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

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

ま え が き

障害者職業総合センターでは、わが国における職業リハビリテーションサービス機関の中核として、職業リハビリテーションに関する調査・研究をはじめとして、さまざまな業務に取り組んでいます。

この報告書は「ナチュラルサポート形成の過程と手法に関する研究」の結果を取りまとめるものです。障害者の職場定着には、事業所内でのサポート（ナチュラルサポート）が重要だとされていますが、この研究では、特にこのナチュラルサポートがスムーズに形成されなかった事例や形成された事例に焦点を当て、どのようにサポートが形成されていくのか詳細に分析し、またこれらの分析から職業リハビリテーションの実践にどのようなことが示唆されるのかを検討しました。

この研究の取りまとめに際しては、多くの方から多大なご協力を賜りました。ここに厚く御礼申し上げます。本報告書が関係者の方々の参考となり、障害者の職場定着の一助となれば幸いです。

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

研究主幹 荻 部 隆

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)

目 次

概要	IV
第1章 はじめに	1
第1節 問題の所在	1
1 ナチュラルサポート(NS)の重要性	1
2 ナチュラルサポートとは	2
3 ナチュラルサポートは「形成」するものである	7
4 ナチュラルサポート形成に関する現在までの知見及びその不足点	8
第2節 目的	13
第3節 本研究の意義	14
第4節 用語の定義	16
1 本報告書での用いる用語の定義	16
2 本研究における「ナチュラルサポート」及び「ナチュラルサポートの形成行動」の定義について	16
第5節 本研究の構成	18
第2章 ナチュラルサポートに関する先行研究概観	19
第1節 目的及び方法	19
1 目的	19
2 方法	20
第2節 結果	22
1 ナチュラルサポートの概念整理に関する文献	22
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	23
3 ナチュラルサポート実施状況の把握文献	24
4 ナチュラルサポートの効果に関する文献	25
第3節 まとめ	27
第3章 方法	29
第1節 研究方法の選択に関する検討	29
1 質的研究法を採用する理由	29
2 質的研究法の中でもグラウンデッド・セオリーアプローチに準拠する理由	34

3	グラウンデッド・セオリーアプローチの中でも、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチに準拠する理由	37
第2節	修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチの分析手順	43
1	分析の重要な要素	43
2	修正版グラウンデッド・セオリーアプローチの具体的手順	45
3	その他	48
第3節	本研究の調査手順	51
1	データ分析者及びデータ分析における留意点について	51
2	データ収集方法	51
3	インタビューデータ分析方法	52
4	結果の記述方法について	54
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	55
第1節	目的及び方法	55
1	目的	55
2	方法	55
第2節	結果及び解釈	57
1	事例について	57
2	質的データの解釈	57
第3節	まとめ	70
1	ストーリーライン	70
2	考察	71
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	73
第1節	目的及び方法	73
1	目的	73
2	方法	73
第2節	結果及び解釈	74
1	事例について	74
2	質的データの解釈	74
第3節	まとめ	80
1	ストーリーライン	80
2	考察	81

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？	85
第1節 目的及び方法	85
1 目的	85
2 方法	85
第2節 結果及び考察	87
1 事例について	87
2 質的データの解釈	87
第3節 まとめ	98
1 ストーリーライン	98
2 考察	98
第7章 総合考察	103
第1節 結果のまとめ	103
1 本報告書の概観	103
2 結果（第4章～第6章）に共通する要素	104
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	105
4 本報告書の主要な知見についての研究上の意義	106
第2節 実践への示唆	107
1 研究結果で提示された「概念」の活用	107
2 プロセスを予測するためのマップとしての活用	107
3 ナチュラルサポート形成のためのコツ・教訓	107
第3節 本研究の限界及び今後の研究への示唆	111
第4節 終わりに	113

参考文献

概 要

本報告書は、「ナチュラルサポート形成の過程と手法に関する研究」の研究成果を取りまとめたものである。本報告書は7章より構成されている。

第1章では、まずナチュラルサポートは就労支援を行う上で基本的に重要であり、ナチュラルサポートを活用していく必要性を論じた。そして、一般的にはナチュラルサポートとは障害者を受け入れた企業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、より詳細にナチュラルサポート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「ナチュラルサポート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。そしてナチュラルサポートという言葉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、ナチュラルサポートを形成するためにはどうしたらよいのか、障害者・障害者を受け入れた企業・支援者間の相互作用を取り扱ったナチュラルサポート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、

- 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障害者を受け入れた企業の職員は、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、そもそもナチュラルサポートに関しどのような研究が行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、ナチュラルサポートに関する先行研究は、「ナチュラルサポートの概念整理を行っているもの」「ナチュラルサポート形成に影響を与える要因に関するもの」「ナチュラルサポートの行われている実態把握」「ナチュラルサポートによる効果」の4つに分けることができること、また「ナチュラルサポート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が確認された。

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、特に修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (Modified Grounded Theory Approach : 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。

- 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するのか？

という問いに対する答えは第4章において、

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き努力をし、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。

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。

ということが示された。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障害者を受け入れた企業の職員は、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。

ということが示されている。

これらの結果を受けて、第7章では研究の結果を概観し、第4章～第6章までの結果に共通する点は何かを考察した。すると、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、循環があり、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てく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。これにより、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を提唱した。また、本研究の結果から、実践にどのようなことが示唆されるのか、また本研究の限界と今後の研究への示唆について論じた。