



# 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

(調査研究報告書 No. 85) サマリー

2008年3月

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

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

## ■ 執筆担当

若林 功(障害者職業総合センター事業主支援部門 研究員)

## ■ 調査研究報告書の構成

概要

第1章 はじめに

第2章 ナチュラルサポートに関する先行研究概観

第3章 方法

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7章 総合考察

## ■ 本調査研究の背景

近年、障害者の職場定着のためには、働く障害者を取り巻く職場環境にあるサポート体制が重要であることが指摘されたり、そのようなサポート体制をいかに構築するか、という議論も盛んに行われるようになってきている。そして、特に職場における上司や同僚等からの、障害のある従業員へのサポートは、職業リハビリテーション分野では「ナチュラルサポート」(Natural Supports)と呼ばれる。

ナチュラルサポートの必要性は明確である。もし、障害者の就職や職場定着に必要なサポートをジョブコーチなどの就労支援者が全て行うとなると、

○障害者や事業所からのジョブコーチへの過度の依存が発生してしまう。そのため、ジョブコーチが職場から撤退することが難しくなってしまう。

○就労支援者は職場から撤退できなくなるため、どうしても支援できる事例数が限られてくる。もし多くの事例を支援しようとする、その支援者がいないと障害者も事業所も困る状態であるにもかかわらず、無理に職場から撤退して、多くの事例を支援しようすることになるため、個々の事例に対し十分なフォローアップができなくなる。

○もし就労支援者が職場から撤退せず、長期間の的一对一支援を行うとなると、施策のコストと効果の面からも問題である。

○真の「ノーマライゼーション」という理念的観点からも問題である。

といった問題点があるためである。

では、就労支援者が事業所内にナチュラルサポートを形成するにはどうしたらよいか。確かに近年、障害者雇用に積極的に取り組む事業所も多く出現してきており、就労支援者がそれほど苦勞したり工夫してあえて「形成」せずとも、事業所自ら適切な雇用管理を行う場合も少なからず見られるようになってきた。一方で、支援者が事業所に対し様々な働きかけを行うことにより、何とか事業所内のナチュラルサポートが「形成」されていく場合もあれば、様々な働きかけを行ってもナチュラルサポートの形成が困難である場合も存在する。いずれにせよ、ナチュラルサポートにはその語感と裏腹に「形成」されていく

側面が存在する。

このナチュラルサポートの形成を支援者はどのように進めていけばよいのか。また、事業所内でナチュラルサポートはどのように形成されていくのだろうか。このような疑問に答えられるような実証的な研究は今までほとんど行われてこなかった。特にナチュラルサポートの形成過程には、障害者・障害者を受け入れた企業・支援者間の複雑な相互作用があることが考えられるが、この相互作用を観点に入れたナチュラルサポート形成に関する実証的研究はほとんど行われてきていない。一方、実証的研究は行われていないものの、個々の支援者や事業所の現場の担当者は、それぞれの経験を積み重ねる中で、(場合によっては無意識に)ナチュラルサポートの形成の「技」を洗練していつている状況にある。

## ■ 目的

本研究では先述した背景を基に、ナチュラルサポートの形成過程について明らかにすることを目的とする。特に、以下の疑問点(リサーチクエスチョン)を明らかにすることを本研究の目的とする。

- ① ナチュラルサポート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ナチュラルサポート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しているのか？
- ② 支援者が色々と工夫を凝らした活動を行ったものの、結局ナチュラルサポート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しているのか？
- 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？

## ■ 方法

ナチュラルサポート形成について経験を積んできていると考えられる就労支援者(ジョブコーチや障害者職業カウンセラー)及び事業所の現場担当者に対し、事業所内でのナチュラルサポート形成についてのエピソードや、障害者を受け入れた経験をjついて聴き取り調査を行った。データを録音し、その内容を全て文字に起こし分析した。

分析は、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチという手法を参考に行った。同手法は、単純に聴き取り内容を要約するといった手法に比べ、

- ・複雑な相互作用がある現象に対し、そのプロセス性を説明できる理論(枠組み)を生成することができる。
- ・同手法では、データの部分を抜き出しそこから概念やカテゴリーを作っていくが、その際には、必ずその概念と類似例を探すことと並行して、反対の場合がないかどうかを確認していく。一般的に、聴き取り内容を単純に要約する場合、研究者の証明したいことに都合のよい部分だけを抜き出し、説明枠組みを創ろうとしているのではないかという批判があるが、この分析方法はそのような批判に対応している。また分析者の思い込みを最小限にすることができる。
- ・文字起こしされたデータを分析するため、手間はかかるが、詳細に分析できる。

という特長がある。

■ 研究期間

平成 18 年度～平成 19 年度

■ 結果

- ナチュラルサポート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ナチュラルサポート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？

結果は図1のとおりである。

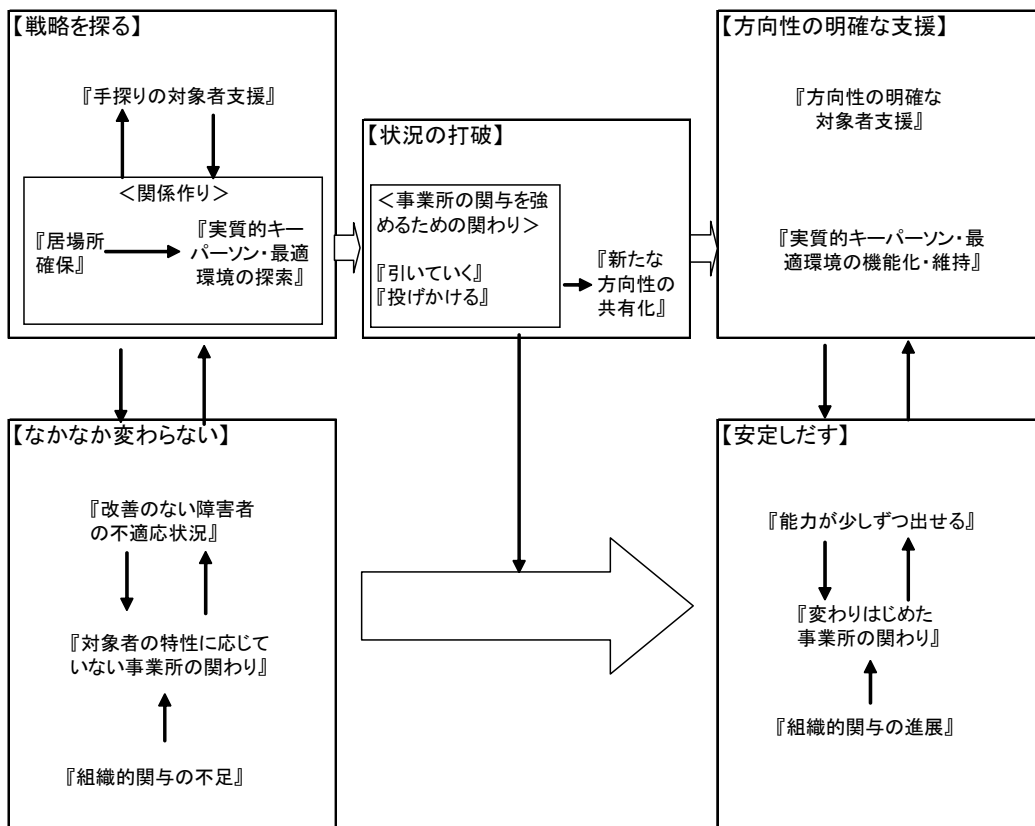


図1 ナチュラルサポートが何とか形成できた事例群の支援過程

< 図1の説明 >

障害者・障害者を受け入れた企業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、障害者を受け入れた企業に関与を強めてもらうような活動、次いで打合せなど障害者を受け入れた企業・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、障害者・障害者を受け入れた企業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、障害者・障害者を受け入れた企業に関わっていく。

- 支援者が色々と工夫を凝らした活動を行ったものの、結局ナチュラルサポート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しているのか？

結果は図2のとおりである。

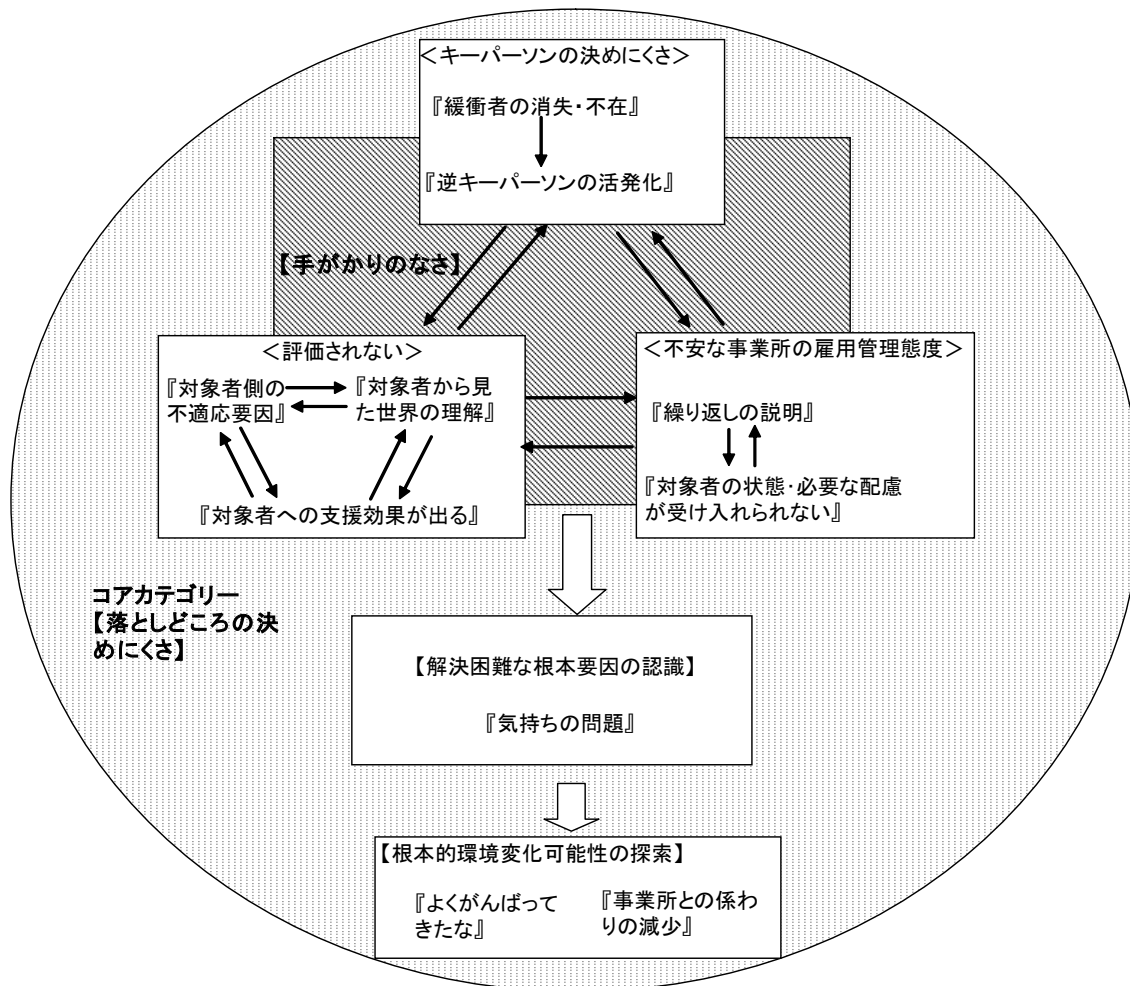


図2 支援者の視点からのナチュラルサポート形成困難事例の分析結果

<図2の説明>

何とか障害者を受け入れた企業・障害者の折り合う水準を見出そうと支援者は、障害者への支援や障害者を受け入れた企業への働きかけを努力して行う。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、障害者と障害者を受け入れた企業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、一方で障害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。

- 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？

結果は図3のとおりである。

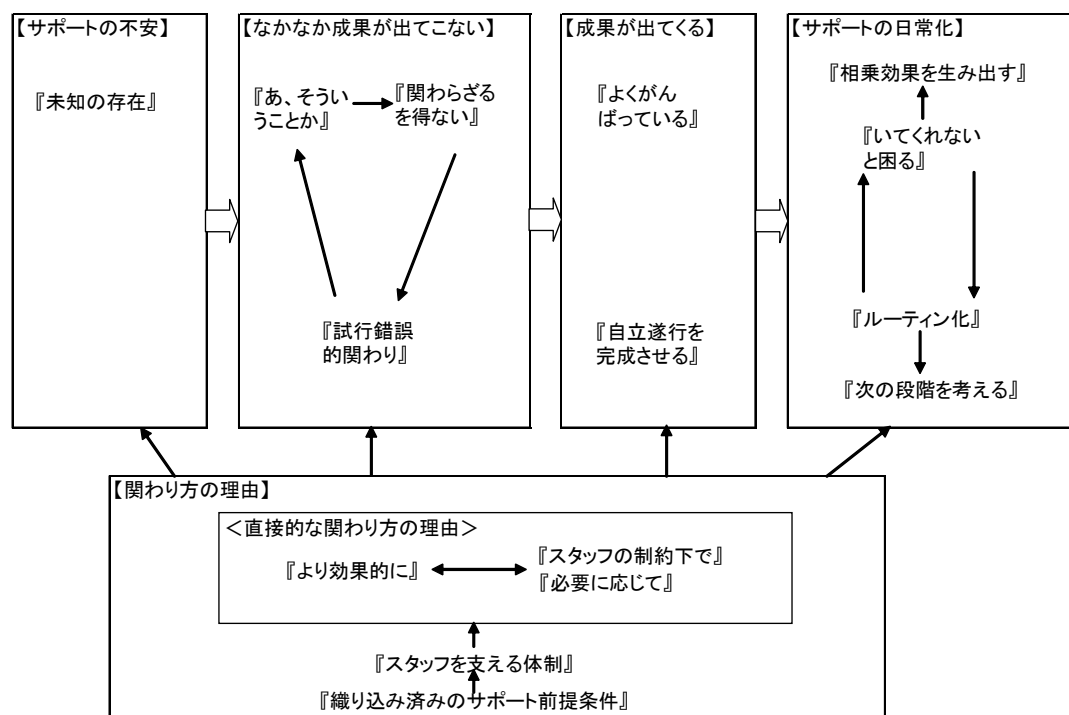


図3 企業の現場担当者の障害者の受け入れ体験過程

<図3の説明>

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。また、これらの過程には、障害者雇用をするという会社の方針やスタッフの体制、より効果を得たいという企業担当者の姿勢が関わっている。

### ■ 結果に共通する要素

障害者(本書では「対象者」とも表記)と障害者を受け入れた企業(本書では「支援先事業所」とも表記)の間に「循環」があることが、結果に共通する要素である。すなわち、ナチュラルサポート形成が未達成もしくは困難な状況ではこの両者間に悪循環が生じていること、一方ナチュラルサポート形成されると両者間に良好な循環が生じ定着化してくることが示された。

### ■ 研究から得られた実践への示唆

#### ● 支援者に役立つナチュラルサポート形成のためのコツ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・ナチュラルサポート形成のためには、実質的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。

．．．．など。

### ●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

- ・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。
- ・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獲得につながっていく。

### ■ 今後の課題

聴き取りデータを解釈・分析し、ナチュラルサポート形成過程に関する仮説的枠組みを提示することができたが、聴き取り(データ提供者による語り)データを用いたゆえに、細かな具体的な行動が語られなかったこと(「語り」ではそのような制約がつきものである)、サンプル数が十分ではない分析結果もあること(特に企業現場担当者の障害者の受け入れ過程、本報告書第6章)、といった制約が本調査研究にはある。より仮説的枠組みの妥当性を高めるには、さらに追試的研究により、より仮説的枠組みを洗練させていく必要がある。また、本研究の結果を実践に使いやすくするためには本研究を基にしたチェックリストやマニュアル等の開発も必要であろう。

## ■ 主要な参考文献

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)

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)

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)

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)

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)