

第6章 企業からの視点：現場担当者は障害者を受け入れるにあたってどのような体験をするのか？

第1節 目的及び方法

1 目的

本章では、「障害者雇用に積極的であるとされる企業において、直接障害者と日常的に接している事業所の職員は、受け入れ時にどのような経験をしているのか？」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

障害者雇用に積極的であるとされる企業3所を訪問し、インタビュー調査を行った。各企業の障害者雇用に係る背景情報は表6-1のとおりであり、このような情報を基に障害者雇用に積極的であると判断した。インタビューに応じたのは、現場で直接障害者と接しながら働いている者8名、及び人事担当者3名である。

データ収集は平成19年11月から12月に行った。

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表6-2の通りである。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、続いてどのような障害者が所属しているのか概要を人事担当者から把握した。続いて、「では〇〇さん（障害者）について経緯をお話ください」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。

(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。分析は語られた全ての事例を対象に行った。分析焦点者は、データ提供者である現場で直接障害者と接しながら働いている担当者とした。

表 6-1 調査協力企業の障害者雇用に係る概要

企業	障害者雇用に係る情報
A社	特例子会社で数年前に設立。清掃業務等に知的障害者等を配置。どのように雇用管理しているのかの事例として、障害者雇用管理のマニュアルに取り上げられたことがある。ジョブコーチによる支援を受けていた。
B社	医療法人。数年前から知的障害者等を雇用。データ入力作業や高齢患者への対応、洗濯作業等に障害者を配置。雇用経験について、障害者の雇用促進に関するセミナーで発表したことがある。ジョブコーチによる支援を受けていた。
C社	情報関連業の企業。数年前から知的障害者等を雇用。事務補助作業などに配置。また委託訓練事業の ¹⁾ 委託先企業である。同社の事例について、障害者職業総合センターの研究報告書に記載されたことがある。ジョブコーチによる支援は受けていないものの、就労支援機関に相談はしている。

表 6-2 本章のデータ収集におけるインタビュー項目

<p>1. 現在の普段の接し方の状況</p> <p>1) 朝出勤してから帰るまでの本人との関わりに関する動き</p> <p>2) いつも同じ部分とそうではない部分</p> <p>3) 自分の本来業務と支援的係わりのバランス</p> <p>2. 入社後から現在までの係わりの経緯</p> <p>3. 障害のある社員に接すること（場合によっては時間を割かれることなど）についてどう考えているのか。どのような意味づけを行っているのか。</p> <p>4. 今後の関わりについて、どのように考えているのか。</p> <p>5. 現在の障害のある社員との関係について。障害のある社員は、支援担当職員にとってどのような存在になっているのか。</p>
--

¹⁾ 厚生労働省の事業の一つで正式名は「障害者の態様に応じた多様な委託訓練」。詳細は厚生労働省の <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/career-syougaisya/itaku-kunren.html> を参照のこと。

第2節 結果及び考察

1 事例について

企業の現場担当者の障害者の受け入れ体験は、3 企業において8 事例が語られた。語られた事例の中で、障害種類が判明した場合の内訳は、身体障害（上肢機能障害）1 事例、知的障害6 事例、発達障害1 名であった。

2 質的データの解釈

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（図6-1）。以下に分析結果を述べる。

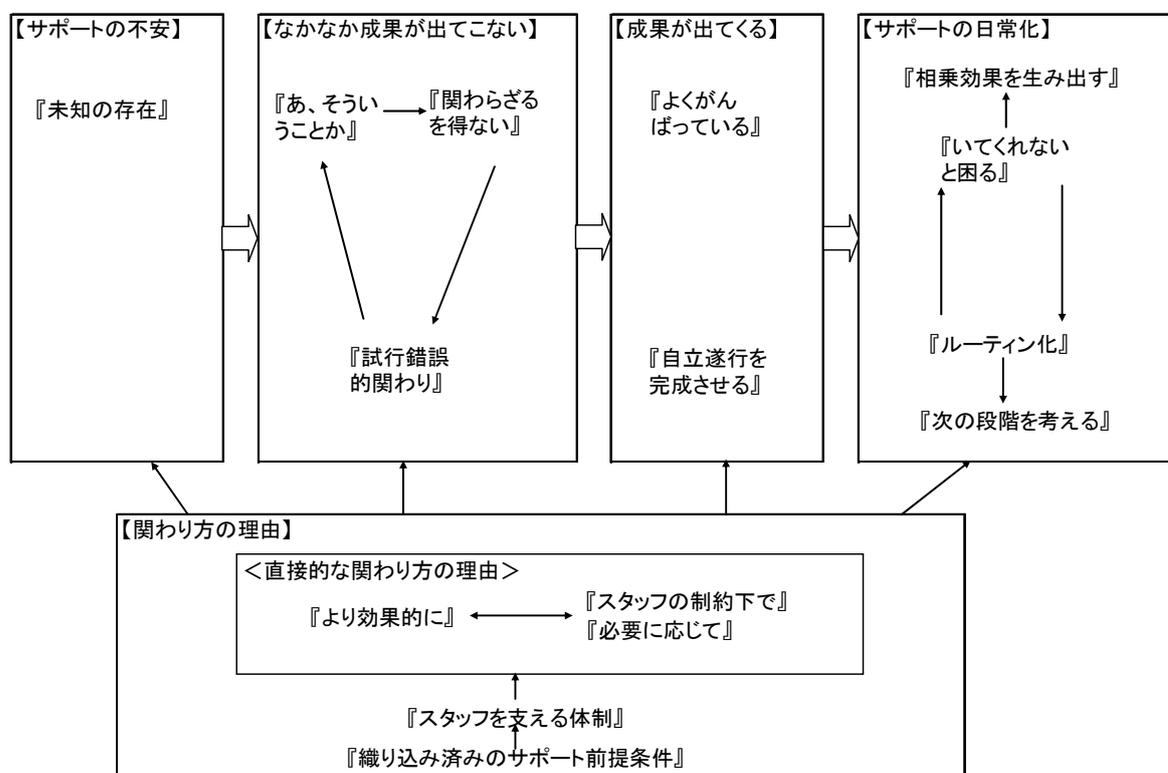


図6-1 企業の現場担当者の障害者の受け入れ体験過程

(1) 『未知の存在』に対する【サポートの不安】

現場担当者は『未知の存在』である障害者に対し、【サポートの不安】を初期段階で感ずる。

『未知の存在』とは、今まで障害者自体や、そうではなくとも特定の受け入れ予定障害者に関わったことがないため、不安を抱かせる存在であるということの意味する。この未知だという認識は、障害者自体に今まで関わったことがないため、そのように感ずる場合もあれば、障害者には関わったことはあ

るもののその特定の障害者は（当然ながら）知らない人であるため感ずる場合もある。また、後者の方が後述する『サポートの不安』感は弱いことがデータから示されている。以下には、『未知の存在』認識の弱い例、及び典型的な『未知の存在』認識についての発言例を挙げる。

私は、専攻が違うんですけど福祉科のある大学に行きましたから、知的障害者の方は初めてだったんですが、身体障害者の方は普通に先輩後輩にいましたので、私自身は全く気にはなっていませんでしたし、仲のよかった後輩からは自分の苦勞話だとか、将来こうなりたいとか言うことを、まだ大学生だったので、学生時代に酒の席で話したり、事前に聞いていましたので、それほど影響はないと。苦勞をするのはその時点で既に分かっていたので、大変だっていうことだけは分かってました。別に（新たなものを）受け入れようということは私自身はあまりない。抵抗は無かったです。ただスタッフの方はありましたね、正直。うちのスタッフは高齢者、40代後半から50代が非常に多くてですね、聞いたところによるとどう扱っていいのか分からないということがありましたね、実際、最初は、で、もちろんあったことも無い人ですから、どういう性格かも分からないし、腫れ物に触るような感じで最初は接していたので。（B社C担当者）

下線部が2つあり、この担当者自身は「大変だっていうことだけは分かってました。」と、障害者自体についてはそれほど『未知の存在』とは捉えていない。一方、担当者の率いるスタッフの『未知の存在』だと捉えていたことが示されており、対照的である。

また、【サポートの不安】に関しては、受け入れる予定の障害者と会う前にもこの不安感を抱く場合もあれば、会った後でもしばらくの間抱いている場合がある。この不安感は、通常の業務を遂行するのが前提として求められている条件の中で、障害者を育てていかなければならないというプレッシャー感と、また自分ができるのだろうか、一方受け入れ予定の障害者は仕事を覚えてくれるのだろうか、どのように関わっていけばいいのだろうか、などの不安感の入り混じった感情である。

今回のデータからは、程度の多少はあるものの、【サポートの不安】について全ての担当者が感じていおり、全く不安を感じず障害者の育成方法に自信を持っていた事例や、障害者の育成に全く無関心である（そのため不安感は感じない）事例はなかった。これは、今回のインタビューが、障害者雇用に熱心に取り組んでいると考えられる企業を対象に、その障害者の受け入れ初期のことについて尋ねたものであったため、と考えられる。この不安感は、実際に障害者と接しながら通常業務を切り盛りしていく責務を負う現場担当者ならではの切実な感情であり、企業内の障害者雇用全体を担当・管理する立場にある人事担当者の持つ感情とは異なるものであることが考えられる。

以下は【サポートの不安】の例である。

（質問者：やっぱり担当になるっていうことを聞いたときプレッシャーはありましたか？）プレッシャーは感じてなかったですけども、プレッシャーよりもどういう人達かって、いうことが見えなかった中でいましたので、プレッシャーと

「いうよりもどうやろうという不安の方が大きかったですね。」(C社A担当者)

この発言者であるC社A担当者は、今まで学生時代に、先のB社C担当者同様、障害者（児）と接したことがあり、障害者自体には不安は感じていなかった。しかしそれでも不安感を（受け入れ予定の障害者とは接したことがないため）覚えているのである。

またこの不安感は、先に紹介したB社C担当者の発言をもう一度不安感という観点から捉えると、障害者の受け入れに関する説明会を開くなどの支援者の活動によってなくなるとは限らないことが示されているとも考えられる。それは、仮に説明会で一般的な障害特性や対象者個人の特性を伝えたとしても、それでも「実際にはどのように関わったらいいいのか」とか、「果たして説明会で言われた障害者への接し方が自分にできるのだろうか」と、感ずる場合もあるからである。

また、「自分の会社では障害者雇用を進めるんだ」という前提条件として与えられている意識（後述する『織り込み済みのサポート前提条件』）、すなわち「障害者を受け入れなくてはならない」「障害者をサポートしていかないといけない」という意識が、自分にはできるのだろうか、また成功するのだろうかという不安感を強める側面があること、またその不安感があるからこそ、その不安を消そうと、企業担当者は次の段階でサポートに力を注いでいく側面もある可能性が考えられる。ただし、このつながりが暗示された事例は、障害者を受け入れるという職場での説明会に対しスタッフから「不安だ」という声があがったことを語った一例のみであり、また語りの内容としても明確にそのつながりが示されているわけではなかった。

(2) 【なかなか成果が出てこない】

ア 『試行錯誤的関わり』・『あ、そういうことか』・『関わらざるをえない』

対象者は『未知の存在』であったが、『試行錯誤的関わり』の中で『あ、そういうことか』と少しずつ真の実力を把握していく中で、『関わらざるをえない』存在へと変わっていく。そして、『関わらざるをえない』という認識を基に、『試行錯誤的関わり』を行い、また『あ、そういうことか』と認識する、というサイクルに入るが、【なかなか成果が出てこない】のである。なお、前段階にある【サポートの不安】は、『あ、そういうことか』と認識することにより、不安感というよりもより問題解決を志向する意識へと、認識の質が変化していく、と考えられる。それは、この【なかなか成果が出てこない】では、不安感というよりも、むしろ出口がなかなか見えてこない苦しみを感じていたと考えられる「大変だった」「我慢比べだった」という発言と、その状況の中で何とかしようと関わっていたとする発言が複数で認められたからである。

『あ、そういうことか』とは、障害者と関わりだす中で、障害者の真の実力や問題点、及びその原因が見えてくることである。障害者（受け入れる特定の障害者のことであつたり、場合によっては障害者そのもののこともある）と初めて接し、聞いていたよりも意外とコミュニケーションが取れそう

だと感じたり、しばらく関わっていく中で問題点も見えてくることもある。また、『関わらざるをえない』とは、各企業の抱く最低限その受け入れた障害者に対し遂行してもらいたいことがあり、その基準と障害者の状況（問題）を照らし合わせて抱く、「関わらざるをえない」と考えることである。そして、実際に『試行錯誤的な関わり』を行っていく。以下はそのような例である。

恥ずかしがり屋っていう感じでね。で、変なことっていったらあれなんですけど、例えばお茶をみんなで飲みますよね。そのときに、お茶菓子とかを手づかみとか、それでぱっと手づかみで取っちゃうとか、おしんことかもみんな手づかみで取っちゃうもんですからね。(質問者:基本的なマナーが・・・、常識みたいな。)しつけが全然出来てませんので、ちょっとそういうところが・・・。あとは、私が、ちょっとしつけはやりましたけど。(質問者:あの、ご本人はその辺素直に従ってらっしゃったんですか?)素直・・・。というか、言われると下向いちゃうんですよ。(それこそ、さっきの方じゃないけど、ここまで言って大丈夫かしらとかそんなのって悩まれたりもしたんですか?)少しありましたよね。自分の子供じゃないっていうか。(A社B担当者)

ここでは、お菓子等を手づかみしてしまうということに『あ、そういうことか』と気づき、「ちょっとそういうところが・・・」と「関わらざるをえない」と考え、そして、実際に問題解決をしようと「しつけをした」と語っている。

イ 『試行錯誤的な関わり』について

また、問題解決をしようと、障害者へ試行錯誤的に関わっていくことを『試行錯誤的な関わり』と概念化した。これは、問題解決の方法として、初めから「正答」が見えていたわけではなく、関わっていく中で効果を把握しながら、関わり方が確立していく様子を表したためである。ただし「試行錯誤的」といっても、今回のインタビューイーで、いわゆる「障害者雇用管理マニュアル」に書かれているような障害者へのかかわり方のガイドライン（例えば、繰り返し説明する、完成品を見せるなど）を全く無視していたり知らなかったりという例は見られなかった。むしろ、これらのガイドラインを基にしつつも、またそれを現場に適用するとなると、対象者の反応やスタッフの体制、接する一般従業員の指導効果に対する考え方（例：比較的短期間での成果を求めるのか／それほど求めていないか、一気に集中して指導しようとしているか／毎日少しずつ指導すればよいと考えているか）などで、当然ながら適用方法は異なってくるため、「試行錯誤的」とならざるを得ない。このような現場での諸要件も含めて考えながら、障害者と接していくため、『試行錯誤的な関わり』と概念化した。以下は『試行錯誤的関わり』の例である。

一応洗濯業務という形で入ってきていて、洗濯を任せていってるんですけど、今言ったとおり洗濯のボタン1つを押せない状態でしたから、もうとにかく彼女(障害者)たちにやらせたのは、ノートを取りなさいと。で、毎日毎

日、3行でも5行でもいいから今日何をやれて今日何を間違えたかというのをスタッフに言われたかというのを書いて残しなさいということを3ヶ月くらいやりましたかね。で、私も毎日コメントを書いて、スタッフにもコメントを入れてもらってやったんですけど。それでほんとに1つずつ1つずつ、洗剤をいれること柔軟剤を入れることを1つずつ覚えていってもらったという感じですね。(B社C担当者)

この例では、当初からメモを取るにより確実に成果が上がるか見えていたわけではない。むしろ、障害者自身がメモを取ったら効果的ではないか、といういわば仮説を立て関わっていったところ、効果が出てきたという例である。このように、障害者への関わり方には、前もって「教科書」どおりの関わりをする(また「教科書」どおり関わるのが可能な状況である)というのではなく、実際に関わる中でその障害者への関わり方を見出そうとしている状況が全ての事例で見受けられた。

なお、事業所の指示に忠実に従う「ロボット」人間を育てようとするのではなく、上記であればメモであったり、一緒に考え判断力を育てようとするなど、比較的「緩い」枠組みの中で、自発性を伸ばそうとしている指導法を採用していることも、関わり方の特徴として挙げられよう。以下もそのような例である。

はい、まだ。初めて〇〇君っていう△△障害の人が初めてだったもんですからね。ですから、何か問題があるとやっぱり、あーだこーだっていうのではなくて、一緒になって俺はね、じゃこうやったらどうだとか、こうしたらどうだっていうふうに一緒になって教えたりして、これやったらどうなんだとか、「〇〇君、じゃあこれはどうやる」っていろいろ質問したりしてやってきたっていう経歴がありますね。(A社A担当者)

上記のような関わり方は、プログラムが明確に決まっている系統的で集中的な指導に比べ、短期間で効果が現れるかという点では難しいかもしれない。しかし、「緩い」関わり方(だからこそ「試行錯誤的」であるのだが)であるため、すぐに効果は出てこないものの自律性や応用性が対象者の身に付いてくるとも捉えることができる。Hagner(2000)は、ジョブコーチの支援を受ける障害者に対し「あまりに厳格で応用力の身につかない課題分析的トレーニングを、指導者は採用すべきでない。仕事を教える際にはある程度の柔軟性(フレキシビリティ)が必要である」と述べている。またStokes & Bear(1977)は、般化技法すなわち習得したスキルが応用しやすくなるような指導方法として、「多様な素材で練習する」「ルーズに訓練する」「自己記録することを教える」などといった項目を挙げている。実は、

『試行錯誤的な関わり』ではあるが、特に応用力を高める上では、学習理論などからも説明が可能な

のである、妥当で効果的な関わり方をしているのだと解釈することもできよう。²⁾

(3)【成果が出てくる】

【なかなか成果が出てこない】状態が続くものの、しばらく『試行錯誤的な関わり』を続けるうちに徐々に【成果が出てくる】。【成果が出てくる】と感じると、関わり方は『自立遂行を完成させる』段階に移行する。『自立遂行を完成させる』とは、ほとんど企業担当者の助けを借りなくても自立的な作業遂行が可能かどうか確かめることである。以下はそのような例である。

(C社:エレベーターの乗り方の指導についての話題)

B担当者:あとみんなが降りてから自分が降りなさいとか。もしくは自分が先に降りるんだったら「ありがとうございます」と言っておりなさいとか。(質問者:その辺はちよこちよここというか、気づいたら…。)

A担当者:始めのうちはついて行って覚えてもらって、一人でも、もう大丈夫かなってなったところで少しずつ。

B担当者:うん、フェードアウトしていくというか…。

ここでは、「一人でも、もう大丈夫かな」と成果が出てきたことを把握し、そのために徐々に単独で行動する場面を導入するという『自立遂行を完成させる』関わりを行っていることが示されている。

なお、この『自立遂行を完成させる』概念の元であるデータでは、複数の事例で行われていることが確認できたもののその実際の方法に関するバリエーションはあまりなく、単独である場所まで行って用事を済ませ(書類の配付など)、戻ってこれるかを対象者に気づかれぬよう見守るといった行動が中心であった。また、作業の質確保のために一般従業員が対象者の行った作業の結果をチェックすることについて言及している場合もあったが、これは『自立遂行を完成させる』側面も確かにあるものの、前段階の【なかなか成果が出てこない】でも行っている様子が(明確には語られなかったが)窺えた。そのため、この「作業結果のチェック」については『自立遂行を完成させる』とは解釈しなかった。

また【成果が出てくる】状況の中で、対象者に対する認識も徐々に『関わらざるをえない』から『よくがんばっている』に変化してくる。以下は、対象者はがんばっていると評価する例である。

何とか一人前にやらそうと思って、「どうしよう、どうしたら教えられるといいかな」っていうように一緒になってやって

²⁾ 一方で、このような関わり方は、誰にでも(特に重度の知的障害者などに対しては)適するとは限らないとも考えられる。実際に、本報告書第4章で分析した事例の中には、事業所が対象者に理解してもらいたいと考え、様々な方法での作業手順の説明を試みたものの、対象者がかえって混乱していたという場合が複数あった。そして、そのような場合企業のみではなかなか改善されなかったが、ジョブコーチの提案による系統的な指導(説明に用いる用語を統一するなど)により、それぞれ成果が現れたのである。

また、本章で分析対象とした企業の現場担当者は、障害者雇用に積極的な企業であったため、事前に障害者への関わり方に関する情報は得ていたとも考えられる。そして、対象者の障害特性を踏まえた関わり方の原則を意識しながらも、必要に応じ修正していったと考えられる。つまり、「試行錯誤的」な関わり方が効果的である場合があるとは言っても、「試行錯誤」の程度問題だとも考えられよう。

きたのがよかったかなって感じがしますね。でね、本人の努力もあると思うんですよ。それが一番あると思うんですけどね。(A社A担当者)

この対象者は『よくがんばっている』という認識は、一見前段階の【なかなか成果が出てこない】でも持っているようにも解釈できるかもしれない。しかし、問題解決をしようと夢中で『試行錯誤的関わり』をしている際に、なかなか対象者の頑張り・努力まで（特に関わり初期では）目が向かない可能性がある。そのためこの【成果が出てくる】段階に属すると解釈した。

この『よくがんばっている』の概念は、第5章の膠着事例における支援者の活動過程の分析で見出された<評価されない>と対照的である。企業側が障害者のことを評価するということは、NS形成の上で重要な要素であることが指摘できるのではないだろうか。

なお、この【成果が出てくる】段階及び次の【サポートの日常化】段階で、企業が「対象者に関する関わり方のコツを掴んできた」といった発言はなかった。むしろ、毎日関わっていく中で、対象者自身のスキルもあり、対象者のスキルが向上し、【成果が出てくる】ようになったとの認識を示していた。これは、今回の調査協力企業は障害者雇用に関心に取り組んできた企業であるが、そのため障害者雇用に関する基礎知識については雇用前から事前に得ていた可能性がある。そして、そのことによりあまり企業側の関わり・雇用管理スキルが向上したと感じにくい、つまりもともと知識量自体は少なくなく、実際に障害者に関わってから知識が増えたと実感しにくいということは一つの要因として考えられる。また次の【サポートの日常化】段階で示すように、サポートが日常化し必要な部分についてサポートすることを当たり前と捉えており、なかなか意識にのぼってこない、といったことも要因として考えられよう。

なお、『よくがんばっている』という対象者に対する認識と、『自立遂行を完成させる』という活動の認識の関連はあまりデータ内では明確に示されなかった。そのため、関連を示す矢印などは設定しなかった。

(4) 【サポートの日常化】

【成果が出てくる】段階がさらに進むと、【サポートの日常化】段階へと移行する。【サポートの日常化】とは「ほぼ障害者の行動や態度が改善し、戦力化し、事業所が無理なくサポートできる範囲内に、障害者が位置する中で、少々のサポートをするのは当然と捉え、継続してサポートを提供すること」である。【サポートの日常化】では、障害者は『いてくれないと困る』存在となっており、また提供するサポートも『ルーティン化』している。言わば『いてくれないと困る』存在である障害者であるため「サポートしよう」という気持ちが起こるといふ側面もあるが、一方で障害者自身もスキルアップしており、またサポートすること自体が日常化しており企業側のサポートに要す心理的・物理的コスト自体も低下してきていると考えられる。以下、対象者への認識と、対象者への関わりについての認識を論ずる。

ア 『いてくれないと困る』・『相乗効果を生む』存在

対象者は『いてくれないと困る』存在となり、企業の日常に組み込まれていく。『いてくれないと困る』とは、障害者が、その事業所内で一定の役割を担っていると認識することである。以下はその発言例である。

(C社)

担当者A:そうですね。業務によっては、いてくれないと困るという感じになっていますね。

担当者B:休まれたときは結構・・・やばいよねっていう。

担当者A:自閉ゆえに、あんまり手待ち時間を作れないんですよ。なので8時間びっちり仕事をやっているの、それを誰かが代わりにやるっていうのは……。

このように、対象者が企業の中で一定の役割をこなすことが期待されるようになるし、また、この例にあるように、急に休まれると企業担当者は困ると感じるようになるのである。

また場合によっては、障害者がいることでの副次的な効果（『相乗効果を生む』）に言及する事例も見られた。

(B社)

C担当者:性格の面というかですね、非常に素直ですし、一生懸命仕事をしますし、相違面では逆にうちのスタッフのほうがあおられているようなもので、どちらかという暗い部署だったものですから、二人(障害者)が来てから非常に明るくなったのは事実ですね。で、隣に違うチーム同士がいたりするとなかなか会話が一緒にしたりする時間がなかったりするんですけど、彼女たち(障害者)がいるのでなんとなく話がつながってくるというか。そういう仕事以外の相乗効果というのはかなりありますね。で、普段業務をしても気づかないことが、彼女たちに教えたりしなければいけないものですから、自然に気がついていって。うちは、エレベーターでは、必ずエレベーターの横に寄っていなさいという決まりがあったんですけど、彼女たちが来てから決め事になったんですよ。それをやっていないと彼女たちがやってくれないので、まず患者さんが出てきてもそのままずっと待ちちゃうので、必ず最初から避けているようにいうルールになっているので、結果的に周りから「あの子達偉いね」っていう風になっていって。ま、最初みなさん〇〇障害者だということを知らなくて。だんだんわかってくると、病棟の助手さんたちも一緒になって横に動いてくれるっていう相乗効果はかなり出てきました。

人事担当者:あ、その辺はしっかり徹底されてましたね。エレベーターの時に、エレベーターの真ん中じゃなくて、障害者の人とうちの職員が2人でペアでいたんですけど、ちゃんときちんと横にね。

C担当者:それだけは徹底したので、エレベーターが開いたときにベッドの患者さんが出てくることもあるから、必ず基本的に左側に避けていなさいと。で、左側に待っている患者さんがいれば、右側に避けていなさいねと。これは実は最初からやっていなければいけないんですけど、うちはどうしても台車を引きながら業務をしていく

ものですから、真ん中にいたいんですよね、入れないので。だけど、それが身につかなかったんですよ、うちの普通のスタッフが。それで彼女たちが来てから、自分たちがやらないと彼女たちが覚えないというのがあるんで、やったら癖になって染み付いちゃった。

この例では、「雰囲気明るくなったこと」「職場内のコミュニケーションが促進されたこと」「エレベーターをより安全に使用する意識が職場内に広がったこと」と、3点の「相乗効果」を挙げている。なお、このような「相乗効果」については、現状が語られた際に触れられた話題であり、【サポートの日常化】に含まれると解釈した。

イ 『ルーティン化』した関わりと『次の段階を考える』

障害者への関わり方は、【サポートの日常化】状況の中、また『いてくれないと困る』存在となるまで障害者が成長した中で、『ルーティン化』している。『ルーティン化』とは、障害者との関わり方がサポートの方法も含め一定化することである。つまり、障害者のやるべき作業内容が一定化し、その中でどこをサポートするのか決まってくることである。以下の例はA社のD担当者の言である。

で、二人ともですね、携帯電話、これは館内も広いもんですから、何かあった場合は携帯電話ですぐ連絡来ます。こういう、例えば、機械が故障したとか、こういうのはどうしたらいいんでしょうかとかってのは必ずですね、その都度、離れてるもんですから、電話来ましてそれで対処。そこまでのあれで、仕事できてます、今。ま、(A社のA担当者)さんのおかげなんですけど。

ここでは、現状で対象者がどのように関わっているかを説明されている。そして、基本的には自律的に作業を行い、対象者のみでは対応が困難な事態が起きた場合のみ、携帯電話によりサポートを提供していることが示されている。

また、『次の段階を考える』ことも全ての調査対象企業で見受けられた。これには次の段階にステップアップするためにどうしたらよいかと悩む場合もあるし、計画を既に練っている場合もある。以下は『次の段階を考える』に相当する事例である。

それで現場の所は全部ほとんど専門職なんですよ。看護師と介護福祉士の人ですよ。ですからその所に資格のない、経験のあるところだけでアシスタント的な感じで入っていただいたものですから、それを介護士と同じようにやってもらうわけにはいかないんで、その辺をちょっと今後相談しながら…。資格が取れそうだったらそういうところを……。 (B社B担当者)

なお、【サポートの日常化】の中で『次の段階を考える』ことがあるということはつまり、一応は

対象者が落ち着いて仕事をこなしている状況の中でも、一抹の不安を抱えている場合もあるということである。また、前段階の【成果が出てくる】でも、この【サポートの日常化】段階でも企業側に「雇用管理のコツが掴めた」という実感があまりないことも併せて考えると、基本的に障害者が安定して働いている（障害者雇用に成功している）ように見えても、どこか受け入れ企業には不安を感じる所があるということではないだろうか。

(5) 【関わり方の理由】

ア 関わり方の基礎にあるもの

全ての過程を通じ、それぞれの接し方や認識にはそれぞれ【関わり方の理由】が存在する。最も基礎となるのは『織り込み済みのサポート前提条件』である。『織り込み済みのサポート前提条件』とは、会社は障害者雇用を進めることを決め、そのため障害者にサポートを提供することが一般従業員（特に受け入れ部署）に求められていると認識することである。今回の調査協力企業によってはこのことは自明であるため語られない場合もあったが、明確に語っている事例が1つ、また障害者雇用に関するスタッフへの説明会を開催したことを述べた事例が1つあり、いずれも「サポートをすることが前提であること」が求められていると受け入れ担当者が認識していると解釈した。この『織り込み済みのサポート前提条件』は、初期の【サポートの不安】段階では不安に影響を与える可能性があり、また【なかなか成果が出てこない】段階から始まる関わりにもサポートを発生させる方向で影響を与えている可能性があると考えられる。

また、『織り込み済みのサポート前提条件』があるため、『スタッフを支える体制』が作られたり発生する場合がある。事例で多く見られたのは、スタッフ同士で話し合う機会を持つようにすることである。また企業トップからのサポートがあったり、ジョブコーチに助言を求めたり、といったこともあるし、またスタッフの負担感を軽減するために対象者と接する担当者を複数にしている場合もあった。以下は『スタッフを支える体制』の例である。

毎回二人でね、打ち合わせはやってましたね。どうしたらいいとか、こうしたらいいとかね。いつも昼休みとか、それから帰り30分くらいオーバーしちゃったりとか。なんかいつも二人で話し合いはしましたね。(A社A担当者)

なお、ジョブコーチなど支援者について非常に頻繁に取り上げていたデータは見られなかった。このことは、支援者にとって（データ提供企業3社のうち2社はジョブコーチを利用していたにも拘らず）意外に感ずるかもしれない。しかし、このことは逆に言えば、4章で示したような対象者・事業所間の相互作用・循環が、基本的にはこの二者間でうまくいっており、支援者の役割がかなり縮小してきていることを示している可能性がある。

イ 関わり方の直接的な理由

特に【なかなか成果が出てこない】段階以降の関わり方に影響を与えているのは、『スタッフの制約下で』『より効果をねらって』『必要に応じて』である。これらの関係は基本的には『より効果をねらって』が関わり方の中心的な理由となるが、現実的な制約である『スタッフの制約下で』実際には行えないことがある。また複数の関わり方を選択する場合はより現場に即したスタイルが選ばれる。以下は、『より効果をねらって』の関わり方をしたいと考えつつも、「スタッフの制約」により関わり方を現場に合わせ修正している事例である。

そうですね、あのやはりなるべく指示だしは1人とは思いつつも、そういうことでやっていくとみんなしてつぶれていくということもあるので、あの時だいたい3名か、4名くらいが直接で関わって、私もサブで入ったりとかそんな感じでしたね。(C社A担当者)

ここでは、「指導担当者をはっきりさせる」という知的障害者の雇用管理の原則を意識しつつも、厳密に遵守すると関わるスタッフの負担感が大きすぎる場合があるため、指導担当者を複数にして関わっている例が示されている。

第3節 まとめ

1 ストーリーライン

前節でまとめた分析結果の骨格を、概念名及びカテゴリー名のみで表現すると以下ようになる。

関わりの初期では、『未知の存在』である障害者に対し【サポートの不安】を抱える。そして、『あ、そういうことか』と障害者の実際に気づき、『試行錯誤的関わり』を始める。しかし、『関わらざるをえない』障害者に対し、『試行錯誤的関わり』を繰り返しても、【なかなか成果が出てこない】。しかしそうしているうちに中、【成果が出てくる】ようになり、『自立遂行を完成させる』段階になる。また対象者については、『よくがんばっている』と感じるようになる。そして、『いてくれないと困る』、また時には『相乗効果を生む』存在に変わった対象者に対する関わりは、『ルーティン化』しまた『次の段階を考える』ことも含んでいるという【サポートの日常化】段階に至る。

全ての過程を通じ、【接し方の理由】が影響している。【接し方の理由】の基底には『織り込み済みのサポート前提条件』があり、またその上には『スタッフを支える体制』がある。また実際に関わるには、直接的に『より効果的に』を基本としつつも、『スタッフの制約下で』『必要に応じて』が影響している。

1章及び本章冒頭で示した、

障害者雇用に積極的であるとされる企業において、直接障害者と日常的に接している事業所の職員は、受け入れ時にどのような経験をしているのか？

という問いに対する答えは、

当初は障害自体について知らないことや関わり方について不安を抱くが、問題解決をしていくにつれ不安は少なくなってくる。すぐには成果は出ないかもしれないが、徐々に成果が出てくる。そして、自立度が向上している障害者に対し、サポートが必要な場合は日常的にサポートを提供するようになっていく。この過程を不安という観点から見た場合、徐々に不安は過程を通じ少なくなっていくが、全くなくなるとは限らないということになる。また、障害者への認識は、未知のものから、関わるべきもの、そしてなくてはならない存在へと変化する。なお、受け入れ時の全過程を通じ、サポートを提供することが社内で前提となっていること、スタッフを支える体制があること、またより効果的に関わろうとする意識を持っていること、が障害者への関わり方に影響している。

ということになるだろう。

2 考察

(1) 障害者・受け入れ現場間の継続的な循環の存在と、その循環を支えるもの

第4章及び第5章において、前者では対象者・支援先事業所の悪循環が良い循環に変わっていく経過、後者では支援を続けても悪循環が改善されず、他の環境への移行が模索されていく経過が示された。本章でも同様に、受け入れた障害者と企業の受け入れ現場間の循環がある様子が見受けられた。その循環は、【なかなか成果が出てこない】期及び【サポートの日常化】期において明確に見られた。

後者の【サポートの日常化】期においては、『いてくれないと困る』ほど障害者の自立度が高まり最小限のサポートで済むこと、またそのような最小限のサポートをすることが日常化している（『ルーティン化』）段階であるため、循環が続きやすいことが容易に想像できよう。

一方、【なかなか成果が出てこない】期において、なぜ循環が続くのだろうか。これには主に4章で示した「組織的関与」、すなわち本章で言えば『織り込み済みのサポート前提条件』の存在や、『スタッフを支える体制』が強く影響している可能性があるだろう。つまり、【サポートの日常化】期では良い循環がずっとまわっており、その循環の発生自体が次の循環に繋がる、言わば自動運動化している状態であるのに対し、【なかなか成果が出てこない】期間では非常に負担感があり、対象者・事業所現場間のみで循環が継続しにくい。そのため、「外的なエネルギー」である『織り込み済みのサポート前提条件』や『スタッフを支える体制』がその循環の継続に貢献していると捉えることができるのではないだろうか。すなわち、【なかなか成果が出てこない】苦しい期間においては、特に企業として受け入れ現場を支える体制（企業としての障害者を受け入れるという方針の共有化、企業現場として直接障害者と接する一般従業員（特にキーパーソンの従業員）を支える体制の確保）が重要であることが指摘できよう。

このことは陳(2004)による、障害者・企業側の現場担当者の二者関係はその二者間の関係に留まるものではなくその二者間を支える支援環境を重要であるとの指摘と共通するものである。ただし陳(2004)の指摘は、この二者間を支える支援環境のうち、社内でのものについては、社長や周囲の「理解」といった抽象的で情緒的な記述に留まっている。本章では、データ提供者が大企業であったということもあるかと考えられるが、陳(2004)の知見に加え、周囲の情緒的な「理解」のみならず、受け入れ体制を実際に整備することが重要であることが把握できた。つまり受け入れた障害者のキーパーソンの担当者を支える実際的体制がないと、【なかなか成果が出てこない】期間を乗り切るのは容易ではないということである。例えば、いくらキーパーソンを情緒的に支えようとしても、そのキーパーソンが非常に多忙であって障害者にサポートすることで業務過多となり精神的に追い詰められてしまう場合だってありうることも考えられる。このような場合、そのキーパーソンに対し情緒的サポートももちろん必要ではあるが、まずはその多忙さを軽減するような実際的な措置が必要となってくるのである。

(2) 【サポートの日常化】について

本章の分析では、主要なカテゴリーとして【サポートの日常化】という概念を得ることができた。【サポートの日常化】とはそして、受け入れた障害者は大きなサポートは必要ない状態ではあるが、事業所

は少々のサポートについては継続して提供しており、事業所が（少々の）サポートをすることは当然と捉えるようになることである。

これは第4章・第5章で述べてきたNSに関する側面と異なるものが示されたのではないかと考えられる。第5章では支援者が様々な活動を行うもののNS形成が困難であり、悪循環から脱することができない状況が示された。また、第4章ではNSがとりあえず形成され、よい循環が発生した段階までを示した。本章で示した【サポートの日常化】は、その先を示すものであると考えることができるのではないだろうか。つまり、企業単独によってであったり、支援者の力を借りながら、まず何とか障害者・受け入れ現場間の循環が始まる。その後も循環は継続し、ついに循環が日常化するのである。

また、ここからNS形成過程の新たな捉え方が提唱できるとも考えられる。つまり、NSが安定している状態とは、一般従業員からのサポートが日常化している状態であると捉えることができるのではないか。加えて、障害者雇用に熱心な企業で「特別な配慮は特にしていない」との発言をきくことがあるが、このような【サポートの日常化】ということと関係しているのではないかと考えられる。

（3）その他の新たな知見

その他の新たな知見としては以下のようなものがある。まず、障害者が事業所の現場に配置される事前に、対象者に関する説明会（4章で言う『新たな方向性の共有化』）には、支援者と方向性を共有化することができサポートが発生しやすくなるメリットがあることが経験的に語られてきた。しかしながら、一般従業員によっては、不安感が強くなる場合がある。単に障害特性であるとか、配置予定の障害者の特徴や関わり方を説明するだけでなく、受け入れ現場の不安感を軽減することについても配慮が必要である。そのような説明会を開くのであれば、本章で提示されている、企業現場担当者の障害者受け入れ過程を提示することは、不安感を軽減するための一手段となりうるのではないだろうか。「今は不安に感じて当然だが、今後はこのような経緯となることが考えられる」と見通しを示せるからである。

次に、NS形成のためには「従業員に支援ノウハウを伝授しながら徐々に関与を減らしていく」（日本障害者雇用促進協会、2002）ということが想定されている。しかしながら、企業側、特に（人事担当者ではなく）現場の担当者の意識では、自分たち（企業側）は雇用管理のコツを把握・蓄積することができたとは、あまり捉えられていない可能性があることが本章では示された。企業自らが障害者と「格闘」していき、また加えて「専門家」である支援者から障害特性や関わり方についてそのノウハウ・雇用管理のコツを伝えていったので、「目から鱗が落ちて」企業は自律的に障害者雇用管理に自信を持って取り組めるようになった、というのは少なくとも受け入れ現場で濃厚にある認識ではない。むしろ、企業側が「格闘」し、障害者自身も努力し、その結果、なんとか落ち着いた状態に至った、という認識がある

ように見受けられる。³⁾

このことは、NS形成に成功していると考えられる、本章のデータ提供企業でも、程度の差こそあるものの、特に今後については不安を感じている場合があることとも関連していると考えられる。つまり、【サポートの日常化】というNSの言わば「完成」状態にある場合でも、障害者・受け入れ現場間の良好な自動運動的循環が続いたり、その循環がうまく機能しなくなった際に、どうすべきか確信を持っていない場合も少なくないことが考えられる。【サポートの日常化】まで至っており、NS形成が完成している状態であるから、その企業自体で全て解決すべきだと、支援者が捉えてしまうことは誤りであり、支援者としては、「今後もうまくやっていけるだろう」と考えられる企業であっても、時折連絡を取ったりするなどして、どのような不安・悩みを抱えているのか把握し、意見交換（【サポートの日常化】に至っているほどの企業であるため）をしていくべきであろう。

(4) まとめ

本章のデータ提供企業数は3社と少なく、また大手企業のみであった。そのため、仮に「大企業における障害者受け入れ過程に関する理論生成を行う」と研究目的を絞ったとしても、本章で提示された結果は、理論的飽和にまで至っているとは言えないかもしれない。しかしながら、先行研究（陳,2004）の結果と重なる部分もありつつも、新たな知見も提供することができ、一定の成果は収めることができたと考えられる。また、第4章の最後の部分で示した、何とかNSが形成できた後、NSの形成はさらにどのように進むのか、ということについても、一つの回答を示すことができたと考えられる。

2008年現在、企業の社会的責任（CSR：Corporate Social Responsibility）の意識の普及もあってか、大企業の障害者雇用が進んでおり、今後も大企業の障害者雇用への取り組みはさらに進むと考えられる。そのためこれから障害者を雇用したいと考える大企業からの、「どのように障害者を雇っていき、現場に配置し、育てていけばよいのか？」という声は当分は減ることはないだろう。そのようなニーズに、本章の結果は参考になりうると考えられるのである。

また、当然ながら、大企業の障害者受け入れ事例をとともに、中小企業での受け入れ事例についてもさらに今後研究を進める必要がある。

³⁾ このことは、別の見方もできるかもしれない。すなわち、Polanyi(1966)の主張する「暗黙知」によるノウハウ、すなわち言語化できないものの何らかのノウハウ・コツは実際には蓄積されている可能性もある。しかし「暗黙知」とは言語化されていないものであり、知っているか知らないかについては主体は判断できるが、「ではその内容は？」と問われても言語では伝えることが困難であるため、あまり調査では語られなかったとも考えられる。

第7章 総合考察

第1節 結果のまとめ

1 本報告書の概観

第1章では、まずNSは就労支援を行う上で基本的に重要であり、NSを活用していく必要性を論じた。そして、一般的にはNSとは事業所内における一般従業員からの障害者への種々のサポートである、とやや曖昧に認識されている面があるが、より詳細にNSの定義をしていくと様々なレベルがあり、それらのレベルのうち、本報告書では「NSとはサポートが提供される環境条件である」という定義を採択した。そしてNSという語感と裏腹に支援者により形成されていく要素が少なくないことや、一方先行研究においては、NSを形成するためにはどうしたらよいのか、対象者・支援先事業所・支援者間の相互作用を取り扱ったNS形成に関する実証的研究はあまり行われていないことを指摘した。このような背景を基に、

- ①NS形成が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？
- ②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？
- ③障害者雇用に積極的であるとされる企業において、直接障害者と日常的に接している事業所の職員は、受け入れ時にどのような経験をしているのか？

というリサーチクエスチョンを設定した。

続いて第2章では、これらのリサーチクエスチョンや、そもそもNSに関しどのような研究が行なわれてきたのかを調べるために、文献の概観を行った。その結果、NSに関する先行研究は、「NSの概念整理を行っているもの」「NS形成に影響を与える要因に関するもの」「NSの行われている実態把握」「NSによる効果」の4つに分けることができること、また「NS形成に影響を与える要因に関するもの」に関しては十分研究が行なわれていないことから、本研究を行なう意義が存在することを確認した。

第3章では、上記リサーチクエスチョンに回答するためには、質的研究法、特にM-GTAが適していることを論じ、その研究手法について述べるとともに、本研究でのデータ収集及びデータ分析の方法について記した。

そして、第4章から第6章は、先述した3つのリサーチクエスチョンに対する回答となる。

- ①NS形成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第4章において、

対象者・支援先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き努力をし、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。

という回答が示された。また、

②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第5章において、

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。支援者は、そのような活動を継続する中で、この状況には根本的な問題がある、ということに気づく。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。

ということになった。そして、

③障害者雇用に積極的であるとされる企業において、直接障害者と日常的に接している事業所の職員は、受け入れ時にどのような経験をしているのか？

という問いに対する答えは第6章において、

当初は障害自体について知らないことや関わり方について不安を抱くが、問題解決をしていくにつれ不安は少なくなってくる。すぐには成果は出ないかもしれないが、徐々に成果が出てくる。そして、自立度が向上している障害者に対し、サポートが必要な場合は日常的にサポートを提供するようになっていく。この過程を不安という観点から見た場合、徐々に不安は過程を通じ少なくなっていくが、全くなくなるとは限らないということになる。また、障害者への認識は、未知のものから、関わるべきもの、そしてなくてはならない存在へと変化する。なお、受け入れ時の全過程を通じ、サポートを提供することが社内で前提となっていること、スタッフを支える体制があること、またより効果的に関わろうとする意識を持っていること、が障害者への関わり方に影響している。

である。

2 結果（第4章～第6章）に共通する要素

結果部分（第4章～第6章）に共通して言えるのはどんなことであろうか。共通する（そのため重要であると考えられる）要素は、対象者・支援先事業所間の「循環」であると考えられる。すなわち、NSが何とか形成できた事例（第4章）では、支援前や支援初期段階では対象者・支援先事業所間に「悪循環」が生じていたが、支援者の働きかけによって、この二者間に良い循環が生じ始めるようになっていた。一方、「膠着状態」が続いている事例（第5章）では、この二者間の「悪循環」から抜け出すことが

できず、他の場面への移行を考えるようになる。また障害者の受け入れに熱心であると考えられる企業（特に大企業）では（第6章）、受け入れ前や受け入れ当初は不安を感じるが、実際に障害者が配置されると比較的早期に、障害者に対しその特性を考慮に入れながら問題を試行錯誤的に解決していくという循環が見受けられた。そして、障害者が「いてくれないと困る」ほど戦力化した状態に至ると、もちろん障害者もスキルが向上しているが、全くのサポートなしに仕事をこなすことは困難な部分もあるため、事業所はごく当たり前のことと捉え障害者にサポートを提供し、これによって仕事をさらにこなせるようになるという、循環があることが指摘された。

つまり、NSが発生しているにせよ発生していないにせよ、対象者・支援先事業所間の「循環」が共通しており、またそれは支援者から見たNS形成プロセスでも（何とか形成できた事例も「膠着」状態の事例でも）、受け入れ事業所からみた視点でも見られるものであることから、極めて重要な要素であると捉えることができるだろう。

3 ナチュラルサポート及びナチュラルサポート形成（活動）に関する新たな定義

以上のことからまたNSに関し、新たな定義を提唱することができるだろう。NSとは第1章において、筆者は「障害者の職業適応を促進するために、サポートが準備され、また必要な時には実際にサポートが提供される環境側の条件。一般従業員が事業所内において、自発的もしくは支援者の介入により対象者に合った適切な雇用管理を行おうとする態度を持っていることも含む。」と定義した。この定義は2つの部分から成っており、主要なものは前半の「サポートが準備され、また必要な時には実際にサポートが提供される環境側の条件。」という箇所である。本研究の結果からは、この箇所に以下の部分が付け加えられると考えることができる。「このサポートとは、対象者・支援先事業所間に相互の適応行動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し生じているものである」ということを付け加えることができよう。そのためNSとは、

「障害者の職業適応を促進するために、サポートが準備され、また必要な時には実際にサポートが提供される環境側の条件。このサポートとは、対象者・支援先事業所間に相互の適応行動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し生じているものであり、サポートの実際の形態には、一般従業員が事業所内において、自発的もしくは支援者の介入により対象者に合った適切な雇用管理を行おうとする態度を持っている場合も含む。」

と定義することができる。

また、支援者の行うNS形成活動とは、

「対象者・支援先事業所間に相互の適応行動を強化するような良い循環が発生し、その循環に基づき支援先事業所から支援先事業所の対象者に対しサポートが生じるよう、活動すること」

と定義することができるのではないだろうか。

4 本報告書の主要な知見についての研究上の意義

今まで、障害者・受け入れ現場間の相互作用による「悪循環」や「良好な循環」の観点からNS形成のプロセスや、支援者・受け入れ事業所の活動過程や認識過程を分析した先行研究は見受けられなかった。確かに、障害者の問題行動やその改善方法について、環境との相互作用の捉え方である、応用行動分析学の三項随伴性¹⁾の観点から論じたり、実際の適用による改善を報告した研究は少なくない。しかしながら、職業リハビリテーション分野で、かつNS形成のプロセスについて、障害者・受け入れ現場間の相互作用による「悪循環」や「良好な循環」の観点から論じたものはなかった。つまり、障害者の行動だけではなく、受け入れ企業の担当者の行動や支援者の行動も含めて、「循環」という視点から論じているものはなかったのである。日々実践に携わっている支援者や障害者受け入れ企業からすれば、障害者・受け入れ現場間で相互作用やさらには悪循環や良好な循環があることは当然認識されているだろう。しかし、その相互作用と、NS形成過程を関連付けて、かつ実証的に証明しようとしたものはないのである。その意味では、本研究は（研究手法もそのような目的のためのものであるが）、現場における観点と一致し、かつ今まで研究が十分行なわれてこなかったNS形成過程について解明を試みたという点で意義があるものとする。

また、NSについて、ジョブコーチによる支援があっても満たせない、職場側の要求水準を埋めるものである、と単純に考えた場合に発生する、NS形成の程度の測定に関し混乱を引き起こす点（第1章図1-2及び6～7ページの議論を参照）についても、「循環」の有無という観点を持ち込めば一応解決することが考えられる。つまり、NSの捉え方について新たな観点を提供することができ、この意義もあるのではないかと考える。

¹⁾ 応用行動分析学の基本的な行動の分析の枠組みであり、ある行動が発生する前に存在する刺激（先行刺激）、行動、ある行動が発生した後に存在する刺激（後続刺激）、の3つの項目をセットとして、行動の生起する文脈を捉えることである。例えば、ある条件下で（Aさんと会う）、ある行動をすると（Bさんは挨拶をする）、行動の結果ある刺激が発生する（Aさんが笑顔で挨拶を返す）、と分析する。なお、後続刺激が提示されることにより、ある行動が増えたり、減少したり、また変わらないことも考えられる。行動の生起頻度を増やす後続刺激は、「強化刺激」と呼ばれる。

第2節 実践への示唆

本研究報告書の結果を実践者が活用しようとする際に、どのようなことが示唆されるのであろうか。以下では、実践への示唆について3点指摘する。

1 研究結果で提示された「概念」の活用

まず、これは本研究に限ったことではないが、本研究のように概念を提示する研究の場合、まずその概念そのものの存在を知ることだけでも、実践に影響を与える可能性があると考えられる。すなわち、ある概念を知っているか知らないかで、現象に対する捉え方が異なってくるのである。本研究に即して考えてみる。例えばある支援者がある事例に関し色々と活動をしているもののNSがなかなか形成できず困っているとしよう。このような「現象」に対し、対象者・支援先事業所の「悪循環」という概念を知ることができれば、それだけで「どのように循環が生じているのか、その循環は変わってきているのか」などさらに具体的で詳細にその状況を考えていったり、見ることができるだろう。このことは障害者を受け入れている企業にとっても同様であり、【サポートの日常化】という概念を知ること、自分の会社の中で障害者に対するサポートはどのように捉えられているのかなど、さらに具体的に検討することができる。このようにまず概念を知るだけでも、障害者及び事業所への支援の実践に影響を与えうると考えられる。

2 プロセスを予測するためのマップとしての活用

また、本研究では単に概念を提示するだけではなく、NS形成過程の中で、障害者に対する認識や障害者への支援に対する認識がどのように変化していくのかが示されている。そのため、特にその支援経過の「渦中」にいる支援者や事業所担当者（一般従業員や人事担当者）にとって、今後どのように支援が進んでいくのか、もしくは進めていくべきかを示す「道しるべ」「マップ」として活用することができるだろう。その渦中にいると、支援者も受け入れ事業所の担当者も今どのような段階にいるのかを自分で確認することが難しいことがある（目の前の問題解決に力を注ぐあまりなかなか対象から距離を取って見る余裕がない）。そのような状態にある人にとっては、本研究で示された結果は、今この事例のこの状況はどの段階に位置し、今後どうすべきかを検討する上でのマップとなりうると考えられる。

3 ナチュラルサポート形成のためのコツ・教訓

研究を進める中で、NS形成に関するコツ・教訓が多く見出された。これらの中には、経験を積んだ支援者・事業所担当者であれば「常識」である場合もあるかもしれないが、以下にそれらを列挙する。

(1) 支援者に役立つNS形成のためのコツ・教訓

●ナチュラルサポート形成がうまく進んでいない状況の認識方法について

- ・NS形成がうまく進んでいない状況では、対象者と支援先事業所間の悪循環が生じている。

- ・支援先事業所の「組織的関与」の程度は対象者と支援先事業所間の悪循環や良好な循環に影響を与えている場合がある。
- 事業所との＜関係作り＞のために
 - ・ジョブコーチの支援先事業所との＜関係作り＞における初期段階である、『居場所確保』は目的を持った行為である。それ自体が目的ではない。
 - ・支援者の支援先事業所に対する関係作りは『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。
- キーパーソンや対象者にとっての最適な環境について
 - ・形式的なキーパーソンではなく、実質的キーパーソンを見つけていくことが重要である。
 - ・NS 形成のためには、実質的なキーパーソンの探索・発見とともに、対象者の能力が発揮できる最適な環境の探索・発見が重要である。
 - ・キーパーソンも、対象者の能力が発揮できる最適な環境設定も、NS が発生しやすくなるという観点からは、同様の機能を持つ。
 - ・キーパーソンの最低限の役割は、「(批判的な一般従業員がいる場合) 緩衝材となること」「本人の行動や態度の改善を（少しでも進歩があれば）認めること」「特性に配慮すること」である。
- ナチュラルサポート形成が進まない状況を変化させるために
 - ・【状況の打破】行動（『投げかける』や『引いていく』といった駆け引き的な行動や、フォーマルな会議の設定などによる『新たな方向性の共有化』）を行う前段階として、＜関係作り＞が行われていることが重要である。
 - ・NS 形成のために、支援者は支援先事業所に提案などの『投げかける』アプローチだけではなく、（あえて支援に行かないなどの）『引いていく』ことも時に必要である。
 - ・支援者と支援先事業所間の『新たな方向性の共有化』が重要である。またさらに、支援者・支援先事業所の現場スタッフ・監督者・本社などの情報の共有化が重要である。
- 対象者・支援先事業所の良好な循環を維持するために
 - ・キーパーソンや対象者の能力が発揮できる最適な環境は発見しただけでは不十分であり、支援者はその機能の活性化や機能の維持をしていく必要がある。
- 意外と気づかない点
 - ・障害者の行動が「適切」かどうかはその行動の文脈で決定される。
 - ・支援者は渦中にいるので気づきにくいだが、特に NS 形成前や NS 形成初期には、支援者が悪循環の一翼を担ってしまうことがある。
 - ・NS 形成における支援者の役割は、「部外者」又は「悪循環の一員」→「変革者」→「触媒」と変わる。
 - ・「キーパーソンが不在であり、対象者に攻撃的な人物が存在する」「評価されない」「繰り返し説明してもなかなか配慮が得られない」といった条件が揃い、かつその中で解決が困難な根本的な要因が

あることが見えてきて、なかなか状況に改善がないようであれば、他の環境への移行を考えるべきである。

- ・障害者を配置する前に、支援予定事業所の現場スタッフに対し「説明会」を開催したからといって、必ずしも現場スタッフが安心感を持つとは限らない。
- ・支援先事業所が長く障害者雇用に関わっているからといって、自分たちの会社にはノウハウが蓄積されていると捉えているとは限らない。
- ・場合によっては、対象者・支援先事業所間の関係が安定しているように見えても、定期的な意見交換が必要である。

(2) 事業所担当者へのナチュラルサポート形成のためのコツ・教訓

●現場スタッフの不安感について

- ・障害者受け入れ現場のスタッフは、以前に障害者と関わった経験があるにせよないにせよ、これから関わる障害者自身についてや、その関わり方についての不安を持つ。
- ・受け入れ時の不安感は人事担当者よりもより切実な感情である。それは最終的には現場において問題解決を求められるためである。
- ・現場スタッフの受け入れ時の不安感は、問題解決志向的関わりが始まると減少していき、関わりへの不安というよりは、どうすれば問題が解決されるかということへ関心が移ってくる。

●問題解決への取り組みについて

- ・障害者の実際面を認識する（『あ、そういうことか』）→関わる必要性を感じる（『関わらざるを得ない』）→試行錯誤的に関わる（『試行錯誤的関わり』）、といったサイクルの繰り返しにより、少しずつ障害者のスキルは向上する。
- ・このサイクルを続けるのは、【なかなか成果が出てこない】場合もあり、決して楽なことではない。
- ・指導方法が多少は「揺れ」たり、障害者が作業などで困った際障害者自身と一緒に考えるような姿勢を示すことなどによって、すぐには効果が出ないかもしれないが、長期的な目で見ると障害者の自律的行動につながっていく。
- ・基本的には障害者との関わり方は『より効果的に』ということの基本姿勢とするが、実際には『スタッフの制約下で』『必要に応じて』ということも影響してくる。

●【成果が出てくる】段階について

- ・成果が出てきたら、少しずつ指導をフェードアウトしていくことがある。つまり障害者の自立度が高まるにつれ必要なサポート量は減少していく。
- ・本人の努力を、周囲の一般従業員や人事担当者が認めることは重要である。このことは、障害者雇用に積極的だとされる企業では全て障害者のことを『よくがんばっている』と評価していたことから支持される。また、NS形成がなかなか達成できず「膠着」状態に至っている事例では<評価されない>状況が続くことから逆説的にこのことは支持される。

●安定した状況（【サポートの日常化】段階）について

- ・障害者の能力・スキルが向上してきて、またサポートもそれほど必要なくなってきた頃には、関わり方は必要なときのみサポートをする、またサポートすることは自然なことだと認識することである『ルーティン化』の段階に至る。
- ・現場スタッフにとって、時には、障害者は『いてくれないと困る』だけでなく、『相乗効果を生み出す存在』となることもある。

●受け入れプロセスの全体について

- ・現場スタッフの持つ障害者への認識は、受け入れ初期段階から、安定するまでの経緯で、『未知の存在』→『あ、そうか』『関わらざるを得ない』→『よくがんばっている』→『いてくれないと困る』『相乗効果を生み出す存在』（障害者がいることで職場が活性化するなど）と変わっていく。
- ・障害者との関わり方に関する認識は『試行錯誤的関わり』→『自立遂行を完成させる』→『ルーティン化』『次の段階を考える』と変化していく。
- ・全過程を支えるのは、「障害者を雇用する」という方針が打ち出され共有化されること（『織り込み済みのサポート前提条件』）、及び障害者と接するスタッフを情緒面からも業務量の面からも支える体制（『スタッフを支える体制』）である。

第3節 本研究の限界及び今後の研究への示唆

結果を示した各章（第4章～第6章）の「まとめ」の最後の部分にも記したことはあるが、本研究の分析対象としたサンプルの数は十分でない場合があった。特に、第6章の企業の現場担当者の障害者を受け入れた体験に関する調査サンプル数は十分でないと言えよう。また、他の分析についても、さらにサンプル数を増やしての分析が必要であろう。また、総体的に本研究の結果は大企業での事例に多く依拠しており偏りがある可能性がある。もちろん、第6章で言及したように、2008年の現在では、大企業の障害者雇用が進んできており、今後も大企業の障害者雇用への取り組みはさらに進むと考えられる。そのためこれから障害者を雇用したいと考える大企業からの、「どのように障害者を雇っていき、現場に配置し、育てていけばよいのか？」という声は当分は減ることはないと考えられ、本研究の結果は意義を持つものと考えられるが、より知見を深めるためには、さらに中小企業での事例を増やしていくことが必要である。なお、その際には、2008年1月現在では「障害者の雇用の促進等における法律」では従業員300人未満の企業には、障害者雇用率が未達成の場合の納付金義務はないという制度があるが、その制度の変更にも留意してさらに追加的な研究を進める必要があるだろう。

また、本研究の分析対象データは聴き取りが中心であり、研究者による現場での直接的な観察は行わなかった。このことは第3章に示したとおり、語り手（支援者や企業の現場担当者）の意識・認識を把握するという点では効果的であった（また特に「膠着」事例などでは、実際に観察を行うことは実践に悪影響を与える可能性があることから望ましくない、という制約もあった）。しかしながらこのことが、具体的なNS形成に向けた行動の一つ一つまで詳細には分析できなかったという制約につながっている。

人は、自分の経験を振り返って語る際、細かな行動を一つ一つ語るというよりも、主な流れについて自分の感情を交えながら語るものである。このことはNS形成の大きな流れやその中での語り手の認識を把握するという目的には、合致するものであるが、一方で現場での細かな動きについては把握しづらい面がある。そのため例えば、支援者のNS形成に向けた細かな行動をリストアップした McHugh et al. (2002)で示された、支援者の行動リストと異なる点もある。例えば McHugh et al. (2002)では、「対象者への支援について、一般従業員からアイデアを引き出す」といった行動がリストアップされているが、本研究の聴き取りからはそのような行動に関するデータは得られなかった。このような具体的な行動の一つ一つが全て語られていないのは本研究の元のデータの制約であり、さらに詳細に分析するには、

聴き取りだけではなく「参与観察」なども取り入れていく必要がある。^{2) 3)}

第三に、前節において実践への示唆を示したが、本報告書の結果だけで、すぐに実践に直結するというよりは、実践者が本報告書における各概念やプロセスを理解し、その上で自分の事例を見ていく、といった「二段構え」の手続きが、実践への活用には必要であるように見受けられる。すぐに実践に活用するには、本研究を基にした「チェックリスト」や「マニュアル」のようなものがあつた方がさらに便利であると考えられる。

²⁾ 参与観察が必要とは言え、その実施には制約が付きまとうことも事実である。NS形成過程を調べるために参与観察を一定期間（1年間など）を行った場合、①NS形成を今、まさに図ろうとしている現場に入って支援に悪影響を与えないのか十分な倫理的配慮が必要なこと、②また参与観察には多大な時間・労力を要するため、その事例には詳細な情報が得られるが、あまり複数の事例（例えば複数の支援先事業所の現場）を見るのが難しくなるため、研究結果の一般適用性が限定されてしまうこと、といった制約が予想される。

³⁾ また、McHugh et al. (2002)との結果の違いは、研究の目的（具体的行動を単純にピックアップするのか、文脈の中で行為者（語り手）の意志を解釈し概念化・抽象化するのかの違い。本研究は後者の立場である）とも関連するだろう。なお、「対象者への支援について、一般従業員からアイデアを引き出す」という行動は、これは本研究の結果で言えば、＜関係作り＞の中の『実質的キーパーソン・最適環境の探索』とも関係する行動かもしれない。また＜事業所の関与を強めるための関わり＞や『新たな方向性の共有化』である可能性もある。

第4節 終わりに

本研究報告書では、NS 形成について、①支援者の視点からの NS 形成が何とか図られた事例における NS 形成過程、②支援者の視点からの NS 形成が困難であった場合の支援過程、③受け入れ事業所（特に現場担当者）から見た障害者の受け入れ過程（サポートが日常化していく過程）を示した。前節で示したように、本研究では制約点はあるものの、NS 形成過程を実証的に明らかにすることができた。この研究結果の分析の基になったデータは、就労支援経験を十分に積んでいる支援者や、障害者雇用に積極的であるとされる企業の、言わば「ベスト・プラクティス」が「形式知」化されたものであると捉えることができよう。

ところで現在、医学や臨床心理学、さらにはケースワークなどで、今までの「勘」に頼った支援方法から、科学的証拠（エビデンス）に基づいた支援方法への切り替えが求められるようになってきている。障害者の就労支援分野では、エビデンスに基づいた実践どころかエビデンスの構築自体がまだ十分には行われてきていない側面があり、このような現状で、一足飛びにエビデンスに基づいた就労支援の実践を行うのは現実的に困難である。エビデンス構築を目指すには、まずベスト・プラクティスを分析することから始まると考えられる（Allaire, 2007）⁴⁾。本研究報告書の結果が NS 形成に関してのその一歩・叩き台となれば幸いである。また、本研究報告書がそのような一歩となるかどうかは、本研究報告書を基にした、今後の読者の実践と修正にも拠ってくると考えられるのである。なぜなら、本報告書で示したグラウンデッド・セオリーは、何度か本報告書内で触れたとおり、仮説であり、さらに実践を通じてその仮説は精緻化されるものであるからである。

また、本研究報告書のような質的データ分析については、仮説を継承していく、という視点も提唱されている（斉藤, 2003）。今後、研究と実践の往復運動により、仮説・理論の精緻化を行っていく必要がある。

⁴⁾ Allaire 氏は、ボストン大学に在籍する、わが国で言う難病のある人への職業リハビリテーション（特にリウマチ系の疾患のある人）の研究者である。筆者（若林）は、2007年10月24日に Allaire 氏とボストン大学の同氏の研究室にて会見し、米国における難病のある人への職業リハビリテーションの研究について話を伺った。

文献

- Allaire, S.H.: Personal communication (2007) <本報告書第7章 p.115 脚注4 参照>
- Banks, B., Charleston, S., Grossi, T., & Mank, D.: Work supports, job performance, and integration outcomes for people with psychiatric disabilities, 「Psychiatric Rehabilitation Journal」, 24(4), pp.389-396 (2001)
- Bloomer, H.: Symbolic interactionism, Perspective and method, Prentice – Hall, Inc.(1969)<ハーバート・ブルーマー、後藤将之(訳):シンボリック相互作用論、パースペクティブと方法、勁草書房(1991)>
- Butterworth, J., Hagner, D., Kiernan, W., & Schalock, R.L.: Natural supports in the workplace: Defining an agenda for research and practice, 「Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps」, 21(3), pp.103-113 (1996)
- Butterworth, J.: Personal communication (2007) <本報告書第1章 p.5 脚注3 参照>
- Chadsey, J.G., Linneman, D., Rusch, F.R., & Cimera, R.E.: The impact of social integration interventions and job coaches in work settings, 「Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities」, 32, pp.281-292 (1997)
- Chadsey, J.G., & Shelden, D.L.: Description of variables impacting successful and unsuccessful cases of social integration involving co-workers, 「Journal of Vocational Rehabilitation」, 12, pp.103-111 (1999)
- Chambless, C.E.: The relationship between natural supports and social integration in supported employment. Doctorial dissertation submitted to the faculty of the University of Utah (1996)
- Creswell, J.W.: Research design. Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (2nd Edition), Sage publications (2003)
- Curl, R. M., & Chisholm L.A.: Unlock coworker potential in competitive employment: Key to a cooperative approach, 「Journal of Vocational Rehabilitation」, 3, pp.72-84 (1993)
- 陳麗婷: 知的障害者の一般就労継続に対する職場同僚の支援活動について, 「社会福祉学」, 45(2), pp.56-66 (2004)
- Dawis, R. V., & Lofquist, L.H.: A psychological theory of work adjustment. Minneapolis: University of Minnesota Press (1984)
- 福岡欣治・内山伊知郎・中村健壽: 企業秘書における職務ストレスとソーシャル・サポートワーク・モチベーションに対する上司および同僚サポートの効果ー, 「応用心理学研究」, 29, pp.71-79 (2004)
- Gergen, K.: An invitation to social construction. Sage Publications(1999)<ケネス・J・ガーゲン、(訳)

- 東村知子：あなたへの社会構成主義、ナカニシヤ出版(2004)>
- Glaser, B., & Strauss, A.: Awareness of dying, Aldine (1965) <バーニー・グレーザー、アンセルム・ストラウス、(訳)木下康仁:「死の Awareness 理論」と看護、死の認識と終末期ケア、医学書院(1988)>
- Glaser, B., & Anselm, A.: The discovery of grounded theory, Strategies for qualitative research, Aldine (1967) <バーニー・グレーザー、アンセルム・ストラウス、(訳)後藤隆、大出春江、水野節夫:データ対話型理論の発見、調査からいかに理論をうみだすか、新曜社(1996)>
- Hagner, D.: Primary and secondary labor markets: Implication for vocational rehabilitation, 「Rehabilitation Counseling Bulletin」, 44, pp.22-29 (2000)
- Hagner, D.: What we know about preventing and managing coworker resentment or rejection, 「Journal of Applied Rehabilitation Counseling」, 34(1), pp.25-30 (2003)
- Hagner, D., Butterworth, J., & Keith, G.: Strategies and barriers in facilitating natural supports for employment of adults with severe disabilities, 「Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps」, 20, pp.110-120 (1995)
- Hagner, D., & Helm, D.T.: Qualitative methods in rehabilitation research, 「Rehabilitation Counseling Bulletin」, 37(4), pp.290-303 (1994)
- 長谷川芳典: スキナー以後の行動分析学(12)、行動分析と質的研究、「岡山大学文学部紀要」、39, pp.49-66 (2003)
- 戈木クレイグヒル 滋子: 質的研究ゼミナール、グラウンデッド・セオリー・アプローチを学ぶ 医学書院(2005)
- Hood, E.L., Test, D.W., Spooner, F., & Steele, R.: Paid coworker support for individuals with severe and multiple disabilities, 「Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities」, 31, pp.251-265 (1996)
- 石渡和実: アメリカにおける援助付き雇用の進展 — ナチュラルサポートを中心に — 「職業リハビリテーション」, 12, pp.39-44 (1999)
- 木下康仁: グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践、質的研究への誘い、弘文堂(2003)
- 木下康仁: ライブ講義 M-GTA 実践的質的研究法、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて 弘文堂(2003)
- 厚生労働省: 障害者自立支援法の概要 <<http://www.mhlw.go.jp/topics/2005/02/tp0214-1a.html>(2005)>
- Likins, M., Salzberg, C.L., Stowitschek, J.J., Lignugaris/Kraft, B., & Curl, R.: Co-worker implemented job training: The use of coincidental training and quality-control checking procedures on the food preparation skills of individuals with mental retardation, 「Journal of Applied Behavior Analysis」, 22, pp.381-393 (1989).

- Lofquist, L.H., & Dawis, R.V.: Adjustment to work. Appleton- Century- Crofts (1969)
- Lofquist, L.H., & Dawis, R.V.: Essentials of person environment correspondence counseling. University of Minnesota Press (1991)
- Mank, D., Cioffi, A., & Yovanoff, P.: Analysis of the typicalness of supported employment jobs, natural supports, and wage and integration outcomes, 「Mental Retardation」, 35(3)pp.185-197 (1997)
- Mank, D., Cioffi, A., & Yovanoff, P.: Direct support in supported employment and its relation to job typicalness, coworker involvement, and employment outcomes, 「Mental Retardation」, 38(6),pp.506-516 (2000)
- Mautz, D., Storey, K., & Certo, N.: Increasing integrated workplace social interactions: The effects of job modification, natural supports, adaptive communication instruction, and job coach training, 「Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps」, 26(4),pp.257-269 (2001)
- 松為信雄：研究の流れ、実践的研究のすすめ方、障害者職業カウンセラー厚生労働大臣指定講習テキスト 26、 pp.19-32 (2001)
- McHugh, S.A., Storey, K., & Certo, N.J.: Training job coaches to use natural support strategies, 「Journal of Vocational Rehabilitation」, 17,pp.155-163 (2002)
- Merriam, S.B.: Qualitative research and case study applications in education. John Wiley & Sons, Inc.(1998)<S・B・メリアム、(訳)堀薫夫・久保真人・成島美弥：質的調査法 教育における調査法とケーススタディ 叢書現代社会のフロンティア 3 ミネルヴァ書房(2004)>
- 三毛美予子：生活再生にむけての支援と支援インフラ開発、グラウンデッド・セオリー・アプローチに基づく退院援助モデル化の試み、相川書房(2003)
- 三浦正江・三輪雅子・奥野英美・瀬戸正弘・上里一郎：筋ジストロフィー患者の子どもをもつ親の病気・死の受容、および精神的健康に影響を及ぼすソーシャルサポートの特徴, 「カウンセリング研究」, 35, pp.10-19 (2002)
- Nisbet, J., & Hagner, D.: Natural supports in the workplace: A reexamination of supported employment, 「Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps」, 13(4),pp.260-267 (1988)
- 野中郁次郎：知識創造企業 東洋経済新報社 (1996)
- 日本障害者雇用促進協会：ジョブコーチによる人的支援パイロット事業報告書<<http://www.jeed.go.jp/disability/person/jobcoach/job02.html>>(2002)
- 呉裁喜 (おう・じゅひ)：質的調査法, 平山尚・武田丈・呉裁喜・藤井美和・李政元 (共)「ソーシャルワーカーのための社会福祉調査法」, MINERVA 福祉専門職セミナー 9, ミネルヴァ書房, pp.168-202(2003)
- 小川浩：ジョブコーチとナチュラルサポート, 「職業リハビリテーション」, 13,pp.25-31,(2000)

- 小川浩：重度障害者の就労支援のためのジョブコーチ入門 エンパワメント研究所(2001)
- 小野博也：特例子会社の現状(Ⅰ)ー当社における障害者の雇用管理についてー,「職リハネットワーク」,
35, pp.18-20 (1997)
- Ohtake, Y., & Chadsey, J.G.: Continuing to describe the natural support process, 「Journal of the
Association for Persons with Severe Handicaps」,26(2),pp.87-95 (2001)
- Ohtake, Y., & Chadsey, J.G.: Facilitation strategies used by job coaches in supported employment
settings: A preliminary investigation, 「Research & Practice for Persons with Severe
Disabilities」,28(4),pp.214-227 (2003)
- Parent, W., Wehman, P., & Bricout, J. : Supported employment and natural supports, in Wehman,P
(ed) Supported employment in business: Expanding the capacity of workers with disabilities,
Training Resource Network, Inc.(2001)
- Polanyi, M.: The tacit dimation, Routledge & Kegan Paul Ltd.(1980)<マイケル・ポラニー、佐藤敬
三(訳)：暗黙知の次元、言語から非言語へ、紀伊國屋書店(1980)>
- Rogan, P., Banks, B., & Herbein, M.H.: Supported employment and workplace supports: A
qualitative study, 「Journal of Vocational Rehabilitation」, 19,pp.5-18 (2003)
- Rogan, P., Hagner, D., & Murphy, S. : Natural supports: Reconceptualizing job coach roles, 「Journal
of the Association for Persons with Severe Handicaps」, 18(4),pp.275-281 (1993)
- 埼玉障害者職業センター：ナチュラルサポートの形成：3つのステージ、5つのポイントー地域障害
者職業センターにおけるジョブコーチ支援事業ー,「職リハネットワーク」57,pp.27-29,(2005)
- 斉藤清二：いわゆる「慢性膵炎疑診例」における構造仮説継承型事例研究, ナラティブ・ベイスト・メ
ディスンの実践(斉藤清二・岸本寛史), pp.230-249, 金剛出版(2003)
- 佐藤郁哉：定性データ分析入門、QDA ソフトウェア・マニュアル 新曜社(2006)
- サトウタツヤ：心理学からみた質的研究, サトウタツヤ(編)「フィールド・質的・カルチュラルー対
人援助の実践と研究を支える技法と理論ー」, 学術フロンティア推進事業プロジェクト研究シリーズ
(立命館大学), pp.3-43(2004)
- 佐川佳南枝：分裂病患者の薬に対する主体性獲得に関する研究ーグラウンデッド・セオリーを用いた
分析ー,「作業療法」, 20(4), pp.344-351(2001)
- 関昌史・山田直未・田近満雅子・川村幸代・武蔵博文：富山障害者職業センターにおけるジョブコーチ
支援ーナチュラルサポートづくりのアイデア・最適化,「第11回職業リハビリテーション研究発
表会発表論文集」,pp.221-222,(2003)
- 関口靖広：文化的意味と文化的テーマについてー数学教育のための質的研究法講座<
<http://web.cc.yamaguchi-u.ac.jp/~ysekigch/qual/qualtheme.html>>(2001)
- 西條剛央：質的研究論文執筆の一般技法ー関心相関的構成法,「質的心理学研究」, 4, pp.186-200(2005)
- Shafer, M.S., Tait, K., Keen, R., & Jesiolowski, C.: Supported competitive employment: Using

- coworkers to assist follow-along efforts, 「Journal of Rehabilitation」 55(2), pp.68-75 (1989)
- Stokes T.F., & Baer, D.M.: An implicit technology of generalization, 「Journal of Applied Behavior Analysis」, 10, pp.349-367 (1977)
- Storey, K., & Garff, J.T.: The cumulative effect of natural support strategies and social skills instruction on the integration of a worker in supported employment, 「Journal of Vocational Rehabilitation」, 9, pp.143-152 (1997)
- 種市康太郎：ソーシャルサポート、小杉正太郎（編）朝倉心理学講座 19 「ストレスと健康の心理学」、朝倉書店, pp.35-51(2006)
- Test, D.W., & Wood, W.M.: Natural supports in the workplace: The jury is still out, 「Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps」, 21(4), pp.155-173 (1996)
- 戸田幸彦：新しく生まれ変わった特例子会社株式会社西友サービスをさぐる、「働く広場」、288、pp.12-15(2001)
- 東明貴久子・堀宏隆：ナチュラルサポートを構成する要素—米国援助付き雇用に関する諸研究の文献レビューより—、「第12回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集」, pp.153-156 (2004)
- Trach, J.S., Beatty, S.B., & Shelden, D.L.: Employers' and service providers' perspectives regarding natural supports in the work environment, 「Rehabilitation Counseling Bulletin」, 41(4), pp.293-312 (1998)
- Trach, J.S., & Mayhall, C. D.: Analysis of the types of natural supports utilized during job placement and development, 「Journal of Rehabilitation」, 63(2), pp.43-48 (1997)
- 氏家麻夫：“全員参加で自立”を合言葉に夢のもてる職場を目指す、「働く広場」、276、pp.12-15(2003)
- Unger, D., Parent, W., Gibson, K., Kane-Johnston, K., & Kregel, J.: An analysis of the activities of employment specialist in a natural support approach to supported employment, <<http://www.worksupport.com/resources/viewContent.cfm/242>> (1997)
- 若林 功：ナチュラルサポートに関する文献を概観する、「職リハネットワーク」、59、pp.43-49 (2006)
- Wehman, P., Sale, P., & Parent, W.: Supported Employment. Strategies for integration of workers with disabilities, Andover publishers (1992)
- Weiner, J.S., & Zivolich, S: A longitudinal report for three employees in a training consultant model of natural support, 「Journal of Vocational Rehabilitation」, 18, pp.199-202 (2003)
- West, M., Kregel, J., Hernandez, A., & Hock, T.: Everybody's doing in: A national survey of the use of natural supports in supported employment, 「Focus on Autism and Other Developmental Disabilities」, 12(3), pp.175-181 (1997)
- 山本則子・萱間真美・太田喜久子・大川貴子：グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いた看護研究のプロセス、文光堂 (2002)

視覚障害その他の理由で活字のままではこの報告書を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することを認めます。

その際は、下記までご連絡下さい。

障害者職業総合センター 企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

なお、視覚障害者の方で調査研究報告書のテキストファイル（文書のみ）をご希望されるときも、ご連絡下さい。

調査研究報告書No.85

障害者に対する職場におけるサポート体制の構築過程
ーナチュラルサポート形成の過程と手法に関する研究ー

編著・発行 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター
〒261-0014
千葉県美浜区若葉 3-1-3
電話 043-297-9067
FAX 043-297-9057

発行日 2008年3月

印刷・製本 株式会社サンワ

©2008 障害者職業総合センター

