

原著論文

就労支援機関の管理者に対する研修の効果
—リスニングアワーを用いて—大川 浩子*¹・宮本 有紀*²・本多 俊紀*³

(2024年2月16日受稿)

抄録：障害者に対する就労支援において、就労支援を直接行う者への人材育成の検討は進んでいるが、管理者についてはあまり検討されていない。しかし、現場の人材育成に関わる管理者は、所属機関の人材育成の大きなカギを握っていると思われる。そこで、今回、リスニングアワーを用いた就労支援機関管理者に対する試行的な Web 研修プログラムを作成し、その効果を検討した。就労支援機関管理者 11 名の協力を得て、本研修プログラムを実施した。その結果、日本版バーンアウト尺度の「脱人格化」のみ有意な変化が認められたが、他の尺度では有意差が認められなかった。しかし、一部の管理者において質的な変化が認められ、アンケートに「他の管理者を意識するようになった」「仲間が全国にいて、自分だけではないと思うことで、気持ちが楽になるのだと認識した」等が記された。一方、本研修プログラムの課題として、「時間の短さ」や「他の研究協力者との対話」があげられていた。今後、本研修プログラムの時間を延長し、参加者同士の対話の時間を保証することが必要であると思われる。あわせて、本研修プログラムの測定指標についても検討が必要であると思われる。

キーワード：就労支援、管理職、人材育成、ワーク・エンゲイジメント、リスニングアワー

I. はじめに

障害者雇用はコロナ禍の影響を受けつつも回復し、令和5年の民間企業における雇用障害者数、実雇用率はともに過去最高を更新している¹⁾。その一方、一般就労が可能な能力のある障害者が福祉サービスの中にとどまっていることが問題となり、新たに就労選択支援というサービスが創設され、令和7年10月より一部実施される予定となっている²⁾。これらの背景には景気の変動や従来の障害者観の影響もあると思われるが、就労系サービスの経営の課題、人材の育成の課題も含まれていると考えられる。我が国において就労支援実践者の育成は他国のような高等教育機関での養成は一部を除き実施されておらず、実践現場に入った後のOJT、Off-JTに委ねられていることが10年前より指摘されている³⁾。2022年に提示された労働政策審議会障害者雇用分科会意見書では、

就労支援を支える人材の育成・確保のために、雇用・福祉の分野横断的な基礎的知識・スキルを付与する基礎的研修の実施の必要性が示され、その受講者の仕上がり像として障害者本人や企業に対して基本的な支援を開始できるレベルの人材であるとされている⁴⁾。また、同意見書では地域の就労支援機関の役割分担についても述べられている。例えば、障害者就業・生活支援センター（以下、ナカポツ）は、地域の支援機関に対するスーパーバイズや困難事例に対応する基幹型の機能を果たす機関とされ⁴⁾、結果としてナカポツ職員には、この機能を果たす能力が求められていることが示されている。しかし、現時点において就労支援機関の管理者に関する能力や研修について具体的には示されていない。

実践現場において管理者は人材育成に大きな影響を与える立場であるといえる。我々は、就労支

*¹ 北海道文教大学人間科学部作業療法学科 *² 東京大学大学院医学系研究科精神看護学分野 *³ NPO法人コネット楽創

検機関における人材育成の現状と課題について検討し、管理者の課題は事業形態や法人役員兼務の有無、法人の規模で異なる可能性を示してきた^{5,6)}。また、医療・福祉領域はメンタル不調による退職が多い領域の一つであり⁷⁾、人材育成においてメンタルヘルスの側面も検討する必要があると思われる。そこで、今回、我々は就労支援機関管理者に対するWeb研修プログラムの試行版作成に関しリスニングアワーを活用し、その効果について検討したので報告する。なお、本研究における「管理者」とは、運営法人の役職を得ている者に限らず、所属機関において管理的な立場をとっており、その業務にかかわっている者とした。

II. 方法

1. 研究協力者

本研究の協力者は就労移行支援、就労継続支援(A・B型)、障害者就業・生活支援センター(以下、ナカポツ)の各事業を実施している機関(多機能型を含む)の管理者である。選定方法は、ナカポツについては厚労省のリストを、訓練等給付時事業所についてはWAMNETの障害福祉サービス等情報公表システムデータのオープンデータを利用し、各事業200ヶ所をランダムに抽出し、本研究への協力依頼文書を発送した。その後、本研究への協力を希望した管理者で文書による同意が得られた者を研究協力者とした。なお、この組み入れ方法だけでは人数が不足したため、筆頭著者の所属するネットワークを活用し、属性に配慮しながら

ら研究協力者を募った。

最終的には11名の管理者から協力が得られた。研究協力者の属性は表1のとおりである。いずれの管理者も所属機関での職員の人材育成に関わっていた。

2. 本研究プログラムの着想と構成

本研究の着想初期においてはメンタルヘルスの観点からも、管理者が現場の就労支援実践者に関わるための対話を重視した対面での研修プログラムを計画していた。しかし、コロナ禍により対面での研修プログラム実施が困難となり、Webによる開催方法を検討する中でリスニングアワーに出会った。リスニングアワーはプレイバックシアター創設者の一人、ジョナサン・フォックスが創案したものであり、日本語圏では2020年5月より取り組まれている⁸⁾。実施形態は、ガイド(進行役)1名に参加者4～6名が、オンラインあるいは対面で、約1時間程度とされている⁸⁾。リスニングアワーセッションの構造(流れ)とガイドの役割について表2に示す。リスニングアワーの目的は純粋にストーリーの共有であるが、参加することにより、人とのつながり、新たなひらめき、レジリエンスが得られると言われている⁹⁾。リスニングアワーを実践している小森も「ストーリーを通して自分への理解を深め、他の人の視点を育て成長することができます⁹⁾」と述べている。

本研究でリスニングアワーを用いた理由としては、Webで開催できることに加え、一人の参加者

表 1. 研究協力者の属性

性別	男性 7 名 女性 4 名
年齢	30 代 2 名 40 代 4 名 50 代 5 名
所属機関	就労移行 3 名 就労継続 A 型 1 名 就労継続 B 型 1 名 多機能型 4 名 ナカポツ 2 名
現所属での管理業務 経験年数	3 年未満 5 名 3～5 年未満 2 名 5～10 年未満 1 名 10 年以上 3 名
運営法人	株式会社 3 名 社会福祉法人 3 名 NPO 法人 2 名 一般社団法人 2 名 医療法人 1 名
運営法人の職員数	10 名未満 4 名 10～50 名未満 3 名 100～300 名未満 1 名 300 名以上 3 名
運営法人役員の有無	役員 2 名 非役員 9 名

が話す間、他の参加者は聞き手となり、結果として「話すこと」と「聞くこと」が分けられる形になることがあげられる。この構造はリフレクティングで言われている内的対話（自分との会話、あるいは、自分の内なる他者との会話¹⁰⁾）を進めることが考えられる。このことは管理者自身が新たな視点や気づきを得、管理者自身のストレスの軽減やセルフ・コンパッションの涵養につながる可能性があり、結果として、現場の就労支援実践者と関わるための対話も変化するのではないかと予測した。

本研修プログラムにおいて参加者は、「現在の仕事について」というテーマでストーリーを語り、その他については、表2の構造に原則として従うこととした。本研修プログラムの1回あたりの参加人数は3～5名であり、1回あたりの実施時間は30～40分程度であった。なお、リスニングアワーのガイド研修を修了した筆頭著者がガイド（進行役）を担当した。

3. 実施手順

本プログラムでは研究協力者の都合を考慮し、3回の日程に分けて設定し、いずれか1回のプログラムに参加することとした（実施日はいずれも2022年7月）。そして、本研修プログラムに参加する前後、及び実施3か月後にWebによるアンケート（Googleフォーム）に回答してもらった。アンケート内容としては、管理者の基本情報や各尺度、本プログラムの満足度や影響等を含め、回答期間

は本プログラム実施前後の1週間及び3ヶ月後の1週間とした。

各測定尺度については、以下の尺度を利用し、研修に参加した管理者の仕事に対する意識やストレス、セルフ・コンパッションの変化を検討した。

1) 日本語版UWES (Utrecht Work Engagement Scale) 短縮版 (以下, UWES-J)¹¹⁾

ワーク・エンゲイジメント (以下, WE) とは、仕事にエンゲイジしている状態で情熱を持って働いている状態とされている¹²⁾。このWEの測定にUWES-Jを使用した。本尺度は「活力」「没頭」「熱意」の3つの下位尺度について、各3項目合計9項目から構成される。各項目について、「全くない」0点から「いつも感じる」6点の7段階で評定する。

2) 日本版バーンアウト尺度¹³⁾

バーンアウトはヒューマンサービスの現場で注目される言葉であり、「燃え尽き症候群」と訳される¹³⁾。WEの対極の概念ともされる¹⁴⁾ため、本研究の測定項目とした。尺度には日本語版バーンアウト尺度を用いた。本尺度は17項目から成り、「情緒的消耗感」「脱人格化」「個人的達成感の低下」という3つの下位尺度で構成され、信頼性・妥当性は検証されている¹³⁾。評定は5（いつもそうである）～1（まったくそうでない）の5段階評定尺度である。

3) 感情労働尺度日本語版 (Emotional Labour Scales Japanese version) (以下, ELS-J)¹⁵⁾

感情労働とは、工作上必要に応じて、自分の

表2. リスニングアワーの構造とガイドの役割 (文献8より著者が作成)

構造
1 ガイドが始めます。 2 参加者が簡単な自己紹介をします。 3 少しからだを動かして、気分をほぐします。 4 心に浮かんだイメージや気持ちを短く話します。 5 ふと浮かんだことや、長年忘れていたこと、参加者が自分のストーリーを話します。 6 ガイドが、みんなのストーリーを振り返ります。これをリプリーズといいます。 7 これまでの時間で感じたことを短く話します。
ガイドの役割
ガイドは、参加者がイメージを共有しやすいように、ストーリーを語りやすいようにします。 参加者がストーリーを語り終わった後に、ストーリーの情景をみんなで共有できるように、場面を振り返る語り（リプリーズ）をします。

感情をコントロールしなければ務まらない仕事を指し、人に対してサービスを提供する対人的な職業は大半が当てはまると捉えてよいといわれている¹⁵⁾。そのため、ストレスに関する尺度の一つとして本研究の測定尺度とした。今回用いたELS-Jは感情労働について測定する尺度であり、「表層演技」「深層演技」「強度」「頻度」「種類」の5因子14項目については「まったくない」から「いつもある」の5件法で回答する。「持続時間」については直接数値を記載する項目となっている。なお、本研究では5因子について比較を行い、「持続時間」については検討項目から外した。

4) セルフ・コンパッション日本語版短縮版¹⁶⁾

セルフ・コンパッションは「自分自身への思いやり」ともされる、共感疲労にならないためには重要とされている¹⁷⁾。また、近年、セルフ・コンパッションが高い人の傾向から、組織のリーダーとして、心理的安全や信頼を体現できるとされており¹⁸⁾、今回の測定項目に含めた。今回用いた尺度は、セルフ・コンパッションについて、「自分への優しさ」「自己批判」「共通の人間性」「孤独感」「マインドフルネス」「過剰同一化」の6因子12項目で構成され、5件法で回答する。セルフ・コンパッション日本語版(26項目)との同等の妥当性と信頼性を持つ尺度とされている¹⁶⁾。

4. 分析方法

基本情報及び本研修プログラムに関する満足度や内容と時間、主観的な効果については単純集計を行い、具体的な記載がある場合は比較検討を行った。

また、各尺度についてはSPSS Statistics ver. 29を用いた統計解析を行った。まず、正規性を確認し、正規性が認められた場合は反復測定による1元配置分散分析を、正規性が認められなかった場合はFriedman検定を行った。有意な主効果が見出された場合はBonferroni法を用いた多重比較を行い、検討した。いずれも有意水準は0.05とし、尺度の未記入については欠損値として扱った。

そして、満足度や主観的な効果との分析のためにWEと共通の人間性については、各個人の変化を示すグラフを作成した。

5. 倫理的手続き

研究協力者には事前に本研究内容を説明し、書面での同意書を作成し、双方で1部ずつ保管した。また、Webアンケートに回答する際は事前に個別の番号を付与し、3回分のアンケートを串刺しで分析できるようにした。なお、本研究は本学の倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号: 03018)。

Ⅲ. 結果

1. 各測定尺度の比較

各測定尺度の結果を表3に示す。有意差が認められたのは「脱人格化」($p=0.004$, $\eta^2p=0.449$)であり、研修前(1.77±0.57)と研修直後(2.19±0.82)で有意に研修直後が高かった($p=0.002$, $\eta^2p=0.701$)。

また、WE及び共通の人間性の各個人の変化(欠損があった2名分を除いた9名分)を図1に示す。いずれも本研修プログラム受講直後に値が下がって戻った者も値が上がって元に戻ったものなどが混在しており一定の傾向は認められなかった。

2. 記述内容による比較

1) 本プログラムへの満足度

本プログラムに対する満足度としては、満足が3名、やや満足が7名、やや不満足が1名であった。満足・やや満足の理由としては、他者の視点から業務を振り返ることや利害関係を気にせずに話をする・聞くことができたことがあげられた。また、やや不満足の理由としては、各事業所の悩み事について意見交換をしたかったことがあげられた。

2) 本プログラムの内容・時間等について

本プログラムの内容については、よいが3名、ややよいが6名、どちらでもないが2名であった。よい・ややよいの理由としては、少人数で話がで

表 3. 測定尺度の値

		開始前	終了直後	3か月後
WE	UWES-J	3.26 ± 0.91	2.64 ± 1.13	3.08 ± 0.97
バーンアウト	情緒的消耗感	2.70 ± 1.30	2.84 ± 1.22	2.64 ± 1.10
	脱人格化	1.77 ± 0.57*	2.19 ± 0.82*	1.76 ± 0.51
	個人的達成感の低下	3.07 ± 0.67	2.98 ± 0.71	3.06 ± 0.71
感情労働	表層演技	9.30 ± 1.95	9.40 ± 1.71	9.70 ± 1.70
	深層演技	7.70 ± 2.21	8.00 ± 2.58	8.50 ± 2.64
	強度	3.70 ± 0.82	3.70 ± 1.49	4.20 ± 2.30
	頻度	9.30 ± 2.45	8.70 ± 2.41	9.50 ± 2.39
	種類	8.56 ± 1.33	8.78 ± 2.11	10.00 ± 3.32
	自分への優しさ	3.30 ± 1.01	3.00 ± 1.08	3.25 ± 0.86
セルフ・コンパッション	自己批判	3.20 ± 0.98	3.45 ± 0.76	3.10 ± 0.70
	共通の人間性	3.67 ± 0.61	3.33 ± 0.87	3.67 ± 0.50
	孤独感	3.80 ± 1.23	3.40 ± 0.97	3.30 ± 0.95
	マインドフルネス	3.50 ± 0.78	3.40 ± 0.84	3.80 ± 0.63
	過剰同一化	3.05 ± 1.04	3.40 ± 0.88	2.90 ± 0.81
	総得点	20.56 ± 2.98	20.28 ± 2.60	19.72 ± 2.94

*p<0.05

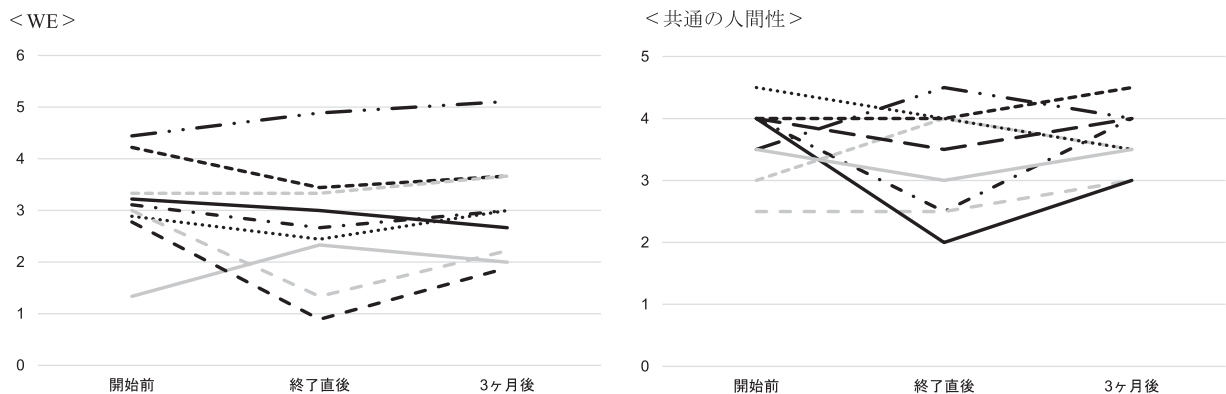


図 1. 各個人の値の変化

きたことやガイドがいることで安心できたこと、同じ立場の人と話をすることができたことなどがあげられた。

また、本プログラムの実施時間については丁度良いが4名、やや短い5名、短い2名であった。丁度良いとした理由としては、業務との兼ね合い

で調整しやすいことがあげられていた。一方、短い・やや短い理由としては、もう少し話をしたい・聞きたいがあげられた。

そして、本プログラムの感想としては、「もっとコミュニケーションを取りたいになりました」「もっと話したかった」「思ったことを言った後に

何か意見が欲しかった]などの意見があげられた。

3) 3ヶ月後の効果について

3ヶ月後に本プログラムによる影響を感じている者は少し感じる者が4名、あまり感じない者が5名、ない者が1名であった。影響を少し感じた者の変化としては、「他の管理者であれば、どのように考えるかと思うことがある。他の管理者を意識するようになった」「自分の考える悩みなどが自身の特性だけに基づくものではなく役割や立場の影響を強く受けていることを知ることができたこと」「就労支援の専門性の担保と異動、キャリアについて、今一度考えて法人でどうしていくのかを考えるようになった」があげられた。また、本プログラムの内容を思い出すかについては、少しあるが6名、あまりないが4名であった。そして、本プログラムの再受講については、ぜひ受講したいが5名、機会があれば受講したいが4名、受講の必要性を感じないが1名だった。

最終的な本プログラムに対する意見として、「1ヶ月半後くらいに同じメンバーでリモート会議をしていると、より様々な意識が高まったように思います」「振り返りが出来るよう継続性があったり定期的な開催があると良いと感じます」「事前情報などで、グルーピングに調整があるとより身近に感じられるのではないかと思います。同じような悩みを抱えている、とか経営母体が似ている、とか。力動が生じるので、結果が変わってくるように感じました」「仲間が全国にいて、自分だけではないと思うことで、気持ちが楽になるのだと認識した」などがあげられていた。

IV. 考察

今回、本研修プログラム受講による有意な変化は「脱人格化」の項目が本研修プログラムの前後で若干上がったことのみであった。一方、一部の研究協力者（管理者）において、本研修プログラム終了3ヶ月後に研修での内容を思い出すことや、わずかではあるが変化を感じている者がいることが示された。これらを踏まえて本研修プロ

ラムの効果と課題について以下に考察する。

1. 本研修プログラムによる効果

本研修プログラム受講による有意な変化は「脱人格化」の項目が本研修プログラムの前後で若干上がったことのみであった。「脱人格化」とは「サービスの受け手に対する無情で、非人間的な対応」と定義され、その行動の表れの一つとして書類整理など事務的な仕事に終始し、それに生きがいを感じるなどがあるとされる¹³⁾。この点を踏まえる、管理者は本研修プログラムに参加することで日ごろの自分の業務を振り返り、結果として、脱人格化と思われる行動を自分がとっていたのではないかと考えた可能性があると思われる。しかし、看護師を対象とした同じ尺度を利用した調査では、脱人格化の数値は平均値で 2.22 ± 0.65 であり¹⁹⁾、本研修プログラム終了直後の値である 2.19 ± 0.82 よりも高いため、業務に影響を与えるほどの変化ではなかったことが推察される。

また、本研修プログラムによる変化として、アンケートに記載されていた「他の管理者であれば、どのように考えるかと思うことがある。他の管理者を意識するようになった」「自分の考える悩みなどが自身の特性だけに基づくものではなく役割や立場の影響を強く受けていることを知ることができたこと」「就労支援の専門性の担保と異動、キャリアについて、今一度考えて法人でどうしていくのかを考えるようになった」という内容から、自分の業務を他者の視点から振り返ることができた者がいたと思われた。この点は、リスニングアワーを用いることで期待していた「新たな視点や気づきを得ること」については、一部達成できていたと考えられた。その要因としては、本研修プログラムに対する満足・やや満足の理由に挙げられていた、他者の視点から業務を振り返ることや利害関係を気にせずに話をする・聞くことができたこと、感想の「仲間が全国にいて、自分だけではないと思うことで、気持ちが楽になるのだと認識した」という記載から、本研修プログラムが安

心して話せる場となり、自分だけではないと思える場になっていることがあげられる。特に「自分だけではない」という思いは、セルフ・コンパッションを構成する「共通の人間性」とも関係すると思われる。「共通の人間性」とは、「苦しみのせいで孤立している、疎外されていると思うのではなく、人生で経験していく中で他者とのつながりを感じなくてはならない」²⁰⁾ ことであり、一部の参加者において、本研修プログラムを通して「共通の人間性」を感じることができたのではないと思われる。しかし、セルフ・コンパッション尺度の「共通の人間性」の項目は有意な変化及び一定の傾向は認められておらず、研究協力者の背景や参加した回による差異について検討する必要があると思われた。

なお、「脱人格化」以外の測定尺度については有意な変化は認められなかった。今回の尺度は管理者のストレスや管理業務に必要と思われる能力を測定するため設定したが、本研修プログラムの効果を示す点では適していなかった可能性が考えられる。「共通の人間性」同様、WEについても一定の傾向は認められなかった。この点については詳細な検討が今後必要であると考えられる。

2. 本研修プログラムの課題

本研修プログラムはリスニングアワーを利用しているため、基本的に、お互いの仕事に関するストーリーを聞き合う形になっていた。しかし、感想からは、ただ話を聞きあうだけではなく、具体的な工夫や自分の話に対するリアクションも求めている者もいることが示された。今回は内的対話を進めるためにリスニングアワーの構造にできるだけ従ったが、管理者に対する研修プログラムとしては、お互いの話を聞き合うだけではなく、経験や工夫について話し合う部分も設定することが必要であると考えられた。また、時間の長さとしては、やや短い・短いと感じるものが多かったが、管理者が業務時間を調整して参加することを考えると、1回あたりの時間は1時間程度とし、回数

を分けることで参加がしやすくなると思われた。

また、本研修プログラムによる影響をあまり感じていない者が半数程度いた背景として、本研修プログラムの構造（内容及び時間や回数）に加え、研修プログラムに参加して得たものを実際に日ごろの仕事の中で生かすというための仕組みが欠如していたことが考えられる。近年、「研修転移」という考え方があり、これは「研修で学んだことを、現場で実践し成果につなげていくこと」²¹⁾とされている。そのため、研修の評価に関しても研修後の満足度だけではなく、研修で学んだことが現場で実践されたかを問うことが言われている²¹⁾。本研修プログラムでは3か月後アンケートにおいて「本プログラムによる影響」「本プログラムの内容を思い出すか」という設題を設けていた。しかし、ビジネス業界の研修評価で用いられているような、今後研修で学んだことを現場で実践したいことをより直接問う形式のリマインド機能を持たせた設題を設けること²¹⁾で、「研修転移」を促すことができた可能性があると思われる。

以上より、本研修プログラムについては一部の成果を示すことはできたが、課題として考える点は多く、今後は実施回数や運営の構造をより詳細に検討し、洗練する必要があると思われた。

V. 結語

今回、就労支援機関の管理者を対象としたWebによる研修プログラムを開発し、実施した。その結果から、一部の管理者に変化が認められたが、全般的な効果については確認することができなかった。その原因として、本研修プログラムの構造や運営方法、測定尺度に関しての検討が必要であると思われた。また、管理者が実際に本研修プログラムで学んだことを現場で実践するための「研修転移」を促すための仕組みを含めることも重要であると思われた。

一方、就労支援機関における管理者に対する研修やサポートに関する仕組みは、政策的には検討されていない状況である。本研修プログラムの協

力者の記載で「仲間が全国にいて、自分だけではないと思うことで、気持ちが楽になるのだと認識した」とあるように、管理者がストレスを調整しながら現場で働き続けるためには、「共通の人間性」のような他者とのつながりが重要な側面もあると思われる。

本研究の限界として、多様な就労支援機関の管理者が研究協力しており、管理者の属性を統制することで効果的が異なるのかという点については検討されていない。また、本研修プログラム受講後の職場の変更（転職や人事異動）については確認しているが、職場でのアクシデントや個人のライフイベントの影響については確認していない。そして、管理者自身の就労支援に関する人材育成の経験や人材育成に関する経験についても検討に加味することはできていない。

なお、本研究はJSPS科研費JP19K02163の助成を受けている。

文 献

- 1) 厚労省：令和5年 障害者雇用状況の集計結果。 <<https://www.mhlw.go.jp/content/11704000/001180701.pdf>> (アクセス日：2024年1月3日)
- 2) 厚労省：令和6年度障害福祉サービス等報酬改定の基本的な方向性について（案）。 <<https://www.mhlw.go.jp/content/12401000/001175638.pdf>> (アクセス：2024年1月3日)
- 3) 松為信雄：職業リハビリテーション人材の育成。精神障害とリハビリテーション18(1)：42-46, 2014.
- 4) 厚労省：労働政策審議会障害者雇用分科会意見書。 <<https://www.mhlw.go.jp/content/11704000/000952801.pdf>> (アクセス：2024年1月3日)
- 5) 大川浩子，宮本有紀，本多俊紀：就労支援機関における管理職の現状と課題 —インタビュー調査から—。北海道文教大学研究紀要，46：49-59, 2022.
- 6) 大川浩子，宮本有紀，本多俊紀：就労支援機関における管理職と人材育成の現状 —アンケート調査から—。北海道文教大学研究紀要，47：11-24, 2023.
- 7) 厚労省：令和4年「労働安全衛生調査（実態調査）」の概況。 https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/r04-46-50_gaikyo.pdf (アクセス：2024年1月3日)
- 8) リスニングメソッド研究会：リスニングアワー <<https://www.listeningstories.com/%E3%83%AA%E3%82%B9%E3%83%8B%E3%83%B3%E3%82%B0%E3%82%A2%E3%83%AF%E3%83%BC/>> (アクセス：2024年1月3日)
- 9) 小森亜紀：ストーリーを語り，自分を磨く—リスニングアワーの提案。作業療法ジャーナル57(9)：1010-1011, 2023.
- 10) 矢原隆行：リフレクティング 会話についての会話という方法（初），23-46，東京，ナカニシヤ出版，2016.
- 11) Shimazu A, Schaufeli WB, Kosugi S, Suzuki A, Nashiwa H, Kato A, Sakamoto M, Irimajiri H, Amano S, Hirohata K, Goto R, Kitaoka-Higashiguchi K: Work engagement in Japan: validation of the Japanese version of the Utrecht Work Engagement Scale. Appl Psychol: An International Review, 57(3): 510-523, 2008.
- 12) Schaufeli W B, Dijkstra P : Engaged at work. 2012. 島津明人，佐藤美奈子訳：ワーク・エンゲイジメント入門，1-38，東京，星和書店，2012.
- 13) 久保真人：バーンアウトの心理学 燃え尽き症候群とは（初）。セレクション社会心理学 23, 21-86，東京，サイエンス社，2004.
- 14) 島津明人：新版ワーク・エンゲイジメント ポジティブ・メンタルヘルスで活力ある毎日を（初）。28-74，東京，労働調査会，2022.
- 15) 関谷大輝：あなたの仕事、感情労働ですよ？（初）。12-47，東京，花伝社，2016.
- 16) 有光興記，青木康彦，古北みゆき，多田綾乃，富樫莉子：セルフ・コンパッション尺度日本

語版の12項目短縮版作成の試み. 駒澤大学心理学論集, 18: 1-9, 2016.

- 17) 秋山美紀, 菅原大地: ケアする人のセルフコンパッションを高めるマインドフルネスのエビデンス. 訪問看護と介護, 22(3): 196-201, 2017.
- 18) 岸本早苗: セルフ・コンパッション リーダーが自分を思いやることで組織が豊かになる. 看護管理, 32(5): 349-354, 2022.
- 19) 前原宏美, 前原潤一: 精神科看護師のバーンアウト: 精神科職場環境ストレスと感情労働との関連. 帝京大学福岡医療技術学部紀要, 12: 67-76, 2017.
- 20) Neff K: Self-Compassion: The proven power of being kind to yourself. 2011. 石村郁夫, 檜村正美, 岸本早苗監訳: セルフ・コンパッション [新訳版] 有効性が実証された自分に優しくする力. 41-60, 金剛出版, 2021.
- 21) 中原淳, 関根雅康, 島村公俊, 林博之: 研修開発入門「研修評価」の教科書―「数字」と「物語」で経営・現場を変える (初). 1-50, 東京, ダイヤモンド社, 2022.

Effectiveness of Training for Managers of Employment Support Agencies – Using Listening Hour –

OHKAWA Hiroko, MIYAMOTO Yuki and HONDA Toshinori

Abstract: In the field of employment support for individuals with disabilities, there has been significant progress in considering the training of personnel directly involved in employment support. However, there has been relatively little focus on the training of managers. Nevertheless, managers involved in the training of on-site personnel are believed to play a crucial role in the overall human resource development of their respective organizations. In this context, a pilot web-based training program for employment support institution managers, utilizing a "Listening Hour," was created and evaluated for its effectiveness. The training program was implemented with the cooperation of 11 managers from employment support institutions. The results revealed a significant change only in the "depersonalization" aspect of the Japanese version of the Burnout Scale, while no significant differences were observed in other dimensions. However, qualitative changes were noted in some managers, as indicated in survey responses such as "became more aware of other managers" and "realized that having colleagues nationwide makes me feel at ease, knowing that I am not alone." On the other hand, challenges identified for the training program included "short duration" and "limited dialogue with other research collaborators." It was deemed necessary to extend the duration of the training program and ensure ample time for participant interaction in future iterations. Additionally, further consideration of measurement indicators for the training program was deemed necessary for future improvements.

Keywords: employment support, management position, human resource development, work engagement,
listening hour