

第1章 はじめに

第1節 問題の所在

1 ナチュラルサポート(NS)の重要性

障害者の就労支援をめぐるのは、もともと、障害者本人の作業スキルや対人スキルの習得、または問題行動の低減などの行動変容をいかに行うかといった、障害者本人を変えようとするアプローチに関する議論が多かった。近年、このような議論に加え、障害者を取り巻く環境にあるサポート体制の重要性を指摘したり、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 : 以下、章・節や図表等のタイトルを除き「NS」と略記する)と呼ばれる。このNSは、スキルの維持や職場定着、さらには社会的統合を目指す上での重要な要素であることが認識されるようになってきている。

例えば、米国で1986年に制度化されている援助付き雇用(supported employment)に関するテキスト(Wehman, Sale, & Parent, 1992 ; Parent, 2001)や、わが国のジョブコーチ支援のための代表的なテキスト(小川, 2001)では、NSの重要性が指摘されている。

NSはもともとジョブコーチによる支援モデルの問題点を検討する中から出てきた概念であり、Nisbet & Hagner(1988)によって提唱された。彼らは、援助付雇用が制度化された2年しか経過していない1988年に早くも、ジョブコーチが作業技能習得などを直接的に障害者に支援する、いわゆる「ジョブコーチモデル」について、以下の問題点を指摘している(筆者による要約)。

(1) ジョブコーチが職場に入ることにより、障害者や事業所からのジョブコーチへの依存が発生したり、障害者本人や同僚・上司などの職場の構成員がジョブコーチ不在時とは異なるように振舞うため、ジョブコーチの職場からのフェイディング(fading ; 撤退)の判断は極めて難しい。

(2) 行動科学に基づいた特殊な技法(システムティック・インストラクション等¹⁾)などジョブコーチが用いる技法は、企業の一般従業員にはなじみがなく、そのような技法使用により支援を受ける障害者の「障害」の存在を強調されてしまう。そのため、企業の一般従業員の障害者への心理的障壁が高くなってしまう。またさらに言えば、上記のような特殊な技法では真の「社会的統合」の妨げになる。

¹⁾ 一連の行動を分析・分解する「課題分析」と、課題分析された各行動をなるべく最小限のプロンプト(prompt : 促し)で行動の生起を支援し、繰り返し指導する中で徐々にプロンプトの影響力を減らしていく、作業習得などに関する支援技法。ジョブコーチが用いる基本的な障害者への支援技術の一つである。(筆者)

(3) 長期間の的一对一支援ではコストがかかりすぎる。

すなわち、Nisbet & Hagner(1988)は、職業適応に必要な行動の全てをジョブコーチが障害者に指導することについて、(1) 技術上困難であることを指摘し、(2) ノーマライゼーションや社会的統合といった理念の観点からも問題があり、(3) 制度実施上の面でも制約があることを指摘しているのである。そして、ジョブコーチが全ての支援を担う方策の代替的モデルとして、例えばジョブコーチが訓練を行い、その後の管理は事業所の指導担当が行う（メンターモデル）など、上司や同僚にもっと参加してもらう支援方法があるのではないかと提唱した。またこの論点に加え、石渡(1999)は、論文執筆当時(1999年)わが国では援助付雇用は一部で先駆的な取り組みが為されていたのみであったが、そのような状況下でも既に、支援対象者が増え、取り扱う問題もさらに複雑化しつつあること、そしてそのような先駆的な援助付雇用の実践者の中からも「フォローアップしきれない」という切実な声が出始めていることを指摘している。そして、専門家による援助だけでは就労支援の新たな展開は不可能であり、NS が必要であることを提唱している。

以上のように、指導技術の上からも、インクルージョン²⁾といった理念の点からも、制度実施の上からも、ジョブコーチが全ての役割をこなすことは望ましくなく、また困難であり、そのため、事業所内の上司や同僚等に障害者の職場適応に一役買ってもらい、NS が重要と認識されるようになってきているのである。

2 ナチュラルサポートとは

それではNS とは何か？ここでは、NS に関する定義について、(1) 職業リハビリテーション分野の先行研究における捉えられ方、(2) 他の類似概念との比較、(3) 職業適応の中での位置づけ、3つの観点から論ずることとしたい。

(1) 職業リハビリテーション分野の先行研究におけるナチュラルサポートの捉え方

米国内におけるNS の定義に関し、石渡(1999)は、「障害者を支援するために活用できる、地域に備わっている資源のこと」(Kiernan et al., 1993)³⁾、「実際の働く場でごく自然に生まれてくる職場支援」(Inge, 1997)³⁾ など、様々なものがあることを紹介している。これらの様々な定義に関し小川(2000)は、「曖昧で広範囲な定義の乱立が、かえって現場に必要なナチュラルサポートの視点を混乱させてしまいかねない。」とし、特にジョブコーチにとって理解が容易となるよう、NS の定義を表1-1に示す内容とすることを提唱した。この定義によると、NS は基本的には、支援現場である「事業所内」における一般従業員からのサポートであり(すなわち職場外の一般住民などからのサポートは含めない)、また「自

²⁾ インクルージョン(inclusion)：「内包する」という意味のinclude から派生した言葉で、障害のある人は外にいる存在で、社会に取り込むべきというのではなく、もともと中に内包されていることを当然とする概念（日本職業リハビリテーション学会，2002）。

³⁾ 石渡(1999)からの引用

表 1-1 小川(2000)の「ナチュラルサポート」の定義

ナチュラルサポートとは、障害のある人が働いている職場の一般従業員(上司や同僚など)が、職場内において(通勤を含む)、障害のある人が働き続けるために必要なさまざまな援助を、自然もしくは計画的に提供することを意味する。これには職務遂行に関わる援助の他に、昼食や休憩時間の社会的行動に関する援助、対人関係の調整なども含まれる。

「自然発生的なもの」と「計画的なもの」の双方が含まれていることになる。なお、自然発生的な NS とは「従業員が自発的に、自然にサポートを提供すること」であり、その例としては、障害者が作業の方法が分からないときに、たまたま通りかかった一般従業員がその方法を教示するといったものである。一方、計画的な NS とは「事前にサポートの必要な場面や具体的な内容を明確に関係者間(企業、障害者、支援者)で決め、その決定に基づき提供されるサポート」である。計画的な NS の例としては、仕事が終わったら必ず上司のところに行き作業スケジュール帳に確認印をもらい次の作業指示をもらうという約束事を設定し、それに基づき、障害者・上司間の作業中の実際の関わりが行われるといったものである。

この小川(2000)の定義は、それまでの NS に関する定義が、NS の実施される場所について見解がまちまちであった(すなわち、職場内に限定されるのか、職場外も含めるのか)状態を、基本的には職場内に限定したこと、また NS の実施主体者についても様々であった(すなわち、一般従業員に限定されるのか、家族や障害者本人等も含めるのか)のを一般従業員に限定したことで、実際に支援を行ううえでは理解のしやすいものとなった、という点で意義がある。一方で「一般従業員が(中略)援助を(中略)提供することを意味する」との表現があり、この「援助の提供」が具体的に援助行動(例えば実際に障害者に対し一般従業員が教示する、という行動)が出現している事態にのみ限定されるのか、具体的援助行動は出ていなくとも援助の提供が期待されうる条件(例えば、一般従業員が障害者を「見守る」、つまり実際に教示等をしているとは限らない事態)をも含むのか、は明確に記されていない。このことは、実践上では大きな問題はないのかもしれないが、特に海外の先行研究を見ていく際には、問題となりうると思われる。海外の研究の中には、前者、すなわち具体的援助行動を取り上げているものと、後者、すなわち援助行動が提供されうるような事業所内の環境条件を取り上げているものがあるからである(詳細は第 2 章に記す)。

一方、Chambless(1996)は、特に NS を最初に提唱した Nisbet や Hagner らの著作を分析し、NS の持つ意味について、4つのレベルがあることを見出したとしている(表 1-2)。この分類によると、(1)より社会的統合・ノーマライゼーションを実現させる方向にサービスを志向するイデオロギーとしての NS、(2)重度障害者がインクルージョンされている程度としての NS、(3)実際の職場環境を利用したサポートの方法としての NS(例えば職場の同僚から障害者への声かけをしてもらう等の具体的行動)、(4)サポートが生み出される環境側の条件としての NS、の 4つの意味があり、NS という用語の用い

表 1-2 Chambless (1996) の「ナチュラルサポート」の意味の分類

意味の分類	意味
1. 観念、理念として	よりインクルーシブ、ユニバーサルなサービスを志向するイデオロギー・理念・シンボル。
2. 結果として	地域(職場を含む)に重度障害のある人がインクルージョンされること。インクルージョンの程度。
3. 方法論として	環境側の能力(同僚など)を活用した、障害者をサポートするための方略・方法のこと。
4. 環境側の条件として	障害者へのサポートを促進するために活用可能な、環境側の条件。

られる文脈により意味が異なってくるということになる。つまり、例えば「NS は重要である」といった記述があった場合、(1)の観点からは理念的に重要であることを意味する。また(2)の観点からは、実際に障害者とその職場の中で一般従業員などと十分に交流を持ちながら勤務することが重要であるということになるだろう。また(3)の観点では、実際に一般従業員が例えば作業方法について助言するなどの行動を起こすということが重要だという意味になり、(4)の観点からは障害者を支える様々な条件(制度面でも人的環境面でも物理的環境面でも)が整備されることが重要だとの記述になる。

この分類は、第2章で紹介する、特に米国内でのNSに関する先行研究を見ていく場合には有効であろう。また、小川(2000)の提唱する表1に提示したNSの定義には、「障害のある人が働き続けるために必要なさまざまな援助を(中略)提供する」という記述があり、かつ「自然発生的」「計画的」NSの双方が含まれるとしていることから、そのため、(3)具体的な一般従業員のサポート行動としてのNSとともに、そのような行動が自発的に、または計画的に発生することを支える(4)環境側の条件としてのNSをも併せて捉えていることが分かる。

(2) 他の類似概念との比較

ナチュラルサポートとは何かを検討するにあたり、他の類似概念、特に「ソーシャルサポート」との異同について、ここでは検討したい。ソーシャルサポートとは、「社会的関係において精神的・身体的健康を高めると考えられる特徴や機能、あるいは社会的ネットワークを通して得られる心理的・物質的資源を意味する多面的な構成概念」と定義され、メンタルヘルス分野などで用いられる概念である。そしてソーシャルサポートは構造的サポートと機能的サポートに分かれるとされる。前者の「構造的サポート」は個人を取り巻く社会的関係を大枠で捉えるものであり、さらに「社会的関係の広さ」<社会的統合>と、個人と他の個人や社会的集団との結びつき<社会的ネットワーク>に分かれる。また「機能的サポート」は、社会的関係の中で他者から受ける支援の中身を捉えようとしているものであり、「情緒的サポート」「評価的サポート」「情報的サポート」「道具的サポート」に分かれる(種市, 2006)。また、ソーシャルサポートに関する研究は、多くは健常者のストレス対処との関連を論じたものが多く、例え

ばソーシャルサポートを受けているほど精神的安定度が得られたり、ワーク・モチベーションが高められるなど、精神面への良い影響を論じた研究が多い(三浦他,2002; 福岡他,2004 など)。

このソーシャルサポートは定義や分類を見れば当然ながら NS との関連があることや NS はソーシャルサポートの中に含まれることなどが考えられるが、これまでほとんどソーシャルサポートと NS の関連は論じられてこなかった。これは、障害者(特に重度知的障害者)の場合、精神面の問題以前にまず、仕事ができるか・できないかに焦点が当たってきたため、必然的にソーシャルサポートを論じる文脈(=サポートと精神面への好影響の関連)と力点が異なっているからだと考えられる。

しかしながら代表的な NS 研究者である Butterworth(2007)⁴⁾ は、もともと NS はソーシャルサポートの概念からできたものであり、当然関連性はあるとしている。またその関連を次のように整理している(図1-1)。つまり、いずれもフォーマルもしくはインフォーマルなサポートから構成されるが、基本的に職場内のサポートに限定したものが NS であり、ソーシャルサポートは職場外のものも含む、より上位の概念となっている。この Butterworth(2007)の定義では、小川(2000)同様、NS は基本的に事業所内のものであることが示されている。また、フォーマルとは公式という意味であることから、「フォーマルなサポート」には「計画的サポート」的な色彩があり、一方インフォーマルなサポートは「自然発生的なサポート」の色彩が強いことが考えられる。このように考えた場合、Butterworth(2007)は、小川(2000)とほぼ同様に捉えていることが窺える。

なお、NS をソーシャルサポートと比較して論じることから、NS 研究の欠けている点から見えてくる。もし Butterworth(2007)の言うように、NS がソーシャルサポートの概念と関連するのであれば、NS もソーシャルサポートの「情緒的サポート」「評価的サポート」「道具的サポート」などの構成要素があるはずである。しかしながら、現在の NS を論ずる視点の多くはソーシャルサポートで言うところの「情報的サポート」や「道具的サポート」に偏っている可能性がある。実際には、障害者は感情的に「真空」の状態の中で働くわけではなく、感情面でもさまざまな体験をし、場合によっては感情面でのサポートも受けているだろう。NS を論じる際には、このような感情面に関する要素をも取り上げる必要があるのではないだろうか。また、さらには事業所内に限定するにしても「社会的関係の広さ」なども取り上げる必要があるだろう。

	職場内	職場外
フォーマルなサポート	ナチュラルサポート	ソーシャルサポート
インフォーマルなサポート		

図1-1 Butterworth(2007)による「ナチュラルサポート」と「ソーシャルサポート」の関係

⁴⁾筆者(若林)は、平成19年10月26日に米国マサチューセッツ州ボストン市にある、ICI(INStitute for Community Inclusion: マサチューセッツ州立大付属地域統合研究所)を訪問し、Dr.John Butterworth と意見交換する機会を得た。本報告書にある Butterworth(2007)とは、このときの聴き取りに基づく情報である。

(3) 職業適応の中での位置づけ

NS は職業適応という概念の中ではどう位置づけられるのだろうか。まず職業適応とは、職業適応の代表的な理論的枠組みである「ミネソタ適応理論」(Lofquist & Dawis, 1969; Dawis & Lofquist, 1984; Lofquist & Dawis, 1991)では、労働者の職務充足度 (=仕事こなせるかこなせないか) と職務満足度の2つがいずれも高いことであるとされる。また、職務充足度は、労働者個人の技能や能力と環境側の職務上の要求水準の関係により変わり、一方職務満足度は、労働者本人の価値観・ニーズ (例; 給与がよいことが大事だ) と、環境が提供する強化子 (その価値観を満たす事物の存在、実際に給与がよいことなど) の関係により変わることが想定されている。

さて、障害者の能力や技能は様々であり、職場側の要求水準も様々である。そしてこの両者にはギャップが存在する場合があります。特に就労支援者が支援を行う事例のうちほとんどは、支援無しでは障害者側の職務遂行能力が職場側の要求水準に達しない場合である。そして、そのギャップを埋めるのが NS であり、小川(2001)では例えばある障害者の自立度が、職場の要求水準に対し、支援者から作業指導などを受けたにもかかわらず 80%しかなくても (ジョブコーチ等が直接支援している部分であるので「直接支援」と呼ばれる)、残りの 20%については NS を形成し NS を用いれば (ジョブコーチ等が一般従業員等企業内の関係者と調整しサポートを引き出すという支援であるため「間接支援」と呼ばれる)、職場の要求水準が満たされることになり就労維持は可能であると説明されている (図1-2)。つまり、NS は職業適応を助ける機能を持つものであることが指摘できよう。

また、このことから NS の「測定」の難しさも浮き上がってくる。障害者により (障害者に限らないが) 職務遂行能力は様々であり、ギャップが明らかに存在する場合もあれば、存在したとしてもほんの少しである場合もあるし、場合によってはギャップが存在しない場合もあるだろう。そのため、NS は障害者の遂行能力により、どの程度必要なかが異なってくるのである。言い方を換えれば、例えばある企業内である一般従業員がある障害者 A に作業を教えようとしていたとする。一見すると NS が形成されている状態にも見えるが、その教え方が不適切、あるいは (教える側の一般従業員は十分だと考え

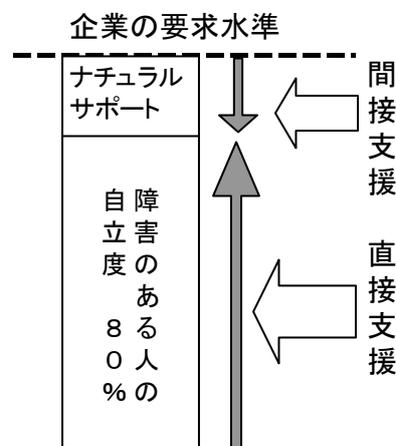


図1-2 直接支援・間接支援を組み合わせた支援(直接支援&間接支援モデル) (小川, 2001)

ていたとしても) その障害者 A が作業習得するには教示が十分でなく、十分な作業習得に至らなかった (=企業の求める要求水準に達しなかった) とする。これは NS が形成されている状態と言えるのだろうか。また同様の教え方によって別の障害者 B は十分に作業習得できた場合には、NS は形成できると言えるのか。さらに言えば、職務遂行能力は一般に個人内でも、体調、ツールの使用・不使用など、様々な要因により変化する。このように NS が実際に形成されているかどうかを、ある一時点でのアンケート調査により一律に測定することには困難が伴うことが考えられる。NS を捉えるためには、まずは、各事例の状況や経緯を丹念に追っていくことが必要なのであろう。

また職業適応とは、職務充足度のみではなく職務満足度も重要な要素であるが、NS に関する先行研究は、どちらかという職務充足度を高める機能への注目に偏っている嫌いがあるように見受けられる。このことはソーシャルサポートと NS の関連を検討した際に、ソーシャルサポートの構成要素である「情緒的サポート」の側面が NS 先行研究にあまり見られないという指摘を先述したことと同様であるように捉えられよう。

(4) まとめ

以上のように NS について、様々な視座がある。職業リハビリテーション分野の先行研究からの NS の概念検討では、基本的には NS とは、事業所内における、一般従業員からの障害者に対する計画的・自発的な様々なサポートであるが、研究として NS を扱うには、同僚の具体的な行動や環境設定として現れる方法論としての NS なのか、そのような方法が発生することが可能な環境条件なのか、等の区別をする必要性を論じた。また、「ソーシャルサポート」概念との比較からは、基本的には NS はソーシャルサポートの一つの構成要素とみなすことができることを指摘した。しかしそこから、ソーシャルサポートの要素である「情緒的サポート」の側面が NS に関する先行研究ではあまり取り扱われてこなかったことが浮かび上がってきた。加えて、「職業適応」の中での NS の位置づけの検討では、NS は障害者の職業適応を手助けする機能を持つものであることが理解されたが、一方で「職業適応」の概念を考えた場合 NS を一時点で一律的に捉えることが困難であり、NS を捉えるには各事例の状況や経緯を丹念に追う必要性を指摘した。

3 ナチュラルサポートは「形成」するものである

NS がインクルージョンの結果であろうと、一般従業員の具体的なサポート行動であろうと、NS とは所与のものなのであろうか。別の言い方をすれば、NS の程度は各企業により様々であると考えられるが、各企業のそのような様々なレベル・内容の NS と、様々な自立度の障害者を、うまく「マッチング」させさえすればよいのであろうか。確かに米国では、このように NS を所与のものとして捉える考え方 (すなわち人為的な介入であるジョブコーチと対立的な概念や方略であるとみなす考え) があり、ジョブコーチによる支援と NS 支援とどちらが効果的かなどの議論がなされたこともあった (石渡, 1999)。また、実践者の中には未だにそうした考え方を取る人もいるようである (Butterworth, 2007)。

しかしわが国で主流となってきた考え方はそうではなく、むしろ、ジョブコーチなどの支援者が、

その職場の上司や同僚、支援対象者である障害者と関わりながら、そのようなサポートが発生するよう、さまざまな調整を行っていき、支援先事業所内に障害者をサポートする体制を作っていくことが重要であるとされている。つまり、NS とは所与のものというより、障害者・事業所・支援者の相互作用の中で形成されていくものであり、特に支援者は事業所内の NS が不十分であるならば、それを何とか形成していく役割を果たすことが求められているのである。

例えば、日本障害者雇用促進協会(2002)は、「ジョブコーチ支援は、最終的には事業所内の自然な支援体制（ナチュラルサポート）の中で、障害者が安定して職業を継続していくことを目指すものである。そのため、ジョブコーチは事業所のナチュラルサポートの中で対象障害者を継続的に支援することとなる従業員を選定し、この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」と、意図的に NS の体制を作っていくことを提案し、そのためには「事業所内にキーパーソンとなる支援者を育て、そのキーパーソンの存在を対象者に意識してもらうように、フェイディングを行うことも必要である。」と述べている。また、小川(2001)は、事業所側の自発的（自然発生的）なサポートにのみ頼ることの不安定さを指摘している。つまり、自発的なサポートは忙しさやタイミング、人事異動などに影響を受けるものであり、特に自立度が高くなく常にサポートを必要とするような障害者のためには、計画的な NS が重要であると主張している。「計画的」な NS とは、先述したように事前の取り決めによるサポートであるので、「形成される」側面が強いと考えられる。このように特に実際の支援の中で職場定着を図るためには、計画的、意図的に NS の形成を図っていくことが重要であることが指摘されているのである。

なおこのような「NS とは形成していくべきものだ」といった文脈で使われている NS の意味とは、先述した Chambless(1996)の NS の意味の4分類でいうところの、環境側の条件（4番目の意味）を整備していくという意味になろう。つまり、障害者へのサポートを促進するために活用可能な、環境側の条件、言い換えればサポート行動が出現するような準備の整っている環境条件のことである。また、NS 形成とはそのような環境条件となるように、支援者や企業や障害者が活動をしていくことであると捉えられよう。特に、企業が障害者の特性のことをよく分かっていない、障害者も適切に企業と交渉するのが困難である、という状況下では、支援者の NS 形成に関する役割は大きいと言わざるを得ないだろう。

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

では、NS はどのように形成されるのだろうか？また、支援の過程を予測したりコントロールし、障害者の職業適応、及び企業が適切に雇用管理能力を発揮できるよう支援することを求められている支援者はどのようにして NS を形成していけばよいのだろうか？

NS 形成とは、前項で論じたとおり環境条件の整備であるが、この条件整備は障害者・事業所・支援者の相互作用の中で行われていくものであり、NS 形成に関する先行研究もこの相互作用を視野に入れ

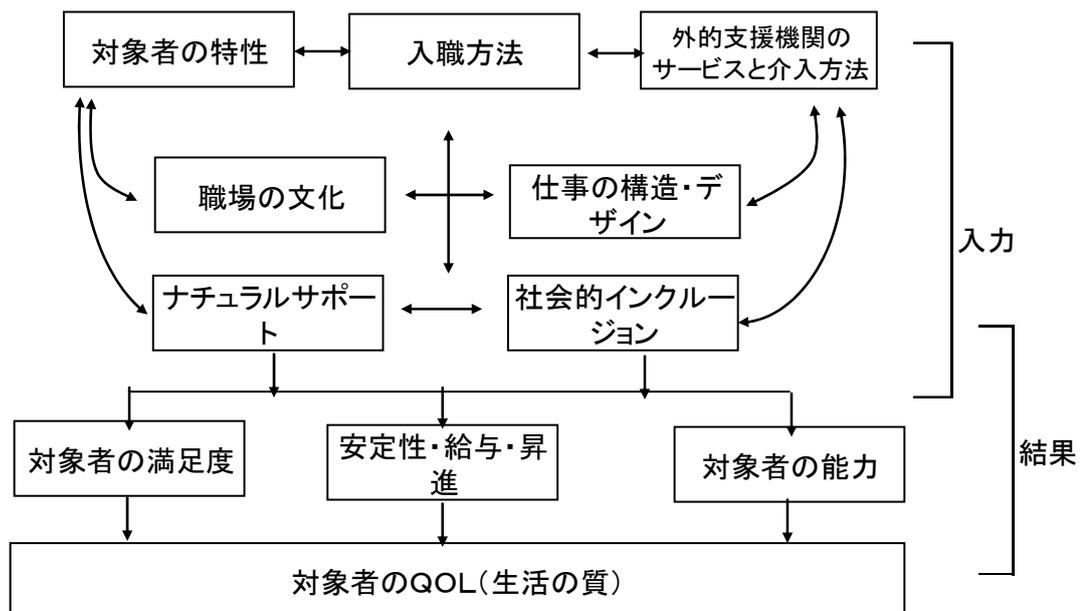


図1-3 ナチュラルサポート、社会的インクルージョン、QOLに影響を与える変数(Butterworth et al, 1996)

で行われているものの方が実態に即し、実践にも活用しやすいことが考えられる。

Butterworth et al.(1996)は、図1-3に示すとおり、様々な変数(要因)によってNSは影響を受け、またNSの程度によりさまざまな側面が影響されるという概念モデルを提唱している。すなわちNSの形成という観点から言えば、障害者個人の特性、入職の方法、ジョブコーチ等の外部専門家の介入方法、職場の文化、仕事の環境デザイン、社会的インクルージョンの程度と相互作用しながら、NSは形成される。またNSの形成結果は、本人の満足度、作業能力、給与や昇進に影響があり、最終的には障害者のQOL(Quality Of Life:生活の質)に影響してくる、と説明される。このモデルは、包括的でありかつ相互作用によってNSが形成されることを示した優れた概念モデルであると考えられる。しかし、支援者がどのような時にどのような役割を果たしていけばよいのか細かな点について説明力はなく、支援者が実践場面に応用するにはやや大まか過ぎる面があるだろう。

よりわが国におけるNS形成に関する実践的なレベルでの報告としては、小川(2001)、埼玉障害者職業センター(2005)、関・山田・田近・川村・武蔵(2003)といった支援者からの視点のものがある。また、NSという用語こそは用いられていないが、各企業での障害者雇用にあたっての取り組みの工夫を報告した記事も多く(戸田,2001;氏家,2003など)、これらは企業が自発的に行っているサポートでありNSと捉えることができよう。

(1) 支援者からの視点からのナチュラルサポート形成に関する先行研究

小川(2001)はNS形成のプロセスについて、「ジョブコーチが障害者への接し方のモデルを一般従業員に示す」「障害者に作業上の不明なことが生じた際はジョブコーチではなく一般従業員に聞きにかける等、障害者・一般従業員間の関係を促進する」「障害者と一般従業員が共同で行えるような作業を導入する」「障害者・一般従業員間の関係ができてきたら、その関係を見守るようにする」とジョブコーチが進

めることを提案している。このモデルは新規に障害者を受け入れた際における NS 形成の大まかな指針としては適切であり、特に支援者（ジョブコーチ）が何をすべきかという行動面の記述が中心になっているためわかりやすい。しかしながら例えば、共同作業が導入できないときにはどうしたらよいのか、また周囲と障害者の関係が非常に悪い状況のときに支援を開始する場合にはどうしたらよいのかなど、全ての支援事例がこのモデルで進むとは限らないことが考えられる。また、支援者の行動を中心に記述されていることの裏返しとして、障害者・事業所・支援者の相互作用の中で NS を形成していくという観点がやや希薄なように見受けられる。そのため、相互作用を意識した上で、さらに他の文脈での NS 形成プロセスについても明らかにしている研究が必要となってくる。

また、埼玉障害者職業センター(2005)は、事業所側の行動の観点から分析を行ない、NS 形成プロセスには「対応混乱期」「懐疑的試行→ノウハウ」期「主体的対応期」（いずれも主語は事業所）の3つのステージがあるとし、それぞれの期におけるジョブコーチの活動についてまとめている。このモデルの長所は、一般従業員・支援者間の相互作用が意識されている点である。また、障害者と事業所の関係が良好でない状況、すなわち特に支援者が必要と求めているような、「困難な状況」に関する情報を提供している点も評価できよう。しかしながら、どのようにしてこのモデルを導いたのか、すなわち一事例から導いたのか、複数の事例から導いたのか不明であり、実証性が十分でない。他の事例にも適用可能なモデルを作るためには、実証的なデータ分析に基づいた研究が必要となってくると考えられる。

その他、関他(2003)や小川(2001)をはじめ、NS 形成のためにどのように障害特性を事業所に伝えるか、工夫をこらした報告もある。例えば、自閉的な傾向のある対象者に関し一般従業員に理解してほしいこと、配慮してほしいことなどについて、冊子やツールなどを活用し分かりやすく伝え、一般従業員の受容が促進されたといった報告が該当する。一般従業員には分かりにくい障害特性等を、分かりやすく伝えるのは非常に配慮を必要とする活動であり、そのために各種ツールを工夫して作成することは非常に重要である。しかし、この方策でも、ツールの内容や提示方法を工夫することのみで常に NS 形成が図られるとは限らない、という制約がある。例えば、なぜその障害特性説明ツールが受け入れられるのか、どのようなタイミングや状況でツールを活用すると効果的なのかなどを、明らかにする必要があるだろう。このようなことに応えるためには、一般従業員との相互作用を意識した NS 形成のプロセスを明らかにする研究が必要となってくるのではないだろうか。

またこれらの先行研究において総じて指摘できる不足点は、支援者の NS 形成行動とはどのような行動なのか明確に定義されていないことである。言い換えれば、支援者は支援先事業所で様々な活動を行うが、それらの諸行動の中で、どの行動が NS 形成行動にあたり、どの行動は NS 形成行動に当たらないのか、判別できるような基準が示されていないということである。NS 形成行動を定義するのは一見たやすく感じる読者も多いかもしれないが、実は NS 形成行動を定義するのは簡単ではない。

例えば小川(2001)に挙げられている「仕事を（対象者と一般従業員が）共同で行える機会の設定」は、一見明確に支援者の NS 形成行動であると捉えられるかもしれない。しかしながら、例えば支援者の意図とは関係なくそのような機会が例えば週 1 回業務運営の必要性から事業所により設定されたとする。

そして結果として、その共同作業中については対象者と一般従業員の交流（会話）の機会となったが、あまり対象者の職業適応には良い効果も（あるいは悪い効果も）発生しなかったとする。このような場合、「仕事を共同で行える機会の設定」は、NS 形成行動と言えるのだろうか。

また、一般的に対象者への支援者による作業習得支援は NS 形成行動とは見なされないかもしれない。しかし例えば、支援者が対象者及び支援先事業所と関わる中で、NS が支援先事業所に十分でないことを把握したとする。そして、NS の不十分な原因は対象者の作業能力が低く（例えば本来の要求水準の 30%程度）一般従業員が対象者への関わりを負担に感じているためだと考えたとする。そして、要求水準には達しないまでも本来の要求水準の 60%程度まで対象者のスキルが伸びる様子を一般従業員に示せば、NS が得られるかもしれないと判断し、作業支援をした場合、これは NS 形成行動とは言えないのだろうか。

このように NS 形成行動を、支援者の外見的な行動の特徴のみで定義することには困難が伴う可能性があるのである。そのため、NS 形成行動についての定義づけを行うことは難しいのかもしれない。しかし研究として支援者の NS 形成行動を取り上げるには、NS 形成行動の定義を行うことを避けられず、その定義に工夫が必要であることが指摘できよう。

（2）各企業での障害者雇用にあたっての取り組みの工夫

特例子会社や一般企業などで各自工夫して行われている雇用管理は比較的多く報告されているが、これらは、企業が自ら行っているサポートでもあり、NS とも見なすことができよう。これらの報告には例えば保護者との情報交換に関する工夫や研修方法（小野，1997）、作業量の調整や指導者の選任（氏家，2003）、こだわり行動への対応（戸田，2001）などがある。これらの多くは学術論文ではなく取材ルポのようなものであるが、現場での観察や聴き取りに基づき実際の企業の取り組みを明らかにしている点では価値が高い。しかしながら、それぞれの記事に字数制限もあるためか、詳細な雇用管理方法やそのような雇用管理方法が出来上がってきた過程については記述されておらず、人事担当者などその事業所の障害者雇用担当者からの情報収集が多く直接現場で一緒に働いている一般従業員の体験過程や考えは詳細に分析されてはいない。そのため、これらの記事をこれから障害者雇用に取り組もうとする企業が参考にする場合、全体的な概略については把握できるだろうが、細かな点については十分把握できないという制約があると考えられる。雇用管理方法の内容の概略については、各種ツール（雇用管理マニュアルやデータベース⁵⁾）で把握できるだろうが、直接現場で障害者に接している一般従業員が NS を行うにあたってどのような体験をしているのかを分析する研究が見られず、この点を明らかにする研究が必要となってくるのである。

⁵⁾ 独立行政法人 高齢・障害者雇用支援機構障害者雇用リファレンスサービス (URL) :
<http://www.ref.jeed.or.jp/Search>

(3) まとめ

先行文献では、支援者の視点からの NS 形成プロセスを論じたもの、事業所からの視点で事業所の行う雇用管理 (=NS) を論じたものがあるが、(1) 一般従業員・支援者・障害者間の相互作用を意識した報告があまり行われていないこと、(2) 実証的にデータ分析が行なわれた報告があまりないこと、(3) 新規に障害者を受け入れる場合だけではなく、既に雇用されている障害者に関し事業所・障害者間の関係が良好でない場合など、様々なバリエーションを取り上げている報告があまりないこと、(4) 人事担当者など企業の障害者雇用全体を取り仕切る職員ではなく、障害者と一緒に働く一般従業員からの視点で NS 形成過程を分析した研究がないこと、が指摘できよう。そのためこれらの不足点を補う研究報告が必要である。このような問題意識を踏まえ、本研究の目的を設定することとする。

また、研究を進めるにあたっては、重要な変数 (NS や支援者の NS 形成行動) に関する定義を行う必要があることを指摘した。

第2節 目的

本研究では NS 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。

- 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？

①は、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。また、②③については、全く報告が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する。

第3節 本研究の意義

本研究の意義は、(1) 暗黙知の形式知化、(2) わが国の実践に基づいた知見であること、(3) 海外のものも含めた NS に関する先行研究に新たな知見を加える、の3点である。

(1) 暗黙知の形式知化

今まで、NS の形成については、小川(2001)による NS 形成手法に関する提案などもあったが、実践場面では、コツ・勘を頼りに支援者が状況を読み、NS 形成に向けて行動している面も決して少なくなく、その形成過程について明確化されてこなかった。つまり、NS 形成の手法とは、支援者が、現場での支援経験の中で少しずつコツをつかんでいくものであった。

ところで、2005年に成立した障害者自立支援法では一般就労への移行も「ねらい」として謳われている(厚生労働省,2005)。そのため、今まで就労支援に携わったことのなかった施設担当者や、障害者雇用にあまり取り組んでこなかった企業が、就労支援分野に新たに参入し、さらには就労支援経験の浅い支援者や障害者雇用経験の少ない企業担当者が爆発的に増えることも考えられる。

NS は、支援者からの事業所側もしくは障害者側へのアプローチのみで形成されるものではなく、事業所・障害者・支援者間の相互作用で形成されていくものである。このことは、就労支援に関する諸活動の中でも NS の形成は、今まで障害者側ばかりをケアしていた施設担当者にとっては、難しい課題の一つになると思われる。

そのような人達に NS 形成に関するノウハウを共有するためには、明確化された知識として提供すること<形式知(野中,1996)>が必要である。本研究の実施により、NS 形成に関する「暗黙知」を明確化し、提供することが可能となる。

(2) わが国の実践に基づいた知見であること

NS についてはもともと、米国で開始されたジョブコーチ支援における問題点の再検討という文脈の中で概念化されたものであり(Nisbet & Hagner, 1988)、NS に関する研究報告も海外のものが圧倒的に多い。しかしながら、海外とは異なる障害者雇用制度を持つわが国の実情に、NS 形成に関する海外の知見は、そのままではそぐわない面がある。日本の現場に活かすための実証的な研究を行なうには、海外の先行研究を参考にしつつも、日本の現場に根ざしたデータを分析する必要がある。

本研究は、わが国での実践現場でのデータに根ざして、NS 形成過程についての体系化を試みるものであるため、分析結果はわが国の実情にマッチし、わが国の実践場面への応用可能性も高まる可能性がある。本研究実施により、わが国での実践に基づいた知見が明らかにされることになる。

(3) 海外の NS に関する先行研究に新たな知見を加える

今まで相互作用を考慮した上での NS 形成方法は、米国の研究でも十分な体系化はされていない(小川、2001 ; Butterworth,2007)。本研究は、3章で詳述するが、質的研究法の中でも特に相互作用を考慮する手法である修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(木下,2003 ; 木下,2007)に準拠し、質

的データを分析するものである。NS 形成過程について、相互作用の観点から分析されたものは、NS に関する知見蓄積の進んでいる米国でも見られない状況において、新たな知見を加えるものとなる。

以上の 3 点の意義があり、本研究は、実践の上でも学術的にも、その知見の蓄積に貢献することが予想される。

第4節 用語の定義

1 本報告書での用いる用語の定義

本研究報告書で用いる用語を以下のとおり定義することとする。

用語	本報告書での定義
一般従業員	対象者である障害者と一緒に働く従業員。対象者と直接接する上司・同僚やその周囲の人も含まれる。
キーパーソン	対象者の職業適応を促進するように効果的な役割を果たす一般従業員。
膠着状態	ナチュラルサポートを形成しようと支援者が活動をしなくても、なかなかナチュラルサポートが形成されない状態が長期間続くこと。
支援者	ジョブコーチ、障害者職業カウンセラーなどの、就労支援機関に所属する、就労支援専門家。
支援先事業所	ジョブコーチが障害者の職業適応するよう支援するために定期的に訪問する訪問先の企業。
ジョブコーチ	地域障害者職業センターに所属するジョブコーチ及び福祉機関に所属する第一号職場適応援助者
ナチュラルサポート	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。
ナチュラルサポート形成活動	支援先事業所内にナチュラルサポートを形成しようとする意図を持った、支援者が行う諸活動。
対象者	支援を受ける障害者のこと

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

本研究ではNSを、「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」とした。すなわち本研究では、NSを実際のサポート行動が発生しているかどうか（Chambless(1996)の用語で言えば「方法論的NS」）のみに拘らず、具体的なサポート行動が発生していなくても、必要があればサポートが提供される条件（Chambless(1996)の用語で言えば「環境側の条件としてのNS」）と定義した。またこの条件には、実際に社内の制度（決まり）が存在するといったいわば客観的に確認できるものだけではなく、支援者が推測的に判断している一般従業員の態度も含めた環境側の条件を定義した。これには次の理由がある。

第一に、事業所内にNSが形成されている状態の中には、一般従業員が具体的な行動をする場合もあ

れば（例えば、対象者が作業手順が分からない様子なので、どうすべきか声かけをする）、対象者が仕事がこなせている状態の時等に見守るのみの場合もあり、行動的側面のみで全てが NS の全てが捉えられるわけではない。第二に、インタビューデータを用い、支援者や事業所の担当者の視点から見た体験を分析しており、その語りの中で一般従業員の具体的な NS に関する行動の全てが語られるわけではない。一方で従業員の態度のような客観的な確認が困難である要素を持つエピソードが多く語られている。これらのいわば「非客観的」なデータを、ただ「客観的でないから」という理由により捨ててしまうよりも、それも含めて分析した方が、より実践に活用できる分析結果が提示できる可能性がある。以上の理由により「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」と定義した。ただし、この定義はデータ分析前に行っているものであり、データ分析の結果、より NS の本質的な特性が把握された場合には、そのこと自体も本研究の考察の対象となりうる。そのためこの定義は、データに向かい合うためのものであると位置づけることとする。

また、本研究では NS の形成行動を「支援先事業所内にナチュラルサポートを形成しようとする意図を持つ、支援者が行う諸活動」と定義した。筆者は支援者の NS 形成行動を、その行動の外見上の形から定義すること（言い換えれば、支援者は支援先事業所で様々な活動を行うが、それらの諸行動の中で、どの行動が NS 形成行動にあたり、どの行動は NS 形成行動に当たらないのか、明確に判別できるような基準の設定）がたやすくないことを指摘した（p.10～11）。つまり、行動の外見上の形からは NS 形成行動か否かを判断できないのである。そのため、本研究では支援者がその行動を NS 形成の意図を持ちながら行っているかどうかという観点から定義をした。ただし、支援者が支援先事業所内で行う各行為の意図は全てが語られるわけではなく、文脈から暗示される場合もある。そのため、また実際作業にあたってはその前後の文脈から判断して、NS 形成行動か否かの判断を行った。

なお、このように「支援者から見た一般従業員の態度」や「文脈で判断する」ということは、非常に恣意的であり、客観性が保証されないのではないかと考える読者もいるかもしれない。しかしそのために、「質的研究法」と呼ばれる研究手法が開発されてきている。この質的研究法については、第3章で概説を行うこととする。

第5節 本研究の構成

本研究の構成は、第2章でNSに関する現在までの先行研究を概観し、NS形成に関しどのような研究が行なわれてきたのかを概観する。続いて、第3章では本研究で用いる質的研究法（特に修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ）の分析手法及び本研究で用いる研究方法について述べる。第4章ではNS形成はスムーズではなかったものの何とか形成が図れた事例に関する支援者の活動の分析について述べ、第5章では対照的にNS形成がスムーズには図れず膠着状態が持続する事例におけるNS形成に係る支援者の活動の分析結果を示す。そして、第6章では、障害者雇用に積極的であると考えられる企業におけるNS形成過程について分析する。最後に第7章において、本研究の総合的な考察を行う。