# 科学研究費助成事業 研究成果報告書



平成 27 年 6 月 11 日現在

機関番号: 22701 研究種目: 若手研究(B) 研究期間: 2012~2014

課題番号: 24730309

研究課題名(和文)高機能自閉症スペクトラムの人のマネジメント

研究課題名(英文) Management for People with High-functioning Autism Spectrum Disorder

#### 研究代表者

吉永 崇史 (YOSHINAGA, Takashi)

横浜市立大学・国際総合科学部・准教授

研究者番号:40467121

交付決定額(研究期間全体):(直接経費) 1,900,000円

研究成果の概要(和文):本研究では、知的に遅れがないものの、社会性コミュニケーションや社会性想像力等に障害がある高機能自閉症スペクトラムの人(以下、当事者)の職場でのマネジメントの在り方を明らかにする目的として、以下の2つのプロセスについて検討した。1)マネジャーが当事者の特性に基づく独特かつ業務上有効なものの見方を発見していくプロセス、2)マネジャーが当事者との相互作用の中で、組織的な知識共有・創造を誘発しながら組織境界を再構築しようとするプロセス。その結果、マネジャーが当事者の特性を活かす職場環境を作る役割と、そのためのマネジメント・スキル開発の可能性を明らかにした。

研究成果の概要(英文): This research aims to develop a management process model for people with high-functioning Autism Spectrum Disorder (ASD). It has two processes: (1) a manager discovers unique and effective perspectives based on the characteristics of a person with ASD, and (2) a manager seeks to reconstruct organization borders and share and/or create organizational knowledge through interactions with subordinates with ASD. As a result, this research clarified the role of management to build an appropriate workplace environment where a manager can take advantage of the characteristics of people with ASD and the possibility of developing management skills for that role.

研究分野: 経営学

キーワード: 経営組織 自閉症スペクトラム

#### 1.研究開始当初の背景

近年では、マネジメントの機能として、従来の効率性・生産性の向上を追求する「コントロール」だけではなく、自律的な活動を助ける「支援」が注目されている(村田,2005【1】。その学術的背景として、社会構成主義にもとづく経営組織研究であるポストモダン組織論の展開がある(高橋,1999【2】;岩内,2005【3】。瀬口(2011)【4】によれば、近年の高度情報化・消費社会といったもな社会の出現によって、組織における労働のあり方が変化してきており、それに伴う新たな社会の方が変化してきており、ポストモダン組織論者によって行われているという。

ポストモダン組織の具体的な形態として、Heckscher & Applegate (1994)【5】のポスト官僚主義組織がある。この組織形態では、情報・コミュニケーション技術の高度活用の下、横断的な組織内外コラボレーションと集団的意思決定が促進される。そこでのマネジャーの役割は、「管理者」から「タスクフォース・リーダー」、「コーディネーター」、「境界打破者」に変容するとされる。

-方、ここ数年の間に、知的に遅れのない 高機能自閉症スペクトラム(高機能自閉症や アスペルガー症候群とも言われる)の人(以 下、当事者)への就労支援への関心が社会的 に高まっている。当事者には、1)コミュニ ケーション障害:言葉を字義通りに受け取り がち、2) 社会性の障害:常識が乏しく集団 の中でうまくいかない、3)想像性の障害と 固執傾向:同じ状況へのこだわりが強く新し い状況に適応しづらい、の3つがあるとされ る(福田,2008【6】; Wing,1996【7】)。 これらは何らかの生物学的な要因による中 枢神経系の障害であり、生まれつき、あるい はごく早期から持ち、医学的に根本から治す 治療法はない(福田,2008【6】)。これらの 特徴により、当事者と、非当事者であるマネ ジャー・同僚・フォロワーとの間に共感的な 関係が醸成しにくく、かつ対話や議論が成立 しないことも多いため、当事者の安定的な就 労は著しく困難な状況にある。

このような状況を受けて、当事者を対象とした就労支援サービスが充実しつつある。ハローワークでは、大都市圏を中心に一般相談窓口でも当事者への就職活動支援を行っ出る。また、2011年度の制度改正により当事者が精神障害者保健福祉手帳を取得しやずくなり、障害者雇用枠で就労するケースが増えつつある。さらに、2011年8月に施行された障害者基本法の改正により、当事者を含む障害者の個々の特性に応じた適正な雇用管理が事業主に求められるようになった。

当事者の職場環境での自立を支えるために、望月(2011)【8】は、マネジャーの課題として、1)接客などの対人対応や複雑な工程を伴うタスクをさせない、2)特性に即して作業指示を行う、3)企業文化に適応するための役割と行動様式を事前学習させる等、

マネジャーにとって過重な負担にならず、かつ障害の理解や特性に応じた合理的な配慮の調整をあげている。

しかしながら、既存の研究ではモダン組織論における「管理者」としてのマネジャーの役割を前提としており、ポストモダン組織が想定する、当事者が職場で適応し能力を発揮するための支援を通じて組織内外の境界を打破していくマネジャーの役割にはほとんど焦点を当てていない。

吉永・西村・桶谷(2011)【9】は、当事者が必要としている職場環境について、以合き明らかにした。1)当事者の特性に合った業務目標及びそれを達成するためのクが開発されている。2)マネジャーが到まるにの対人関係・コミュニケーショオと同僚との対人関係・第8目標を理解している。3)業務目標を理解すると当事者が協同して、マネジャーと当事者が協同して、マネジャーと当事者が協同して、おいる。本研究では、上記を踏まえる、当によりが発揮できる環境を創造するたのに対が発揮できる環境を創造するのに対が発揮できる環境を創造するので、ポストモダン組織論および知識といいて、ポストモダン組織論および知識といいて、ポストモダン組織論および知識によりにする。

ポストモダン組織論や知識経営論の観点から高機能自閉症スペクトラムの人のマネジメントを明らかにする研究は、申請者が調べた範囲では国内外問わず未だなく、独創的な研究であると言えよう。さらに、当事者への支援は、支援者を支援する(メタサポート)観点が欠かせない(吉永・斎藤,2010【10】)。本研究を通じて当事者を支援しながら能力を引き出すことのできるマネジャーを支援・育成する方法が明らかになれば、当事者の雇用が促進されるとともに、当事者の特性を活かすニューロダイバシティ・マネジメントの分野を拓くことが期待される。

## 【引用文献】

- 【1】村田潔.ポストモダン組織における人的資源管理—情報化する職場と創造性・自律性.岩内亮一・高橋正泰・村田潔・青木克生,ポストモダン組織論(明治大学社会科学研究所叢書)(pp.163-178).東京:同文館出版.2005.
- 【2】高橋正泰 .ポスト官僚制組織論の展開 . 明治大学社会学研究所紀要 , 38(1) , 155-166 . 1999.
- 【3】岩内亮一.ポストモダニズムと組織論の変革.岩内亮一・高橋正泰・村田潔・青木克生,ポストモダン組織論(明治大学社会科学研究所叢書)(pp.47-66).東京:同文館出版.2005.
- 【4】瀬口毅士.ポストモダンの組織論.佐 久間信夫・坪井順一(編).現代経営組 織論の基礎(現代経営基礎シリーズ5) (pp.254-265).東京:学文社.2011.
- [5] Heckscher, C., & Applegate, L.M. Introduction. In Heckscher, C., &

Donnellon, A. (Eds.), *The post-bureaucratic organization: New perspectives on organizational change* (pp.1-13). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 1994.

- 【6】福田真也 . 発達障害の大学生に対する 大学と医療の連携—診断と告知を中心 に(特集 発達障害).大学と学生,60, 6-15,2008.
- [7] Wing,L. *The Austistic Spectrum: A guide for parents and professionals*. London: Constable and Company. 1996.
- 【8】望月葉子 . 発達障害者と職業自立 . LD 研究 , 20(3) , 267-273 . 2011.
- 【9】吉永崇史・西村優紀美・桶谷文哲 . 高 機能自閉症スペクトラム者への職場に おける支援 .日本 LD 学会第 20 回大会, 東京, 2011.
- 【10】吉永崇史・斎藤清二.システム構築と 運営のためのナレッジ・マネジメント. 斎藤清二・西村優紀美・吉永崇史,発 達障害大学生支援への挑戦—ナラティ ブ・アプローチとナレッジ・マネジメ ント(pp.68-108).東京:金剛出版. 2010.

## 2.研究の目的

本研究の目的は、知的に遅れがないものの、社会性コミュニケーションや社会性想像力等に障害があるために企業での就労が困難とされる高機能自閉症スペクトラムの人(り方について明らかにすることである。そのために、調査を通じて、以下の2つのプロセスを明らかにすることを試みた。1)マネジャーが当事者の特性に基づく独特かつ業務ストの見方を発見していくプロセス、2)マネジャーが当事者との相互作用を通じて、組織的な知識共有・創造を誘発しながら組織境界を再構築しようとするプロセス。

### 3.研究の方法

当事者に焦点を当てたマネジメントの先行研究は国内外ともに少なく、また、当事者の特性を活かしたマネジメント事例も少ない。そのため、本研究では質的研究手法を採用し、以下の2つの調査を行った。

#### (1)調査1の方法

以下、吉永・西村・鈴木・桶谷(2013)【1】 が示した調査方法を一部改変の上引用する。

株式会社 Kaien (以下、Kaien)が実施している当事者に特化した職業訓練プログラムを活用したアクション・リサーチを実施した。研究参加者は、当事者6名(以下、実習者)職業訓練プログラム講師(以下、講師)2名、支援スタッフ2名であった。実習者は、全員20歳代であり、かつフルタイムでの就業経験がなかった。実習者の性別の内訳は男

性 4 名、女性 2 名であった。6 名中 5 名に自閉症スペクトラムに関連する医学的診断があり、医学的診断のない1 名も自身にその傾向があることは自覚していた。講師は、職業訓練プログラムにおいてマネジャーとしての役割を担い、訓練生の業務管理および評価を担当している。両名とも 60 歳代かつ男性で、企業でのマネジャー経験が豊富であった。

実習者は、Kaien 事業所内で行われているオンライン店舗運営業務を、他の訓練生に交じって、毎日 9:30 から 15:30 までの間、月曜日から金曜日までの計 5 日間実習を行った。実習者は、事前に実施されたオリエンテーションにおいて、事業所内の基本的なルールや、オンライン店舗業務の概要を理解した上で実習に参加した。実習期間は 2013 年 1 月 21日から同年 3 月 8 日までで、各週に 1 名ないし 2 名の実習者が当実習を体験した。

本調査では、アクション・リサーチの一環として、当職業訓練プログラムの講師 2 名にインタビューを行った。インタビュー日は2013年2月12日および同年3月12日であった。インタビュー調査は、半構造化インタビューとアクティブ・インタビューの方法を採用した。本研究の目的に照らした質問項をあらかじめインタビュイーに提示するとともに、研究者の支援経験を積極的に活かとともに、研究者の支援経験を積極的に活か考えが浮上するアプローチを採用した。

## (2)調査2の方法

以下、吉永・鈴木 (2014)【2】が示した調 査方法を一部改変の上引用する。

従業員数が数千人規模の小売業を営む日 本企業(以下、A社)において、当事者によ って構成される業務チームのマネジメント を担当している管理スタッフ 2 名(D マネジ ャー:50 歳代男性、E マネジャー:40 歳代 女性 ) 2 つの業務チームの構成メンバーであ る当事者6名(全員アスペルガー症候群ない し広汎性発達障害の医学的診断有、性別内 訳:男性 5 名と女性 1 名、年齢層内訳:20 歳代3名と30歳代3名)を対象にインタビ ュー調査を行った。管理スタッフには個別に インタビューを行い、当事者には業務チーム (各チーム3名で構成される)毎に担当管理 スタッフ同席の下でグループ・インタビュー を行った。当調査は、2014年3月28から同 年4月4日までの期間中に行われた。

インタビュー調査は、半構造化インタビューおよびアクティブ・インタビューの形式を採用し、本研究の目的を踏まえた複数の質問項目を作成してインタビュイーに提示し、当研究者の支援経験を踏まえた対話形式で行われた。

### 4.研究成果

(1)調査1の結果・考察・今後の課題 以下、吉永・西村・鈴木・桶谷(2013)【1】 が示した結果、考察および今後の課題を一部 改変の上引用する。

#### 結果

自ら積極的に口頭で質問や相談をして、分からないところや自分の意思を伝えようする実習者と、自分の意思をその場で他者に伝えるのが困難で、かつ他者からの質問に対する応答が遅い実習者に分けて、分析を行った。各々の実習者への関わりについての A 講師、B 講師の語りの内容を抜粋して示す。注釈は()内にて追記し、実名はプライバシー保護の観点から[]内にて代替表記に置き換えた。

#### < 積極的に質問し相談する実習者 >

<< A 講師の語り>>(実習者が)私のところに相談にきて、「(商品のクリーニング時には)換気しないとダメなんです。換気したいんです」と話してきた。マニュアルにはそう書いてあるけど、ここ(=事務所)は広いから、一般の換気はやってあるから、このために換気する必要はないんだよと。(中略)(実習者は)があっそうですか」ということで。(中略)こういうことは忠実に守ってやるというのが、こういう方のパターンなのかな、と気づきました。

<<B 講師の語り>>(他の訓練生への実習者の)質問の内容が、(中略)自分はこう思うというよりも、「これはどう思いますか?どうなんですか?」という投げかけをするんですね。(中略)質問をすることはいいことだと思うんですけど(中略)今自分が置かれている環境、それから周りの環境をあまり理解せずに対応をするスタイルなのかな、という印象を受けましたね。(中略)どちらかというと、(状況に依存せずに)客観的にものを見ている。

#### < 意思表示が苦手な実習者 >

<< A 講師の語り>> (実習者が)「この仕事は1人でやるんですか?」だとか、「成果物とは何ですか?」、それから、「出品や発送の予定がない場合は、どんな仕事をしますからいる考えて、(実習生から)もおれるで、それで私からいるおとだったの程度のことだったういで、ですけれどもね。(中略)(とま習何のことにも分からないですけれどもね。(し、まがをしていても分からないし、とまが何を考えていても分からないし、当時をあるかとにも、本もうちょと話してみるかなと思いましたね。

<<B 講師の語り>>ここは分からないので質問をすべきだというところは、〔実習者〕の表情を見ていると理解しているなと思うんです。それが、行動に移るために、ちょっと時間がかかるという認識かな。表情を見ていると、手も動かない状態になるので、〔実習者〕はたぶん何かを聞きたいのかなという

印象を受けました。そのときに、(私が)〔他の訓練生〕に「ちょっと今の分担(作業)のところを見てやってください」ということを言ったんだと思います。作業を理解すると、ゆっくりではあるんですけれどもちゃんとやる、できるんだと思います。分からないので、それを放っておいて違うことをするとがで、そういう行動には移らない。(中略)先輩の訓練生の方が、たぶん心得ているのかもした。「実習者〕に投げ掛けて、ちゃんとリターンが来るまで待てるんですよね。(中略)特性を理解して接していけば、少しずっとが取れるようになっていくんじゃないなと、その時に思いました。

#### 老宓

インタビュー調査結果の分析では、以下の 2点が明らかになった。1)マネジャーは、 積極的に質問や相談ができる実習者に対し ては、質問でのやり取りの違和感を通じて、 当事者の業務に資する特性である「文書で書 かれてあることに忠実であろうとする」「微 細な違いに鋭敏である」「何事も客観的に物 事を捉えようとする」を把握していた。2) 自分の意思をその場で他者に伝えるのが困 難な実習者に対しては、マネジャーは戸惑い を感じながらも、表情やメールのテキストか ら当事者の意思を読み取ろうと試みたり、ス ムーズなやり取りをあまり期待せずに話し かけてみたり、訓練生の対応の仕方を学んだ りすることで、実習者の良いところを把握し ようと努めていた。

#### 今後の課題

マネジャーが試みた当事者に対する行為が、当事者には実際にどのような影響があったのかについての分析を行う必要がある。

(2)調査2の結果・考察・今後の課題 以下、吉永・鈴木(2014)【2】が示した結果、考察および今後の課題を一部改変の上引用する。

### 結果

 についてはプライバシー保護や一般化の観点から[]内にて代替表記に置き換えている。

### <業務ミスを減らす取組みへの着手>

Dマネジャーの語り (業務チームの) 生産性向上は、まずミスを減らすことです。 セルフ・チェック、相互チェック、あと管理 スタッフのチェックを増やして、効率面でも 確実な成果を挙げていくようにする。(中略) (当事者は)今やるべきじゃないことを一生 懸命やっていたりするんですね。

Eマネジャーの語り セルフ・チェックして、隣(同士)でダブル・チェックして、(その後で)管理スタッフに上がってきても、同じところを見落としているんです。(中略)そこで、私たちから見てだいぶタイプが違うなと思われる〔当事者〕をポンと間にいれてチェックを入れさせたら、ほぼ完璧な状態で上がってくるんです。

#### <チーム内リーダーの役割の限界設定>

Dマネジャーの語り 突発的なこと、例えば(チーム・メンバーの)体調不良や、その人の体調面を考慮して仕事を配分するというのは、多分(当事者には)無理だと思っています。そういうのは自分たち(管理スタッフ)がやる仕事だと思っているので。(中略)(チーム内リーダーは)スケジュールに沿った業務の流れで進捗を確認する。そしてその遅れがあったら、チーム内で共有して流していく。

### <チーム内リーダー適性の見極め>

D マネジャーの語り 素直であること、 (中略)あとは必要以上に周りの事情だとか、 人の気持ちだとかを考えすぎない、そういう 人たちはうまくいくのかなと思います。

## <チーム内リーダーの任命>

Dマネジャーの語り 我々のチェックが 軽減されないと(業務チームの)効率性が上 がらないんです。1 から 10 まで隅から隅まで 自分たちがチェックをするようなことをし ていたら、ここで滞ってしまう。(中略)最 近ようやく、プロジェクト・リーダーの形で できそうな人(当事者)を選んで、(その) 役割をしてもらうと。(中略)本人のモチベーションを上げて責任感持ってもらって。 (中略)要するに、限られた責任だけのリー ダーを(チーム内に)作るようにしたんです。

Eマネジャーの語り 〔当事者〕をプロジェクト・リーダーにして、〔リーダー〕と話をして、とりあえず(分からないことは)チーム(・メンバーの中)で揉めと。(中略)それでも解決しなかったものについて、私のところに持ってきて(と伝えた)(中略)来る回数が激減したんです。(中略)私が言う前に、〔リーダー〕が(他のチーム・メンバーに)声をかけるようになったんです。私の

ところに来ようとした時に「なんですか?私にまず聞いてください」って言うようになったんです。(中略)席を立つ回数が少なくなった分、(他のチーム・メンバーの)2人も集中してどんどんやるようになって、すごく良い方向に向かったなと思います。管理者が(直接)言ったり、させたりするだけじゃなくて、その次の〔リーダー〕がいることで、チームの生産性も向上し、私自身も手がかからなくなった分、(他の)仕事もできるようになった。

## <マネジャーの新たな役割の模索>

Eマネジャーの語り (管理スタッフがクライアントである)本社に行って(業務けられて)本もらってきているんですけると(チーム・メンバー)の良いとここ(クライアントに)知ってもらうために、でもらうといいなって。(中略)(チーム・メンバーを)見て、接しして、おり取組んでやるのがわりと得意なりした向くが多いので、ことで、業務が増えたり、それによ・メンに生が上がったり。(中略)(チーム・メン管性が上がったり。(中略)(チーム・メン管理が)本社の方に行ってできる仕事に(本社です。

#### 考察

#### 今後の課題

当事者の能力を、業務チーム内に留まらない社内全体の生産性向上に結び付けるためのマネジメントについての分析を行う必要がある。

# (3)本研究の成果

調査 1 では、「マネジャーが当事者の特性に基づく独特かつ業務上有効なものの見方を発見していくプロセス」に焦点を当てた。その結果、積極的に業務上分からないことを質問できる当事者には、質問のやり取りの違和感を通じて当事者の特性に基づくものの見方を把握する一方、自分の意思をその場で他者に伝えるのが困難で質問に対する応答

が遅い当事者に対しては、支援スタッフに協力を仰いだり、テキスト情報や状況の予測から当事者の意思を読み取ったりしていることが明らかになった。

調査2では、当事者の業務を戦略的にデザインするマネジャーの行動に着目し、「マネジャーが当事者との相互作用を通じて、組織境界を再構築しようとするプロセス」に焦点を可た。その結果、以下のようにマネジャーの行動プロセスが明らかになった。1)当までである。2)注意深く限界が設定されたチーム内リーダーシップを当事者に発揮させる。3)マネジャーの活動を、業務チームの継続的発展に資する新たな業務開発に配分しよっとする。

本研究成果の意義は、これまでマネジャーに求められてきた当事者への合理的な配慮を越えた、当事者の持つ能力が発揮できる職場環境を作る役割と、その役割を担いうるマネジメント・スキル開発の可能性を明らかにしたことである。

今後の課題として、本研究では当事者の「支援者」としてのマネジャーの役割に焦点を当てていたため、当事者自身が自らの特性を活かして職場で適応し能力を発揮するためにどうすればよいかについて、十分な焦点を当ててこなかった。今後は、リーダーシップ、フォロワーシップ、組織市民行動等の組織行動論の観点から、当事者が主体的に可身の能力を発揮できるための当事者およびマネジャー双方の行動について明らかにすることが求められる。

### 【引用文献】

- 【1】 <u>吉永崇史</u>・西村優紀美・鈴木慶太・桶谷文哲 . 高機能自閉症スペクトラムの人への職場環境における業務管理とコミュニケーション支援 . 日本 LD 学会第 22 回大会ポスター発表 . 2013 年 10月 23 日 . パシフィコ横浜(神奈川県・横浜市)
- 【2】 <u>吉永崇史</u>・鈴木慶太、高機能自閉症スペクトラムの人によって構成される職場でのチームのマネジメント.日本LD学会第23回大会ポスター発表.2014年11月24日.大阪国際会議場(グランキューブ大阪)(大阪府・大阪市)

### 5 . 主な発表論文等

#### 〔雑誌論文〕(計1件)

<u>吉永崇史</u>. 富山大学における発達障害学生支援—アクセシビリティ・コミュニケーション支援室の取り組み. 査読無.心理学ワールド. 58, pp.27-28. 2012.

#### [学会発表](計6件)

<u>吉永崇史</u>・鈴木慶太、高機能自閉症スペ

クトラムの人によって構成される職場でのチームのマネジメント . 日本 LD 学会第 23 回大会ポスター発表 2014 年 11月 24 日 . 大阪国際会議場(グランキューブ大阪)(大阪府・大阪市)

吉永崇史 . 研究開発組織と対人支援組織 のマネジメント研究から多様性を活か す組織マネジメント研究へ. 北陸の経営 と情報を考える会第 46 回例会 .2013 年 12月21日.株式会社ジェック経営コン サルタント内会議室(富山県・富山市) 吉永崇史・西村優紀美・鈴木慶太・桶谷 文哲.高機能自閉症スペクトラムの人へ の職場環境における業務管理とコミュ ニケーション支援 . 日本 LD 学会第 22 回大会ポスター発表 . 2013 年 10 月 23 日.パシフィコ横浜(神奈川県・横浜市) 水野薫・西村優紀美・吉永崇史・桶谷文 哲. 小集団によるコミュニケーションワ ーク「ランチ憩ラボ」. 日本 LD 学会第 21 回大会ポスター発表 .2012 年 10 月 7 日.仙台国際センター(宮城県・仙台市) 桶谷文哲・<u>吉永崇史</u>・西村優紀美・水野 薫.発達障害学生への就職活動支援~就 学支援から就職活動支援 . 日本 LD 学会 第 21 回大会ポスター発表 . 2012 年 10 月7日.仙台国際センター(宮城県・仙 台市)

<u>吉永崇史</u>・西村優紀美・鈴木慶太 . 高機能自閉症スペクトラムの人のマネジメント . 日本 LD 学会第 21 回大会ポスター発表 . 2012 年 10月6日 . 仙台国際センター(宮城県・仙台市)

#### 6. 研究組織

# (1)研究代表者

吉永 崇史 (YOSHINAGA, Takashi) 横浜市立大学・国際総合科学部・准教授 研究者番号: 40467121