「ストレート、レモン、ミルクがございしますが」 自分「レモンで」 利用者「かしこまりました」</p>	<p>▶今回は以前と比べてよく聞き取れた</p> <p>▶私がゆっくり話すことを意識していたので、テンポがゆっくりになったのではないか。</p>
<p>【自分と利用者さんの会話】 利用者「ガトーショコラです。ごゆっくりどうぞ。」 ～ 利用者「アールグレイです」 声が小さめであった。</p>	<p>▶早口だったけどギリギリ聞き取れた</p> <p>▶「ガトーショコラです」や、「アールグレイです」は、席にお皿などを置きながらしゃべるのに、ゆっくりそれを置くのに集中して、伝えるというよりかはさっと言うだけになる？</p> <p>▶厨房での、〇〇しまあす！という声は大きくみんなに伝わる音量なので、</p>

	<p>お客さんにはちょっとワザと小さくしているかもしれない。</p> <p>▶前はアールグレイの砂時計などについて、指で刺すなどの丁寧な説明があったが、これを頼んだのが3度目なので説明がなかった。顔を覚えてくれていると感じた。</p>
<p>【利用者さんと社員の方の会話】</p> <p>利用者「はい、通りまあす」</p> <p>利用者「ここに置いておきまあす」</p> <p>社員「ありがとうー！ごめんねえー！」</p> <p>～</p> <p>お手洗いを借りた</p> <p>自分「お手洗いつてどこにありますか？」</p> <p>利用者「こちらです」</p> <p>社員「〇〇さんこれ、ここじゃないよ」</p> <p>利用者「はい、すみません」</p> <p>利用者さんは少し不注意が多めであるようだ。</p>	<p>▶声かけを徹底している。</p> <p>▶私のアルバイト先の店長はここまで丁寧に挨拶しない。</p> <p>▶私は無意識に社員の方に言った。</p> <p>▶それに気づいた利用者さんの方が教えてくれた。無意識のうちにこのような急な質問などは社員の方に言った方が良いだろうと思ってしまっていた。臨機応変に対応出来る利用者さんもいらっしゃるのでは、負担にならないような質問であればしていこうと思った。</p> <p>▶私は、利用者さんが一気に運びやすいようにアールグレイのカップやポットなどをケーキが乗ってあったお盆に全部乗せてから出ていった。</p> <p>▶<u>利用者さんの事が少しずつ分かってきて、こちら側からも何か働きやすくできる工夫はないかと考えるようになった。</u></p>

11月18日	14時半頃
<p>【状況と気が付いたこと】</p> <p>いつもカフェとして利用している広いスペースで事業所関係者の方が会議をしていた。その為、いつも座っていない仕切りの奥の席に案内された。</p>	

<p>【注文時の会話】 自分「すみません！ガトーショコラのケーキセットで」 分かりやすいよう指で刺しながら注文した。 利用者①「お飲み物をメニューからご、ご、ご注文ください」 自分「アールグレイティーのストレートで」 利用者②「かしこまりました」</p>	<p>▶4 回連続でレモンを頼んでいるので、分かりやすいように「ストレート」の文字を強調して言った。</p>
<p>【自分と利用者さんの会話】 ケーキを運んできてくださった。(注文取ってくれた人とは違う、先週トイレの場所を教えてくださいの方) 利用者②「こちらガトーショコラです」 「ごゆっくりどうぞ」</p> <p>紅茶を運んできてくださった。(今回は利用者さん①) 利用者①「こちらアールグレイのストレートです」 「こちらの砂時計が落ちたらお飲みください」</p>	<p>▶利用者①の方よりいつも柔らかい対応の印象である。 (声が高い、ゆっくり喋る、障害者の方が働くカフェと分かなければ障害を持っていると気づかない)この事業所の利用者さんの中でも特に<u>コミュニケーションが得意なのだと思う。だからこそ接客を任されているのだろうか。</u></p> <p>▶一応説明してくださったが、初めて頼んだ時よりは軽い説明であった。顔を覚えてきてくださっているように感じた。</p>
<p>【帰り際】 社員「本日はお席移動していただきありがとうございます。すみません。いつもありがとうございます。またお待ちしております。」</p>	<p>▶いつも来てくれている人という認識をしてもらえるようになった。</p>

11月23日	12時半頃
<p>【状況&気が付いたこと】 ・週替わりメニューがある為、週ごとにフォーク、お箸、スプーンなどの組み合わせが変わるという事がわかった。週ごとに覚え直さないといけない為、ホール担当の方は難しいことを行っていることが分かった。 ・接客をしている方がいる中で、洗い場に食器を下ろして、お盆をセットしに行くだけの係の人もいた。ポジションの難易度に差があることが分かった。 ・初めて週替わりランチを頼んだが、すごくヘルシーなメニューだった。ヘルシーメニューのコ</p>	

<p>ンテストも受賞もしており、<u>料理にも拘りを感じた。</u></p> <p>▶管理栄養士のスキルを持った方もいるのでは？</p> <p>・従業員同士で、和気藹々と話しているところを見かけた。</p> <p>▶職場に来て色々な人と喋ったり、喋って笑ったりする事は楽しさに繋がっているのでは？</p>	
<p>【注文時の会話】</p> <p>自分「週替わりランチで」</p> <p>利用者「ドリンクどうなされますか？」</p> <p>自分「アールグレイのアイスストレートで」</p> <p>利用者「食後か食前か」</p> <p>自分「一緒に」</p>	<p>▶自然とジェスチャーが出た</p> <p>▶社員の方とほぼ変わらないスムーズなやり取りができた。</p>
<p>【他の客と利用者さんの会話】</p> <p>客「タコライス2つで」</p> <p>利用者「ドリンクどうしますか？」</p> <p>客「ジュースで」</p> <p>利用者「アップルかオレンジか」</p> <p>客「アップルで」</p>	<p>▶ドリンクのメニューがあるにも関わらず、「ジュースで」という注文の仕方をするのは、少し不親切な態度に見えた。最初から「アップルで」とメニューを指差しながら注文するとわかりやすいと感じた。</p>

12月2日	14時頃
<p>【状況&気が付いたこと】</p> <p>車椅子に乗っている方が1人いる4人グループの若者が来店していた。またその車いすの方がトイレを利用していた。</p> <p>▶よく見るとトイレは多目的トイレになっている。</p> <p>▶また、入り口もスロープになっており、車いすの方でも利用しやすいようになっていることを発見した。</p>	
<p>【注文時の会話】</p> <p>自分「ダージリンのホットでストレートで」</p> <p>を早く言いすぎでちょっと聞き返された</p>	<p>▶やはり早くいうよりもゆっくり丁寧に注文した方が伝わりやすいと感じた。</p>

以上から、まずカフェに通う中で起こった心情の変化や、自身の変容についてまとめる。最初は利用者さんの言葉が聞き取れず、何と言っているか理解するのが諦めてしまっていた。その中で、他のお客さんや従業員の方がジェスチャーを使ったり、ゆっくり話すなどの工夫をしていた。周りの環境に影響され、自分にも何かできる工夫は無いかと考えるようになった。そこで私も頼むメニューを指で差しながらゆっくり話すなどの工夫をするようになり、利用者さんとのコミュニケーションがスムーズになった。

続いて、会話ログやカフェでの状況から、考察を述べる。1つ目は利用者さんとコミュニケーションを取る時の社員の方の配慮しており、(大きな声でゆっくり喋るという事だ。利用者さんの為に注意しているということを本人に伝える等。) 多様性や個性を尊重している。2つ目は個性や出来ることに合わせて役割分担やポジションの工夫されているのではないかとこの事だ。「役割の実現」が為されていると考える。3つ目は一般の飲食店などよりもしっかりと従業員の仕事を見ているという事だ。ただカフェを運営するだけでなく利用者さんの成長などの為に手厚くサポートしていると考える。加えて、ここでの成長が普段の生活を豊かにすることにも繋がっていると考える。4つ目は社員の方が感謝や挨拶の言葉を積極的に伝えているという事だ。これが利用者さんにとってこれらがモチベーションに繋がる場合もあるのではないかと考える。5つ目は利用者さんのサポートだけでなく、お客さんにも満足してもらう為の工夫が多くあった事だ。ヘルシーメニューや、入口のスロープ、明るい挨拶など、利用者側も心地よく感じ、応援したくなるカフェだと思った。最後に、ご家族の方もご来店しており、働く姿を見に来る事ができる環境である事がわかった。利用者さんのご家族にとっても、このカフェがどのような存在になっているのか。以上、カフェに通う中で上がった疑問や考察などを、インタビューを通じてより深く調査、分析していく事とする。

4-2. インタビュー分析

インタビュー相手

Aさん：障害を持ちながらこの事業所（カフェ）で働く従業員の方
仕事歴2年/週5日勤務

Bさん：障害者の方の支援を行なっている施設長の方

この施設の代表者であるBさんが、利用者さんの中でも受け応えが得意であるAさんを紹介してくださった。Aさんは私がカフェに通っていた際によく私の注文を受けてくださっていた利用者さんである。

インタビュー時間：48分間

【ディーセント・ワークに近づけるためには】

- (1) 各々の多様性が尊重され、個人の尊厳が守られていること
(ジンメル：第3章 尾高：役割の実現/個性の発揮“適材適職”)

Q1.どのような業務を任されているのですか。

自分「1ヶ月ほどこのカフェに通わせていただいていたので、Aさんがお料理を運ばれたり、片付けをしていらっしゃるのとは何となくは存じているんですけど、Aさんは普段ここでどんなお仕事や、業務を任されているのですか？」

Aさん「えっと、洗濯物だったり、タオル干したり、あと電子レンジを拭いたり。」

自分「洗濯物や、タオル干したり以外には、接客や（食器の）洗い物もされているんですか？」

Aさん「洗い物は人手が足りていなかったら入ります。」

Aさんはお客さんの接客（ホール）を中心に、洗濯物や皿洗いの手伝いなどを担当しているようであった。

Q2.どのようなポジションがあるのですか。

自分「このカフェでは、他にどんなポジションがあるのですか？」

Aさん「、、、（考えている様子）、、、」

自分「例えば、中で（ここで提供している）お菓子などを作る係の方などもいらっしゃったりしますか？」

Bさん「そうですね。お菓子作ったり、さっき出てきた洗い物だったりとか、注文を聞いたりだとか。あとは週替わりランチなどで提供するお野菜があるんですけど、だいたい量が決まっていますので、その盛り付けを担当している方などもいらっしゃいます。」

Q3.そのポジションはどのようにして決めたのですか？

自分「色々ポジションがあると思うんですけど、誰がどのポジションにつくかはどのようにして決めたのですか？」

Aさん「それは職員さん決めて、、」

Bさん「(Aさんの方を見て同意するように) そうですね。人数が10人おりますので、全員が同じ仕事だと大変なことになりますので、職員の方が時間によって割り振っています。」

自分「職員の方が割り振っておられるんですね。」

Bさん「ホールのお仕事（お客さんの注文など）はちょっとできる方が限られておりますので、Aさんの場合はホールのお仕事もできるので、どちらかと言えば中心にやっておりますね。接客が難しい方は、時間とかも分けています。」

自分「なるほど。つまりその方の得意なことにも合わせているという形なんですかね。」

Bさん「そうですね。」

自分「そのポジションに決まった理由などは、その時に教えてもらったりしましたか？」

Aさん「ホールできるから。です。」

自分「そうなんですかね。どのポジションが良かったなどはありましたか？」

Aさん「、、、（しばらく考えている）、、、」

自分「2年前のことですし難しいですよ笑」

Aさん「、、、（覚えてないなあ、分からないなあという表情）、、、」

自分「そうですね笑 私もアルバイトでホールやってと言われてホールになったという形だったんです笑」

Bさん「Aさんは受け応えもしっかりできますし、お客さんも色々なこと言ってこられる

方がいらっしゃって、例えば今日のお野菜これ抜いといて一、だとか。そーいう時にもすぐに対応できたりだとか、職員に相談できたりという方にホールのお仕事をやってもらっています。分からないことがあってもすぐに職員に相談してくれます。」

自分「そうなんですね。相談することって凄く大切ですね。」

この事業所では、利用者さんのできるお仕事や得意なことに合わせてポジションを決めていた。接客の仕事ができる方が限られている。その中で A さんはお客さんとの会話や分からないことがあれば職員の方に質問するなどの判断も得意である為、ホールの仕事を任されていた。

自分「ホールの仕事のような、コミュニケーションが苦手な方で、この仕事ならできる！みたいな形で中の仕事に特化して働いておられる方もいらっしゃるんですか？」

A さん「洗い物や、盛り付けや、お菓子作り、、とか、。」

接客があまり得意でない利用者さんは野菜の盛り付けや洗い場の仕事などを中心に働いているようであった。

B さん「中にはね、ここオープンして6年目になるんですけど、当初は全くできなかった方が、最近では接客に興味を持ちだして、お手伝いしているという形もあります。」

自分「そうなんですね。それは、最初はできなかったけど、接客ができるようになっていったんですか？」

B さん「ほんとにまあ声を出すのが恥ずかしいって方もいらっしゃったんですけど、お客さんがいらっしゃって、“ありがとうございます”などの声出しをしているうちに、徐々に興味を持ち始めて、そうゆうこと（接客など）がしたいなあという風な形で。（その方は）このカフェに来る前は内職を（その方は）このカフェに来る前は内職の仕事を別でやっていらっしゃったんですけど、親御さんがお客さんへの接客は難しいからやめておいて欲しいとおっしゃる方もいらっしゃったんですけど。6年間やっているうちに、最初は反対していた親御さんも、“接客したいという”意思を尊重してお願いしますとおっしゃってくださっています。」

元々出来なかった仕事や、他の利用者さんとの関りなどを通じてできるようになった方もいるようであった。初めは内職などであまり人と話す環境では無かった方が、カフェで働くことを通じて接客に興味を持ち始めたようだ。これは (1) の多様性や個人の尊重だけでなく、(4) 働きたい仕事ができ、働き甲斐や働く喜びが得られること、(6) キャリアアップが目指せること、(7) 働くことを通じて社会参加ができること などの項目を満たす事にも通じている。カフェ店員として「働く」事がきっかけとなり、働き甲斐の創出やキャリアア

ップ、そして社会参加に繋がっているのである。

Q4. (メニュー考案などの) 専門的なお仕事はどなたがされているのですか？

自分「何度かランチ食べて、すごくヘルシーで拘っておられるなあと思ったんですけど、週替わりランチのメニューはどなたが考案されているのですか？」

Bさん「管理栄養士の資格を持った職員がおりまして、その職員が考えたメニューがヘルシーランチになっています。こちらのコンセプトとして“healthy & glow”というものがありまして、1つは管理栄養士の資格を持った職員が作る考案したヘルシーランチをお出ししているというところと、もう1つはコーヒーに拘っておりまして、うちの前の施設長がコーヒーマイスターの資格を持っておりまして、コーヒーに特化した、コーヒーに特化したカフェを作りたいということがありまして。でもそういう風にする事で少しでもお客さんに来てもらって。お客さんに来てもらう事で業者さんのお仕事にも繋がりますので。」

Q5. 仕事をする中で特にこれが得意だなという事や好きだなと思うことは何ですか。

自分「Aさんが仕事をする中で、特にこれ得意だなと思う仕事は何ですか？」

Aさん「、、、(分からないなあという表情)、、、」

自分「そうですね笑 私もアルバイトをしていてこれが特に得意だなとかあまり考えた事無かったです笑 分からない質問がある場合はわからないでも大丈夫です！」

自分「働く中で、楽しいなと思うことや、好きだなと思うことはありますか。」

Aさん「お客さんがいないときに絵を描くことです。」

Bさん「(Aさんに向けて) たまに絵を描いているよね。利用者さんが書いた絵をしおりにして売ったりしているんです。」

自分「絵を描くことが好きなんですか？結構得意なんですか？」

Aさん「はい。」

Bさん「また違う就労継続支援 B 型さんの利用者さんが作ったものなどもこちらでおい

ています。」
自分「この利用者さんの描いた絵などがグッズ化しているのは A さんのしおりだけで

ですか？」
Aさん「あとはメッセージカードとか。あと C さんのものとか。私のもの(しおりとメ

ッセージカード)は先日すべて売れました。」
Bさん「また違う事業所では耳の聞こえにくい難聴乳幼児の支援をしているところがありまして、そちらの方たちはクッキーを作ってくれたり。」

Aさんは絵を描くことが得意であり、それらがカフェでしおりやメッセージカードとして販売されているようであった。また自分で買った絵のしおりをお客さんに買ってもらえ

たことを嬉しそうに話してくださった。自分が好きなことや得意なことが形となり、それがお客さんの手に渡る瞬間が目に見える環境であった。これは個性の発揮、役割の実現という観点からみても、ディーセント・ワークに繋がっていると考える。そして(4)の働き甲斐や喜びを感じる環境という項目に関しても、売れる瞬間が目に見える環境はやり甲斐を感じる環境に当てはまると考える。また耳が聞こえづらい難聴乳幼児の方にはクッキー作りを行ってもらっていた。これは接客などができない方にはまた違う形で活躍してもらおうという取り組みであり、役割の実現がなされていると考える。

Q6. 苦手だと思う仕事はありますか？

自分「逆に、これ苦手だなあと思う仕事はありますか？」

Aさん「座って作業する仕事です。」

Bさん「へー！ そうなんだ！」

Aさん「眠くなってしまって笑」

自分「そうなんです。座ってする仕事ってどんなものがあるんですか？」

Aさん「盛り付けをしたり。」

Aさんは接客が得意である一方、座って行う作業が苦手のようなのであった。苦手ながらも取り組んでいらっしやったが、それに対して野菜の盛り付けなどの方が得意であり、それらを中心に作業している方もおられる。それぞれの多様性が尊重されており、得意なことに合わせる役割分担は、尾高が述べる「個性の発揮(適材適職)」の実現に繋がっていると考える。

Q7. コミュニケーションを取る中で、伝わりやすくする工夫(大きな声でゆっくり喋るなど)は意識していらっしやるなと感じたんですけど、それは届ける相手の方に合わせて意識していたりするんですか？

自分「コミュニケーションを取る中で、伝わりやすくする工夫や意識はしていらっしやったりするんですか？」

Bさん「そうですね。特に後ろ通ったりする時は、利用者さんもそうですけど、そこまで広い厨房ではないので、ぶつかって怪我をしたりとか、熱いものを溢してしまったりすると利用者さんなどに怪我を追わせてしまうことになってしまうので(大きな声で意思疎通をしています)。でも人によってね、なかなか声を出す事が難しい方もいらっしやいます。そーゆう方は(調理の助手などは担当せず)洗い物などをやってもらったりしています。

Aさん「火を使うところにもたまに居ます。」

Bさん「お客さんがある程度なくなってきたら、それをチェックしてくださって、もう少しと言われたらドリンクの用意をし始めたりなどもしますね。」

調理などの火の気のある作業を行うにあたって、こまめに意思疎通を図っているようであった。そして伝わりやすいように大きな声でゆっくりとやり取りしていた。もしこのような工夫を行っていなければ、障害を持ちながら働く方にとって働きづらくなってしまう。利用者さんとのコミュニケーションにおけるこのような配慮は、多様性の尊重に繋がっており、ディーセント・ワークに近づく為に必要な要素であると考えている。また、これは多様性の尊重に留まらず (3) 安全、安心である環境づくりにも通ずる。私のアルバイト先である飲食店ではこのような声掛けはあまりしていないが、障害を持っている方がいない職場であったとしてもこのような安全に関わる情報共有は徹底するべきであると考えている。

Q8.お客さんが、どんな注文の仕方をしてくれたら話しやすいですか？

Aさん「メニューを見て頼んでほしいです。」

自分「なるほど笑」

Bさん「メニューを見ずにこれある？と聞いて来られるお客さんもいらっしゃるの、メニューにあるものを頼んでいただきたいという事ですね笑 週替わりのメニューもありますし」

実際に毎週通っている中で、メニューを見ずに「ジュースで」と頼んでおられるお客さんを見かけた。その際、Aさんは臨機応変に「ミカンとリンゴがございますが。」と対応していたが、実はメニューを見て頼んでほしいなあと感じていたのだと知った。メニューにあるものを分かりやすく頼むなど、従業員同士のみならずお客さんも含めて障害者の方が少しでも働きやすい環境づくりをする事が大切である。また、インタビューをする中でBさんがAさんに向かって話しかけると、手や指を使ったジェスチャーを使いながらコミュニケーションを取っている時が多くあった。相手の立場になり、コミュニケーションを取りやすくする配慮や工夫をすることもまた、障害を持った方がより働きやすくする為に必要な要素であると考えている。

Q9.仕事をする中で、自分から意見を言ったりする場面はありますか？言う事ができる環境ですか？

自分「働く中で、意見を言ったり、もっとこうしたいとか、した方がいいんじゃないかと言う時はありますか？」

Aさん「勝手に、先に身体が動くから、笑」

Q10.入口がスロープになっていたり、トイレがすごく広かったりするの車椅子の方が入りやすいようにですか？

Bさん「そうですね。一応この横の段差も無くしたかっただんですけど、車椅子の方でも店内を利用できるようになっています。」

自分「結構車椅子の方も来られるんですか？」

Bさん「近くに病院とかもありますので、ご高齢の方も車椅子でいらっしゃいます。」

Aさん「たまにベビーカーの方も。今日車椅子の方もいらっしゃっていました。」

障害を持った方を支援するに留まらず、障害を持った方が利用しやすい環境づくりという面に関して工夫があった。障害を持つ方の支援をしておられる事業所ならではの配慮がなされていた。車いすの方が利用しづらい飲食店は我々が思っている以上に多い。マイケル・オリバーが述べていたように、障害者の方の課題や不便だと感じていることは、社会や周囲の配慮によって改善に繋がるものであるということを改めて実感した。そして、Q7での火の扱いに関する声かけにも通ずることであるが、このようなバリアフリーの設計など、障害を持っている方が働く事業所でなくても広めていくべき取り組みが多くある。この事業所では、一般の飲食店に比べて配慮している点が多くあった。このような配慮や取り組みが福祉という界限に留まらず、社会の常識に近づくことが、障害を持っている方が過ごしやすい社会や環境になると考える。

(2)家族も含めて、社会保障や福祉サービスなど必要な保障やサービスが受けられる環境ですか？（ジンメル）

Q11.（社員の方に対しての質問）利用者さんのご家族の方との交流などはありますか？

Bさん「基本的には連絡帳などを通じて利用者さんの状況についてやり取りをしていたり、必要に応じて電話などもします。日々の様子に関して通じ合っていたり、実際にご家族の方にご来店頂いて働いている様子なども見れるような形になっています。

障害のある方達が一般の人達を相手に何かお仕事をするっていうのは、今でこそ差別などもマシになってきましたけれども、20年30年前はすごくきつい時代もありましたので、ご家族さんの気持ちというのをこちらもある程度知っておくようにしています。」

この事業所では、利用者さん本人の支援に加え、その様子などをこまめに連絡帳などを用いてご家族の方とのやり取りを行っていた。これは(2)の家族も含めて必要なサービスを

受けられる環境であるという項目に加えて、(3)の働く環境が安心・安全であることという項目にも通じている。障害を持ちながら働く方のご家族とのこまめな情報共有や連絡は、ディーセント・ワークに近づける為に必要な一つの要素であると考えます。

(3)働く環境が安全・安心であることの項目に関しては、Q7とQ11にて伺うことができたので省略することとする。

(4)生産的な仕事(働きたい仕事)ができ、働きがいや働く喜びが得られること (役割の実現)

Q12. すごく、ありがとう!などの感謝の言葉がよく聞こえていたんですけど、積極的に伝えるなどの意識をされているんですか?

Bさん「もしかしたらね、注意している声も聞こえたかもしれないんですけど笑 やっぱりできたことを感謝の気持ちとして伝えることは、利用者さんのモチベーションに繋がるともありますし。重度の障害の方はB型にはいらっしやらないんですけど、声かけ一つでも集中力が続く方もいらっしやるので。」

ありがとうなどの感謝の言葉が、利用者さんのモチベーションや集中力に繋がるというお話を聞いた。このような積極的なコミュニケーションは、働き甲斐や喜びという観点から、ディーセント・ワークにおいて重要な要素の一つであると考えます。先述したQ5では、得意である絵を描くことを活かしてしおりやメッセージカードを作り、それをお客さんに買ってもらうことが嬉しいというお話を伺った。感謝してもらうことや、自分で作ったものをお客さんに選んでもらえるなど、自分の活躍(「個性の発揮」や「役割の実現」)が「実感」できるということは、仕事のやり甲斐を高め、ディーセント・ワークに繋がると考えます。

Q13. 週に5日働く事って、けっこう大変な事だし凄いなあと思うんですけど、このカフェで、頑張ってるって、とか、「これ」があるからここで働いていこう!と思える理由ってどんなことがありますか??

Aさん「、、、(考えている)、、、、 ゲームにお金を使ったり、、」

Bさん「障害のある方って障害者年金というものがあるんですけど、それだけでしたら生活する分だけで消えてしまいますので、働いてその工賃を自分の趣味に使ったりするという形です。決して多くはないけど、その中でもゲーム買ったりとか笑」

Aさんは個々の事業所で稼いだお金を趣味などに使っているようであった。働いた分のお金がしっかり入ってくるという事も、尾高の「生計の維持」や(5)一生懸命働いた対価として、正当な給料(工賃)がもらえることという項目から見ても、ディーセント・ワークに必要な不可欠な要素である。私自身も趣味にお金を使うことが多いが、やはり自分の好きな趣味などが人生をより豊かに、楽しいものになっていると感じる。尾高が述べていた「職業」の意義において「個性の発揮」「役割の実現」「生計の維持」の3つの要素は、どれも欠けてはならない要素なのである。

Q14. 役に立ったなあとか、自分が居て良かったなあと実感する時はありますか？それはどんな時に実感しますか？

自分「岡部さんは、従業員の方に積極的に質問をしたり活躍していらっしゃるなあと思うんですけど、自分でも役に立ったなあとか、自分が居て良かったなあと思う時はありますか？」

Aさん「んー、（考えている表情）。自分のこと（仕事）を自分でやっている、」

Bさん「謙虚な笑」

自分「謙虚ですね笑」

Bさん「(Aさんに向けて) すごく助かってますよ笑 バタバタしている時にもちゃんと対応してくれるから。」

自分「ランチの時間はやっぱり忙しいですか？」

Bさん「やっぱりランチの時はねえ。曜日によっても違いますけど。やっぱりなかなか、障害の方で、色々な仕事が重なるとパニックになってしまう方もいらっしゃるんです。Aさんがなっているところは見たこと Aさんがなっているところは見たことは無いから、キャパシティー的な部分が大きいと思うんですけど、落ち着いてやってくれるのがすごく助かります。パニックになってしまうと、そちらの支援で余計にバタバタしてしまう時もあるので。」

Aさんの強みは、お客さんとコミュニケーションを取る事に加え、忙しい時間帯でも落ち着いて対応できるキャパシティーであった。またそれを Bさんは詳しく把握していた。本人は謙虚に捉えていたが、カフェ営業での接客業務はこの強みを活かしているポ仕事であると感じた。またその事に対して、BさんがAさんに向けて「すごく助かってますよ。」と声をかけていた。このように利用者さんの得意なことや個性を認め、また周囲が把握し積極的に伝えることもディーセント・ワークに繋がると考える。しかし、それに加えて本人が活躍しているにも関わらず、その「実感」があまりなかった。周囲の感情を敏感に捉えることが難しい方にとっては、役割分担の徹底に加え、活躍しているという事を積極的に言葉にして伝えるという事が重要なのではないかと考える。

自分「そーゆう、パニックになってしまった方はどうやって乗り越えていたり、どのような支援をされているんですか？」

Bさん「そうですね。とりあえず落ち着いてもらうように声かけして、こーゆう風にしたらお客さんにしても対応したりできるよみたいな感じでアドバイスしたりとか。」

このように途中でパニックになってしまう利用者の方もいる。その度にそれをどう乗り越えるかをアドバイスしているようだ。このカフェでの仕事や経験を通じた成長やスキルは、「働く」場面だけではなく普段の生活においても生きてくると考える。例えば、普段から騒がしい場所に行くとパニックになってしまう方が、「働く」ことを通じて自分自身で気

分を落ち着かせることができるようになれば、それは普段の生活でも生きてくる成長であると言える。「働く」を通じて、普段の生活もより過ごしやすく、豊かになるのではないかと考える。

(5)の一生懸命働いた対価として、正当な給料（工賃）がもらえることや尾高の「生計の維持」の要素に関しては、賃金について Q13 の回答にて代替することとする。

(6)質の高い教育や訓練を受ける機会があり、キャリアアップが目指せること（尾高：役割の実現）

Q15. 研修や勉強会などの制度はどんなものがありますか？

自分「声かけや自分「声かけや接客に関しては、練習やマニュアルなどがあるんですか？」

A さん「マニュアルは一、、」

B さん「A さんも 2 年くらいですけどすごく仕事ができるようになりましたよね。そうですね。規則的なものはあります。しっかりとしたマニュアルのようなものは作って無いんですけど、基準のようなものはあります。」

Q16. 従業員の事をしっかり見ていらっしゃる（丁寧なサポートをしている）なあと感じていたんですけど、意識していますか？

自分「利用者さんのことを周りの従業員の方がしっかり見ていらっしゃるなあと感じたんですけど、それは意識していらっしゃるんですか？」

B さん「利用者さんの事を、ですか？」

自分「はいそうです。先日利用者さんが鼻を触った手で食器を触っているところを社員の方が注意していらっしゃるところを見たんですけど、私のバイト先ではそこまで他のバイトの人のことを注意して見ていないなあと思います。」

B さん「そうですね。就労継続支援 B 型になるんですけど、本来の人員配置であれば 6、7 人に対して職員 1 人ぐらいの配置なんですけど、ここは利用者さんの登録が 10 人いらっしゃるんですけど、それに対して職員が非常勤の方も含めて 4 人いる状態になっているんです。かなり多い人員配置にしています。それは単純にお店の営業と、あと 1 つは利用者さんの支援という事がありますので、普通の飲食店でしたら社員の方は 2 人くらいでいける規模だと思うんですけど、これは単に営業だけではなくて利用者さんの訓練を兼ねてやっておりますので。鼻を触った手で食器を触っている利用者さんがいたらお客さんも気分が悪くなる方もおられるので、そーゆう身だしなみ的なところや一般常識的なマナーも訓練してもらって、ステップアップしてもらってます。」

自分「カフェとして運営する事に加えて、利用者さんの支援を重要視していらっしゃるんですね。」

B さん「そうですね。でも（営業業務と支援の）比率的には半々くらいやと思うんですけどね。利用者さんの支援を重視し過ぎてしまうと、一般のお客さんが利用しにくくなってしまおうと思うので。目標としては一般の飲食店と肩を並べるところを掲げてますので、表のところ（店の入り口）にも障害者施設というのを書いていません。」

一般の飲食店に比べ、利用者さんの訓練やサポートの為に社員の方を多く配置していた。利用者さん一人一人と向き合い、丁寧にサポートをすることは、ディーセント・ワークの実現に繋がる一つの要素であると考え。逆に、このような手厚いサポートを実現するには一般の飲食店よりも人員が必要になってしまうということだ。人件費などがより多くかかってしまう為、カフェとしての売り上げなども保っていく必要がある。

この事業所では本格的なコーヒーや管理栄養士の方が考案している週替わりのヘルシー料理の提供など、お客さんへのサービスにも拘っており、ランチ時には多くのお客さんがこのカフェに足を運んでいた。Q4でお答えいただいた内容にも通じているが、このようにカフェを積極的に利用してもらうきっかけを作ることが、地域の方に障害者の方が働くカフェの存在をより知ってもらい、利用者さんの仕事を増やす為の施策にもなっているのである。

(7)働くことを通して社会参加できること (ジンメル社会圏の交差 尾高：役割の実現)

Q17. (ポスターで見かけたんですけど) コーヒー試食のイベントを開いたりしていらっしゃるんですが、開催している目的やすることになったきっかけなどが有れば教えてください。

Bさん「コーヒーに関しましては、前の管理者がコーヒーマイスターの資格を持っていたというのもありまして、コーヒーセミナーを通して地域の方と交流したいという思いがあったんです。地域の方との交流を踏まえながら、障害のある方たちが、こういうところで働いているのだということを知ってもらいながら、そこでセミナーを開いたりとか。また〇〇区の社会福祉法人のイベントに参加して、いろんな地域に出向いてコーヒーセミナーをするという機会もあったりするので、そういう社会貢献的な意味もあります。震災があった時のチャリティーイベントにも参加しています。本当にいろんな、マッサージ協会の方が来て安い値段でマッサージをしてくれたりとか。そういう社会団体とのつながりですね。」

自分「コーヒーイベントを通じて、地域の方にこういうカフェがあるということを知っていただいて、利用者さんもこのような地域の方との交流のあるイベントに参加していただけるんですか。」

Bさん「外での販売でしたらその時の体制にもよるんですけど、一緒に行ってもらって、コーヒー淹れてもらったりとか、それが難しかったらお皿を並べてもらったり、お菓子を出してもらったりしてもらっているんですけど。今はコロナの関係で職員だけで行ったりとかもあるんですけど。」

Aさん「僕も二年前に行きました。」

この事業所では、コーヒーセミナーなどのイベントを通じてより地域の方との交流の場を設けている。このセミナーは障害を持った方たちの活動の幅を広げるだけでなく、地域の

方たちに障害を持ちながらもこのように働いている場所があるということを知ってもらふ為でもあるのだ。Bさんの話(Q11で話して下さった)によると、今でこそ少なくなってきたが20年30年前までは障害を持った方が一般の方の前で働くということへの社会からの偏見が強かったのだという。カフェ経営を通じて、障害者の方が当たり前で働くということを認知してもらふことで、障害を持った方に対する偏見の問題の改善にも繋げるといふ目的もあるのだ。

また事業所のある地域に留まらず出張で違う地域でもカフェセミナーを開いており、より色々な方との交流の場を設けている。このような様々な団体の方との交流はジンメルが述べた「社会圏の交差」を増やすことにも繋がる。この事業所での「働く」が、公的な精神の創出にも繋がると言える。

Q18. 職場(カフェ)以外ではどのような人と交流がありますか？

自分「普段、カフェで週に五日間働いておられると思うのですが、それ以外の二日間は何かしておられたりとか、どのような人と関わっていますか。」

Aさん「友達と。グループホームの友達や先輩と出かけたりとか。」

自分「グループホームに入所したことがきっかけで友人ができたんですね。」

Aさん「そうですね。」

自分「このカフェの従業員の方とも遊んだりしますか。」

Aさん「先輩とか。」

Bさん「結構利用者さん同士でも仲良くしていますよ。」

Aさん「一緒にオンラインで通話とかします。」

この事業所は、他にもグループホームは難聴乳幼児の方の支援などもおこなっている社会福祉法人である。Aさんはこのグループホームの入所をきっかけにこのカフェで働くことになった。そしてこのグループホームで出会った方達やカフェで共に働く従業員の方と休日に遊ぶことが多いそうだ。私はこの話を聞き、生活や「働く」ことを通じて生まれる出会いやコミュニティが増えることは、人生を豊かにするという点において、改めて非常に重要な要素であると感じた。知り合いを増やしたいという理由で職に就く人は少ない。しかし、職場で出会った人と過ごす時間や経験は人生に大きく影響してくるものである。障害を持っているという理由で「働く」をもし放棄していたとしたら、職場での出会いは生まれず、共にオンライン通話で楽しむ時間も生まれることはなかったであろう。仕事をすることとは、「個性の発揮」や「役割の実現」、「生計の維持」などを通じて人生をより豊かにするだけに留まらず、「コミュニティ」が増えるという点においても非常に重要な役割を果たしていると考える。そしてまたこのような社会圏の拡大が「個性の発揮」にも繋がり、社会圏の交差による「公的な精神」の創出にも繋がっているのである。

5. 結論

最後に、本研究の結果と今後の課題についてまとめることとする。本研究にて、健常者

の方よりも「働く」という事が難しい障害を持った方にとって、「働く」とは、やはり賃金を稼ぐ以上の意義があったという事を改めて確認した。インタビュー調査では、自分の得意なこと（Aさんの場合は絵を描くこと）を活かし、それらが周りから評価されることが働くことの楽しさに繋がるというお話を伺うことができた。また、ここでの「働く」を通じて従業員の方々とのコミュニティが生まれていた。コミュニティの創出が普段の生活の楽しさや豊かさに繋がっているのである。「働く」を通じてコミュニティが増えることは、ジンメルが述べた「公的な精神」という観点から見ても「生計の維持」以上の価値があるという事が分かる。そしてご協力いただいた就労支援B型のカフェのように、事業所と地域との深いつながりが、障害を持った方であっても働いているという事を知ってもらう機会の創出になっている。「働く」という事が障害を持った彼ら自身、そしてそのご家族にとっても、彼らの能力や成長を通じた人生における豊かさ可能性を広げる経験になっているのだ。

そして彼らの仕事をディーセント・ワークに近づける為には、「個性の発揮」「役割の実現」「生計の維持」すべてが欠けてはならない存在であるという事を再確認した。また具体的にどのような施策や要素が必要であるかという点に関して言及することができた。まずは障害を持った方に対しての思いやりや個性の尊重である。具体的には相手に伝わりやすいコミュニケーションや、感謝の徹底、それぞれのできることに合わせた役割分担などがあげられる。インタビュー調査では、感謝の言葉一つでモチベーションや集中力が上がる方もいらっしゃるという現場の声をお聞きすることができた。また得意なことやできることに合わせた役割分担も、働きやすい環境を作るとともに「役割の実現」という観点から見ても非常に重要な要素であると言える。加えて、ありがたいと思ってもらえる「実感」。役に立っているという「実感」。など、「実感」が1つのキーワードになるのではないかと考える。役割分担が徹底されていたところで、役に立っているという「実感」が少なければそれがやり甲斐には繋がりがづらい。だからこそ感謝を積極的に伝えたり、自分が作ったものが目に見えてお客さんに選んでもらえる環境を作るなどが必要なのではないかと考える。また安全安心に働くことができる環境も必要である。火を扱う際の声掛けの徹底や、ご家族とのこまめな連絡など、本人とそしてご家族を含めて安心できる環境づくりが重要である。

私自身もカフェに通ううちに心情の変化が生まれた。最初は利用者さんが早口だからコミュニケーションが取りづらいと思ってしまっていた。しかし、利用者さんのことをより知り、加えて周囲の影響を受け、自身が工夫したことによって格段にコミュニケーションが取りやすくなった。障害を持った方の課題は社会や環境の問題であるとマイケル・オリバーは唱えたが、障害を持った方の周りの方々の工夫や配慮が、より働きやすくなる環境を作ると改めて実感した。まずは我々がより障害を持った方について知る事が重要であり、あまり知る機会がないことも課題である。周囲の配慮こそが、障害を持った方にとって過ごしやすい社会への一歩になると考える。

文献

アンソニー・ギデンズ, 2009, 『社会学-18 章労働と経済生活-』立書店.

IOL 駐日事務所, 2021, 「ディーセント・ワークとは」, IOL 駐日事務所ホームページ, (2021 年 11 月 13 日取得, <https://www.ilo.org/tokyo/about-ilo/decent-work/lang-ja/index.htm>) .

桐原宏之, 2020, 『就労支援サービス 〈第 4 版〉』 弘文堂.

厚生労働省, 2021, 「障害者福祉施設における就労支援の概要」, 厚生労働省ホームページ, (2021 年 12 月 13 日取得, <https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11801000-Shokugyounouryokukaihatsukyoku-Soumuka/0000032713.pdf>) .

マイケル・オリバー, 2006, 『障害の政治-イギリス障害学の原点-』 明石書店.

NHK NEWS WEB, 「障害者の解雇 40%増加 企業の業績悪化など理由」, 2020, NHK オンライン (2021 年 2 月 1 日取得, <https://www.google.co.jp/amp/s/www3.nhk.or.jp/news/html/20201114/amp/k10012711801000.html>) .

尾高邦雄, 1995, 『職業社会学』 夢窓庵.

社会福祉法人大阪府肢体不自由者協会, 2021, 「なにわの宮 就労継続支援 B 型」, 社会福祉法人大阪府肢体不自由者協会ホームページ, (2021 年 11 月 28 日取得, <http://www.daishikyo.or.jp/cafeshadetree.html>).

下田ゆかり, 2018, 「障害のある人もない人もともに働く職場を目指して — 『ディーセント・ワーク』 を手がかりに考える —」 早稲田大学文化構想学部現代人間論系卒業研究.

立木茂雄, 2007, 「家族と公共性」 『21 世紀ひょうご 2007 第 2 号—特集「公共」を考える』 ひょうご震災記念 21 世紀研究機構, 8