

第5章 ナチュラルサポート形成を目指した支援過程2： 「膠着状態」の場合

第1節 目的及び方法

1 目的

本章では、「支援者が色々と工夫を凝らした活動を行ったものの、結局NS形成がうまく進まなかったケースにおいて、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、研究報告が全く今まで行われていないものであり、新たな知見を提供するために設定したものである。

2 方法

(1) データ収集

第4章で示した方法と同じ方法で行ったが、膠着状態が語られたのはそのうち4所であった。また、語られた事例のうち、不適応状態が改善されない、「膠着」した状態にある事例であっても、支援者がその不適応の主因は障害者側にあると考えている場合は、NSを形成する前の段階の話であると考えられるため、本章の分析の対象に含めなかった。

(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。なお、本章でデータ分析の対象としたのは、膠着状態にあるとして語られた事例に限定した。

第2節 結果及び解釈

1 事例について

NS 形成がスムーズに進まなかったため、障害者の不適応状態の改善が困難であった事例は 4 所で 4 事例が語られた。

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 5-1）。以下、各プロセスについて述べる。

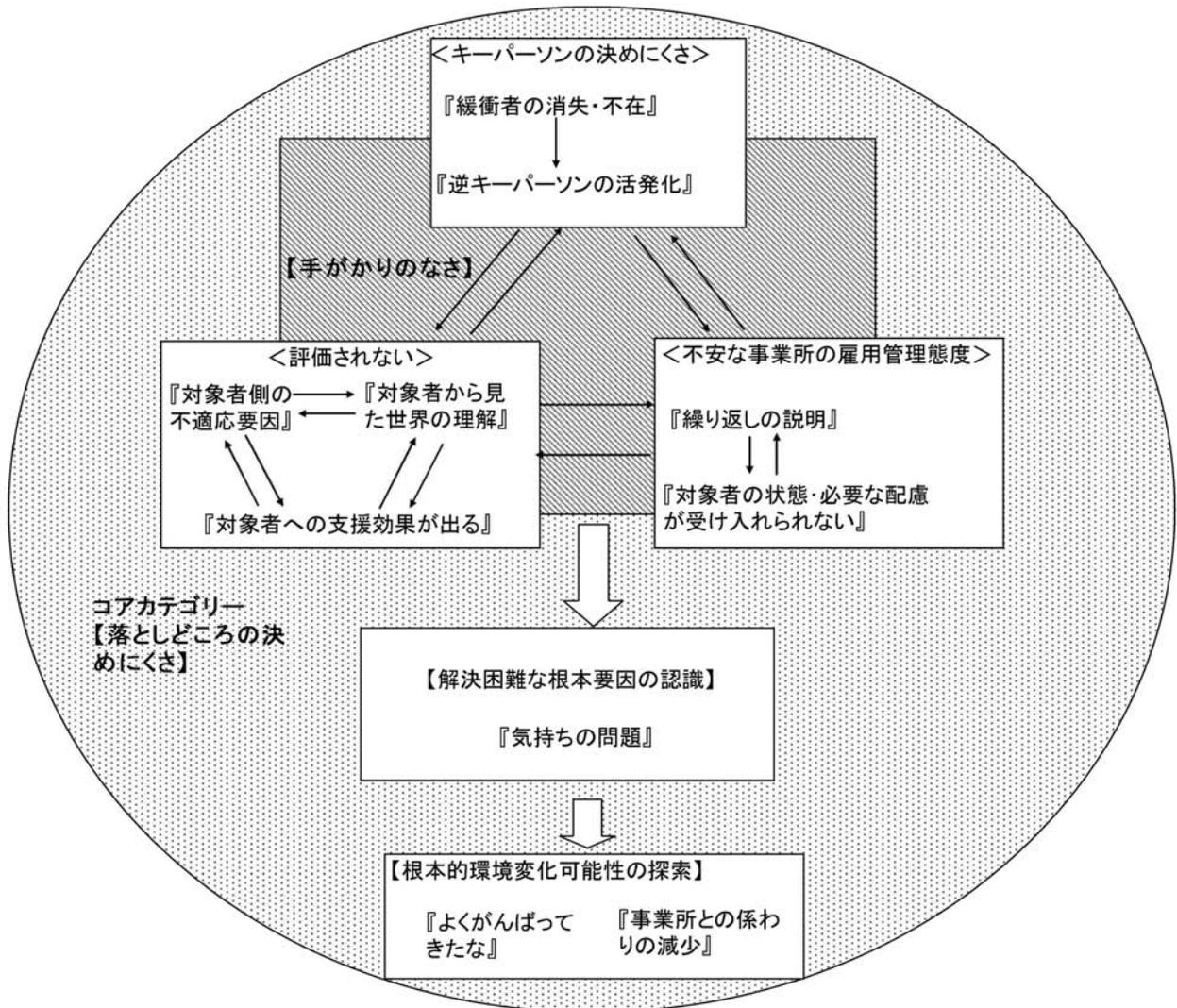


図 5-1 支援者の視点からの NS 形成困難事例の分析結果

(1) 【手がかりのなさ】

支援者は、膠着した状況の中で支援を開始するが、その中で【手がかりのなさ】を感じるようになっていく。【手がかりのなさ】とは、事業所の反応に対する感じ方であり、会社にいろいろなことを提案したり何とかコミュニケーションを図ろうとするものの、会社の反応に手ごたえを感じられないことである。これには、支援者の働きかけに対し事業所があまり反応しない場合がある。また、反応はあるもののその態度がほとんど変わらない場合もある（いくら働きかけても、対象者を感情的に受け入れられないという「苦情」が減らない場合など）。【手がかりのなさ】について、Aセンターのジョブコーチは以下のように語る。

で、そういうところの提案も私、させてもらったんですけども、じゃあ、向こう店舗も積極的でなくて、どういう作業があるかっていうのも、私もさせてもらったし。従業員の方たちにも聞きまして、この作業だったらできるかもわからないからってということで、タマネギを切るのとか、にんじんを切るのとか、そういう作業もあるってということなんで、休みにはこちら(センター)の方きってもらって、1時間とか、練習を。(質問者:ああ、センターにですか。)センターにきてもらってやってたんですが。でもそれもやらしてもらえなかった。で、そういう事情もあって、何を6時間やらしたらいいかっていうことで、迷ってるうちに4ヶ月近くも実習になってしまった。

この【手がかりのなさ】は、<キーパーソンの決めにくさ><評価されない><不安な事業所の雇用管理態度>から成る。以下、これらについて述べる。

ア <キーパーソンの決めにくさ>

一般的に、NSを形成する上で、事業所内のキーとなる人—この役割はフォーマルに決まるものとは限らない—の存在が重要とされる（日本障害者雇用促進協会，2002；陳,2004）。今回の分析対象事例のうち、膠着状況にあった全ての事例で、キーパーソンの決めにくい状況が見受けられ、逆方向からキーパーソンの重要性が裏付けられる形となった。このパターンには、キーパーソンは支援初期から決めにくい状況もあれば、周囲との言わば緩衝材の役割を果たしていた人物が異動し、その結果、対象者にもともと厳しい態度を取っていた人物の言動が活発化する場合もあった。当初からキーパーソンの決めにくい状況について、例えば、Aセンターカウンセラーは以下のように語った。

本当は短時間パートの方とかいますし、まあ優しい方もいるんですよね。結構本人の指導もお願いできそうな方もいるんです。ただ、短時間パートだし、あんまりそういう人をキーパーソンにもってはいけないんですよ、どうしても。

また、キーパーソンであった人物がいなくなって、対象者にもともと厳しい態度を取っていた人物の

言動が活発化した事例としては、以下の語りが挙げられる。

それから課長さんがひとつ、異動で変わられて、入社当初いた支店の課長さんが、異動で東京に行かれてしまって、新しい課長さんが来るんですね。前の課長さんは間に立って、うまくなだめてくれていたわけです。だけれど新しい課長さんはそういったことが苦手な課長さんで、どうもコントロールできなくなりました。で、できなくなった結果としてかなりエスカレートしていく、その〇〇さん(筆者注:支援対象障害者の同僚の方)の方の行動が。(B センタージョブコーチ)

イ <評価されない>

対象者へ作業や対人マナーのスキル向上を目指した支援を行うのは、一見NS形成と直接的関係がないように見えるかもしれない。しかし、対象者本人がどれだけ自力で要求水準をこなすことができるかによって、事業所側がどれだけサポートを提供する必要があるかが決定されるため、NS形成と大いに関係してくる(前章で示したとおりである)。そのため、支援者は「本人も悪いところがある」と対象者側の不適応要因も認めつつも(『対象者側の不適応要因』)、対象者から見た世界、対象者の不適切な行動や不満感を対象者からの観点で理解しようとしながら支援を行い(『対象者から見た世界の理解』)、一定の成果が上がる場合がある(『対象者への支援効果が出る』)。例えば、ジョブコーチによる指導の結果作業が自立的にできるようになっていたり、以前はすぐに泣いていたのがそのような行動は減ったにも拘らず、それらの成果はなかなか事業所に認められない。事業所によっては「他のことができてるんだからもっとできるはず」と捉える所もある。そのため、さらに支援者は『対象者側の不適応要因』を検討し、『対象者から見た世界の理解』を重視しながら、支援を行う。このようなサイクルを繰り返しても、なかなか事業所からは<評価されない>のである。Cセンターカウンセラーは以下のように語っている。

ただ、現場の方が本当にすっきり納得いくほどの改善まではすぐには。なんか本人の言い方が悪い、って取られちゃう対応が(事業所側に)多くて。

ウ <不安な事業所の雇用管理態度>

支援者は、事業所側に対象者の特性や適切な接し方を理解してもらおうと、事業所に、繰り返し説明をしたり、対象者への接し方を示したりする(『繰り返しの説明』)。しかしながら、その内容はなかなか事業所の実行を伴った理解にはつながらない(『対象者の状態・必要な配慮が受け入れられない』)。そのため、また同様の説明を繰り返す。このようなサイクルの中で、支援者の<不安な事業所の雇用管理態度>認識は強まっていく。Bセンタージョブコーチは以下のように語っていた。

僕らが何度説明して、色んな説明をして、障害についてお話をしたり、説明したりするんですけど、中々最後のところは、彼女色々できるようになってくるものですから、やればできるのに、これをやらないとか、こういう態度をするとか、いう言い方をしてしまう。

以上の<キーパーソンの決めにくさ><評価されない><不安な事業所の雇用管理態度>三者は相互に影響を及ぼしあい強められている。すなわち、<キーパーソンの決めにくさ>という認識は、<評価されない><不安な事業所の雇用管理態度>という認識から強められ、<評価されない>という認識は<キーパーソンの決めにくさ><不安な事業所の雇用管理態度>という認識から強められる。以下はそのような様子である。

(質問者:あれですね、この会社、さっきだったら、そうですね、なかなかちょっとキーパーソンも見つかりづらかったような感じになるんですかね。)そうですね、結局みんな手を、さじをなげてしまって、最後の人、ご本人が最後勤めたときの人はその中では唯一本人に指示を出してくれましたけど、指示を出す反面、やっぱりダメなときはダメというので、本人にとってはそれがショック。あと指示の出し方も、その方も、本人が知的障害で、こういった指示をあげた方が分かりやすいんだよってところを、十分理解された上での指示かどうかは微妙ですね。

ここでは、<キーパーソンが決めにくい>状況があり、そのため適切な配慮が受けられず<不安な事業所の雇用管理態度>認識が強められるということが示されている。

なお、一般的には事業所からの反応があまりない状態（例えば支援者が環境調整に関する依頼をしてもなかなか応じない、事業所が対象者と関わろうとしないなど）は、支援が困難であることが経験論的に語られてきたように思われる。本分析からはそれに加えて、事業所が支援者に不満を常にぶつけ続け、支援者がいくらその不満を聞いても、どの方向に進めようといった方向付けがしにくいといった、事業所側の反応があるにはある場合でも【手がかりのなさ】を支援者が感じることもあることが示された。これは、言い換えれば、支援者に対し、事業所からの反応があるというだけでは、状況打破には向かいにくいということであろう。

逆に、本分析の対象事例とはなっていないが、何とかNSを形成できた事例に関し、Dセンタージョブコーチは、

なんかどん底を事業主さんとジョブコーチが共感しちゃうみたいなの？そうすると、なんか同じラインに立った向こうも、「あ、そうなんだ。ジョブコーチもそう思ってた。」って安心してもらえないんですけど、なーんだっていう所で。

と対照的な体験を語っている。

(2) 【解決困難な根本要因の認識】

状況打破への手がかりがなかなか見つからない中で、支援者は解決困難な根本要因が存在することを認識するようになる。支援者が根本要因だと捉える内容は、企業一体となった取り組みの欠如、同性同士の確執などであったが、いずれの事例でも支援者は「これが根本的な要因であり、解決したいがなかなか解決できない」と捉えていた。また、全ての事例で、対象者と事業所内の周囲との間に感情の軋轢（『気持ちの問題』）が軽重こそあれ発生していた。

困難な状況に陥っている根本要因がなかなか解決できないことについて、ある支援者は次のように語っていた。

なかなかそれぞれの人生観があったり、今まで培ってきたものがあったりして、3ヶ月とか期間・スパンのなかで、対応しきれない部分って言うんですか。(B センタージョブコーチ)

また、この段階に至ると、膠着状態はますます固定化し、対象者と一般従業員の確執が強まり、支援者は手を施しようがないと捉えることもある（『気持ちの問題』。この認識は、対象者と一般従業員の間関係を把握してきて至るものである。例えば、Aセンターのジョブコーチは、「会社の人がいじめてくる」と訴える対象者について、次のように語っている。

その人の顔を見ると、どうしても、こういう言い方をしなきゃおれないような、ちょっと失礼になるかもしれないけど、ちょっと恐怖のようなものを持っているのかな。私の勝手な個人的な考えでは、どうしてもその人の前に行くと、こういう感じで言わないといけないのかなとは思います。

(3) 【根本的環境変化可能性の探索】

解決困難な根本要因を認識する中で、「対象者も厳しい状況の中でよくがんばってきたな」と支援者が評価し、転職の可能性について考慮したり、同じ企業他職場への異動を企業に働きかける場合がある。またこの段階に至ると、現在の事業所に強く働きかけることやかわり自体が減少することもある。以下は根本的環境変化の可能性の探索を示す発言である。

だから、今提案してるのが、こっちのお店、店長のもとにいけないかということで提案してるんですけど。(A センターカウンセラー)

(4) コアカテゴリー【落としどころの決めにくさ】

全事例の全プロセスを通じて、共通すると考えられるのは、落としどころの決めにくさである。落としどころの決めにくさとは言い換えれば、対象者・事業所・支援者の納得できるポイント（対象者はどこまで自力でやるか、事業所はどこまで支援するか、支援者はどこまで支援するか）が見出しにくい状況であるということである。Cセンターのカウンセラーはこのことについて、以下のような発言をしている。

ちよつと後半は、なんかあまり効果的な支援にはなりづらかったなっていうのがあります。要は支援目標というか、ゴール地点がですね、なかなか適切な目的地に設定しづらかったっていうのがありました。

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。

<キーパーソンの決めにくさ>は NS 形成困難事例で基本的に見られるが、特に『緩衝者の消失・不在』により、『逆キーパーソンの活性化』が起こった場合、<キーパーソンの決めにくさ>はさらに強まる。

支援現場で、支援者は『対象者側の不適応要因』を認めつつも、『対象者から見た世界の理解』も行い、支援する。その結果『支援効果が出る』こともあるものの、事業所の<キーパーソンの決めにくさ>のため、事業所より<評価されない>。また<不安な事業所の雇用管理態度>も影響し、支援者の『対象者側の不適応要因』の把握や『対象者から見た世界の理解』は進むものの、状況は改善せず、<評価されない>状況が続く。

事業所に対しては、『繰り返しの説明』で特性などの理解を図ろうとするが、『対象者の状態・必要な配慮が受け入れられない』ため、また『繰り返しの説明』を行う。この循環の中で<不安な事業所の雇用管理態度>認識が発生していく。<不安な事業所の雇用管理態度>認識は、<キーパーソンの決めにくさ>及び<評価されない>状況により、維持される。

以上のように、<評価されない><不安な事業所の雇用管理態度><キーパーソンの決めにくさ>は、三者はお互いに影響を及ぼしあっており、その状況の中で支援者は【手がかりのなさ】感が強まっていく。

【手がかりのなさ】が続く中で、支援者は【解決困難な根本要因の認識】をする。また現場では対象者と周囲で『気持ちの問題』も強まっている。

さらに段階が進むと、支援者は転職などの【根本的環境変化の可能性の模索】をするようになる。この段階で改めて対象者に対し『よくがんばってきたな』と振り返ることがある。また、『事業所とのかかわりの減少』が起きることもある。

以上の支援開始の段階から最後まで全プロセスを通じ、【落としどころの決めにくさ】が見られる。

つまり、1章及び本章冒頭で掲げた、

支援者が色々と工夫を凝らした活動を行ったものの、結局 NS 形成がうまく進まなかったケースにおいて、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、

何とか事業所・対象者の折り合う水準を見出そうと支援者は、対象者への支援や支援先事業所への働きかけを努力して行く。しかし、なかなか手がかりがつかめず、「戦線」は長期化する。そのようにし

ているうちに、対象者と支援先事業所の悪循環は強まっていく。そのようになるにつれ、この状況には根本的な問題がある、ということに支援者は気づく。そして、なかなか支援者はその状況に対し手が施しにくいと感じ、一方で対象者の今までの頑張りも認め、次の環境を探していこうとする。

ということになるだろう。

2 考察

現在まで、NS 形成に関する成功事例は、国内外を問わず、いくつか報告されてきたが、NS 形成がうまくいかなかった事例に関する詳細な分析はあまり行なわれてこなかった。本章での報告はそのような事例について検討が加えられたということで意義があるものと考えられる。

本章における分析から指摘できる点として、(1)【落としどころの決めにくさ】と【解決困難な根本要因の認識】、(2) キーパーソンの最低限の役割、(3) 他の環境への移行の検討過程の存在、がある。以下これらについて述べる。

(1) 【落としどころの決めにくさ】と【解決困難な根本要因の認識】

本章では、前章で示された何とか良い循環を作っていこうとする支援者の努力はなかなか実らず、悪循環が強まり、固定化していく様子が描き出されている。そして、悪循環を断ち切れるような「落としどころ」、すなわち支援者も事業所も対象者も納得でき、またその目標に向かうためのエネルギーの支出にも同意できる、という目標を見出していくことが、困難だということに支援者は気づく。それは、【解決困難な根本要因の認識】に至るからである。そのため、前章で見出した【安定しだす】状況まで辿りつかない。

この「解決困難な根本要因」とは、表面的に支援先事業所と関わっただけでは見えてこない要因であり、「手がかりのなさ」を感じながら支援活動を続ける中で見えてくるものであることが見出された。言い換えれば、次のような教訓が含まれていると言えるのではないだろうか。すなわち、支援先事業所で支援を始めて少したったものの、支援先事業所があまり障害者に対し受容的でない反応を示したとする（あまり関わってきてくれないなど）。しかしそれだからといって、（障害者を守ろうと）別の支援先事業所を探そうとするのは早計だということである。むしろ、支援に関わっていく中で「キーパーソンがどうしても見つからない」「対象者の特性に適した指示を支援先事業所がしない」「障害者の行動・態度の改善を認めない」という3つの要素が全てどうしても解決しないとき（手がかりのなさを感じていくとき）に、他の環境への移行を考えるべきだということになる。

また、NS 形成が一段落する段階（「安定しだす」段階）にまで進めるためのキーとなるのは、「落としどころ」を見出すことであることが示されたのではないかと考えられる。第4章でのNSが何とか形成できた事例の分析からは、そのような「落としどころ」が見出され、そのため悪循環が解消されていく様子が示されている。しかしながら本章の「膠着事例」では、支援者が関わりを続けていってもそれが見出せないのである。そのため、「解決困難な根本要因」の存在へ考えが行き着くのである。いわば、

支援者は何かの果実の皮をむくよう、落としどころを模索し支援を進めていく。しかしながら、いくらむいても「実」は見出せず、どうしても対処することのできない「芯」(解決困難な根本要因)の部分へと到達してしまうのである。そして、その存在を前に他の環境への移行を考えるようになることが明らかになった。

(2) キーパーソンの重要性の再確認と最低限の役割

事業所の要素のうち、NS 形成の上で特に「キー」とされ、先行研究や実践場面で重要性が指摘されるのは「キーパーソン」である。そして、本章で分析した、「膠着状態」に陥っている事例からは、逆の観点から、今まで主張されてきたことを補強するものが示唆されている。すなわち、事業所内の「キーパーソン」の存在が重要であることが今まで指摘されてきたのに対し、逆に本章で分析した困難事例全てから、<キーパーソンの決めにくさ>があることが確認された。このことは逆説的に、キーパーソンの存在の重要性を示すものと考えられる。

一口に「キーパーソン」と言っても、様々な役割を果たしていることが考えられよう。重度知的障害者の職場適応のために職場の同僚が献身的な働きをしている一事例における、職場同僚の支援内容を分析した陳(2002)の研究では、キーパーソンの支援内容として、「受容」「社内の理解促進」などが挙げられている。本章では、陳(2002)と対照的に NS 形成がうまくいかなかった事例を分析しているが、いわばキーパーソンが関るべき最低限の役割が抽出されたと思われる。そして、その最低限のキーパーソンの役割とは、「対象者に批判的な同僚に対する緩衝材となること」「障害・行動特性等を理解しある程度の配慮が必要であることを受け入れること」「ジョブコーチ等による支援の結果本人が習熟したことについて認めること」ということになるのではないかと考える。陳(2002)は、キーパーソンの障害者に対する支援内容として「受容」「身分保障」「保護-信頼関係の構築」「社内の理解の促進」「地域住民の理解の促進」の5項目を挙げているが、本章の分析からは、最低限のキーパーソン役割として、先述した3つの役割が挙げられ、陳(2002)の比較的抽象的な概念と対照的に、より具体的・限定的な内容となっていることが特徴的である。

(3) 他の環境への移行の検討

どうしても状況打破が困難な状態が続き、かつその対象者なりの努力が認められるような場合、支援者は、その職場での適応を目指すことにこだわらず、同じ企業内の他事業所や他企業を探すことを視野に入れていたことも示された。確かにあるジョブコーチが語るように、数ヶ月間のジョブコーチ支援でできることには限界がある。もしその事業所の構成員が持っている認識や職場の風潮などを根底から変えらるとなると多大な努力を要する場合もあるだろう。そのような場合、他の環境に移ってその対象者の適応を図った方が効果的・効率的な場合も少なくないであろう。支援者は状況をよく考慮し、場合によっては他の職場へ移動することも選択肢に入れる必要があるのではないだろうか。先行研究等で障害者への就労支援が支援先事業所でうまく進まない際、どのようなときにその現場からの「撤退」を検討すればよいのか、公然と議論をされたことはなかった。本章の結果からは、「キーパーソンがどうしても

見つらない」「対象者の特性に適した指示を支援先事業所がしない」「障害者の行動・態度の改善を認めない」という3つの要素が全て支援者にとってどうしても解決できず（手がかりのなさを感じていくとき）、その解決困難な根本要因に気づき、本人が今までがんばってきたと捉えられる場合、その支援先事業所から他の環境へ移行することを考えたほうがよいといった指針が提唱できよう。

（4）本節のまとめ

本章では「膠着している事例」として語られたごく少数の事例を分析しており、そのため分析対象事例数が十分でないかもしれない。そのため、扱った事例については理論的飽和化が達成され、各事例に共通するグラウンデッド・セオリーとすることは提示できたと考えるが、他の事例についても、本章で示したプロセスで説明ができるかどうかは、慎重な判断が必要であろう。しかしながら、少なくとも、多くの他のNS形成が困難な事例にも適用できる要素が多く含まれていると筆者は考える。また、さらに事例の検討を積み重ね、仮説・理論の精緻化を行っていく必要がある。

