

期待の社会的機能とその限界 —ルーマンの組織論から障害者雇用の現場を読み解く—

The Social Function of Expectations and Its Limitations :
Considering Support for the Employment of People With Disabilities
Based on Niklas Luhmann's Systems Theory

青 山 陽 子
Yoko AOYAMA

要約

本稿は筆者の発達障害臨床における支援経験を契機としての、「会社のルールはなぜ必要なのか」という問いを解明すること、そしてN. ルーマンの組織論を手がかりに、障害者雇用における事例をふまえてこの問題を読み解いていくことを目的としている。『公式組織の機能とその派生的問題』はルーマンの記念すべき第一作目となる著作であり、その内容において従来の組織論の射程をはるかに超えた多様な視点から緻密に公式組織が分析されている。本稿はルーマンの組織論のなかでも、成員役割に着目し、(1) 公式組織における成員役割の「加入・脱退」の意義、(2) 役割の公式化に伴う動機づけ構造の分化 (3) 成員役割を維持する際の個人の体験様式、の3点に絞って障害者雇用との関連で理論検討および事例考察を行う。障害者雇用における「加入・脱退」のなかで生じる障害当事者たちの逸脱行為や上司との対立を踏まえ、組織システムにおける期待の公式化の機能を実証的に示す。会社での“当たり前”という公式化した期待が通用しないことを障害者雇用の秩序問題とし、それを人々の体験様式を踏まえて考察する。2024年4月から、障害者雇用においても合理的配慮の導入が計画されている。本稿の知見が障害者雇用の担当者のみならず障害当事者双方にとって有意味な示唆となれば幸いである。

Keywords : 公式組織、障害者雇用、システム論、期待の公式化、支配的関与
formal organization, Employment of Individuals with Disabilities, systems theory,
Formal expectations, dominant involvement

Corresponding Author: Yoko AOYAMA,
Department of Sociology, Komazawa University
Email: yaoyama@komazawa-u.ac.jp

1. はじめに：臨床現場でつきつけられる現実

なぜここでN. ルーマンを持ち出すのか。この点から説明しておかなければならないだろう。筆者はフィールドで支援者として発達障害臨床に関与している。その経験のなかで、就労を準備している当事者から「どうして会社のルールにあわせなければいけないのか」といった不満の声を聞くことがある。ここで不満と表現したのは、それが解答を求めた質問ではなく、就職活動中の職場実習や面接で思うように行かないことへの怒りやいらだちの感情の表出が主であることが多かったからだ。このような不満は、会社のルールにあわせることの困難さを反映していた。また支援者として会社組織で解雇されないための最小限のルールを気づかせてあげたいと思っても、支援がなかなか上手くいかないことは日常茶飯事である。このような時、支援者としての立場を離れて立ち止まる瞬間がある。そもそも会社のルールはなぜ必要なのだろうか。ルールは果たして誰のために、また何のためにあるのだろうか。社会学者として訓練をしてきた者として、彼らにどうしてもこの問いに納得のいく説明をしたい。そう思うと、ルーマンが『公式組織の機能とその派生的問題』のなかですどく指摘するように、ルールへの違反行為や逸脱行為を個人の“人間性”の弱さや未熟さにあると述べてみても、彼らの問いに対する回答にはならない (Luhmann1964=1992・1996：18)。このような問題意識から、会社のルールを説明しようとするとき、機能的分析の視点から組織を説明しようと試みるルーマンの理論は、筆者の目的に適った視点だった。

ルーマンの機能分析は、価値や道徳の共有を基礎として展開される規範へのアプローチではなく、行為者の視点から意識されない機能（作用）から説明する。その際、ルーマンは現象学的視点から出発した期待という構え（態度）を理論的な起点に用いている。“期待”とは、日常生活世界を生きる意識において、意識的なものと非意識的なものの両方にまたがった認知的機能であるが、その社会的機能はしばしば見落とされがちかもしれない。我々は日常的に期待という構えを当たり前のように使って推論し、あるいは行為の導きのきっかけにしている。ルーマンはここに着目して、なぜ人間は集団を形成できるのか、生活を共にするということが存続するのはなにが作用しているのか、という社会に対する根源的な問いに答えようとしている。

以下、ルーマン組織論の位置づけと本稿で用いる事例の位置づけを整理してお

きたい。まず『公式組織の機能とその派生的問題』で想定されている組織論の分析は、ルーマンの経歴を鑑みて、彼の官僚組織での経験から大いに示唆を得て結実したものと思われる。一方、日本における会社組織はその歴史性を考えても官僚組織の特徴が多分にみられることから、本稿は会社組織をルーマンの捉える公式組織の一形態と位置づける。また幅広く展開されるルーマンの組織論のなかでも、(1) 公式組織における成員役割の「加入・脱退」の意義、(2) 役割の公式化に伴う動機づけ構造の分化、(3) 成員役割を維持する際の個人の体験様式、の3点に着目して理論整理および事例検討を行う。ただし(3)における成員役割を維持する個人の体験様式を検討する際、E.ゴフマンの『集まりの構造』で展開されている「関与」に関する概念を援用する。またこれら3点は主に成員役割を軸に展開していくことになる。成員役割は組織への「加入・脱退」にかかわる重要な論考であり、障害者雇用の現場で起こる逸脱行為の事例化の大半がこの成員役割と関連していると言ってもよい。公式組織において何が成員に期待されるのかを明示することで、企業側は自分たちが何を彼らに期待し、その期待が裏切られることになぜいらだちや戸惑いを感じるのかを意識化するきっかけになればと思う。一方、当事者たちにとって、思い通りにならない時に、“戦うか逃げるか”という二分法的な判断で行動すると、なぜ会社での居場所をなくすのかということへの気づきになればうれしい。会社の人たちは最初から敵ではないし、指示を仰ぐということ、助けを求めるということが、どうして上司や同僚から期待されているのかを理解する手がかりとなってほしいと筆者は願っている。

障害者雇用には、金銭的・時間的・心理的コストの負担がつきものである。それは事業主あるいは障害当事者へ一方的に押しつけられるべきものでは本来ないだろう。障害者雇用の実現とは、両者の間で発生するコストを、それぞれがどの程度負担できるのかを試行錯誤しながら問題解決していくプロセスであることを示唆したいと考えている。

また本稿では障害者雇用の人事に長年関わっていたある支援者Aさんによる採用基準を手がかりとして事例を紹介しつつ理論的考察を展開していこうと考えている。Aさんが提示した採用基準の内容を箇条書きにすると、「1. 勤怠が安定していること」、^{*1}「2. 素直で指示に従えること」、「3. 攻撃的ではないこと」、「4. お金に興味があること」、「5. 自分の行動を振り返ることができること」、である。こ

れらAさんの基準がとりわけユニークであるからという意味ではなく、逆にむしろ障害者雇用に関与した経験があれば、だれしも比較的納得がいく典型的な論点であることから、この基準を手がかりとして選んだ。また考察には筆者が2015年から関与している精神科診療所における就労者余暇支援を目的としたグループでの経験や、2016年から今日も運営に従事している障害者就労継続支援B型事業所での支援経験も参考にしている。

2. 障害者雇用の実態

障害者雇用とは、国や地方公共団体および民間の事業主の責務によって、障害者の職業生活における自立の促進を図ることを目的とした障害者雇用促進法に基づく雇用形態である。障害者雇用の発端は、戦争によって傷を負った傷痍軍人への救済や雇用支援にある。1960年に身体障害者雇用促進法が制定され、その後1976年の改正によって、民間事業主の法定雇用率の義務化、納付金制度の導入が計られるなど、今日の障害者雇用の礎が築かれた。さらに1987年の法改正で、名称が障害者雇用促進法と改正され、それと同時に旧来の身体障害者のみならず知的障害者も雇用対象に含まれることとなった。ちなみに本稿で取り上げる発達障害者は精神障害者の区分になるので、精神障害者が法の適応対象となるのは2018年の法改正以降と、比較的最近の出来事である。また2024年4月から、民間の事業主に対する法定雇用率が2.3%から2.5%へと引き上げられる。さらに民間事業主の規模も「従業員43.5人以上」から「従業員40.0人以上」へと拡大され、段階的に幅広く障害者雇用を支えることが計画されている。

日本の法整備においてよくあることかもしれないが、運用指針は改定されるたびに煩雑になっている。母数となる従業員の算出方法の定義、対象となる障害者の重症度や重複に対する考え方、1週における所定就労時間などによって、障害者雇用実績は2人・1人・0.5人換算に分かれる。ちなみに一般的に週30時間以上の就労で障害者雇用実績1人となる。ただし発達障害を含む精神障害者は、「疲れやすい」「症状に波がある」「環境への適応に時間がかかる」などの理由から、週20時間以上勤務で障害者雇用実績1人とする「精神障害者の算定特例措置」がとられており、2024年1月現在も継続中である。

障害者雇用における雇用形態の規程は多様化しており、正規社員（無期限・期

限つき)、派遣社員、契約社員、パートタイマー、アルバイトなどの非正規社員と様々である。勤続年数が長い身体障害者ほど正社員の雇用形態が多い。近年では採用時に期限付き正社員や契約社員として雇用し、段階的に無期限正社員へ形態を変更するケースが増えている(厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課 2018)。令和5年6月時点における被雇用障害者数、実雇用率、法定雇用率達成企業の割合を民間事業主(43.5人以上規模の企業:法定雇用率2.3%)に限定して提示すれば、被雇用障害者数は、全体で642,178.0人、内訳は身体障害者360,157.5人、知的障害者151,722.5人、精神障害者130,298.0人となり、精神障害者の伸び率が大きい。また法定雇用率2.3%の目標数値を上回る企業は50.1%であり、従業員数が多い企業における法定雇用率以上の雇用実績が影響して、民間事業主全体における雇用率は2.33%となっている(厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課 2023)。

このように国の政策によって障害者雇用に従事する事業主が拡大するなかで、障害者人口が大きい精神障害者の雇用が期待されているが、上述したとおり、症状や労働能力が時期によって変動する“波のある”病状によって勤怠管理が難しく、なかなか事業主が雇用に踏み切れない理由にもなっている。

また障害者雇用における課題のひとつが、身体・知的・精神3障害共通して「業務の切り出し」と言われている。「業務の切り出し」とは、すでにあるしくみの中で回っている業務のなかから、ある作業を取り出して彼らが従事する業務を準備することである。身体・知的・精神障害と、それぞれの障害特性にあわせた作業内容を用意し、それが途切れないように設定するなど、ひとつの社内プロジェクトを立ち上げるのと変わらない莫大な労力を注いでいる企業がほとんどである。またもしも上手くいかなかった場合にも、会社の基幹的な業務に直結する作業に穴を開けるわけにはゆかないため、どうしても会社の損益に大きな影響がない作業を切り出す結果となることが多い。

「業務の切り出し」の例をみると、事務関連では、郵便・社内便の仕訳および各部署への配達、名刺の作成やファイリングなど事務業務補助、社内整備・清掃、備品管理、来社受付、必要資料送付、顧客情報管理、既存資料のデジタル化などがあげられる。製造業関連では、段ボール等の解体・組立、重量の計測、ラベル貼り、ネジ付け、梱包などのいわゆる軽作業が多い。

3. 公式組織とは何か：資本主義社会における組織論の展開

組織に関する研究は、経営学を中心に、経営に関連した経済学、社会心理学分野にて理論的および実証的な知見が蓄積されている。社会学においても官僚制組織を対象としたM. ウェーバーの研究はあまりにも有名である。多読家で知られるルーマンは、これらの知見やさらに行政学や法学の文献を網羅的に取り込み、『公式組織の機能』の論考を仕上げている。本稿ではウェーバーの知見に関するルーマンの批判を踏まえて彼の立ち位置を確認し、そのうえで本稿におけるルーマンの組織論への着眼点を整理しておきたい。

19世紀から20世紀初頭にかけて、西欧社会における近代化がすすむなか、多くの研究者たちが資本主義とは何かという問いへ向き合っており、ウェーバーもこうした研究者の一人である。ウェーバーの組織研究として、主権国家による支配を背景とした官僚組織の形態は、資本主義的経営体においても合理的な形態であると指摘したことはよく知られている。また労働の対償としての貨幣の支払い、交換可能な労働力に支えられた労働市場の成立を背景に、組織の管理運営にかかわる様々なテクノロジーの特徴や位置づけを示している。実はルーマンの組織論においても、労働者の加入における動機づけとしての貨幣、枯渇することなく供給される労働力を前提条件に、公式組織のシステムが論じられている。また組織論をはじめとした論考において、ウェーバーの知見を多分に組み込みながら展開している点は注目し値する。ただしルーマンは、合理的な組織運営を支える“規則の正当性”という理念を軸に理論構築するウェーバーの考察に異を唱え、「見ず知らずの人たちとの間でなぜ組織的活動は持続できるのか」、また「素性もよく知らない人の指示になぜ従えるのか」というような、公式組織の参加者たちが経験する現実的な社会を想定した疑問から出発する。その際、注目したのが期待（予期）である。

期待について論じる際、ルーマンは、境界もない、人間における体験の地平としての「世界（Umwelt）」という複雑さ^{*2}に対峙することから始める。世界とは人間にとって多様な可能性をはらんだ複雑で誰にもすべてを完全に把握しきることができないような大きな存在である。世界において、あてになるものと、あてにならないあるいは他でもあり得るといった境界を設定することによって、システムと環境が生じるとルーマンはいう。

そして規範とはこうした社会の複雑さの問題を解決するためのひとつの機能であり、複雑さと広がりを持って漠々と広がる理解不可能なものを理解可能なものへと秩序づけるための手がかりとなる。

また人間が世界に参加し、確定されない選択肢が生まれる。たとえばダブル・コンティンジェンシーの状況とは、自分の出方と相手の出方の両方の条件に依存している状況が仮定されたものである。このとき、ルーマンによると、他者は己と異なった予測不可能な複雑な存在として己に課せられている。己は他者からの視界を採用することで、己の確認が可能となり、ふるまいの基礎が形成され、行為の選択肢が示されるとする。つまりある見込みに向けて絶え間ない知覚の反省により、膨大な情報量が縮減し統合が形成される。そしてそこに発話に加わると互いの伝達意図がさらに強化され、知覚過程以上に高い共通の主題化が行われる(Luhmann 1963=1980)。

つまり社会における秩序問題は、ルーマンからみると複雑性の縮減問題であり、システムの存続問題は期待の安定化に帰せられる。ただし安定化などというものは部分的に過ぎず、いつでもどこでも容易に複雑さや不確かさが顔を出す。このような性質を持つシステムについて、理解可能な一貫した記述を維持するために、ルーマンの議論は、ある組織システムによる公式化された行為連関以外の行為は、その組織システムに所属する行為とは考えないという枠組みを採用する。またルーマンの記述の上で注意すべき点として、ある組織システムにとって、公式化した役割を遂行する行為はシステムに属するが、行為を生み出す人間は組織システムにとっては環境として位置づけられている。この点を十分理解したうえで、ルーマンの組織論を読み解いていきたい。^{*3}

(1) 公式組織における成員役割の「加入・脱退」の意義：理論的検討

ルーマン組織論における成員役割は、システムにおける境界設定とその維持にかかわる位置づけとなるため理論的に重要な意味をもつ。そのことは、成員役割が公式組織のみならず、組織の中で派生した非公式組織の成員への参加資格の前提にもなることを意味する。基本的に成員役割とは、あるシステムにおける行為期待として公式化した役割のひとつであると同時に、あらゆる成員に当てはまる役割期待の輪郭であり、他の役割を引き受けるための前提条件と位置づけられた

役割である。そして単独で機能するものではなく、その他の公式的な役割とセットになって、システムへの「加入・脱退」の前提として機能する。

このことを人々の体験様式から説明すると、成員役割とは人々の解釈による日常生活の体験様式の加工を通して形づくられるものであり、「加入・脱退」という限界状況がひとつの契機となって人々の意識変容をもたらす。その一方、組織システムにおける意思決定機関は「加入・脱退」の権限をもつ。

まず「加入」から説明すれば、もし人がある会社組織において労働の対償として賃金を得たいのであれば、組織の意思決定機関に従うという構えを加入の際に明示的に示し、加入後においてもその態度を維持しなければならない。またもしその会社組織が自分の意向に合わなければ、自らの判断で去ればよい。つまり、人がある会社組織への「加入」を選択した時点で、自分の個人的な動機を無関連とさせ、会社にビルドインした人間様式の受け容れに合意したことになる。

そして「加入」後、成員役割はいつも意識にのぼるものではない。通常業務における個々の部署での公式的な役割の背後にあって、いわば地平として意識されていない。個人の体験において、システム境界の外を考えないとき、システムは体験の地平のままであり続ける。しかしひとたび業務遂行をする場所や就業時間内という公式的な状況場面などで、成員資格に抵触する行為が知覚されると、成員役割は体験の主題として成員の意識に上り、行為や解釈の選択性に影響を与える。特に「加入」後の日常に「脱退」という可能性が加わるにより、成員にとって組織内にいるという意識はより一層強化されるとルーマンは指摘する^{**4}。

一方「加入・脱退」の権限は、システムにおける意思決定機関が持つ。とりわけ成員に対して解雇という「脱退」の権限により、意思決定機関は、成員に対して解雇という選択肢のみならず、成員が解雇を回避するような選択肢もあわせて作り出すことができる。万が一、システムから「脱退」回避の選択肢が「脱退」の選択肢の代替として出されたとき、成員は引き続き労働の対償として給与を手に入れたければ、回避選択肢を受け入れなければならない。

例えば今日、組織への「加入・脱退」は被雇用者と雇用者間において書面による契約書を取り交わすという形態をとる。それは労働者個人の判断・選択であると同時に、組織の意思決定機関の決定でもある。そして両者が相互に合意に至ったこと、そしてその内容を文書によって形式的に表したものが雇用契約書である。

つまり雇用契約は互いの二重の複雑性の縮減であり、期待の公式化、さらには期待の規範化の具体例と考えてもよいだろう（Luhmann 1964=1992・1996）。

(2) 公式組織における成員役割の「加入・脱退」の意義：事例検討

では障害者雇用の事例に引きつけて、ルーマンの組織論の検討に移りたい。冒頭で列挙した障害者雇用における採用基準「1 勤怠が安定していること」は、就労準備期間においても主軸となる支援目標である。もちろん成員役割すべての「加入・脱退」に関連する採用基準として通用するが、障害者雇用では企業側の障害者雇用率の達成と関係しているため、特に重要視されている。たとえば精神障害者は、国の基準とする週 20 時間以上（身体・知的障害では 30 時間以上）の勤務実態が求められており、それにとどかなければ障害者 1 人雇用の実績にならない^{*5}。またそもそも、障害者雇用においても労働における時間給や就業時間から、報酬として金銭を支払うという契約である。指定された場所に本人がいた事実がなければ、報酬の支払いができないことも問題となる。

障害者雇用後において勤怠がどのようなかたちで事例化するかと言えば、慢性的な遅刻、無断欠勤、体調不良を理由とした欠勤が勤務時間の半分以上になるといったケースが挙げられる。企業側が「勤怠が悪いこと」を解雇理由にすることは、障害者雇用でも一般化されているので、障害者本人に勤怠の課題があると、だいたい入社後半年程度で解雇になることが多い。

「2 素直に指示に従えること」。その人の障害にあった作業を用意する（切り出す）ということも心がけても、常時そうした作業があるわけではない。ときに上司はいつもと異なる作業の遂行を指示すると、障害者本人から「できません」と言われることがある。具体的な例として、いつもデータ入力が業務であったが、一定量あるわけではない場合、社内の備品管理や清掃を切り出すことになるが、上司の期待に反して業務の遂行を拒否されるようなケースがある。契約時の業務内容の範囲内の作業であっても、当人に新しいことに対する抵抗感があると、または事務補助とはパソコン作業であると理解していると、拒絶してもよいと判断してしまうのだ。

また指示通りではなく、自分がやりやすいように作業手順を変えてしまい、それが結果的に会社で期待された質のものになっていないようなケースもある。ど

ちらもルーマンが論じているように成員役割を引き受けないという一線を越えて「加入・脱退」に抵触することから、システムの外へでることへとつながる。つまり公式組織からの離脱あるいは排除である。その際に、自分に非があったと、形なりにも謝罪や反省があれば大きな問題にはならないが、障害に配慮してもらえなかったと支援者へ苦情を訴えたり、ときに上司を罵倒したり、さらに会社を訴えるというケースもある。

ひとつの事例を紹介しよう。ある当事者は、職業訓練でCAD（コンピュータ支援設計ソフト）が使えるようになったので、就職先ではCADを使った作業につきたいと思って就職した。ところがCADの操作能力が就職先の職場で求められている質の成果に届かなかった。チューター社員が自分の作業時間を削って手取り足取り指導したが、素直に指導に従うことなく、自分のやり方に固執するためなかなか上達しなかった。3ヶ月を過ぎた頃、チューター社員から健康上の理由によりチューター役を降りたいとの申し出があった。業務時間内の指導における気苦労に加えて、自分の業務を残業で対処しつづけたことが原因だった。会社側は障害者当人を解雇ではなく事務補助作業へと転換する選択肢を用意した。ところがほどなくして、自分の思う作業につかせてもらえず、雑用ばかりをさせられた、CAD以外の業務をやるつもりはなく、チューター社員の指導方法に問題があったと主張し始めた。会社側は謝罪し、そののち解雇した。ところが当人は謝罪によって事態は自分に有利になったと考えていたため、なぜ解雇になったのかわからず、今度は裁判に訴えると言い出し、両者の関係はますます悪化したというケースがあった。

会社や上司が譲歩を提案しても、何を回避しようとしているのか当人と共有できず、そのため当人は混乱し、不安や怒りを表出する。採用基準において「3. 攻撃的ではないこと」を挙げる理由として、組織内の公式的な状況場面において、感情の表出を主題とするコミュニケーションは逸脱行為とみなされるからである。なかでも怒りや敵意、不満がコミュニケーションの主題となれば、それはあきらかに会社組織に対する離反行為とみなされる。特に会社側が譲歩しているにもかかわらず、それが譲歩とわからず攻撃をやめないケースは、交渉にあたる社員への精神的負荷は計り知れない。

(3) 役割の公式化に伴う動機づけ構造の分化：障害者雇用における秩序問題

そもそも労働への動機づけの問題は経営学における主要な研究課題のひとつであるが、それは障害者雇用においても同様に大きな課題となっている。ここであらためてルーマンの動機づけに関する議論を検討したい。ルーマンは成員の動機づけを考える際に未分化の状態にある「原初的な社会秩序」を引き合いに持ち出す。「原初的な社会秩序」ではひとつの業務に対してそのたびごとに励ましや謝辞、贈り物といった反対給付を必要とする。なかでも感謝という感情は動機づけの基礎であり、かつ秩序の安定化において中心的な感情であると指摘する。

一方、上述してきたとおり、「加入」決定の権限はシステムの意思決定機関に委ねられている。また成員として「加入」するとは、組織システム内にて期待されたことを受け入れ、その報酬としての給与が支払われることである。特に労働者の貨幣に対する欲求が持続的にかつ安定していること、組織システムにおける「加入」の権威が持続的に安定していること、この二つがそろっていることが重要である。ルーマンは権威への服従としての貨幣報酬を、動機づけの「資本化」と表現している。

これによって、システムは成員がシステムの期待を受け容れる用意があるかどうか、その動機を作業のひとつひとつごとに確認し、遂行後に感謝を表現する必要がなくなる。つまるところ、コミュニケーションはただ情報を送ればよいのであり、動機づけを兼ねる必要がなくなる。上司と部下の間の遣り取りは、業務遂行のための指示出しと、およびその遂行といった非人格的な情報伝達によって遂行されることに差し支えないということである。これによってシステムはシステム内の行為連関の進行を、純粹に即事的な観点から調整することができるようになるのであり、一方、成員同士も互いにそれに従う用意があるということ想定できるのである。

ただしコミュニケーションは情報を送るだけでよいのだとルーマンが指摘していることは、実際の会社組織にて成員役割を遂行する行為において、指示という情報だけが送られるということはない。しぐさ、声色、言語表現（「～をお願いします」）によって、感謝などの反対給付やその他の情報も併せてついている。ルーマンが強調したかったことは、それらの表現が従属的な位置づけになるということであろう。また感情の表出が従属的な位置づけであることによって、敵

意を感じた相手と表立って争い、個人的に期待の安定化を図るという手段も、公式組織においては違反行為とされるということも指摘しておきたい（Luhmann 1964=1992・1996）。

再度前述の障害者雇用を受け持つ人事担当者Aさんがあげた採用基準を振り返ってみたい。ここでは、「4. お金に興味があること」がなぜ採用基準になるのかについて考察していく。まずその理由についていくつかの説明が可能である。ひとつは損得勘定ができるかどうかを試されているのである。損得勘定ができなければ、自分の取り巻く就労環境の変化に対して、感情的に即座に反応して離職するという選択をとることになる。

ある事例を紹介しよう。社長であろうが上司であろうが、会話が始めると彼は数分で砕けた口調になるが、働きぶり比較的順調であった。主にエクセル統計による調査データの集計作業を担当していた。ケアレスミスは常人より多かった。直属の上司は彼を息子のようにかわいがっていた。だらしなく伸ばした髪を切ったときには「お、今日の髪型、格好いいぞ」と褒めたり、仕事でミスが続いても「おまえまだ若僧だからな。しかたないなあ」とたしなめる程度で、ミスが業務へ及ぼす影響を過小評価した。彼に対して事あるごとに励ましや賛辞などの反対給付を返してくれていた。1年半後、上司が異動となった。新しい上司は仕事の正確さを追求する人だった。ケアレスミスを減らす工夫をあれこれ発案し、一緒に取り組んでくれたがミスの数は思ったほど減らなかった。半年が過ぎた頃、会社がつまらないと語り出し、無断欠勤がしばらく続いた後、離職していった。ちなみに、この企業の給与は障害者雇用における平均給与よりも高い方であった。

会社は公式的に期待された会社業務を遂行し、その対価として給与をえる場所である。褒められる、やさしくされるなどのコミュニケーションは従属的な位置づけで伴うことは許されても、主題となる場所ではない。得られる報酬、業務遂行における身体的・心理的・時間的コストなど、損得勘定を軸に比較考量して判断することができなければ就労は続かない。障害者雇用では、会社の指示への服従とその報酬としての給与が離職を思いとどまらせる強い動機づけとして機能しないことが少なくない。

しかしその一方で、稼いだ金で自分の趣味につき込むことができることを理由に離職を踏みとどまるというケースもある。キャラクターのフィギアや鉄道模型、

アニメ関連グッズや漫画、小説の購入のためだからと、きっぱりと割り切って働く人もなかには存在する。一人で電車によって旅行する費用や、ゲーム専用のPCを買うためなど、個人の趣味によって稼いだ金の用途は様々である。

いずれにしても損得勘定の能力は就労の継続に欠かせない。損得勘定は、いまという即時的な願望や性向を抑制し、過去および未来という、より広範な時間的地平のなかで比較考量する能力である。ルーマンはそれを「待つ能力」とし、「待つ能力」はそれまで関与することのなかった将来への出来事に労力を費やそうとする姿勢として重要になるという。〈いま・ここ〉での行為との影響力が弱くとも、また〈いま・ここ〉の場面との関係において説得力を持っていないとしても、一般化された義務（期待の公式化）や間接的な欲求充足の形式（貨幣報酬）が導入された社会において作動する能力といえる（Luhmann 1964=1992・1996）。

(4) 成員役割を維持する際の個人の体験様式

人々はどうやって会社組織へ適応していくのだろうか。人が組織へ加入することとは、個人が会社へ貢献することを肯定していることを意味する。もう少し詳細に説明すると、成員役割における上司に従うということは、成員個人が会社組織の意思決定権へ承認を示していることを表現することと捉えることができるだろう。具体的には、成員役割とセットとなるその他の公式的な役割として、各部署における業務類をこなすことで、行為における意味連関の公式性の受け入れを現実的に表現し、その業務に期待通りの態度で継続的に従事することで、態度の継続性を表現するなどである。これら一連のことを受け入れているということをも身体的表現や言語表現で表すこと、すなわち合意形成に参加することが求められるのだ。つまり、会社組織の成員になるとは、会社という社会の住人としての人間様式をまとうことである。

この節では成員役割に関する体験様式に関するルーマンの考察を参考にしつつ、対面的な相互作用場面で得られる情報や知覚に着目して経験の組織化を論じるゴフマンの概念を一部援用して整理していこうと思う。ルーマンの組織論で展開される状況の固有性や相互作用に関する知見、さらにシステムに対して環境となる非公式的役割などの説明に際し、ルーマンはゴフマンの研究をよく参照している。そのため成員役割の体験様式にゴフマンの分析概念を用いてみると、そこ

に驚くほど違和感が少ないことに気づくだろう。ただ多用するとかえって煩雑になるので、本稿では「状況における関与」に関するゴフマンの知見にとどめて整理する。

特に障害者雇用における会社組織内での逸脱行為のなかで事例化するのは、公式的な役割遂行と関連していることが多い。そもそも公式化された役割に関連する行為は、すべての成員に対して期待できる。ゆえに公式化され、システムに由来する行為期待が裏切られたとき、本来ならば一般社員の期待を変更する必要はないはずである。ところが障害者雇用ではこの当たり前の期待が通用しない。そのいらだちに加え、何に依拠して自分の期待を変更すればよいのか、その対処方法が示されていない。コミュニケーションの不確実性が、障害者雇用の現場で起きている。そしてこうした状況場面での混乱は成員個人のみならず、組織システムの公式性にも抵触してくる。いわゆる障害者雇用における秩序問題と考えてもよいだろう。筆者はゴフマンの分析枠組を加えることで、この問題を詳細に記述できるだろうと考えている。

ゴフマンによると関与とは、何に注意して何を注意しないのかといった注意をむける個人の判断能力と、行為者と注意対象との関係を規定する状況場面を考慮して定義されている。まず個人の能力の視点から捉えて、個人の注意と関心の大部分を占める主要関与と、主要関与を維持しながら並行的に何気なく続けている副次的関与を分ける。次に状況の規定性の視点から、その社会的場面 (social occasions) に対して個人が義務的に関与しなければならない支配的関与と、支配的関与における公式性の程度との関係で関与の度合いが可変する従属的関与を定義する (Goffman 1963=1980)。これら上記の区別は行為者が意識的に行っているというより、ゴフマンが相互作用場面を説明する上で行った観察的な分析概念である。

こうしたゴフマンの関与についての定義を、ルーマンの成員役割の記述に適用すれば、公式役割の遂行場面において義務的な支配的関与と、可変的な従属的関与のあいだの関与配分の機能を、成員役割の公式性との関係で記述することが可能となる。以下ではルーマンの成員役割の体験に関する記述を提示する。

まず知覚レベルにおいて、ルーマンは状況内の何を知覚し何を記憶するかという際に、社会的場面における支配的な関与にとって重要な事柄が優先的に選択さ

れるという。ルーマンの記述に対してもう少し認知的な説明を加えると、知覚自体がすでに、先取りされた状況や役割把握によって様々な示唆的な知識によって方向づけられている。そして実際の状況における知覚によって新しい情報を入手し、それを手がかりに事前の知識に変更を加えることで、社会的場面に適した行為が導かれる。次にルーマンは本来、同時に作用している原因や結果の中から、個人は公式的に規定された課題に対応したものだけを探索し、強調し、これらを意識的な計画や説明、批判のために用いるようになるとする。そして選ばれなかったものは、副次的か従属的な事象として意識的に意識の外へと追いやられることになる。つまり、状況において知覚可能なあらゆるものなかから注目すべきものを選択的に知覚し、推論可能なあらゆるものなかから、社会的場面に即してある因果要因を選び出すことになる。現在〈いま・ここ〉という状況において見えているものを手がかりに、過去および未来を含めて推論して秩序づけていく。その結果、個人における態度、感情、意図といった個人の「内的」事実と、成員に課せられている役割とが調和した働きをするようになるという。ルーマンはこのような自己の体験を調和的なものとする一連の選択的・解釈的な過程が作用しあって成員役割の秩序化機能を形づくと考えている（Luhmann 1964=1992・1996）。

ただしここで気をつけたいことは、成員役割の中心は公式的な期待の承認を内容とするコミュニケーション行為である。それは成員を拘束する一般的な規則によって恣意的な行為ができないように定義されているが、そのことは行為の一手一投足に及ぶことは決してないということも事実である。成員資格の存続もしくは剥奪という結果を導き出すことのない状況、つまり成員資格に何らかの影響を与えることができない従属的関与の範囲内であれば、公式的な役割からの逸脱におとがめはないということでもある。支配的関与のなかで会社の方針や上司に対して正面から背くことは許されない。しかし従属的関与において公式には許されないような行為を行ったとしても、支配的関与が求められる状況になれば再びすべての成員がその状況にふさわしい行為をするだろうという期待が損なわれなければよいのである。ルーマンはこの点を踏まえ、個人はシステムに完全に組み込まれることはないのだということをはっきりと意識するようになることを指摘する。

例えばオフィスにおいて給湯室やトイレ、階段の踊り場といった場所は公式性が低い空間であるため、勤務時間中にお茶を入れに行く、あるいは用を足すといった行為をいつもよりも3倍の時間をかけて息抜きをすることもできる。また会議があまりにつまらないときにPCを持ち込んでメモをとるふりをしながらネットサーフィンを楽しむこともある。このように個人は様々な他者の知覚を遮断する関与シールドを使って、自分自身の欲求を満たす行為を行う。要する個人は公式的な役割の遂行が、どの場所で、どの時間帯において強く義務化されるのかの関与曲線を把握し、どのような文脈の社会的場面において支配的関与の公式性が高まるのかを察知すればよいのである。会社の方針に離反する、上司の指示に従わない、就業時間を守らないなど成員役割に抵触する違反行為であっても、許される副次的関与のなかであれば成員資格を失うことはない。

しかしこのことを遂行するためには、却って行為者個人の技巧や意図的な意識が求められることをルーマンは指摘する。その詳細は数多くあるゴフマンの相互作用場面における知見をみれば明らかであろう。人は会社組織では上述してきた公式的な期待ばかりでなく、非公式な期待に対してもうまく対応しなければならぬ。加えて自己の欲求にかなった行為への対処を組み合わせると、これらの制御を巧みに行おうとすれば当然“さめた態度”にならざるを得ない。人は状況場面の観察者であり、行為者および表現者でもある。三人称視点のように広い範囲に注意を巡らし、一人称視点で他者の振る舞いに応答しつつ自己の振る舞いを制御する。

障害者雇用で働く、雇用するという日常の体験様式において、「加入・脱退」に直結した成員役割が直接主題となることは日常的ではない。日々の業務における相互のコミュニケーション行為のなかで起こる逸脱行為として少しずつ成員資格へ抵触していき、ついに会社組織側から解雇という「脱退」の選択肢が視野に入るようになるといった時間的経過のなかで成員役割が意識されるようになる。

ある事例では、作業が途切れ手すきになった時間に上司へ連絡をしないで、屋外へ出て近くのふれあい動物園で動物と戯れていたというものであった。別の事例では、パソコンによる入力作業中にネットに接続し、SNSへの書き込みに夢中になっていたというケースであった。両ケースとも支配的関与である業務遂行上における行為に関連した逸脱である。そのためどちらも上司からの指導が入っ

た。すると前者のケースは叱られたとして意気消沈し、翌日から入社拒否となりそのまま退職となった。後者のケースはSNSへ書き込みをしている様子が他人の目にとまる機会がめっきり減った。

ここで再度、採用基準の内容を取り上げてみたい。「5. 自分の行動を振り返ることができる」。行為者は互いに関与の度合いを感知しながらコミュニケーションを行う。即時的な場面における注意の関与配分を変更して体験様式を加工するには、過去の自分の行動に対峙して対象化することになる。「5. 自分の行動を振り返ることができる」人ほど、体験様式の加工が見込めるだろう。

4. おわりに

前章において会社組織における秩序問題としてとりあげた問題であるが、実際のところある程度解決の方策が現実化している側面も存在している。たとえば、日本の障害者雇用の形態の一つに、特例子会社による雇用がある。特例子会社は1976年より導入され、現在では600ちかくまで数を増やしている（厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課 2023）。特例子会社設立にはいくつかの認定要件があるが、資本や雇用体系は子会社として別立てに設定できることによって、柔軟な運営が可能となっている。意思決定機関は親会社であるため、会社組織システムにおける障害者雇用に特化した機能分化の形態のひとつとみることが可能であろう。また特例子会社とまでいかないまでも、10人前後の障害者雇用実績がある会社では、社内に障害者雇用に雇用した者を配置する専属部署を設置し、そのチームリーダーに健常者社員を配置しているところも少なくない。さらに最近の動向では、障害者雇用に請け負う業者へのアウトソーシング、障害者雇用へのテレワークの導入など、会社組織のシステムから機能分化させる様々な方法が開拓されている。このような方法で、会社組織における秩序維持が試みられていることをどのように評価するかは意見がわかれるかもしれないが、障害者雇用を実現する一つの策として試みられている。

本稿で検討してきたことがどの程度、会社組織のコストの軽減につながるかは未知数であり、障害者雇用の正解を出すにはいまだ道のは遠いといわざるを得ない。2024年4月から障害者差別解消法の改正により、合理的配慮の義務化が導入される。改めて資本主義のなかにある会社組織において、障害者雇用とは何

かを問うことが重要となっていくと考える。

【注】

- * 1 紙幅の関係上、詳細なデータの提示を省略することになるが、紹介する事例の多くは主に2016年に東京都障害者職業センターと共同で行った調査研究で得たデータに基づいている。調査対象は、障害者職業センターを利用した企業を元に、特例子会社を設置していない企業であること、発達障害者への障害者雇用実績があることを基本に製造業をはじめ、IT企業といった情報サービス業、小売業など、できるだけ偏りのない業種になるように任意に選定した。その後協力が得られた企業へ訪問し、被調査者への同意を書面にて行い調査を実施した。人事担当者や受け入れ先部署のチューター社員から、障害者雇用の現場において事例化したケースや障害者雇用の取り組みについて半構造化面接を行った。
- * 2 Umweltは環世界あるいは環境世界とも訳されるが、J.V.ユクスキルが提唱した生物学における概念である。物質的な環境との間でもつ関係において行為＝認識の主体として生体が構成する“対象としての世界”を意味している。
- * 3 ルーマン理論の醍醐味は、近代の合理性の解明にあると思われる。ルーマンは公式組織や法社会学への研究の後、コミュニケーションメディアといった分析概念を用いて公的秩序におけるシステムの機能を、より洗練された理論へと発展させる方向へすすんでいく。一方、ゴフマンは生物としての人間、感情、存在様式、相互作用の原初的形態を、公式組織や公的秩序とともに記述し分析することを目的とした研究が多い。『アサイラム』における第一次調整に対する“やる気の無い”定義からも感じとれるように、彼の興味は環境としての人間や根源的な社会にあり、その観察によって豊富な知見が産出された。筆者は今後、両研究者をつなぐ理論的検討を行いたいと考えている。その試みに基づき、システムと環境相互の自己言及性によって生み出される創発的事象を実証から明らかにしたいと思っている。
- * 4 「脱退」の決定を組織側が持っていることによる組織運営に関する考察は、ゴフマンが『アサイラム』においてほぼ同等の見解を示している（Goffman 1961=1984）。ゴフマンにおける全制的施設研究の神髄は、限界状況における被収容者たちが繰り広げるささやかな逸脱行為に関する考察の豊さであるが、この研究は同時に究極的な官僚制組織の研究でもある。そのなかで「外にでること」がいかに施設内の患者管理に有効に働いているのかを指摘し、施設管理のテクノロジーの数々を説明している。また『アサイラム』で展開されている第一次調整と第二次調整に関する考察は、成員役割による公私分離によって、人々が自己表現の自由の可能性を拡大させたとするルーマンの考察につながる。
- * 5 障害者雇用において勤怠は最大の課題である。そのため2024年4月以降、週所定労働時間10時間以上20時間未満の精神障害者、重度身体障害者、重度知的障害者に対して、事業主が雇用した場合の雇用率を「0.5人」と算定できるようになる。ただし事業主の人事管理の負担が増えるので、好んで採用される選択肢にはなら

ないと考えられる。

【文献】

- Goffman, E., 1961=1984, *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*, Doubleday., 石黒毅訳『アサイラム：施設収容者の日常世界』誠信書房。
- , 1963=1980, *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*. Glencoe., 丸木恵祐・本名信行訳『集まりの構造：新しい日常行動論を求めて』誠信書房。
- Luhmann, N., 1964=1992・1996, *Funktionen and folgenFormalerOrganisation*. Duncker & Humblot., 沢谷豊・関口光春・長谷川幸一訳『公式組織の機能とその派生的問題(上)(下)』新泉社。
- , 1973=1990, *Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität* (2.erw. Aufl.). Stuttgart. 大庭健・正村俊之訳『信頼：社会的な複雑性の縮減メカニズム』勁草書房。
- 厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課, 2018, 『平成30年度障害者雇用実態調査結果』。
- 厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課, 2023, 『令和5年障害者雇用状況の集計結果』。
- Weber, M., 1921=1960・1962, *Typen der Herrschaft, Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriss der verstehenden Soziologie*, Bd. I., 世良晃志郎訳『支配の社会学Ⅰ・Ⅱ』創文社。
- 障害者職業総合センター, 2020, 『障害のある求職者の実態等に関する調査研究調査 No.153』。
- 木田有子・岡本ルナ・米田衆介・青山陽子, 2016, 「発達障害者の職場適応上の課題と課題解決に向けた支援方法について：事業主支援の視点から」第24回職業リハビリテーション研究・実践発表会『発表論文集』 pp.112-113.