

## 第2章 ナチュラルサポートに関する先行研究概観<sup>1)</sup>

### 第1節 目的及び方法

#### 1 目的

現在までに NS に関しどのような研究が行われてきたのであろうか。NS は米国の援助付雇用の文脈の中で唱えられだした概念であり、NS に関する先行研究の多くは米国での報告である。一方、わが国の報告はまだまだ少ない状況である。

さて、小川(2000)や東明・堀(2004)は海外の NS に関する先行研究文献を概観しているが、これらの概観の視点は「NS の定義はどのようなものか」「NS とは何か」である。確かに NS の定義の問題は重要であり、定義が曖昧なままであれば、研究や実践を進めるにしても似て非なるものを対象にすることになってしまうことになろう。また1章で論じたとおり、実際に NS を定義するのはなかなか簡単なことではない。

一方で実践や政策立案の観点からは、「NS の定義」問題だけでなく、実際にどのような内容の NS の研究が行われているのかを概観することも重要と考えられる。しかし、わが国でなされた NS に関する研究に係る海外文献の概観では、概念的検討ではない研究の内容はあまり十分には紹介されてきていない。

また、確かに「NS」という用語は掲げていないものの、NS を形成するために支援者はどのような内容を職場の方に伝えたらよいのか等の知見（例：知的障害のある人には少しずつ繰り返し具体的な指示を出してほしい等）は整いつつあるようである（例えば、雇用管理に関するデータベースが整いつつある<sup>2)</sup>）。また、研究は行われていなくても実践場面において、あまりその支援先事業所の一般従業員の人たちに抵抗感や違和感を覚えさせることなく配慮してほしい内容をうまく伝えている名人的な就労支援担当者も相当いるのであろう。が、ジョブコーチ支援等の結果、その職場がどのような状態になれば NS 形成に成功したと言えるのか、職場の雰囲気・文化に合わせて配慮内容を伝え NS 形成を図るにはどうしたらよいのか、NS 形成が困難な場合はどうすればよいのか等に関し、何となく支援者間で共通理解はあるのかもしれないが、言語化され、系統的に議論が十分にされてきたとは言えないであろう。

そこで、第2章では NS に関し、概念的検討及び実証的研究（調査や事例研究）を行った文献を取り上げ、そこではどんな内容が扱われているか概観する。その理由は、一つには、このように概観することにより、どのような研究が行なわれ、また行われていないか明らかになり、本研究の位置づけが明確になるためである。また、NS に関する知見を読者に提供することもメリットもある。

<sup>1)</sup> 本章は若林(2006)として発表したものに、修正・加筆を加えたものである。

<sup>2)</sup> 独立行政法人 高齢・障害者雇用支援機構障害者雇用リファレンスサービス (URL) :

<http://www.ref.jeed.go.jp/Search>

## 2 方法

2006 年 7 月に、文献情報の収集のために、インターネット上の文献索引サイト（国会図書館<sup>3)</sup>、ERIC<sup>4)</sup>、Pub-med<sup>5)</sup>）で「ナチュラル」「サポート」「natural」「support」「employment」「disabilities」といった語を入力し、文献を検索した。また、文献レビューを行っている小川(2000)や東明他(2004)等に引用されている文献にあたった。

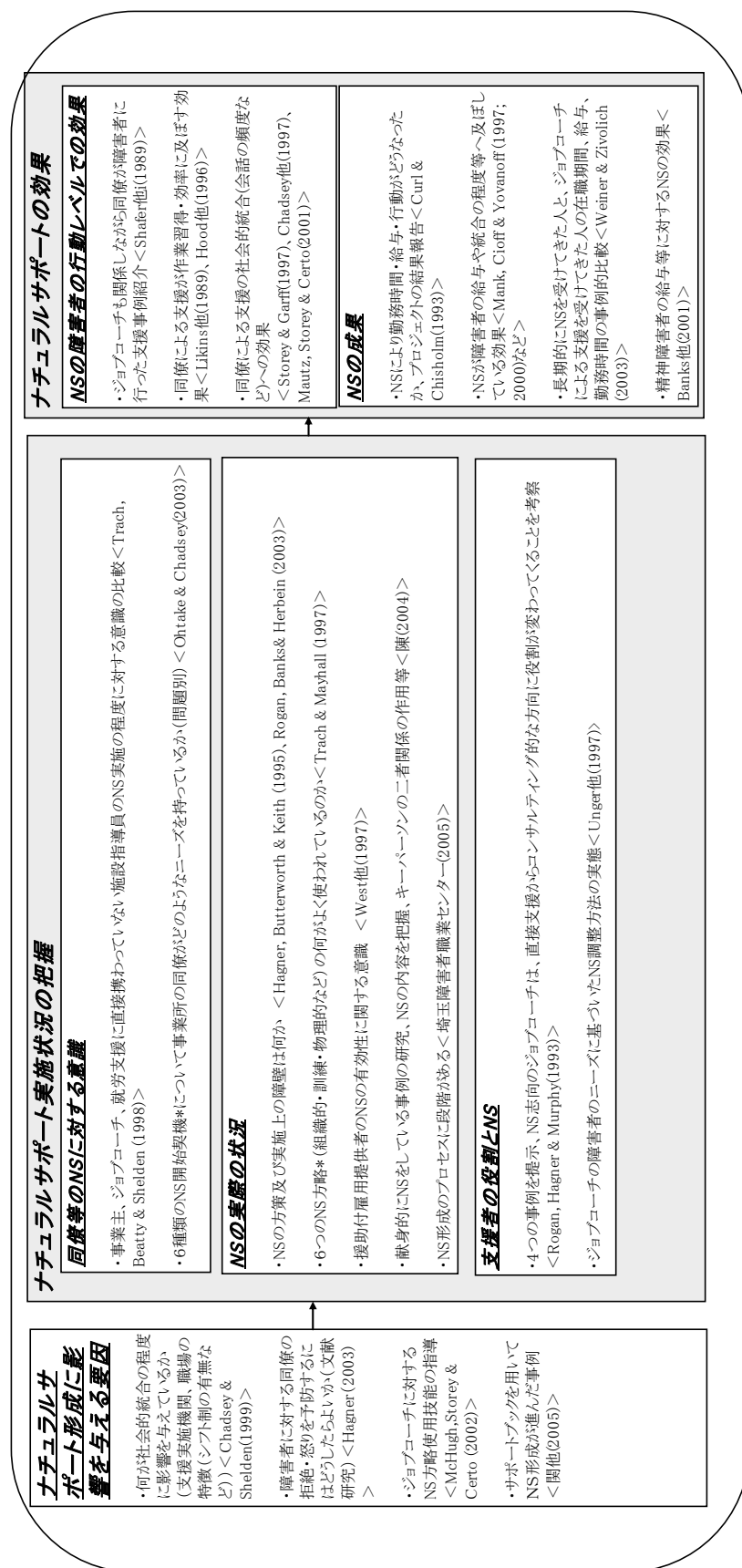
検索した文献は要旨を読み、本稿の目的に合致しているものを選択した。そして、Butterworth et al.(1996)に示された NS や社会的統合に関する要因間のモデル(p.109；本報告書では第 1 章図 1－3 に提示)を参考に、すなわち NS に影響を与えるもの（入力）、NS 自体、NS が影響を及ぼすもの（結果）、という枠組みを基に「NS 形成に影響を与える要因に関するもの」「NS 実施状況に関するもの」「NS の効果に関するもの」、「NS の概念整理に関するもの」の 4 区分に整理した。図 2－1 に文献の分類結果および文献の概要を示す。

---

<sup>3)</sup> URL: <http://www.ndl.go.jp/>

<sup>4)</sup> Educational Resource Information Center. 米国教育省の教育科学研究所の運営する無料の文献検索サイト。  
URL : <http://www.eric.ed.gov/>

<sup>5)</sup> 米国医学図書館及び国立健康研究所の運営する無料の文献検索サイト。  
URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?db=PubMed>



\* Trach(1997)の言う6種のNSの分類と、Ohtake(2001,2003)の言うNS開始契機等から見たNSの6分類は異なる。Trach(1997)は、NSの内容から6種類に分類している(訓練、組織的、スケジュール変更等、物理的、補助具開発等)。Ohtake(2001,2003)は、NSがどの程度同僚からの自発性で行われているのか、逆に言えばICによる直接支援がどの程度占めるかで分類している。

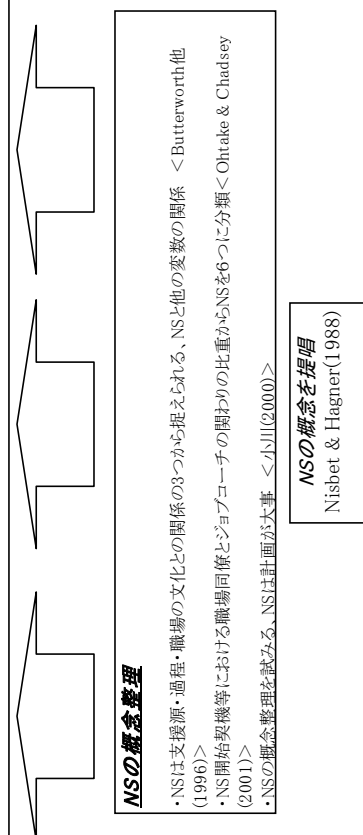


図 2-1 ナチュラルサポート関係の論文の内容

## 第2節 結果

### 1 ナチュラルサポートの概念整理に関する文献

NS という用語は後述するとおり 1988 年に登場するが、Nisbet & Hagner(1988)によれば、それ以前にも職場の一般従業員に障害者の職業適応に関わってもらおうというアイデアはあった。例えば Shafer(1986)は一般従業員に、障害者の行動観察法や訓練技法・データ収集法を教えるための構造化された講習会を開催することを薦めているという。ただしこれは Nisbet & Hagner(1988)によれば、NS という概念での取り組みではなく、あくまでも障害者に指導するため（ハビリテーション<sup>6)</sup>・アプローチ）の一手法という色彩が強いと指摘されている。

NS という用語は Nisbet & Hagner(1988)においてジョブコーチ支援の文脈の中で始めて登場した。そこでは、障害者へのジョブコーチの直接的サポートに加え、もともと職場にある要素である、会社の同僚や上司も様々なサポートを担うことができるのではないかと、という主張が行われたのである。その後 NS の研究や実践が進む中で、NS の定義や範囲が論者によって様々であることが問題となった。第 1 章で紹介したとおり、石渡(1999)によれば、NS には様々な定義があることが示されている。そのため NS の定義が試みられている。Butterworth et al. (1996)はサポート内容（人的か、手続き的か、道具的か）、サポートの契機（同僚の自発か、JC が促し同僚が実施か等）、職場文化との関係（その職場に典型的か、職場から見ると多少異なるか等）の 3 つの観点から職場におけるサポートを捉えることを提案した。また、Ohtake & Chadsey(2001)は Butterworth et al. (1996)のサポートの契機をさらに細かく 6 段階に分類した。一方、Chambless(1996)は、特に NS を最初に提唱した Nisbet や Hagner らの著作を分析し、NS の持つ意味について、（1）より社会的統合・ノーマライゼーション的にサービスを志向するイデオロギーとしての NS、（2）重度障害者がインクルージョンされている程度としての NS、（3）実際の職場環境を利用したサポートの方法としての NS（例えば職場の同僚から障害者への声かけをしてもらう等の具体的行動）、（4）サポートが生み出される環境側の条件としての NS、の 4 つの意味があることを提唱している。ただしこの Chambless(1996)の提唱は博士論文の上でのものであり、あまり広く認知されていないようである。

一方小川(2000)は、第 1 章で示したように、米国の文献における定義の混乱ぶりを紹介した上で、実践に役立つよう、NS を「一般の従業員が職場において、障害のある人の就労継続に必要な様々な援助を自発的または計画的に提供すること」とした。つまり、NS は基本的に支援事業所内のサポートであること（例えば家族やボランティア・地域住民などによるサポートは含めない）、NS には「自発的なもの」及び「計画的なもの」があることを示したのである（これに関する議論は本報告書第 1 章にも記述

---

<sup>6)</sup> リハビリテーションとは、「rehabilitation」であり、「re」という接頭語は「再び」という意味である。つまり、リハビリテーションとはもともと、「持っていた権利が失われたので、復権させる」という意味がある。「ハビリテーション」はこのリハビリテーションに対する用語であり、生来性の、あるいは成長途上で知的障害などの障害を持つ場合、もともと権利を持っていたどころか最初から十分に持たされていないという認識がある。そのため「ハビリテーション」という用語が使われている。（筆者注）

した)。これらのような定義に関する議論は、NS 研究や実践の土台となるものであり重要である。ただし、これらの議論がその後の研究や実践で十分に活かされているとは言い切れない側面もある。それは以下の研究群で示されている。

## 2 ナチュラルサポート形成に影響を与える要因に関する文献

NS 形成にはどのような要因が影響を与えているのだろうか。NS 形成の要因には、職場の文化、障害者本人のパーソナリティ、支援者の技量など様々なものが考えられる。Chadsey & Sheldan(1999)は、NS の程度（この場合は職場に溶け込んでいるか否か、つまり Chambless(1996)の言うところのインクルージョンの程度）に、支援機関の特徴、職場の特徴などの 5 つの要因のうちいずれが影響を与えているのかを調べた。これは、対象者の知的障害の影響が除去されるよう、職場にうまくとけ込めた群（10 の事例）及び職場にうまくとけ込めなかった群（10 の事例）、それぞれについて IQ がほぼ同様となるようペアをつくり、比較を行ったものである。そして、「職場の特徴」「支援方法」が特に影響を与えていることを報告した。

Chadsey & Sheldan(1999)は、支援方法は NS 形成に影響を与える要因の一つとして捉えているが、NS 形成のための支援方法（支援者の関わり方）のあり方を中心に検討している報告もある。Hagner(2003)は頻繁ではないにしても同僚が障害者を拒絶する場合が見受けられることを指摘し、そのようなことを予防するための障害者支援（例えば対人スキル習得を支援する、各支援先事業所の職場の暗黙のルールを教える、障害の開示について一緒に十分に検討する）や、事業主支援の方策（一般従業員の障害者への反応を管理するため事業主と十分に連携する、適切な訓練や配置、職場環境によって困難さは改善されるものであることを知らせる、キーパーソン<sup>7)</sup>を見つける）等について考察している。なおここでは、先述した支援方策により、同僚の拒絶の程度が抑えられるということを論じているため、Chambless(1996)の言うところの、社会的インクルーژی的な NS を進める方策であると、捉えることができよう。またこの論文は、実際に調査を実施してのものではなく、それまでの文献を基に論じているものである。

McHugh et al.(2002)は、今まで NS 形成技法を用いてこなかったジョブコーチに対する指導として、次のような報告を行っている。すなわち、研究者であるジョブコーチのスーパーバイザーが、ジョブコーチに対し、46 の NS 方略が書いてあるチェックリストを日々の支援で使用するように求めた。チェックリストに書いてある NS 方略とは、例えば、同僚からサポートのアイデアを引き出す、障害者本人に分からないことが起きた時などには同僚に聞きに行かせるようにする、などであった。このチェックリストで日々の支援時の行動を自己チェックするよう、ジョブコーチに求めたのである。すると、その結果ジョブコーチの NS 方略の使用頻度は増えたこと、支援対象者と同僚との交流頻度が増加したことを報告している。ここでも、NS 方略により、支援対象者と同僚の交流が主な従属変数であるため、社会的インクルーژی的な NS を進めるための方策が論じられていると捉えられよう。

---

<sup>7)</sup> 論文内では「mentor」と表現されているが、日本で言うところの「キーパーソン」とであると解釈した。（筆者注）

また、関・山田・田近・川村・武蔵(2003)では、障害者の受け入れに消極的であった一般従業員に対し、対象者の特性や適切な関わり方が書いてあり、表現方法やレイアウトにも工夫を凝らした「サポートブック」(小冊子)を作成し、一般従業員に対し使用した事例を報告している。このサポートブックを一般従業員に対し使用したところ、支援者に対して「対象者のことが分かった」という反応があったり、サポートブックに記載してある表現で対象者にサポートする様子が見られるようになったことを報告している。この報告は、サポートブックの使用により、従業員のサポートする状態が整ったと捉えられることから、Chambless(1996)の言うところの環境条件である NS の形成を扱っていると捉えることができよう。

### 3 ナチュラルサポート実施状況の把握文献

NS が実際にどのように行われているのか把握のため支援者から聴き取り等を行った文献が見受けられた。

Hagner et al.(1995)では、支援者はどのような NS 形成方略を用いているのか、支援者に対する実態調査により把握した。また、Rogan et al.(2003)では実際に使われている NS 形成方略の内容や実際の一般従業員から対象者へのサポートの様子、支援者は何を NS と考えているのかなどについて把握している。また Trach & Mayhall(1997)は NS の内容を6つに分類し(組織的 NS、訓練的 NS、物理的 NS など)、どれがよく使われているのかを聴き取りや記録から集計した。これらは方略の頻度等を把握しているが、それが NS (例えば実際に一般従業員が対象者に関わるようになったのかなど)について把握はしていない。一方、West et al.(1997) は 385 の援助付雇用サービス提供施設に、NS を用いているか、また有効だと考えているかなどについて、調査を行い、8割以上の回答者が支援に有効と答えた。

事業主や同僚が NS をどう捉えているのかを調べている研究もある。Trach et al.(1998)は、事業主の NS に対する意識をジョブコーチや就労支援と直接関わっていない施設職員の NS に対する意識と比較した。そして事業主やジョブコーチの意識は似ており、NS はよく行われていると考えている一方で、(また事業主は自分たちのできる範囲のこと以外はやっていないと考えている)就労支援と直接関わっていない施設職員は NS があまり行われていないと考える傾向にあることが示された。また、Ohtake& Chadsey (2003)ではジョブコーチを受け入れたことのある事業所の一般従業員に対し、外部支援者からのサポートを受けたいかどうか、それとも企業内部で(NS で)解決したいのかを尋ねた。結果として、支援対象障害者の問題の種類や頻度等により異なり、作業上の問題や対人技能の問題(挨拶をしないなど)などほとんどの領域では、外部支援者(ジョブコーチなど)に支援を求めることはあまり感じていないものの(=NS で解決したいと考えている)、自傷などの問題行動に関しては外部支援者にサポートを求めたい(NS によらずに解決したい)と捉えていることが示された。

NS が実施されることに対応し、支援者(ジョブコーチ)の役割も変わってくると説明する文献も見受けられる。Rogan et al.(1993)は4つの NS を用いた支援事例を紹介し、NS を支援方略とすることにより、ジョブコーチの役割が直接的支援的なものからコンサルティング的なものになっていくことを

考察している。Unger et al.(1997)はバージニアコモンウェルス大学の「NS 移行プロジェクト」により就業した 36 人の事例から、NS を考慮した支援者の活動・役割がどのようなものであるかを分析し、障害者本人のニーズを基に NS を調整すること等について論じている。

これらは米国における報告であり、NS の実態を把握しようとしている研究群である。そして、NS に対する支援者や事業所（一般従業員や事業主）の捉え方、支援者はどうあるべきかなどを論じている。制約点としては、NS のある一時点における様相を捉えたものであり、NS 形成の様子（例えばどのような相互作用によって NS が形成されていくのかといった過程）はあまり詳細には報告されていない。

NS がどのように行われているのかの状況について伝える文献は国内でもあり、陳(2004)はある一事例（キーパーソンである同僚と障害者）の二者関係について詳細に記述した上で、二者関係の相互作用等について分析している。また埼玉障害者職業センター(2005)は特に適応上の問題のある状況にジョブコーチが入り NS 形成するためには段階があることを解説している。これらはいずれも、NS 形成の様子を取り上げており興味深い知見を提供しているが、前者は中小企業の中のある一事例から得られたものであること、後者は知見をどのようにして導いたのかが明らかにされていない、といった制約がある。

#### 4 ナチュラルサポートの効果に関する文献

それでは、NS によりどのような結果がもたらされているのだろうか。NS が形成された（もしくは NS が十分に事業所内に存在した）結果に関する文献については、大きく二つの領域に分けることができた。

一つは障害者の行動レベルでの変容に関する文献群である。Shafer et al.(1989)は同僚がチェックリストをつけたリ指導を行うことで作業上の改善が見られた事例などを報告した。また、Likins et al.(1989) や Hood et al.(1996)は同僚の指導により作業手順の正確性が向上したことなどをシングルケーススタディ法により詳細に報告している。Storey & Garff(1997)、Chadsey et al.(1997)、Mautz et al.(2001)といった報告では、作業面ではなく、同僚との交流の頻度（休憩時間の会話の頻度など）が NS によって増加するか否かを検証し、それぞれ効果があったとしている。これらの研究はつまり、NS は既にその事業所内に存在しており（すなわち NS の形成過程は記述されていない）、一般従業員による NS を活用すると、職場適応の程度が改善されたという報告である。この場合 NS は Chambless(1996)の言うところの方法論的 NS であると捉えられていると考えられる。

もう一つは NS の給与や在職期間などに対する肯定的な影響を検証した文献群である。Curl & Chisholm(1993)は、同僚によるサポートにより就労を目指したプロジェクトについて報告し、プロジェクトの効果を評価する指標として、同僚からの対象者に対する評価に加え、給与や労働時間も用いている。また、Mank et al. (1997:2000) は、典型性(typicalness : 他の同僚と同様に扱われること)」を NS であると捉え、同僚との交流の程度や同僚から作業指導等の有無が、給与やインクルージョンの程度等に関連していることを示した。つまり、Chambless(1996)の分類に従えば、社会的インクルージョンの程度である NS があればあるほど、給与やインクルージョンに関連しているということである。言

わば、研究結果がややトートロジ的な感があるようにも見受けられる。また、Banks et al.(2001)は Mank et al.(1997:2000)の研究方法を精神障害者に適用し、同僚との交流の程度が給与等と関連していることを示した。Weiner & Zivolich(2003)は3人の長期的なNSを受けた事例を取り上げ、在職期間・給与などのデータからNSが有効であることを示した。

### 第3節 まとめ

本章で取り上げた研究報告は NS に関する文献として検索されたものの一部であるが、それでもかなりの数の NS に関する報告が（特に海外では）なされていることが確認された。また、それらの文献は、「NS の概念整理」「NS 形成に影響を与える要因に関する文献」「NS 実際状況の把握の文献」「NS の効果に関する文献」の4つの領域に整理できることが示された。NS に関する文献の分類方法は様々に考えられるだろうが、この本研究の分類方法も NS に関する文献を見ていく際の一つの視点になりうるのではないかと考える。

さて、Test & Wood(1996)は、1996 年当時の時点では、NS に関する文献レビュー論文において、NS 文献には変数間の関係を探る実証的研究が少なく、さらに研究が必要であることを指摘した。今回の文献概観からは、その後、少しずつ報告は集まってきており、特に NS の効果（図2-1 上段右方の内容）、すなわち NS により作業面が向上したり交流の程度が増加したり給与等もよくなる、といったことについて十分とはいえないかもしれないが立証されつつある、ということが指摘できよう。

一方で、NS 形成に影響を与える要因は何か、NS の実際状況の把握といった、図2-1 の上段左～中方の領域に関しては、まだ蓄積が十分とはいえないように思われる。例えば、本稿の最初に示した問い、「同僚の人たちがどう反応することが NS 形成に成功したことだと言えるのか」「職場の雰囲気・文化に合わせて配慮内容を伝え NS 形成を図るにはどうしたらよいのか」「NS 形成が困難な場合はどうすればよいか」は、NS の形成要因や NS の実際の状況と関連しているが、現存する文献からはこれらの疑問に十分な回答を行うのは難しいように思われる。おそらくこれらに答えるには、今までの報告で行われたような大まかな研究方法ではなく、現場の NS 形成過程の状況をより詳細に分析し仮説を生成していくような研究がまず必要であろう。

また、NS に関する研究が蓄積されてきているものの、NS に関する捉え方はやはりその研究の関心により違いがあることが窺われる（そのための NS の定義に関する研究が行なわれていることは前節1に示したとおりである）。研究によっては NS をインクルージョンの程度と捉え、別の研究では NS を一般従業員のサポートの程度、その他の研究では事業所の（人的なものも含めた）環境条件であると捉えているのである。そのため、NS に関する研究を新たに行なう場合、どのように NS を定義するのか、研究者が意図的に選択する必要があるのではないだろうか。このことにより、先行研究の中での位置づけが可能となると考えられる。

また特に海外の NS 文献では、客観的指標（給与や行動の頻度）を用いた分析は多いものの、同僚や支援者はどう感じたのか、といった主観的な感情面の記述やその要素を含めた概念化はあまりなされていないように思われる。しかしながら、支援現場で NS 形成を目指す際には、例えば同僚の受容や反発、それに対しジョブコーチは悩んだり迷いながら支援を行うなど感情的な要素もかなり含まれている。これらの要素を入れずに理論化を図ったり検証することにより、NS 研究の結果が現場の実感とかけ離れたものになってしまう可能性があるのではないだろうか。その点で、陳による事例研究(2004)は、一事

例ではあるが、キーパーソンと障害者の二者関係を「アタッチメント」「コンピテンス」とった概念で表したり、NS の内容として「受容」「身分保障」「社内の理解の促進」等を挙げており、情緒的反応も含めて概念化していることが窺え、貴重な研究であるといえる。今後このような現場での実感や感情面の要素を含めた NS 形成に関する相互作用の概念化・理論化やその検証が必要であると考ええる。

NS に関する先行文献を概観し、NS の結果・効果に関する知見は特に海外で進みつつあるものの、感情的な側面も視野に入れて NS の形成要因や NS の実際の状況を把握した報告は、わが国でも海外でも不十分なことが窺えた。今後は米国等の研究動向も参照しつつも、わが国独自の視点を持った NS の研究を進めていくことが重要となってくると考えられる。