

定年再雇用者の就労継続を支援する心理的支援の検討 — 情報サービス業を対象とした質的研究 —

橋本 朋枝[†]

A Qualitative Study on Psychological Support for Retired and Rehired Workers in the Information Services Industry

Tomoe Hashimoto

1. はじめに —情報サービス業における雇用の現状と問題—

情報サービス業は、総務省が定義する日本標準産業分類(2014年施行)における「E 情報通信業」の下位分類に位置付けられる。情報通信業は「ハードウェア」「ソフトウェア」「情報処理・提供サービス」「インターネット・Web」の4つの業界に大別され、情報サービス業はそのうち「ソフトウェア業」と「情報処理・提供サービス業」の2業界を含み、2018年の売上規模は約23兆円とされる(総務省・経済産業省, 2020)。

現代社会は「高度情報化社会」と呼ばれ、企業にとどまらず、行政、教育、医療等、あらゆる領域に情報サービス技術が活用されている。膨大な情報の利活用を可能にする情報インフラや、ソフトウェア制御により機能を向上させた機器が、仕事の効率や生活の利便性・安全性を向上させてきた。特に、インターネットが普及した現在、情報インフラや機器がインターネット上でつながることで、それらの利便性は飛躍的に高まった。2020年の新型コロナウイルス(COVID-19)禍では、人同士の接触が極度に制限を強いられる中、企業の事業継続、行政サービス・教育・医療サービスの継続と支援、人々の生活維持にIT(Information Technology)が果たした役割は大きく、情報サービスは現代社会で欠くことのできない産業のひとつといえる。

日本の情報サービス業は、かつて5K(危険、きつい、帰れない、規則が厳しい、休暇が取れない)の産業などと呼ばれ、雇用者(会社、団体、官公庁又は自営業主や個人家庭に雇われて給料、賃金を得ている者)の就労環境が厳しい産業の代表格とされていた。近年は働き方改革の潮流を受け、労働基準の遵守や働き方の多様化が進んだものの、長時間労働やストレスの多い就労環境といった問題を依然、抱えている。加えて、この産業が対象とするITの世界は変化が著しく速い。厳しい就労環境の中、急激な変

化に対応できない雇用者が心の不調に陥ることが多いのも、この産業の負の特徴となっている。精神疾患を理由とした休業者は他業界に比較しても高く、厚生労働省(2019)によると、情報サービス業は、精神障害の労災請求件数の多い業種の第4位となっている。

また、情報サービス業は、1980年代半ばに興った比較的若い産業である。産業として歴史が浅いこと、その歴史が急激な変化の連続であったことから、情報サービス業の雇用者のキャリアパスは、製造業等の成熟産業と比べ確立していないという実態がある。そのため、情報サービス業の雇用者は人生設計が難しく、特に高齢になるほど、先行きの不安を抱えながら働くことを与儀なくされている。

明治安田総合研究所の調査(2018)では、定年前正社員の約8割が、定年後も働くことを希望しており、さらに労働政策研究・研修機構の調査(2020)によると、60代前半の就業者(収入になる仕事をした者)の56.1%が、65歳以降に対しても明確な就業意欲を持っているという。社会の高齢化にともない、人が長期的に働き続けることが当たり前になりつつある一方で、情報サービス業の雇用者が長く働き続けるためには、心の不調のリスクや先行きの不安感等、さまざまな心理的負荷をのりこえていかなくてはいけないという問題がある。

これら雇用者側の問題に対し、情報サービス業という産業としての面に着目した場合、最も大きな問題は、労働力不足である。日本では少子高齢化が急激に進んでおり、日本の生産年齢人口(15歳~64歳の人口)は1995年の8,726万人をピークに減少に転じ、2029年には7,000万人を、2056年には5,000万人を割り込むと見込まれている(国立社会保障・人口問題研究所, 2017)。中でも、情報サービス業の労働力不足は深刻で、情報サービス産業協会(2020)の調査によると、2013年以降、労働力の充足感に対し「不足」と答える企業は年々増加しており、2019年には79.2%まで上昇した。2020年9月の最新調査では、

[†] 2020年度修了(臨床心理学プログラム)

新型コロナウイルス禍での経済後退を受け不足感は低減したものの、それでも「不足」と答える企業は約3割にのぼる。

このような中、情報サービス業の企業は、雇用者が高齢になっても仕事を継続してくれること、特に高齢ならではの力を発揮して働いてくれることに期待を寄せている。日本情報システム・ユーザー協会が2019年に行った調査によると、今後 高齢雇用者にどのような業務を期待しているのかを情報サービス企業に尋ねたところ（複数回答可）、システムエンジニアやプロジェクトマネージャといった情報サービス事業の現場業務（88.0%）に次いで、企画・品質管理等（48.0%）という回答が多かった。情報サービス業の企画（戦略立案や要件定義を含む）は「上流工程」と呼ばれ、長年働いて得た経験や人的ネットワークを生かし、高齢雇用者が活躍できる余地が大きい。品質管理（標準化等）もまた、情報サービス業の技術者としての知見やノウハウを非事業現場で生かすことができる領域である点で、高齢雇用者の活躍機会が大きい分野である。一般に、変化の速い情報サービス業において、高齢になるほど新しい技術の獲得が困難になることが指摘されているが、高齢ならではの能力を使って仕事を継続してほしいという期待は高く、また高齢でも十分に活躍が可能であることが、この調査では示唆されている。

以上をまとめると、情報サービス業は社会変化や現代の社会的ニーズを反映し労働力不足が顕著で、雇用者が高齢になっても仕事を継続してくれることを雇用主は期待している。一方で、情報サービス業で働く雇用者は、心の健康リスクや先行きの不安を抱えやすい状況に置かれている。そのため、情報サービス業で雇用者が高齢になっても働き続けるためには、雇用者の心理的支援が今後は不可欠になると考えられる。雇用者に対する心理的支援により、情報サービス業における雇用者の長期的雇用が実現すれば、雇用者本人のQOL向上につながるのももちろんのこと、高度情報化社会を支える産業の維持にもつながり、社会的意義も大きいと考えられる。高齢者の心理的援助の研究は、林（1999）によるライフレビューの適用等が挙げられるが、先行研究で対象とする高齢者は仕事をしていないリタイア後の人であり、働く高齢者に焦点をあてた心理的援助の研究は現状見られない。

2020年現在、高年齢者雇用安定法により、企業には60歳～65歳の高齢者雇用確保の措置義務がある。そこで本研究では、「高齢で働き続ける雇用者」のうち「60歳～65歳で再雇用契約により就労を継続している人」を対象とし、この要件に該当する人を「定年再雇用者」とする。

研究に必要な定年再雇用者のデータを収集するためのインタビューには、黒瀬（2006）が開発したライフ・トレイル面接法の面接構造を用いる。ライフ・トレイル面接法とは、ラインフラインチャートを用いた単回の半構造化面接の手法である。ラインフラインチャートとは、一般に横軸に年齢、縦軸に人生の浮き沈みをとり、対象者の人生を

波線グラフ（ライフライン）で表現する方法で、対象者の自己理解を深めるツールとしてさまざまな領域・用途で用いられる。ライフ・トレイル面接法では、面接対象者にライフラインチャートを作成してもらい、ライフラインを手がかりに対象者にこれまでの人生を概観してもらい、さらに未来の自分を語ってもらう。「ラインラインによる自己理解」に面接を通じた「語り」を組み合わせ、さらに聴き手（面接者）が対象者の主体的な語りに耳を傾けることで、「ライフライン実施だけでは得られがたい自己イメージや過去の歴史の再評価」を対象者にもたらし、「今の自分を育んだ過去に目を向けることで未来への活力がもたらされる」効果があるとされている。キャリアデザインの領域でも用いられるライフラインチャートは雇用者になじみやすく、定年再雇用者の長期間にわたる仕事人生の振り返りに適していると思われるため、この面接法を用いる。

本研究では、情報サービス会社において高齢で働き続ける雇用者の心理的支援策を検討する。

2. 方法

2.1 予備調査

2.1.1 目的

本研究に適した面接手順およびライフラインチャートのワークシートを検討する。

2.1.2 実施事項

筆者勤務先である情報サービス企業に在籍する、定年再雇用者と比較的近い年齢である50歳代雇用者3名に協力いただいた。面接冒頭に、筆者が用意したラインフラインチャートのワークシートを使い、対象者にライフラインチャートを記入いただいたうえで、ライフ・トレイル面接法を参考に作成したインタビューガイドにもとづき、面接を実施した。筆者が用意したワークシートは、A4サイズ横長で、対象者に「仕事人生」に焦点を当てて振り返ってもらうため、横軸には高校卒業年齢である17歳から、80歳までの年齢をとった。縦軸には、仕事人生における感情の浮き沈みを表す軸をとった（図1参照）。インタビューガイドとして、対象者の仕事人生を概観し、また過去の仕事における出来事や、現在も雇用者である対象者の未来を語ってもらうことに焦点をあてた質問を用意した。インタビューガイドは表1に示す。ガイドに則した質問が終了したのち、ライフラインチャートに「今の年齢から、この先」のライフラインを対象者に追加作成いただき、面接を終了した。

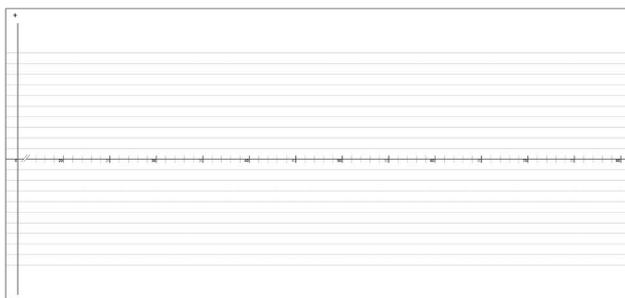


図1 ライフラインチャートのワークシート

表1 インタビューガイド

対象者が行うこと	筆者からの質問
①仕事人生全般を振り返る	働き始めてから現在までのお仕事人生を聞かせてください。
②過去における「今の自分を育んだ仕事上の出来事」を振り返る	これまでの一番の転機は。(その時どんな仕事をしていましたか、どんな変化がありましたか、どんな気持ちでしたか) もう一つ転機をあげるとすると。(その時どんな仕事をしていましたか、どんな変化がありましたか、どんな気持ちでしたか)
③未来へと目を向ける	これまでの経験をふまえて、今後も大切にしたいと考えていることがありますか。 もうひとつ、今後も大切にしていきたいと思うことはありますか。
④将来を自由に語る	この先の人生は、どうなっていきそうですか。

2.1.3 結果

仕事人生のライフラインチャートを作成するには、事前にこれまでのキャリア（経験してきた具体的な職種や業務）の振り返りをしておく時間が必要だとわかった。そのため、本調査では面接開始までに、対象者にライフラインチャートを事前作成いただくこととした。

2.2 本調査

2.2.1 対象者の選定

筆者勤務先である情報サービス企業の定年再雇用者で、本研究実施時点で心身に不調がない方の中から、定年再雇用者として働く期間にばらつきが出ないように「本研究の調査実施期間（2020年5月～9月）の1年以内に定年再雇用契約を迎えた方」を対象を絞り、研究への協力を依頼した。協力を承諾いただけた対象者8名の情報を表2に示す。対象者は全員男性で、かつソフトウェア技術者としての経験がある方だった。うち、現勤務先で働く以前に別の会社で勤務した経験がある方は7名、管理職（組織をマネジメントする立場）を経験した方は6名だった。

表2 対象者情報

対象者 (面接時年齢)	現勤務先以外の会社での勤務経験	管理職経験
Aさん (60歳3か月)	あり	なし
Bさん (60歳5か月)	なし	なし
Cさん (60歳4か月)	あり	あり
Eさん (60歳5か月)	あり	あり
Fさん (60歳1か月)	あり	あり
Gさん (60歳1か月)	あり	あり
Iさん (60歳8か月)	あり	あり
Jさん (60歳6か月)	あり	あり

2.2.2 調査の手続き

調査は2020年5月から2020年9月にかけて行った。この期間、新型コロナウイルス禍により、筆者勤務先は在宅勤務を基本的な勤務形態としていた。対象者の身体的安全と利便性を考慮し、面接や面接に関わる対象者・筆者間のやりとりは、すべてオンラインで行った。対象者のITリテラシーが高いこと、また対象者が日常的に使い慣れているオンライン会議システム等を用いるため、対面ではなくオンラインでの面接ややりとりでも、大きな問題は生じないという筆者の判断による。

面接は、対象者と筆者がそれぞれの自宅から、オンライン会議システムに接続し実施した。対象者自身ならびに対

対象者の語りの内容の機密性が守られるように、対象者には予め、自宅内でプライバシーが保たれる部屋を確保いただくこと、カメラ映像背景には壁紙を用いる（またはぼかし処理を施す）ことを案内・依頼した。また、カメラ・マイク機能や通信の品質が保たれる環境設定に対応いただいた。

面接にあたっては、事前に守秘義務、倫理的配慮、オンライン会議システムでのビデオ映像・音声録画録音の実施について口頭で説明・依頼したうえで、これらを記載した電子書面を提示し、研究への同意を求めた。対象者からは電子書面への署名（氏名記入）またはメールでの同意主旨受領により、同意を得た。

ライフラインチャートは、対象者に予めワークシートを電子ファイルで提供し、面接事前に作成いただいた。ライフラインチャートには、「あなたの仕事人生のグラフを作成してください。余白には、グラフに変動があった時の出来事等の説明を記入してください」という教示を添えて作成を依頼した。面接当日は、ライフラインチャートをオンライン会議システムの資料共有機能を使い、対象者・筆者双方のパソコン画面に投影し、ワイプ画面でお互いのビデオ映像が見える形で、面接を実施した。面接時間は最長で74分（Jさん）、最短で58分（Iさん）、平均64分（SD=6.6分）であった。

2.2.3 調査

表1のインタビューガイドにもとづき半構造化面接を行った。開始前に、終了予定時刻と、面接はいつでも中断可能なことを対象者に説明し、安心感をもってもらうとともに、人生の振り返りを行うことで、この面接が対象者にとっても意味のある時間になってほしいことを伝えた。面接終了時に、ライフラインチャートに「今の年齢から、この先」を追加作成いただきたいこと、アンケートに協力いただきたい旨依頼し、面接を終了した。アンケートでは「面接の間や後で感じたこと、お気づきのことなど、自由にお聞かせください」という質問に回答いただいた。

2.3 分析手続き

2.3.1 データの整理

アンケートは、回答の記述をまとめた内容で区切って小分けにした回答内容を一覧化した。ライフラインチャートは、面接前と面接後（追加作成いただいたもの）の両方をA4用紙に印刷し、面接前後のライフラインの形状を比較できるようにした。また、面接後に作成いただいた「今の年齢から、この先」のライフラインに添えられた説明の記述を一覧化した。

面接での語りは、録音した面接の音声データから、個人が特定されない形で逐語録を作成した。

2.3.2 アンケート、ライフラインチャートの分析

アンケートは、2.3.1で一覧化した回答内容を特徴ごとに分類した。ライフラインチャートの「今の年齢から、この先」のグラフの描かれ方の特徴と、グラフに添えられた説明の言及内容も特徴ごとに分類した。

2.3.3 語りの分析

面接で得られた語りの内容は、逐語録をもとに「質的統合法（KJ法）」を用いて分析した。質的統合法（KJ法）は、川喜田（1967, 2017）によるKJ法を基礎に、手順や背景となる考え方を体系化した手法で（山浦, 2012）、経験の個別性を大切にしつつ、定年再雇用者という属性がもつ語りの構造をとらえようとする試みとして最も適した研究方法だと考えたため、適用した。

山浦（2012）の分析手順にもとづき、分析の第一段階として個別分析（対象者ごとの語りの分析）を行った。まず、作成した逐語録をもとに「ラベルづくり」（文章を、その文章が訴える内容が1つに絞られる単位で区切り、名刺大の紙片に記述する）を行った。次に、すべてのラベルを一覧できるように広げ（ラベル広げ）、似ていると思われるラベル同士を寄せ集め（ラベル集め）、集まったラベルの全体感を一文で表現した「表札」をそれぞれの寄せ集めに対して作成し、付与した（表札づくり）。このラベル広げ→ラベル集め→表札づくりの工程をグループ編成と呼び、グループ編成を数回繰り返し（2回目以降は表札と寄せ集めに入らなかったラベルでグループ編成を実施）、ラベルを集約していった。寄せ集めの数が、山浦（2012）が作業終了の目安とする5～7個になった時点でグループ編成を完了した。

第二段階として、総合分析（個別分析で得られたグループ編成の統合）を行った。個別分析でグループ編成が完了した状態から、一段階前のグループ編成状態に戻す作業を8名分すべてに対して行い、この作業で得られた表札・ラベル8名分を用いて、個別分析と同じ要領でグループ編成を行った。グループ編成完了後、グループの相互関係を表す「空間配置図」を作成した。空間配置図を図2に示す。

3. 結果

3.1 アンケート、ライフラインチャートの分析結果

アンケート回答は、表3のように分類された。

表3 アンケート回答の分類

面接後アンケート（自由記述）回答	数
自分の特性への気づき	3
人の可能性への気づき	3
過去の感情の想起	3
後進を応援する気持ち	2
振り返りができた	1
（面接中に話に）触れることをやめた場面があった	1
新型コロナウイルスへの言及	1

ライフラインチャートの「今の年齢の、この先」の形状は「上昇したのち横ばい（高止まり）」が3名、「ゆるやかに上昇し続ける」が2名、「上下しながら全体としては上昇し続ける」が1名、「横ばい」が1名、「ある年齢まで上昇、以降は下降」が1名だった。全体として下がり続けるラインを描いた方はいなかった。「ある年齢まで上昇、以降は下降」を描いた1名（Iさん）は、下降の理由を「主に身体的な課題で気分が徐々に落ちていきそう」と、ライフラインチャートに説明として記述していた。また、「今の年齢の、この先」のライフラインの説明は「今の仕事への言及～新たな取り組みへの言及」が2名、「今の仕事への言及」が1名、「新たな取り組みへの言及」が1名、「身体的課題への言及」が1名で、身体的課題に言及した方と、ライフラインを「ある年齢まで上昇、以降は下降」で描いた方は同じ方（Iさん）だった。

3.2 語りの分析結果

「質的研究法（KJ法）」による8名の語りの総合分析の結果、図2の空間配置図に示すとおり、9個の表札が得られた。空間配置のシンボルマーク（表札のエッセンスを凝縮した表現）同士の関係を概観すると、以下ようになる。

- ・「気持ちが上がった時」や「気持ちが下がった時」の体験は、「仕事人生の転機」の形成に影響している。

- ・「気持ちが下がった時」の振り返りが「困難への対処」の経験につながっている一方で、「気持ちが下がった時」の「チームや組織内で孤立感を覚えた」体験や、「気持ちが上がった時」の「周囲の人が苦勞した時期を支えてくれた」体験が、「ポジションの変化」におけるメンバーをまとめる役割の自覚につながっている。さらに、「困難への対処」で得た、苦しい・理不尽な仕事でも続けることが大切だという考え方が、「ポジションの変化」におけるメンバーを動機づける役割の自覚につながっている。

- ・これらに支えられた定年後の生き方は、「定年後の生き方①」と「定年後の生き方②」に分岐している。「定年後の生き方②」は、「さらにその先の生き方」につながっている。いずれの生き方の場合も、これまで築いた人との大切なつながりを「この先も大切にしたいこと」として併存させている。

4. 考察

4.1 アンケート、ライフラインチャートの考察

アンケート回答から、対象者は「自分の特性への気づき」「人の可能性への気づき」等、面接という契機を経て新たな発見をしたことがわかる。「自分の特性」として、「自己満足かもしれませんが、意外なほど（ライフラインの落ち込みから）復活するのが早い」といった直接的にポジティブな気づきを得た方もいれば、自分の感情やモチベーションが、その時の人間関係に思った以上に影響を受けていたことに、面接で思い至った方もいた。自分の中にこ

れまであったが意識しなかった特性を、面接をきっかけに発見したことで、60歳という年齢でもなお自身に未知の部分があり、さまざまな可能性があることを対象者は体験している。また、「経歴だけでなく感情を振り返れた」「気持ちの変化を長期で見直せた」「インタビューの間に波に影響したことを思い出すことがあった」等、過去の感情を想起した体験も対象者に見られた。Erikson (1963) は、老年期には過去に蓄積されてきた人生の経験を確認受け入れることの重要性を指摘している。今回の面接を通じ、定年再雇用者が感情を想起しポジティブな感覚を持ったことが、自身の人生を受け入れる体験にまでつながったとは言えないが、ひとつのきっかけにはなったと考える。

黒瀬 (2006) は、「従来のライフラインの実施だけで、自己イメージや過去の歴史の再評価が可能になるとは考えにくい。(中略)『語り』の果たす役割は大きいと思われる」「聴き手と語り手の対話に重点を置くライフ・トレイル面接法では、聴き手は、ライフラインと一定の質問とを組み合わせ、語り手の人生の物語の主體的な語り直しを保証する」という。この「ライフラインと一定の質問との組み合わせ」という面接構造、具体的には、ライフラインチャートを介した三項関係を基本とした半構造化面接の構造が、単回面接という限られた時間内で「語り手と聴き手」の関係を構築しやすくし、また対象者の人生の振り返りと経験の想起を支え促したと考えられる。人生を振り返る時、高齢の方ほどその振り返る対象期間が長く、振り返る経験も多くなっているはずだが、その高齢の方でも比較的、人生の振り返りがしやすいというメリットも、ライフ・トレイル面接法では得られると考えられる。

次に、ライフラインチャートで描かれた「今の年齢の、この先」のライフラインの形状と、対象者による「今の年齢の、この先」説明について考察する。形状については、8名のうち7名が上昇や横ばいのラインを描いていた。面接の場ではネガティブな体験も語られたが、将来に大きな気分の落ち込みを想定する方はいなかった。

残りの1名であるIさんは、「この先」に一度上昇し、のちに下降するラインを描いており、その理由として「主に身体的な課題で気分が徐々に落ちていきそう」という説明を、ライフラインチャートに書き加えていた。本研究では面接の後にフォローアップ面接は行わなかったため、Iさんの「気分が落ちていきそう」という説明に関し、なぜそのような状況を予想したのか、具体的に知ることはできなかった。下仲 (2000) は、中高年 (50歳～74歳) を対象に実施した調査では、中高年期に体験しやすいライフイベントの中で、「自分や家族の大きな病気やけが」は最も辛いイベントとして高率であったが、必ずしも心の健康の悪化には結びついていなかったという結果を報告している。つまり、身体的課題は、それがただちに心理的に影響するわけではない。しかし、定年再雇用者のように、仕事や職場環境、自身の立ち位置等が大きく変化する時期に、たとえ現在、身体的に健康であっても、ネガティブな予測をす

ることは不自然ではない。ライフラインの「今の年齢の、この先」の説明で言及された内容のうち、唯一見られたネガティブな内容が「身体的課題」だったことから、定年再雇用者にとって（今は顕在化していない）身体的な問題への憂慮が未来への活力を失わせることが仮説として考えられる。特に、今回の面接時のように、新型コロナウイルスに対する緊急事態宣言が各所で発せられるような、先行きの不透明さが顕著な中ではなおさらであろう。なお、今回、聴き手である筆者は、未来に対しIさんが抱く不安を、単回の面接の中だけでは拾い上げることができず、代わりにIさんは面接後、追加作成したライフラインチャートで、その気持ちを表現した。この点に関しては4.3で検討する。

4.2 語りの考察

3.2の結果について、定年再雇用者が働き続ける支援という観点で最も重要と思われる、「定年後の生き方①」（以下、生き方①）と「定年後の生き方②」（以下、生き方②）に分かれる要因を考察する。

生き方①と生き方②を比較した場合の大きな差異として、生き方②では定年再雇用者となったことが働き方を変えるきっかけになっているのに対し、生き方①では定年再雇用前後で大きく仕事の在り方が変わっていない、ということが挙げられる。ここで、生き方②で、働き方を変えるきっかけとなったのは「気負いがなくなったこと」であることは、「困難への対処」で語られた、知識や経験を獲得するために、苦しい・理不尽な仕事に「開き直って」取り組んだことと、対をなしているように思われる。

また、「困難への対処」には、知識や経験によって困りごとに対処する手段の幅が広がることが示唆されたが、これは、Baltesら（2008）が実践的な知恵と呼んだ「過去の人生における意思決定を見直し、現在の人生のジレンマにアドバイスし、将来の計画を構築するために、自分の知識をいつ、どのように適用するかを知っている」という特性に該当する内容といえる。波多野（1990）は、このような知恵は「問題解決の経験を集積するには当然長い年月がかかることになり、その結果として、高齢者がこの分野でのエキスパートになっていることが考えられる」としている。

以上から、仕事に「開き直って取り組み続ける」営みが知恵をはぐくみ、定年再雇用者となった段階で将来を設計する力として働いたという仮説が考えられる。また、高橋（1990）は、充実した高齢者が気持ちの切り替えが上手である可能性について述べており、上述の「開き直り」につながる気持ちの切り替えのスキルは、仕事に役立つだけでなく、高齢になった時に充実した時間を過ごすことそのものにも役立つ、その先をポジティブに描くことに役立つのではないだろうか。

4.3 定年再雇用者の支援策の検討、課題

これまでの考察結果をまとめると、ライフ・トレイル面

接法が、定年再雇用者が過去の感情を想起しポジティブな感覚をもつ効果をもたらすこと、また仮説として、身体的な問題への憂慮が未来への活力を失わせること・気持ちの切り替えのスキルが将来をポジティブに描くことに役立つことの可能性が示された。

以上から、本研究の目的である、定年再雇用者の雇用主がとるべき支援策の検討を試みる。まず、定年再雇用者が、これまでの仕事人生での体験を感情として振り返り、それを聴き手に主体的に語る場を、定年再雇用者に持ってもらうことである。「仕事人生の振り返り」という点に着目した場合、企業で行われるキャリアデザインの研修において、人生を振り返るという手法は一般的によく使われる。しかし、このような研修における人生の振り返りは、経験してきた職務や得てきた具体的なスキル、仕事の成果やその成果に対する満足度等が主な対象で、経験にともなう感情面へのアプローチが少ない。また、「主体的に語る」という点に着目した場合、近年1on1（One on One）と呼ばれる、上司が部下の話を傾聴する/部下が主役となり話をするスタイルの面談を設ける企業が増えている。しかし、上司が誰しも傾聴のトレーニングを受けているというわけではなく、また1on1という仕組みにおいて、有効な面接構造や手法が確立していないこともあり、本来の「部下が主体的に語る」という狙いが実現しておらず、面接が形骸化しているケースが多い。社員が定年再雇用を迎える際に、一定の面接構造をもった単回の面接手法であるライフ・トレイル面接を実施することは、施策として現実的であり、適用効果も見込まれるのではないかと思われる。

また、身体的な問題への恐れといった、将来的に定年高齢者の活力に影響を及ぼしかねない要因を少しでも低減できるよう、高齢者特有のもの感じ方や、どんな時に不調に陥りやすいかといった心理教育も、対策として考え得るだろう。労働安全衛生法の改正により、2015年から、常時労働者が50名以上の職場はストレスチェックを年に一回実施することが義務づけられた。このような流れにおいて、ストレスコーピングを中心とした心理教育を行う企業も増えている。これは前向きな変化であるが、今後、雇用者がより長期にわたり働き続けることを考えた場合、汎用的なストレスコーピングの知識に加え、世代ごとの心理的・身体的変化や特徴を加味した、世代別の心理教育等も必要になるだろう。

しかし、定年再雇用者の心理的支援は、定年再雇用を迎えた時だけではなく、それ以前の時期にも必要であることが、本研究では示唆された。気持ちの切り替えのスキルを早い段階から得ることが、定年再雇用後の生き方をポジティブに描くことにつながるという仮説を本研究では立てたが、気持ちの切り替えという個人の特性に関わるスキルに、雇用主が雇用者個人に直接的な支援・介入を行うことは難しいだろう。しかし、1. で触れたように、これまで日本の情報サービス業が雇用者に多大なストレスを与えてきた経緯を考えると、厳しい結果を求められる仕事の現場

において、気持ちを切り替えるというゆとりは生まれにくい。このような就業環境を変えていくことは、雇用者のメンタルヘルスを改善する直接的な効果に加え、雇用者による気持ちの切り替え経験の蓄積をサポートし、雇用者の長期的な就労に間接的に寄与できる可能性があると考えられる。4.2で示した、「過去の人生における意思決定を見直し、現在の人生のジレンマにアドバイスし、将来の計画を構築するために、自分の知識をいつ、どのように適用するかを知っている」能力は、知識を直接的に仕事に生かすよりも高次の知識の使い方と言え、このような能力を高齢者に発揮してもらうことこそ、先行き不透明な社会で定年再雇用者に発揮してもらいたい能力だと考えられる。高齢ならではの力を発揮してほしいと期待する雇用主と、高齢再雇用者のよりよい関わり合い方の構築という視点でも、上記のサポートは重要であると考えられる。

今後の課題について述べる。まず本研究の調査は定年再雇用者のみが対象で、他世代への調査は実施していない。定年再雇用者特有の枠組みをより精密に捉えるため、他世代との比較検討は課題である。また、目的である企業の対策として検討した、定年再雇用者が主体的に語る場としての面談という対策を実際導入する場合は、面接実施の結果対象者に起こりうることに十分に配慮した制度設計が必要である。本研究のIさんの例のように、単回の面接では拾い上げられない部分があり、事後にライフラインチャートに表現されたり、アンケート等の問いかけを契機に意識化されたりと、面接から時間を経て個々人の気づきや振り返りへ展開することもある。黒瀬(2006)は、ライフ・トレイル面接の実施により、対象者の様々な気づきから継続的な面接が必要となる可能性を指摘している。そのような場合にも対応できる社会的資源を確保できるのか等、幅広い視点での検討が求められるだろう。

最後に、本研究の語りの分析では、定年後の生き方の違いに影響する要因として、空間配置の「困難への対処」の記述に着目したが、その他の要素、特に複数の表札に現れていた、組織やチームの在り方との関連については、未検討である。組織やチームと個人のかかわりは、組織心理学や産業心理学の分野で先行研究がみられるが、臨床的な視点での個と組織の関わりについて、今後検討が必要と考えている。

文 献

- Baltes, Paul B. and Smith, Jacqui (2008). The Fascination of Wisdom : Its Nature, Ontogeny, and Function. *Perspective on Psychological Science, Volume 3-Number 1*.
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and Society*(2nd). New York: W. W. Norton. 仁科弥生訳 (1977, 1980) : 幼児期と社会 I. みすず書房.
- 林智一 (1999). 人生の統合期の心理療法におけるライフレビュー. 心理臨床学研究, 17(4), 390-400.
- 情報サービス産業協会 (2020). JISA-DI調査(令和2年9月).
<https://www.jisa.or.jp/Portals/0/resource/statistics/jisa-di202009.pdf> (2020年11月14日取得)
- 川喜田二郎 (1967, 2017). 発想法 創造性開発のために改版. 中央公論新社.
- 川喜田二郎 (1970). 続・発想法 KJ法の展開と応用. 中央公論新社.
- 国立社会保障・人口問題研究所 (2017). 日本の将来推計 人口—平成28(2016)～77(2065)年—平成29年推計.
<http://www.ipss.go.jp/syoushika/bunken/data/pdf/210115.pdf> (2020年11月14日取得)
- 厚生労働省 (2019). 令和元年度「過労死等の労災補償状況」.
<https://www.mhlw.go.jp/content/11402000/000521999.pdf> (2020年11月14日取得)
- 黒瀬まり子 (2006). ライフ・トレイル面接法の開発一意義・方法・事例の提示一. 人間性心理学研究, 24(2), 23-33.
- 明治安田総合研究所 (2018). 50代・60代の働き方に関する意識と実態.
https://www.myri.co.jp/research/report/pdf/myilw_report_2018_02.pdf (2020年11月14日取得)
- 日本情報システム・ユーザー協会 (2019). 令和元年度情報サービス業(情報子会社等)高齢者雇用促進事業報告書.
<https://juas.or.jp/cms/media/2020/07/koyousokushin20.pdf> (2020年11月14日取得)
- 労働政策研究・研修機構 (2020). 60代の雇用・生活調査.
<https://www.jil.go.jp/institute/research/2020/documents/0199.pdf> (2020年11月14日取得)
- 下仲順子 (2000). 高齢期における心理・社会的ストレス. 老年精神医学雑誌, 11(12), 1339-1346.
- 総務省 (2013). 日本標準産業分類(平成25年10月改定)(平成26年4月1日施行)一分類項目名.
https://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/index/seido/sangyo/02toukatsu01_03000044.html (2020年11月14日取得)
- 総務省・経済産業省 (2020). 情報通信業基本調査結果—2019年情報通信業基本調査(2018年度実績)—.
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/jouhoutsuusin200326b.pdf> (2020年11月14日取得)
- 高橋恵子, 波多野誼余夫 (1990). 生涯発達心理学. 岩波書店.
- 山浦晴男 (2012). 質的統合法入門—考え方と手順—. 医学書院.