

第4章 ナチュラルサポート形成を目指した支援過程1： 何とか形成できた事例の場合

第1節 目的及び方法

1 目的

本章では、「NS形成はスムーズには進まなかったが、しかしながら何とかNS形成を達成することができたケースにおいて、支援者はどのような活動や経験をするのか？」というリサーチクエスチョンを明らかにすることを目的とする。この目的は、第1章で示したとおり、現在まで行われた、NSが何とか形成できた報告の知見（例えば説明ツールを使用することにより障害特性に関する理解が得られ、一般従業員の障害者に対する受容が促進された）を補完し、さらに拡張するために設定したものである。

2 方法

(1) データ収集

地域障害者職業センター7箇所及び地域にある障害者就労支援センター1箇所を訪問し、インタビュー調査を行った。インタビューに応じたのは、ジョブコーチ支援に携わる障害者職業カウンセラー8名及びジョブコーチ17名であった。なお、インタビューに応じた者は全て職業リハビリテーション関係業務に3年以上の経験を有しており、中には20年以上の経験を有している者もいた。

データ収集は2回に分けて行った。まず平成18年11月より平成19年1月までに地域障害者職業センター4所及び障害者就労支援センター1所を訪問しインタビュー調査を行った。そして語られた内容が大企業での支援事例が中心であったため、中小企業での支援事例を補充するため平成19年11月から12月に地域障害者職業センター3所を訪問しインタビュー調査を行った。

インタビュー調査に先立ち、研究協力及びインタビュー項目に関する連絡を文書及び電子メールにて、調査協力者に行った。インタビュー項目は①NS形成が難しかった事例の状況、②NS形成がスムーズに進んだ事例の状況、③NS形成のために心がけていること、工夫、④NSが形成されているというのはどのような状態だと考えるか、であった。

実際のインタビューにあたっては、冒頭で研究内容について説明を再度行い、「では事例について経過をお話ください」と伝え、インタビュー協力者が語り始める、というように行った。適宜、データ収集者（筆者）は途中で質問を挟んだ。インタビューにおいてどの事例を取り上げるか、については、上記4つのインタビュー項目を事前に知らされていたインタビュー協力者の判断によった。

(2) データ分析

第3章で示したとおり、M-GTAの手法に基づき行った。分析焦点者はデータ提供者（語り手）である支援者（障害者職業カウンセラー及びジョブコーチ）とした。

インタビューで取り上げられた全ての事例が、本章の「何とか NS 形成ができた事例の分析を行なう」という趣旨の対象ではなかったため（NS 形成が達成できなかった事例も含まれていた）、本章では NS 形成が達成できた事例のみを分析対象とした。また、インタビュー協力者が「スムーズに NS を形成できた」と捉えている事例でも、全く支援者側の工夫なく NS 形成ができた事例は存在しなかったため¹⁾、NS 形成が達成された事例であれば（「何とか」であっても、「スムーズに」であっても）、分析対象とした。

¹⁾ 調査協力者はジョブコーチ支援に携わる支援者であった。もし、支援者が全く関わる必要がないほど、NS がスムーズに進むのであれば、当初からジョブコーチ支援は必要なかったということになる。取り上げた事例は、程度の差こそあれ、ジョブコーチによる支援が必要と判断された上で、実際の支援を行われている。そのため、支援者としてはあまり「苦労」はしていない場合もあるかもしれないが、それでも何かしらの工夫を行っていた。そのため、本章の分析対象としたものである。

第2節 結果及び解釈

1 事例について

NS 形成がスムーズではなかったが、何とか NS 形成が程度は様々であるもののが図られたとして語られた事例は、9 所で 29 事例であった。語られた事例の中で、障害種類が判明した場合の内訳は、知的障害が 20 事例、高次脳機能障害が 2 事例であった。

2 質的データの解釈

解釈し生成した概念及びカテゴリーから成るプロセスのおおよその分析結果は以下の通りである（図 4-1）。以下、各プロセスについて述べる。

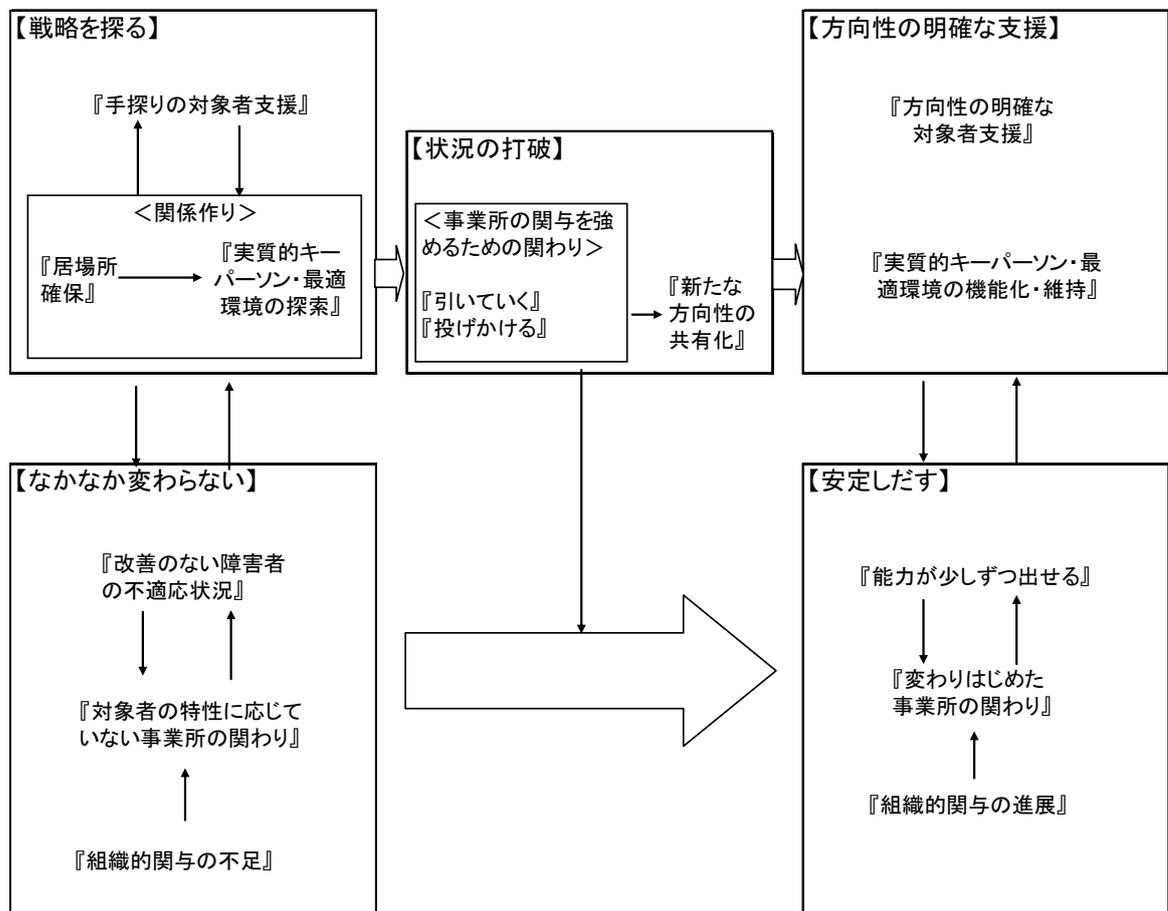


図 4-1 NS が何とか形成できた事例群の支援過程

(1) 【なかなか変わらない】状況

支援者は支援開始当初、まず【なかなか変わらない】状況に直面する。【なかなか変わらない】とは、

その事業所における悪循環が長期化している状況である。また支援者は加えて、事業所・障害者双方や支援者にあまり良くない感情や疲労感が発生・蓄積されてきているといった、交流の状態や、その原因（事業所側の障害特性の理解度など）を認識する。Cセンターのカウンセラーは以下のように語っている。

指示とか、あとそんなに丁寧に答えてあげられないみたいな環境がずっと続いていて。で、その何気なく言った言葉っていうんですかね、「これは違うわよ」とかっていうことに対して、すごい本人としてはそれをショック受けてですね、それがすごく不安定になる一因になって、よく就職した当初は、それでジョブコーチにまた来てくれ、また来てくれ、みたいな状態がかなり続いて。(質問者:本人からは、来てくれって言う電話が?) (職場で)電話とか、あるいは、家で結構パニックというか、感情が高ぶって。で、親御さんから電話あったり、そうするとジョブコーチが会社行ったり、ってことがですね、結構。昨年の夏ぐらい。〇月から就職しましたけれども、その年度いっぱいはそのようなことが多かったですね。ですから訪問頻度も全然減らない。なかなかフェードアウトできないのがずっと続いていましたね。

この【なかなか変わらない】状況の認識とは、「障害者が未熟だ」とか「事業所の雇用管理が不十分」といった、何か一つのことに原因を求める認識ではなく、一方がもう一方の要因となっており、さらにもう一方が一方の要因となっている、といった悪循環の状況を認識することであり、今回の分析対象データでは、この当初の時点で何か一つのこと（障害者や事業所など）に要因を求める態度を示したものはみられなかった。なお、【なかなか変わらない】では、『対象者の特性に十分応じていない事業所の関わり』によって『改善のない障害者の不応状況』が引き起こされ、『改善のない障害者の不応状況』は『対象者の特性に十分応じていない事業所の関わり』を強める。また、『改善のない障害者の不応状況』と『対象者の特性に十分応じていない事業所の関わり』の循環は、『組織的関与の不足』によっても強められている。これらについて、さらに詳細を以下に述べる。

ア 『改善のない障害者の不応状況』と『対象者の特性に十分応じていない事業所の関わり』の悪循環
『改善のない障害者の不応状況』とは、事業所の不十分な関わりに対し障害者の示す不応行動や不適切な態度のことである。また、『対象者の特性に十分応じていない事業所の関わり』とは、事業所が障害者の特性（障害特性、能力、性格など）を十分理解せず、また仮に理解し実行したくとも余裕がないため、不適切に障害者と関わることであり、事業所の認識及び認識に基づいた行動を含むものである。この両者が相互に影響しあい悪循環を呈している状況についての語りが、特に支援者が難しかったと述懐している事例で認められた。以下はBセンター及びCセンターで語られたものである。

(Bセンター)

ジョブコーチB:ととても他が忙しくて。だから障害者に、1人で、例えばそうやってトイレに閉じこもってうなつてもそれに対応ができない。

ジョブコーチE:ジョブコーチが行ってないときは放りっぱなしって事よね。

ジョブコーチB:放りっぱなしよ。

ジョブコーチA:完全にそうです。

(Cセンター)

ただし、会社全体として作業量を伸ばさなきゃいけないので、そのご本人ならご本人なりに、他の人なら5求めるところを、0.5でもいいからからちょっと増やすようにっていう要求は、まああったと思うんですね。本人の範囲でがんばってほしいっていう。ただ、本人としてはそれを言われると、すごくプレッシャーに感じてしまうっていうのは続いてましたね。

上記のうち、Bセンターの事例では対象者がトイレに閉じこもってうなつていても、放置されている(『対象者の特性に応じていない事業所の関わり』)。そのために、トイレに閉じこもってうなる行動はなくなっていない(『改善のない障害者の不適応状況』)状況が示されている。また、Cセンターの事例では、対象者に対する支援先事業所からの関わりはある(0.5でもいいからからちょっと増やすようにっていう要求)(『対象者の特性に応じていない事業所の関わり』)。それに対し対象者は「すごくプレッシャーに感じてしまう」という反応(『改善のない障害者の不適応状況』)を示していることが示されている。

イ 『組織的関与の不足』によって強められる悪循環

上述した『改善のない障害者の不適応状況』と『対象者の特性に応じていない事業所の関わり』の悪循環は、『組織的関与の不足』によっても強められている。『組織的関与の不足』とは、企業の組織的関与が不足していることである。具体的には、企業上層部が障害者を受け入れることを決めていてもそのことが受け入れ現場に伝わっていなかったり、また企業上層部の障害者への要求水準と現場の要求水準のギャップの存在(前者の要求水準は後者の要求水準よりも低い)であったり、また障害者を受け入れることは現場に伝わっていても具体的な対策が取られていない、といったものである。つまり、どこまでの水準を障害者に求めればよいのか、またそのためにはどのような体制を企業内におくべきか、またそのことに関し現場と上層部で共通理解が得られていない状況である。Aセンターのカウンセラーとジョブコーチは以下のように語っていた。

カウンセラー:ただ、ケース会議のときにはあいさつとか、雇用するときとか〇〇長(管理者)言っていましたよね。

ここに書いてあるんですけど。挨拶ができるようになること。ケース会議の中ではそういう話はあったんですけど。ただ、実際やってみると、やっぱりそういったようにはできない。実際作業の部分？要求水準を満たすだけでじゃあそれでOKかというところでもない。

質問者：要は極端に言うと、本当に文字通り挨拶が完璧にできればいいのかっていうとそういうわけではない？

ジョブコーチC：〇〇長さん(管理者)はあいさつができると、コミュニケーションが保たれるので、みんながフォローしてくれるという考え方。現場はそんなぬるいものじゃなくて、仕事してもらわないと困る。なのにあいさつもできないみたいな感じで、〇〇長さんが思っている像と、現場の思っているのがもう違ったり、ギャップがあった。そこをジョブコーチが入っても、介入してもすり合わせができない状態だったので。

この例では、事業所の管理者（〇〇長）は挨拶さえ対象者ができればよいと考えている。しかしながら、現場の一般従業員は「仕事してもらわないと困る」と考えている。そのため、(抜き出した部分には書いていないが) 仕事をしてほしいという現場一般従業員の考える要求水準に対し対象者は仕事ができているという不適応状態が強められていることが示されている。

(2) 【戦略を練る】

【なかなか変わらない状況】に対し、何とか支援者は支援の方向性を見出そうと【戦略を練る】。【戦略を練る】とは、その事業所における悪循環が長期化しなかなか支援の方向性が見えてこない状況において、事業所や本人への支援を行いながら、環境自体（事業所の要望を含む）について学習・把握したり関わり、方向性を見出そうとしていくことである。

【戦略を練る】は、『手探りの対象者支援』と、『居場所確保』から始まり『キーパーソン・最適条件を探す』へと進む<事業所との関係作り>から成る。

ア 『手探りの対象者支援』

『手探りの対象者支援』とは、妥当な指導目標や、その目標達成のための効果的で実行可能な支援方法が明確化されていない状況で対象者支援に取り組むことであり、具体的には何かの行動の習得の支援をしたり、また情報収集を含むものである。また、例えば作業については明確に支援する方向が見えていても、対人スキルの不足等からの本人への不安感の強まりについては、支援の方向性が明確でないというように、ある特定領域については方向性の明確な支援を行っていても他の領域では手探りである場合もある。以下は、『手探りの対象者支援』の例である。

グチっていうか、すぐ当たられたりとか、そういう感じの職場では全くないので。単に評価って言うか彼女の様子どうですかって聞くと、全然いけませんね、あいさつできませんね、っていう。こっちが色々なんか手を講じて、

普通の補助具、補助具っていうかカートみたいなするんだけど、あってもなくても一緒ですみたいな感じで。なにをしても変わらない状態。そのへんは、でも、淡々と評価をしてくれるかな(Aセンター)。

また、この『手探りの対象者支援』により、事業所に対し成果はどうであれ信頼感を持ってもらえるような効果がある場合もあるし、逆に支援者の取り組みについて懐疑（例えば「あのような甘い指導方法でいいのか？」といった感想）を持たれることもある。このいずれにしても、次の＜関係作り＞の中で、不信感であれば減少の方向に、また信頼感であれば増大の方向に調整されていく。また、不信が大きく、認識のズレが生じているような場合については、【状況打破】カテゴリーの『新たな方向性の共有化』で最終的には調整される。

イ ＜事業所との関係作り＞

＜事業所との関係作り＞とは、支援者と支援先事業所の関係を作っていく活動を指すが、この＜関係作り＞は『居場所確保』から『実質的キーパーソン・最適環境の探索』へと進む。

『居場所確保』とは、支援初期段階において、支援者は支援先事業所において支援者の存在を受け入れてもらうための活動を行うことである。その活動内容は幅があり、そもそも外部支援者（ジョブコーチ）とは何か、説明しなくてはならない段階の場合もあれば、ジョブコーチという企業にとっての異物的な存在の異物性を和らげるために、一緒に作業を行う、といった形態もある。Bセンターのジョブコーチは、支援者の存在受け入れに向けた活動として、一緒に作業をしてみながら一般従業員と関係づくりをすることについて以下のように語る。

凄く大きいですよ、一緒に作業をしてみるっていうのは。向こうは、ま、正直言ってジョブコーチってどんなことやるんだっていう概念っていうかね、イメージは、〇〇(障害者雇用の先進的な企業)以外はありませんからね。(質問者:そうですね。)一緒にやってみたりして、そういうところと話をする中で、「あ、そんなことやんのけ」っていう感じからいってですね、「ははあ」ってところで話がいく。来てたって、じーっと見てたって何やってんだ、ってイメージが比較的多いですよ。

なお、この作業をしながら関係づくりをすることについて、Aセンタージョブコーチは、効果的ではあるが「でもやりすぎると、(事業所から)あてにされるので、そこはちょっと見ながら。」と語っている。作業を一緒にする、不満を全て吸い上げる(=一般従業員の愚痴を聞いていく)(埼玉障害者職業センター, 2005)などの様々な活動形態があるが、いずれの形態にせよ、この活動は支援者の事業所現場における存在を受け入れてもらうための活動であり、さらには次の段階である『実質的キーパーソン・最適環境の探索』や【方向性の明確な支援】に進むための活動である。小川(2000)は、「経験の浅いジョブコーチは自分が職場の従業員と親しくなることがNSの基礎づくりであるように誤解しがちですが、それは大きな誤りです」と、無目的に、あるいは関係作り

自体が目的化してしまうことを戒めている。

また、『居場所確保』が達成されてくると、徐々に『実質的キーパーソン・最適環境の探索』へと移っていく。『実質的キーパーソン・最適環境の探索』とは、支援先事業所と関わりながら、実際に対象者の能力・性格に配慮でき、かつ対象者と熱心に関わってくれそうな人物（キーパーソン候補者）や、本人の特性及び事業所の許容範囲とマッチする条件（作業内容、作業指導方法など）を探ることである。ここでは、単にキーとなる人物という意味ではなく（この意味であれば、対象者の職業適応に関し決定的に良い影響を与える人物である場合も、決定的に悪い影響を与える人物である場合もありうる）、本人の能力・性格に配慮でき、かつそのような関わりに熱心に取り組んでくれそうな人物という意味であることに注意されたい。また、「実質的キーパーソン」の「実質的」とは、場合によっては支援先事業所側が対象者の担当者を指定する場合があるが、必ずしも支援先事業所の対象者にかかる担当者が上記で言う「実質的キーパーソン」として、機能するとは限らないことがある。そのため、「実際に機能する」キーパーソンということで、「実質的キーパーソン」と表現したものである。以下は実質的キーパーソンを探索する例である。

本人のキーパーソンとなってるリーダーの上に課長が(いた)。で、今まで課長さんというのはあんまり本人と接するようなことは全くないし、あとあんまりそのフロアにもいらっしやなかったんですが、その方がお辞めになって、新しい課長というか係長が赴任されたんですね。だったので、ちょっと新しく人が変わったっていうのをちょうど4月ぐらいに話を聞いたので、現場リーダーの方以外のキーパーソンとして作れないかっていう風に思って。(質問者:人事異動じゃないけど、そういうのをきっかけに?)新しく人が替わったので、その人にご本人の、そのもとと就いたばかりだから本人の状況はまだ知らないだろうということもあって、本人の障害特性とか、こんな状況があるっていうことをまず説明した上で、キーパーソンとなり得るかっていうことを、ジョブコーチにちょっと軽く探りを入れてきていただいたんですね。(Cセンターカウンセラー)

この例では、組織図上本人の上司にあたる「リーダー」が、形式的には「キーパーソン」として捉えられたが、諸事情のため実際にはこのリーダーはキーパーソンとしては機能しなかった。そのため実質的キーパーソンを探索しようと活動していることが示されている。

なお、今まで「キーパーソン」の重要性は比較的多く指摘されてきたが(日本障害者雇用促進協会, 2002: 陳, 2004 など)、一方、最適な環境を探索することの重要性はあまり NS 形成の文脈の中では指摘されてこなかった。最適な環境の具体例としては本人の体力・集中力にあった時間設定がされていることであったり、ツール整備(作業に関する対象者が参照できるマニュアルの整備など)されていることなどがある。このような最適な環境を探索することは、単純に対象者へのスキル向上支援という側面もあるが、NS 形成という観点から捉えると、対象者に最適な環境が見つければ対象者のス

キルが向上することになり、支援先事業所が対象者に対するサポートを行いやすくなるという意義がある。すなわち、第1章の図1-2（小川，2001）で言えば、最適な環境が見つかることにより「企業の要求水準」と「障害のある人の自立度」のギャップが少なくなる、ということである。そして、支援先事業所側にとっては、サポートに要するエネルギーが減ることになり、サポートしやすくなるのである。つまり、サポートできる潜在的可能性のある「キーパーソン」候補者を探すことも、対象者の実力が発揮できる「最適な環境」を探すことも、サポートの発生しやすい環境を見つけていくということでは同様の機能を持つ活動である。このようなことに捉えられるため、ここでは、キーパーソンのみならず、最適な環境の探索も同じ概念に含めている。

（3）【状況の打破】

【なかなか変わらない状況】に対し、【戦略を練る】活動（特に＜事業所との関係作り＞）を続けていくことで徐々に事業所の状況が、対象者に積極的に関わるようになるなど、良い方向に変化していく場合もある。しかしながら、それだけでは【なかなか変わらない状況】が続くこともある。このような場合に、支援者は【状況の打破】活動を行う。【状況の打破】とは先述の【なかなか変わらない状況】を打破しようとする活動であり、『投げかける』『引いていく』から成る＜事業所の関与を強めるための関わり＞と、『新たな方向性の共有化』がある。

ア ＜事業所の関与を強めるための関わり＞

＜事業所の関与を強めるための関わり＞とは、事業所が支援者の助言・提案を受け入れたり、事業所に適切な関わりを持ってもらうための、事業所に対して行う働きかけであり、『投げかける』『引いていく』から成る。

『投げかける』は、ストレートな支援先事業所への働きかけであり、支援先事業所の態度を変容するために、支援者より少しずつ問いかけをしたり提案をしていくことである。具体的には「状況を支援先事業所にフィードバックする」「提案する」「他支援先事業所での成功事例を伝える」「質問を投げかける」といった活動がある。

また、『引いていく』とは、事業所に関わってもらうために、あえて消極的な対応を取ることである。具体的には支援の回数をあえて減らす、また対象者の能力からすると不適切だと支援者が判断する事業所の作業スケジュールについてあえて指摘しない、といった内容である。『引いていく』ことにより、支援者が支援している場合と、支援者が不在の場合の対象者の遂行水準のギャップ（すなわち支援者が不在時には、対象者が仕事ができないこと）が明らかになる。そのことにより、すぐに支援先事業所側が自主的に対応しようとする場合もあれば、支援先事業所はより悩みを深くし「ではどうしたらいいのか」と支援者に問いを発するようになる場合もある。

上述の『投げかける』『引いていく』は、一見対照的なアプローチに見えるかもしれない。『投げかける』は言わば支援先事業所に接近するアプローチであり、『引いていく』は支援先事業所との距離を

取っていくアプローチであるからである。しかしながらいずれも、これらの活動は、支援先事業所により対象者について考えてもらうためのものであるということでは共通しているし、場合によっては次の『新たな方向性の共有化』を経ることなく、支援先事業所の適切な反応を引き出すことにもつながる。そのため、サブカテゴリーである<事業所の関与を強めるための関わり>としてまとめたものである。

なお、『投げかける』『引いていく』は個別に使われる場合もあれば、並行して使われる場合もある技法である。以下は並行して使われている場合である。

最初、すごくそういう状況にあったものですから。でも、せっかく作っていただいた物(作業スケジュール)なので、そこを最初からどうかなっていうことをお伝えしたのでは、かなり申し訳ないし、かなり……。自信をもって(事業所が)こうしようってところで取り組んでいただけるのを、まず尊重しなければいけないかなってところで。うん。それは、ちょっと「じゃ、やってみましょう」ということで、やり始めて。結局やっていくと無理があるっていうことが実際に、あの、やった結果どうだったかということを返しながら、そうするとそのスケジュール通りに全然終わらないわけですね。(Bセンタージョブコーチ)

この例では、支援先事業所側の作った作業スケジュールについて(もちろん尊重しようという心情もあるが)、当初はあえて指摘していない(『引いていく』)。すると対象者が業務をうまくこなせない状況が発生し、そのことについて支援先事業所に説明を行っている(『投げかける』)ことが示されている。

なお、『投げかける』にせよ『引いていく』にせよ、基本的には前段階の<事業所との関係作り>が先にできている上での活動ではあるが、これらによってさらに<事業所との関係作り>が進む面もある。

では、『投げかける』と『引いていく』はどのように使い分けるべきであろうか。『投げかける』に関しては、いずれの事例でも使用が認められた。一方『引いていく』に関しては、基本的には障害者雇用を進めようとしているがなかなか適切な関わりを行えていない事例での使用が特に認められた。つまり『引いていく』に関しては、事業所の障害者雇用に関する考え方を把握したうえで行っていくべきということになるだろう。

また、インタビューにおいて明確に語られたわけではないが、「対象者が仕事をこなせない」→「支援者が対象者に関わり支援を行う」→「支援先事業所の関わりは不適切なまま」→「対象者は、支援者がいるときは仕事がこなせるが、支援者が不在時には仕事がこなせない」→「支援者が対象者に関わり支援を行う」(以下同じ)といったように、言わば支援者が悪循環の一翼を担っている可能性がある事例が散見され、その中には、そのような場合でかつなかなか対象者支援に効果が出ない場合、『引いていく』技法を用い、状況を変えようと試みていると解釈できる事例が複数あった。

イ 『新たな方向性の共有化』

『新たな方向性の共有化』とは、支援者が、事業所の状況（事業所の本人の特性への理解度及び余裕、体制）、本人の特性、対象者・支援先事業所・支援者の全てのメリットを考慮した上で、支援先事業所に対し新たな具体的提案を行い、また支援先事業所の意見を聞き調整を行い、進める方向を支援者・支援先事業所間で共有化することである。それまでの活動を基に、『新たな方向性の共有化』を行うことによって、方向性が劇的に変化することもある。すなわち作業内容や、勤務時間、関わる人間、支援先事業所・支援者間の役割分担などが、それ以前と劇的に変わる。

『新たな方向性の共有化』の具体的な方法としては、支援先事業所・支援者（加えて、対象者も入っている場合があるが、明確に語られない場合もある）間で公式な会議・打合せを行うことが多いが、またそのような会議で決まった内容について、現場の一般従業員に了解を得る活動をする場合もあり、これも『新たな方向性の共有化』の一つである。

なお、『新たな方向性の共有化』を行うにあたっての考慮すべきポイントは、支援者は支援先事業所の誰に対しどのようなタイミングで共有化を図るかということである。会議であれば、誰に出席してもらうか、出席しない人にはどのようにその内容を伝えるのか、ということを検討する必要があるということである。特に【なかなか変わらない】状況において、企業としての『組織的関与の不足』が顕著な場合、その企業全体の障害者担当者（企業本社の人事担当者など）を、この『新たな方向性の共有化』の機会に含めると、『組織的関与の不足』状況が変化することもある。以下は、『新たな方向性の共有化』の2つの例である。

ケース会議何回か取り組みを始める前にケース会議して、ここでは割と管理職の方から現場の直接の責任者の方、それから女性の現場の担当者、はじめ入ってなかったんですけど、こちら方からのリクエストで、現場の方にも入ってもらう、で、我々がいてということで、打合せをしまして。で、そういうこと、我々もずっといるわけでもないですから、それを従業員の方にも理解をさせていただいて、やっただけかなきゃいけないということで、実際かなりそういう意味では、現場の女性の方々が協力的でしたので、皆さんにそういったことを周囲の方に周知していただいて。(Dセンタージョブコーチ)

(Bセンター)

ジョブコーチA: 結局現場からそのような(飛び回る)タイプの障害者が来たのでは、危なくてしょうがない。回ってる機械にはね回ったり、飛び降りたらしょうがい所が幾らでもあると。ここへ登ってはダメだと言うところはいっぱいあるんですよ。で、そこが、壁になっている所もあって、なかったりする所があるから、もしそのように心配されるのでしたら少し一緒に見ませんかということで(カウンセラーが)話したらば、本社のね、人事担当のね、偉い方ですね、来て。「じゃ一緒に回りましょう、お願いします」ってやっていますが、その後。

ジョブコーチB:行って現場も知ってましたっけ？

ジョブコーチA:いいえ。

ジョブコーチB:知らないんですよ。そこも問題だったと思うんですけどね。現場は知らない。その場に立ち会わなかった。

最初の例では、『新たな方向性の共有化』（この場合は「打合せ」）により、情報が現場の一般従業員にも伝わったことが示されている。そして、新たな方向性（この抜き出したデータにはないが、この場合では作業時間の組み立て方を 30 分単位にすることが決まった）が見出せた。一方、2 番目の例では、もともと企業本社の支援先現場への関わりが弱く、何とか本社の関わりを引き出そうと（『組織的関与の不足』状態の改善目的で）、本社の人事担当者に支援先現場に来てもらった例である。そして、「安全確認」という目的の達成も去ることながら、まず本社の考えと支援者の考えをすりあわせようとしている。ただし、この時点ではそれが現場には共有化されていないことが示されている。

（4）【安定しだす】

もともとは【なかなか変わらない状況】ではあったが、【状況の打破】により【安定しだす】ようになる。【安定しだす】では、『組織的関与の生成』の下、『変わりはじめた事業所の関わり』により対象者も『能力が少しずつ出せる』ようになる。また『能力が少しずつ出せる』ようになるため、事業所に多少の余裕が生まれ、『変わりはじめた事業所の関わり』がさらに行われるようになる。【安定しだす】状況を支えているのは、支援者の【方向性の明確な支援】である。

ア 『組織的関与の進展』

『組織的関与の進展』とは、支援先事業所の組織的関与が前段階の『組織的関与の不足』状態に比べ進むことである。つまり、組織的関与が「不足」しているのか、「進展」段階にあるのかは、事例内で検討すべきであると考えられる。なぜなら、この『組織的関与の進展』には非常に事例による差があるからである。例えば、以前はほとんど企業側が対象者の雇用管理を自発的にしようとする態度がなかったが、企業本部のみが障害者の雇用管理について企業側でやっていかなければならないという認識を少し持つようになったという場合もある。また、企業本部は障害者の雇用管理を自分たちで行っていくという認識を持っていたが、支援先事業所の現場は支援者に対する言い易さもあり、障害者のフォローアップを求めてきた。そのことを企業本部が把握し、支援先事業所に自分たちで管理を行うよう「指導」を行うといった事例もある（この場合、かなり組織的関与はかなり「進展」してきている状態ではあるが、「完成」していれば支援先事業所が支援機関にすぐに支援を求めるのではなく、支援先事業所はまず企業本部に相談するはずである。そのため、「進展」段階であると解釈した）。このように、事例間によりかなりのばらつき・幅があり、事例間での比較が困難であると考えられたため、事例内で判断していく方が望ましいと考える。

『組織的関与の進展』の具体的な形態には企業本部が関わり始める、事業所の現場のトップが関わり始めるといったことである。また、そのような者（人事担当者や現場のトップ）が関わることによって、現場でサポートを提供しなくてはならないといった認識を持つようになることがその効果である。なお、『組織的関与の進展』によって、現場で直接対象者に接するスタッフが障害者にサポートしなければならない（少なくとも「長い目で見なければならない」という認識を持つようになる効果、言わば現場が「締まる」ような効果がある。反面、『組織的関与の進展』によって、現場が安心感を持ったという内容の事例は見られなかった。

以下は、『組織的関与の進展』の一例である。

その(打合せ)の中で、〇〇長は、〇〇長がですよ、これ。ジョブコーチに頼ってばかりでは従業員が障害者を育てる意識がなくなると。そういう理由でジョブコーチのフォローアップは当面しないことを申し合わせたんです。よくいえば理想的、悪くいえば楽観的なんですけど。そういう理由でジョブコーチによるフォローアップは当面しないと。ただこのことが現場に十分伝わってなかったですねこの考えが。だから再度、これは最近なんですけど、カウンセラーと〇〇長が、あとは現場の従業員も入ってもらって協議しました。(Aセンターカウンセラー)

この例では『組織的関与の進展』のため、【安定しだす】状況が進んでいくことが当初は考えられたが、【安定しだす】状況にするには『組織的関与の進展』をさらに進める必要があったため、再度『新たな方向性の共有化』を行ったことが示されている。

イ 『変わりはじめた事業所の関わり』と『能力が少しずつ出せる』の良好な循環が回りだす

『変わりはじめた事業所の関わり』とは、支援者及び企業内の組織的支援を受け入れるようになり、障害者との関わりが以前と比べ変わってきたことを意味する。支援者の提案・助言などが、現場の人にとって力を持つようになったことであり、また事業所内の組織的整備が始まったこと（『組織的関与の進展』）の効果でもあると捉えられる。ただし実際のデータからは、前者についてはそのことを示す発言が見られるものの、後者についてはあまり明確に語っている例はなかった（推察される例はある）。

また、『変わりはじめた事業所の関わり』により、対象者も『能力が少しずつ出せる』ようになる。『能力が少しずつ出せる』とは、支援先事業所の適切になった関わりに対し障害者が適切な行動や態度を示すようになることである。例えばきちんと指示を聞いて作業に取り組むことができるようになる、単独で作業を行えるようになる、などである。

この「適切さ」というのは絶対的な基準が必ずしもあるわけではなく、その文脈で決まる面もある。例えば支援先事業所の一般従業員の指示に対し「自分にはできない」と対象者が自己主張することは

一見不適切であるようであるし、実際に不適切である場面もあるだろう。しかし、このように「自己主張」することにより、その一般従業員が対象者により分かりやすく受け入れられやすい指示を与えるように調整するようになったとしたら、一概に「不適切」とは言えないだろう。むしろこの場合ではあれば、支援先事業所にも対象者にも受け入れ可能な調整が自然に行われた結果、「良好な循環」が生じたと捉えることもできよう。

以下に、『変わりはじめた事業所の関わり』と『能力が少しずつ出せる』の良好な循環の例を示す。

(Bセンター)

ジョブコーチC:つまり、〇〇長に対して、正しい情報を出したんですね、こちらは。あの理解もされてなかったし、間違った情報も入っていたのでこちらで行くたびにきちんと正しい情報を伝える。で、そういう時にどうしたらいいかっていう対処方法をお伝えしていくっていうのをかなり重ねたわよね。

ジョブコーチD:あの、それでかなりご理解いただいて、言ったことをやってくださる方だったので、すごい非常にまじめな方で実行していただいていたもので、そのあまりにも酷い関係だったものですから、〇〇長が変わることによって本人もだいぶ安定したっていうか、不安が取り除かれて、割と自分の能力が少しずつ出せるようになったかなあと。

(5) 【方向性の明確な支援】

【状況の打破】により、【戦略を練る】段階であった支援者の活動は【方向性の明確な支援】となり、【安定しだす】状況を支えていく。【方向性の明確な支援】には、『方向性の明確な対象者支援』と『実質的キーパーソン・最適環境の機能化・維持』がある。

ア 『方向性の明確な対象者支援』

『方向性の明確な対象者支援』とは、妥当な指導目標及び目標達成のための効果的で実行可能な支援方法が明確化された上で対象者支援に取り組むことであり、【戦略を練る】段階の『手探りの対象者支援』と対照的な概念である。具体的内容としては、作業内容や作業すべき時間が対象者の能力と照らし合わせて妥当な設定が行われたうえでその作業習得を支援していく、作業に飽きてしまうと現場をうろつくという不適切な行動の生起を予防するために作業時間を30分単位として、30分毎に上司に報告するような行動の習慣の習得を支援する、などである。また、以下のような例もある。

まずその(所属長の)替わられたところで、本人のストレスが、ものすごく、ストレスが過重になってしまっているので、まず、その方のストレス軽減、話をする、話を聞くっていうところで、フォローをまめに行って、休憩時間に合わせて行って、話を聞いて、その対象者の方のストレスをまずなくしていく。(BセンターBジョブコーチ)

ここでは、単純に対象者のストレス軽減のために話を聞きに行くというだけではない。まず現状と

しては、特に作業面ではこなせており、所属長の指示に対し作業遂行するという「良好な循環」が何とか成り立っている。しかしながら、この循環はそれほど強固なものではなく、対象者はストレスを抱えている。支援者（ジョブコーチ）は、この循環を何とか保つために、対象者から話を聞き、ストレスを軽減する、という方策を述べている。つまり目標及び支援方法が明確であり、『方向性の明確な対象者支援』であると解釈することができるのである。

イ 『実質的キーパーソン・最適環境の機能化・維持』

『実質的キーパーソン・最適環境の機能化・維持』とは、【戦略を練る】段階で明らかになり、また【状況の打破】段階で（特に『新たな方向性の共有化』機会）承認を受けた、実質的キーパーソンや最適条件がきちんと機能するよう、確認を続けたり、調整を図ることである。具体的な方法としては、『新たな方向性の共有化』機会を決めた「対象者一人で作業する状況を作らない」という設定が維持されているか確認することであったり、キーパーソンを対象者への関わり方について、キーパーソンへ承認や励まし、フィードバックを与えることや、キーパーソンと対象者の関わる機会を定期的開催するよう支援者が設定していくことである。支援者のこれらのような活動により、『実質的キーパーソン・最適環境の機能化・維持』がなされていっている。以下は『実質的キーパーソン・最適環境の機能化・維持』の例である。

例えば、(対象者は)機械に興味があるから持ち場を離れて、ちょっと手が空くと、中に入って行って自分の部署でないと、機械を手取る。それは例えば、(キーパーソンである)工場長さんに頼んで、機械の見学会みたいなものを設定してもらって工場長さん案内して、で、そのことも、おばさんたちには聞こえるような話をして、で、きちんと仕事ができたら、工場長さんに見せに連れてってもらってからしっかりやろうとやっていて、実際に工場長さんもつれて、機会を作ってくれて、本人もモチベーション上がるわけですね(Dセンタージョブコーチ)。

ここでは、キーパーソンである工場長に依頼し機械の見学を設定している（実質的キーパーソンの機能化）とともに、キーパーソンとはいかないものの「周囲の環境」であり、今後対象者との関わりを持つことが望ましいと判断された「おばさんたち」の機能化を図っていることが示されている。

第3節 まとめ

1 ストーリーライン

解釈し生成した概念から成るおおよその分析結果（ストーリーライン）は以下の通りである。

支援者は支援開始当初、まず【なかなか変わらない】状況に直面する。【なかなか変わらない状況】では、『対象者の特性に十分応じていない事業所の関わり』によって『改善のない障害者の不適応状況』が引き起こされ、『改善のない障害者の不適応状況』は『対象者の特性に十分応じていない事業所の関わり』を強める。また、『改善のない障害者の不適応状況』と『対象者の特性に十分応じていない事業所の関わり』の循環は、『組織的関与の不足』によっても強められている。このように【なかなか変わらない】状況に対し、支援者は【戦略を練る】。【戦略を練る】段階は、まず『居場所確保』から始まり、『実質的キーパーソン・最適環境の探索』へと進む<事業所との関係作り>と、『手探りの対象者支援』から成る。続いて、【なかなか変わらない】状況に対し支援者は【状況の打破】を行う。【状況の打破】活動は、『投げかける』『引いていく』から成る<事業所の関与を強める関わり>から『新たな方向性の共有化』へと進む。【状況の打破】活動により、【安定しだす】状況が生まれる。【安定しだす】状況では、『変わりはじめた事業所の関わり』に対し、障害者は『能力が少しずつ出せる』ようになり、またそのことが『変わりはじめた事業所の関わり』を強める。また『組織的関与の生成』も『変わりはじめた事業所の関わり』に影響している。このような【安定しだす】状況を、『方向性の明確な対象者支援』『実質的キーパーソン・最適環境の機能化・維持』から成る【方向性の明確な支援】により支援者は支えている。

つまり、1章及び本章の冒頭で掲げた、

NS形成はスムーズには進まなかったが、しかしながら何とかNS形成を達成することができたケースにおいて、支援者はどのような活動や経験をするのか？

という問いに対する答えは、

対象者・支援事業所間の悪循環状況に接した支援者は、まずその状況に入っていく努力をし、またその状況についての観察を行う。そして、事業所に関与を強めてもらうような活動、次いで打合せなど支援先事業所・支援者間の方向性を共有化できるような機会を設定する。すると、対象者・支援先事業所間に良い循環が始まるようになる。支援者はその循環が安定するように、対象者・支援先事業所に関わっていく。

ということになる。

2 考察

(1) NS 形成行動及び NS についての新たな視点の提供

本章の分析からは、NS 形成行動の捉え方及び NS に関する捉え方が新たに示されたと考えることができよう。本章の分析からは、前項で示したとおり、NS 形成が進むにつれ、対象者・支援先事業所間の悪循環が、良い循環に変わっていくようになることが示された。このことから、NS 形成行動とは、「支援者・事業所間の相互作用がうまく循環するような状態となるよう支援者が活動していくことである」、と新たに定義することができるのではないだろうか。また、真の NS とは、同様に、「対象者・支援先事業所間に相互を強化するような良い循環が存在し、その循環に基づき支援先事業所の対象者に対するサポートが生じている条件である」と定義することもできよう。すなわち、いくら事業所がサポート行動を対象者に対し行っていたとしても、それによって対象者・支援先事業所間の良い循環に基づくものでなければ、真の NS とは言えず、支援先事業所のサポート行動はいずれ減少しなくなっていったり、対象者が離職する、ということになっていくということである。

今まで NS 形成について、支援者・事業所間の「循環」状況の整備という観点から捉えた先行研究はなかった。以上のような観点は新たなものであり、NS 形成を捉える上で意義があると考えられる。

(2) 支援者の役割の推移

本章の分析の視点は、支援者は NS 形成過程においてどのような活動や支援をしていくか、であり、どのような役割を遂行していくかについては、分析の視点とはしなかった。しかしながら、本章で提示した上記の視点による解釈結果から、NS 形成過程における支援者の役割の変化が、大雑把ではあるが、示されるのではないかと考える。

この検討のきっかけになるのは、【方向性の明確な支援】により、対象者・支援先事業所間に良好な循環が発生した【安定しだす】段階における、支援者の役割である。支援者はこの段階において、主役的な役割と言うよりも、対象者・支援先事業所の良い循環が進むよう、言わば「触媒」²⁾的な役割を果たしていると捉えることができるのではないだろうか。

では、この「触媒」と対照的な役割は何か。支援の初期段階である【なかなか変わらない】段階での支援者の役割を検討する。この段階では、対象者・支援先事業所間に悪循環が生じている。すると、当初はその悪循環からは（当然この時点から関わり始めることもあるので）「部外者」である場合があると考えられる。

この段階における支援者の役割はそれだけとは限らない。もう一つは、対象者・支援先事業所だけでなく、支援者もその悪循環に入っており「悪循環の一員」となっている場合である。事例によっては、悪循環が対象者・支援先事業所間に生じているだけでなく、「対象者が仕事をこなせない」→「支援者が

²⁾「触媒」とは、本来は「化学反応の前後でそれ自身は変化しないが、反応の速度を変化させる物質。水素と酸素から水を生じさせる際の白金黒(はっきんこく)など。反応を速くする触媒を正触媒、遅くする触媒を負触媒という。」(大辞泉)とされている。ここでは、反応を促進する「正触媒」の意味で用いている。

対象者に関わり支援を行う」→「支援先事業所の関わりは不適切なまま」→「対象者は、支援者がいるときは仕事がこなせるが、支援者が不在時には仕事がこなせない」→「支援者が対象者に関わり支援を行う」（以下同じ）、というように、支援者が言わば「悪循環の一員」をなしている場合もあることがある。

また、「部外者」「悪循環の一員」と「触媒」の間にある役割は何か。支援者の活動で言えば【状況の打破】期であり、その役割は「変革者」になるだろう。

これらの役割は、今回の分析では分析焦点者を「支援者」とし、支援者の視点からデータを見ていき解釈をしていった結果からは直接見えてこなかったものである（そのため、前節では言及していない）。これはおそらく支援者の視点から見ていったゆえの制約であろう。つまり支援者自身はそのとき自分がどのような役割を演じていたのか、その渦中にあるため捉えるのが困難である。特に、「悪循環の一員」を演じているとは思ってもよらない場合もあるかもしれない。そのため、本章の解釈結果では直接これらの役割は浮上してはこなかった。しかし、解釈結果をさらに考察すると、「部外者」もしくは「悪循環の一員」から「変革推進者」へ、そして「正の触媒」と役割が変化していることが窺える。ただしこれは、本章の解釈結果からさらに考察された仮説である。今後この点についてはさらに検討が必要であるが、NS 形成プロセスをごく簡単に説明しようとする場合には、有効な捉え方ではないだろうか。

（3）まとめ

本章の分析の視点（何とか NS 形成ができた事例における支援者の活動や経験）に適する事例は比較的集まったため、一定数の事例を分析することができた。そのため、本分析の対象となっていない、様々な何とか NS 形成したいと支援者の考える他の事例にも、結果として示したグラウンデッド・セオリーは応用が可能であると考え。一方で、「何とか NS 形成ができた事例」の分析結果であるため、その後 NS 形成がさらにどのように進むのかについては、分析されていない。実際、そのようなデータがあまりなかった。そのため、もし支援者が「自分の関わっている事例では何とか NS はできたのだが、今後さらに NS を進めるにはどうしたらよいのか」といった疑問を抱えている場合への指針は、本章の結果のみでは示せないという制約もある。

また、3章で示したとおり、グラウンデッド・セオリーとは、実践の場で活用され修正される性質を持つものである。本章で示したグラウンデッド・セオリーの実践の場での活用・修正が期待されるし、必要である。