
接客業従事者の肢体不自由者に対する態度 に関する研究

桐原宏行
加藤哲文
徳田克己

1. 問題と目的

わが国の障害者に対する施策は、完全参加と平等をスローガンとした国際障害者年を契機として、それに続く長期計画の策定により拡充され進展してきた。さらに、今後も「障害者対策に関する新長期計画」の策定に基づきノーマライゼーションの理念に沿って、障害者が地域の中で自立し、自由に社会活動に参加できるような障壁のない社会―バリアフリー社会―を築いていくための種々の施策が実行されていくであろう。

障害者の社会参加にとっての障壁（バリア）には、交通機関・建築物等の物理的障壁、資格制限等の制度的障壁、コミュニケーションサービスの欠如による文化・情動的障壁、社会の偏見や差別による意識的障壁などが存在する。なかでも意識的障壁は、障害者が社会の一員として受け入れられ、健常者との相互理解のもとで精神的に豊かな生活を送っていくために払拭されねばならない大きな課題である。よって、この課題への対応として、障害をもつ人々に対する適切な社会の理解や態度を形成していくための障害理解教育の実践は極めて重要となってくる。

現在、わが国では、就学前の幼児、学校教育の中の児童・生徒、母親、教師、地域社会の成員など様々な立場の集団の障害者に対する態度の実態が明らかにされ、それらをふまえた障害理解教育が実践され、その効果が検討されてきた経緯があるが、それらを概観すると、学校教育や社会教育の場を対象としたものが中心となっており（徳田，1990a；松本・徳田1994）、雇用の場を対象とした実践は皆無に等しい状況にある。障害者の雇用の現状は、法・制度の整備が先行する感があり、障害者を職業生活へとスムーズに移行させ、職業生活の質を向上させるためには、雇用の場に従事する人々への障害理解活動を促進させることが必要不可欠となるであろう。

そこで本研究では、雇用の場での障害理解活動の実践に資することをねらいとして、特に障害者との接触機会が多いと思われ、かつサービスの提供を職務上の特性とする接客業従事者を対象にして、visibleな障害の代表的存在である肢体不自由者（車イス使用者）に対する態度の実態を明らかにすることを目的とする。

2. 方法

(1) 対象者

東武百貨店の従業員2060名を対象とした。対象者の内訳は男性従業員915名（45%）、女性従業員1134名（55%）であり、職位については、管理職551名（27%）、一般職1471名（73%）であった。また、従業員の職務内容については表1に示す。

表1 対象者の職務内容

職務内容	人数
販売	1270 (63%)
外商	123 (6%)
案内	60 (3%)
事務	437 (22%)
その他	111 (6%)

(2) 態度の測定

態度を測定するために、「障害児・者に対する態度を測定するための多次元的態度尺度」（徳田，1990b）を用いた。この尺度は、障害児・者に対する態度を測定するものとして最適であり、結果を多次元的に解釈できるため、従来から用いられている「好意的か非好意的か」といった一次的な解釈につながらないものである。

この尺度は、全体で5つの次元で構成されており、1つの次元は10項目から成っている。回答者は各項目について7段階評定を行うこととなる。5つの次元は以下のとおりである。

- ① 拒否の態度：生活の全体、特に職業や娯楽に関して障害児・者をどの程度拒否するか、また、障害児・者の能力をいかに低く評価しているかを測定する次元である。得点が高いほど障害児者を拒否的にとらえている傾向が強い。
- ② 統合教育：統合教育に対する賛成の程度を測定する次元である。得点が高いほど統合教育に反対する傾向が強い。
- ③ 特殊能力：障害児・者には一般の人が持っていない、特にすぐれた能力が備わっているという考えをどの程度持っているかを示す次元である。得点が高いほど特殊な能力を持っていると考えている傾向が強い。
- ④ 自己中心性：障害児・者はその境遇に甘え、手伝ってもらうことを当然のこととしてしていると考える程度を示す次元である。得点が高いほど障害児・者を自己中心的であると感じている傾向が強い。
- ⑤ 交流の場での当惑：障害児・者との接触や交流において、戸惑う傾向を示す次元である。得点が高いほど当惑する傾向が強い。

なお、本尺度は内容の妥当性（徳田，1990b）及び再テスト法による信頼性（徳田，1991）が

実証されている。

（3） 手続き

まず、調査の概略を結果に影響が出ないように配慮し説明した。続いて「障害児・者に対する態度を測定するための多次元態度尺度」を用いた「障害のある人に対する接客などに関するアンケート」を配布し、回答方法についての説明を参照させ、対象者各自に記入させた。記入にあたっては、各項目に回答する際にあまり考えすぎないこと、および調査用紙には氏名を記入する必要のないことを条件とした。この条件によって、調査者は対象者を同定することができず、そのため従来から指摘されている質問紙による態度調査における社会的に望ましい方向への反応の隔たりを解消できると考えた。

3. 結果と考察

（1） 性別にみた従事者の態度

5次元の各態度尺度について、性別による態度得点とその比較結果を図1に示す。なお、以下の図において、A～Eはそれぞれ、A；拒否的態度、B；統合教育、C；特殊能力、D；自己中心性、E；交流の場での当惑の次元を示している。

図1によると、拒否的態度および自己中心性の次元で男性従業員の態度得点が女性従業員の得点を上回っており、男子従業員は女子従業員に比べ肢体不自由者に対して強い拒否感を持ち、「肢体不

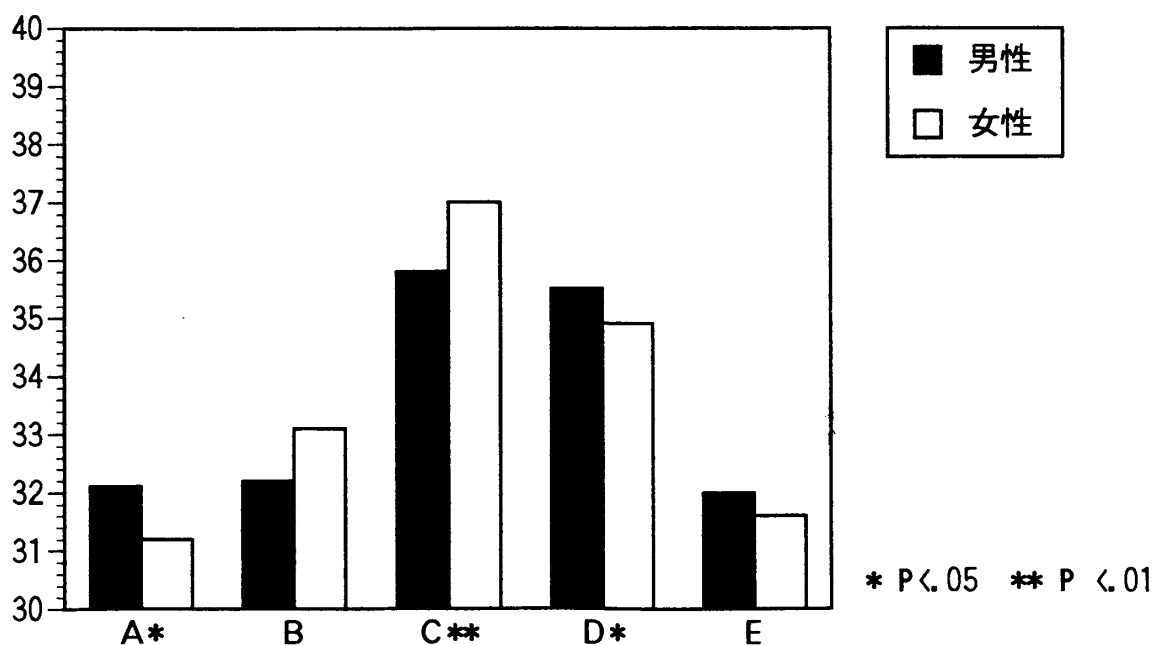


図1 性別にみた従業員の態度得点

自由者は他人に手伝ってもらうことを当然と考え、自己中心的な性格である」という見方をしていた。一方、女性従業員では、特殊能力の次元で男性従業員の得点を上回っており、「肢体不自由者は特殊な能力を持っている」という意識を強く持っており、その能力を過大評価している傾向にあった。

(2) 職位の違いによる従事者の態度

図2には、職位の違いによる各次元の態度得点とその比較結果を示す。図1の結果と対照すると、管理職と一般職間の各次元における得点傾向は男性従業員と女性従業員間の得点傾向と類似していた。これは、本職業領域の組織構成上、管理職の大部分が男性で占められていることに起因するものと考えられる。

障害者の雇用促進という観点からすると、企業の経営者や管理者等の組織の上層部に属する人々が障害者に対して適切な態度を有していることが重要であることから考えると、本結果から採用行動の基礎となるはずである態度形成が既存の研修では十分になされていないことが示唆される。

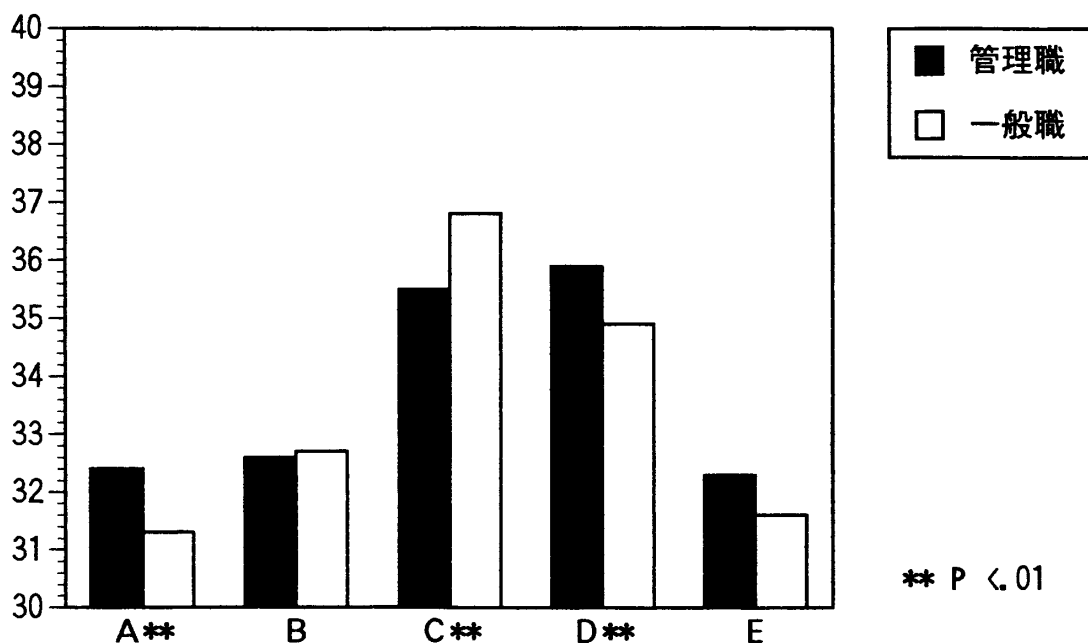


図2 職位別にみた従業員の態度得点

(3) 職務内容の違いによる従事者の態度

図3には、表1に示した対象者の職務内容について販売・外商・案内を接客系職務、事務・その他を事務系職務の2群に分割し、それぞれの群の各次元における態度得点とその比較結果を示す。これによると、事務系の職務従事者は、5次元の尺度のうち、自己中心性の次元で接客系の職務従事者の得点を上回っており、ネガティブな見方をしていた。このことは、職務の特性上、事務系の職務従事者は接客系の職務従事者に比べ、職場の同僚として肢体不自由者が雇用されていない限り肢体不自由者との直接的なかかわりを持つことは極めて少なく、肢体不自由者との直接的なかかわりの機会の頻度の違いが得点の差に反映されたものと思われる。

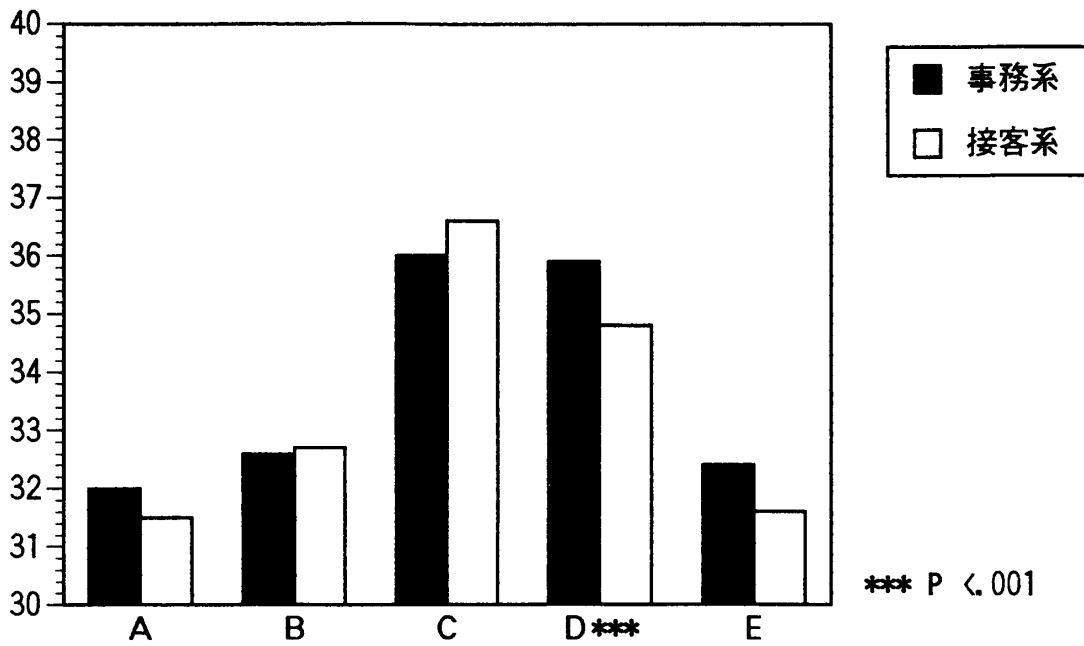


図3 職務別に見た従業員の態度得点

(4) ボランティア活動の経験の有無による従事者の態度

図4は、対象者のボランティア活動の経験の有無による各次元における態度得点とその比較結果を示す。これによると、ボランティア活動の経験のない従事者は、ボランティア活動の経験のある従事者に比べて、肢体不自由者に対する拒否感が強く、交流する際に当惑する傾向が強いことが明らかになった。

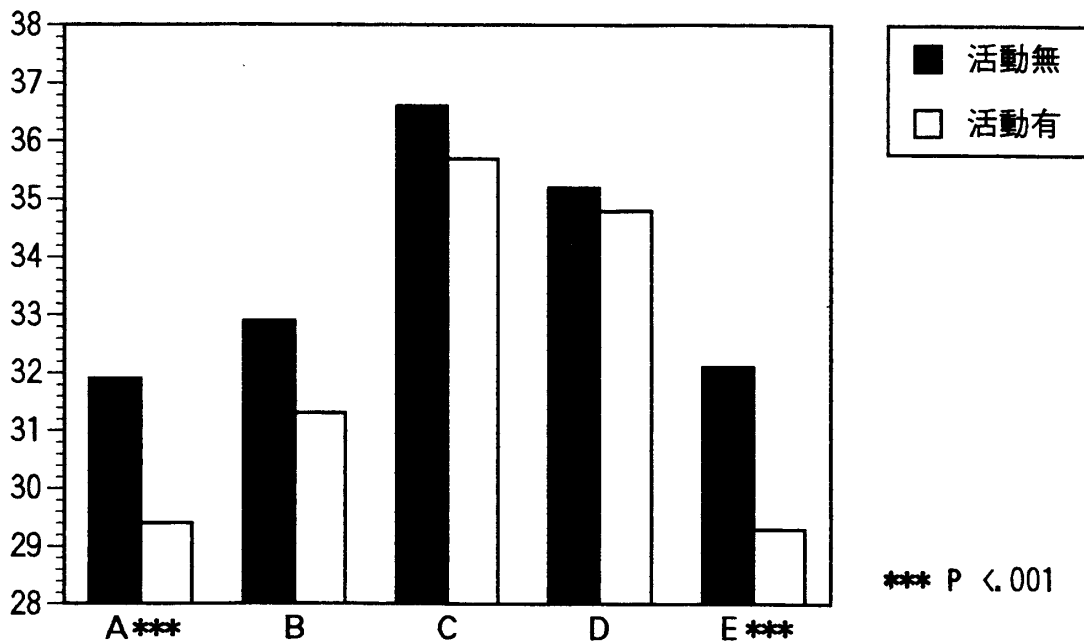


図4 ボランティア活動経験の有無による従業員の態度得点

これらの結果から、肢体不自由者と直接的なかかわりを持ったり主体的な交流経験を有することは、肢体不自由者に対するネガティブな見方を軽減させることが明らかになった。しかしながら、交流経験を有するだけでは肢体不自由者との直接的なかかわりの際にとまどうことなく接触することはできても、肢体不自由者に対する能力観や性格についての見方は改善されていない。これは、交流経験を持つ前段階において障害に対する正しい知識や肢体不自由者の特性をふまえた介助方法等が十分学習されていないことに起因するものであろう。

本調査での結果をふまえて、雇用啓発活動の一環としてあるいは対人業務の円滑化をめざして実施されるOFFJTやOJTなどの企業内教育における障害理解活動の課題についてまとめる。

企業内教育のなかで肢体不自由者との直接的な接触経験を設定していくことは、肢体不自由者への親和性を向上させ「拒否的対度」や「交流への当惑」を変容させるきっかけとなるものである。具体的には、企業におけるボランティア休暇等の積極的活用や研修で交流機会を設けるなどの取り組みが考えられよう。しかし、このような接触機会は組織的、計画的に実行されないと、その質によっては非好意的態度が強化される場合もあることから、実践段階では十分な配慮が必要となるであろう。さらには、直接的な接触経験のみでは、肢体不自由者の能力や性格に対する誤った認識は改善されにくく、かえって情緒的反応のみが強化されることもあるため、肢体不自由者の障害特性をふまえた客観的情報や知識を並行して提供することが重要となるであろう。

(きりはら・ひろゆき つくば国際大学)

(かとう・てつぶみ つくば国際大学)

(とくだ・かつみ 筑波大学)

参考文献

1. Ashman, A.F. (1984) ; Assessing student teachers' attitudes toward mentally retarded and physically handicapped persons, *International Journal of Rehabilitation Research*, 7 (3), 434- 438.
2. Donaldson, J. (1980) ; Changing attitudes toward handicapped persons: A review and analysis of research, *Exceptional Children*, 46, 504- 514.
3. Jones, T. W., Sowell, V. M., Jones, J. K., and Butler, L. G. (1981) ; Changing children's perception of handicapped people, *Exceptional Children*, 47, 365- 368.
4. 河内清彦 (1990) ; 肢体不自由者 (児) に対する大学生の態度構造とその形成要因としての専攻学科および性別の役割について, *特殊教育学研究*, 28 (3), 25-35.
5. 桐原宏行 (1993) ; 視覚障害者の雇用促進上の諸問題と今後の課題, *視覚障害心理・教育研究*10, 23-30.
6. 桐原宏行・徳田克己・高見令英 (1996) ; 接客業従事者の障害者に対する態度構造に関する研究—視覚障害者に対する態度について—, *障害理解研究* (1), 25-30.
7. 松本和久・徳田克己 (1994) ; 小学校における障害理解教育の実態—岐阜県岐阜地区西濃地区を中心に—*桐花教育研究所紀要*, 7, 57-63.
8. 三澤義一 (1969) ; 身体障害者 (児) に対する一般人の態度について, *三重大学教育学部教育研究所紀要*, 42, 43-58.

9. 三澤義一（1971）；身体障害者（児）に対する態度とその比較文化的考察，特殊教育学研究，9（1），27-33.
10. 生川善雄・安河内幹（1992）；精神薄弱児（者）に対する態度と接触経験・ボランティア経験との関係に関する研究，発達障害研究，13（4），62-69.
11. 佐藤美奈子・徳田克己（1993）；幼稚園・保育所において実践されている障害理解教育，桐花教育研究所紀要，6，41-45.
12. 佐藤泰正（1993）；社会福祉総説，学芸図書.
13. 佐藤泰正（1994）；わかりやすい心身障害学（改訂版），文化書房博文社.
14. 徳田克己（1990a）；視覚障害児・者に対する一般の人の態度を改善するための技法とその評価，視覚障害心理・教育研究7（1・2），5-21.
15. 徳田克己（1990b）；障害児・者に対する態度を測定するための多次元的态度尺度の開発（1）－全体構成と妥当性の検討－，桐花教育研究所紀要，3，21-29.
16. 徳田克己（1991）；障害児・者に対する態度を測定するための多次元的态度尺度の開発（2）－再テスト法による信頼性の検討と態度変容活動の評価への応用－，桐花教育研究所紀要，4，33-38.
17. 徳田克己（1992a）；聴覚障害者によって実施された手話講習会への参加が聴覚障害者に対する態度変容に及ぼす効果，筑波大学心身障害学研究，16，45-49.
18. 徳田克己・趙洪仲（1992b）；保育系学生の肢体不自由者に対する態度構造と態度変容に関する研究，桐花教育研究所紀要，5，63-68.
19. U. S. Department of Labor（1991）；The revised handbook for analyzing jobs, JIST WORK.
20. 山本哲也（1996）；シンポジウム「障害理解を考えるⅠ・Ⅱ」の概要，障害理解研究（1），87-93.

Study of Attitude of People who Receive Customers toward Physical Handicapped Persons

Hiroyuki Kirihara

Tetsubumi Katoh

Katsumi Tokuda

This study investigated the attitudes of people who receive customers toward handicapped persons in order to help clarify and improve the treatment of handicapped persons in the work place. The investigation was performed on 2060 employees of Tobu Department Store. In this investigation ,the Multi- Dimensional Attitude Scale consisting of 50 questions was used for the study on the attitude toward physical handicapped persons.

The results showed that those who were in a position to have less frequent chances to communicate directly with physical handicapped persons had predominantly negative views in two dimensions; “Refusal”, “Perplexity”, among the five dimensions of attitude.

However, in the dimensions of “Special ability”, “Egocentrism” ,there was no significant difference.

To assist understanding of handicapped persons in the work place, the remaining task in the planned training is to give persons who have direct contact with physical handicapped persons objective information to make them have an appropriate view on the ability.

key word ; Attitude , People who Receive Customers , Physical Handicapped Persons , Work Place