

# 知的障害者施設職員の「支援」観に 関する社会学的研究

— 通所施設めぐみ園を事例として —

岡 田 祥 子

## 1. 問題の所在

本稿の目的は、知的障害者通所施設を事例として、そこで支援にあたる職員たちが「支援」という言葉をいかなる意味で用いているのかをインタビューと参与観察による調査で明らかにし、そこから職員たちがどのような「支援」観のもとで仕事を遂行しているのを考察することにある。

「知的障害者」と呼ばれる人たちの多くは、施設で生活をしている。親許で暮らしている場合も、通所で施設を利用するケースは多い。入所であれ通所であれ、多くの「知的障害者」たちは施設を利用しながら生活を支えているのであり、施設の役割は大きい。

しかし、カリフォルニア・ピープルファースト（1984 = [1998]2006）にもみられるように、施設における職員からの管理など、入所施設を経験した「知的障害」当事者たちからは施設のもつ抑圧性が問題視されている。こうしたことから、知的障害者施設で、「支援」という名のもとに何が行われているかを明らかにする必要がある。そこで本稿では、現場で用いられる「支援」という言葉に焦点をあてる。

利用者<sup>1)</sup>に対して生活指導及び作業指導などを行ってきた知的障害者更生施設では、制度の変遷により名称や目的を変えて「利用者主体」が重視されるようになってきた。しかし、現場では利用者の社会化に向けての教育的対応<sup>2)</sup>など、利用者への介入や管理を「支援」として行う／行わざるを得ない場合がある。特に「重度知的障害者」が通所する施設では、利用者の安全、健康、社会性の教育的「支援」のための福祉サービスの提供が事実上の職務となる場面がある。利用者に代わって、利用者の金銭、健康、過ごし方を管理することなどである。このような、時に利用者の「自己決定」を阻害してしまう施設職員たちのパターンリスティックな介入に

ついて考察するためにも、まず、職員たちが、どのような「支援」観のもとで「支援」を実践しているのかを明らかにする必要がある。具体的には、本稿では、知的障害者通所施設めぐみ園（仮名）を調査対象として、施設内で実際に用いられる「支援」という言葉に着目する。

本稿の構成は、以下の通りである。まず、先行研究を検討し(2)、調査の概要を示す(3)。次に、インタビューと参与観察から通所施設職員たちが「支援」という言葉をいかなる意味で使っているのかを確認および考察し(4)、職員たちの「支援」観について検討する(5)。

## 2. 先行研究の検討

先行研究をみていくと、知的障害者施設に関する福祉学領域の研究では、理想の「支援」に向かうための議論がなされる傾向にある（赤塚 [2000] 2002；津田 2012）。それに対して、社会学や障害学においては、何が良い「支援」なのかをあらかじめ決めることなく、質的研究をもとに、「支援」や、「支援」の類義語である「ケア」「介護」「介助」についてのさまざまな議論がなされている。

たとえば、病院という施設における「ケア」に関する論考では、ダニエル・チャンプリスのものがある。彼は、組織の中で看護師たちが日常的に直面する倫理的矛盾をどのように捉え対処しているのかを研究した。そこでは、看護師が認識する「ケア」という言葉の意味を、「患者と面と向かって向き合うこと」、「患者を一人の人間として扱うこと」、「正式に規定された仕事であろうがなかろうが、起こった問題に対処すること」として、「仕事を片付けることとケアすることとの間には区別がない」ことを明らかにした（Chambliss 1996 = 2002 : 86-92）。この論考は、「ケア」とは何かを一概にいうことはできず、組織に縛られる看護師たちは、必ずしも常に倫理的に行動できるわけでも、明示された業務のみに従事するわけでもないことを示している。この点は、施設という組織に縛られながら「支援」を行う施設職員たちにも該当するのではないだろうか。

石川時子は「最も社会福祉学に親和性の高い『自律を尊重するパターナリズム』」（石川 2007 : 12）さえも、支援者の価値判断により「生活における緊急性の低い援助に援用するにあたっては、再び抑圧に転化するおそれもある」（石川 2007 : 14）と指摘している。これは、多くの「支援」に該当することであろうが、特に「重度知的障害」の利用者に対して行う

「支援」には独自の困難がある。「障害」特性ゆえに、「自己決定」を尊重すべき局面でも当事者の意思をくみ取ることが難しかったり、職員が成人の利用者に対しても教育的ともいえる態度をとらざるを得ない場面があることなどである。

こうした中、近年では「知的障害者」に対する「支援」についての議論も増えている。昨今の社会学や障害学の領域では、「知的障害者」の自立生活の重要性を指摘し、地域移行を推進する研究がみられる（寺本ほか 2008；鈴木 2010；三井 2010）。雑誌『支援』の冒頭に宣言されているように、現場からの知見をもとに「なんの因果か抜き差しならぬ関わり合いをもち、取り乱しつつ関わり続けることを「支援」と立てる。（中略）『ニーズ』と眼差さず、『当事者主権』とまとめず、シノゴノ言いつつ、ジタバタやろう」（『支援』編集委員会 2011：1）として、「支援」とは何かを決定してしまわずに向き合い続けることを重視した論考もある。だが、それらは自立生活の文脈で語られており、施設内で行われる実践の意味を問う社会学的研究は多くない。

「支援」で稼ぐことについて試論を展開した岡部耕典によると、福祉において「支援」は「する者／される者」という非対称な関係を生じさせ、それは施設において顕著である。措置制度から支援費制度への移行は、福祉領域において評価されている。しかし、岡部は「当事者主体」を表層的な「利用者本位」や「自己決定」へと回収してしまい、「する者／される者」の非対称が隠蔽され、温存されるという鋭い批判をしている。さらに、施設職員がどんな利用者にも対応する「支援」を行うのは「仕事」としての義務と表裏一体であること、「支援」の「専門性」の根拠は施設という場にあるとされることを指摘した。施設での「支援」は、「支えたいという人の気持ち为主」となる自立生活の中の「関係性による支援」とは異なるものである。「必要な支援の提供と『費用対効果』や『合理的』・『機能的』であることとのあいだにはしばしば葛藤が生じるが、しかしそれは、『仕事に割り切れる』ものでもある」（岡部 2014：14）。

社会学や障害学において、自立生活の重要性が指摘されること、施設の問題点について批判されることには、筆者に異議はない。しかし、現状では施設が担うことは多い。特に、本稿で扱う施設は通所施設であり、地域移行が進んでからも存続するものと思われる。チャンプリスが看護師の「ケア」について考察したように、知的障害者通所施設職員の「支援」と

は何なのかを読み解くうえで、まず、職員たちの考える「支援」観について検討したい。本稿は、自立生活の重要性と、施設が抑圧的状况に陥りやすいことを認めた上で、施設内での実践を見つめ、施設の意義を問い直す試みの一つである。

### 3. 調査の概要

本稿の調査対象は、筆者が学部時代からボランティア／施設職員としてかかわりながらフィールドワークを継続している「重度知的障害者」の通所施設めぐみ園およびめぐみ園の職員である。その中でも、特に勤務歴10年以上のベテラン職員が語る「支援」に着目した。流動的傾向にある若年層の職員と異なり、ベテラン職員たちは、その個々人の「支援」実践の経験から施設内で起きるさまざまな出来事に対応し、施設の運営にあたり、施設の維持／改革を担うもっとも重要な位置にいるためである。

本稿で用いるデータは、「重度」の知的障害者通所施設めぐみ園での参与観察とインタビューから得た。めぐみ園は東京都内にあり、開設は約20年前である。利用対象者は18歳以上の療育手帳所持者であり、定員は30名である。基本理念には健康、楽しさ、快適な生活の場、ひとりひとりの能力や個性が発揮できるように「支援」といったことがうたわれており、めぐみ園は開かれた施設を目指している。施設サービス内容は、作業活動支援、日常生活支援、保健医療サービス、食事サービス、送迎サービス、年間行事、外出活動、宿泊体験、買い物体験があげられている。使用許可が出た2011年度めぐみ園事業報告書によると、利用者数は29名である。利用者の多くは障害程度区分5以上の、いわゆる「重度知的障害者」といわれる人たちで、平均年齢は39歳である。現場の職員の数は男女5名ずつで10名、半数は勤務歴20年以上のベテランであるといえる。

本研究で使用するインタビューは、2012年6月～2014年6月までの間に、8名の職員に依頼した。筆者は、フィールドワーク中にめぐみ園内のすべての職員にインフォーマル・インタビューを行ったが、本稿では、改めてフォーマル・インタビューとして依頼したものを扱っている。職員と筆者は日常的にかかわりがあるため、特に質問紙は使用せずに、話の流れに乗せながら知的障害者施設に関する質問を行った。協力者たちは、「支援」観だけではなく、個人史、日常生活など、非常に広範にわたる内容を語ってくれた。本稿では、「支援」というキーワードに着目し、3人の語

りを用いた。「支援」について多く言及し、もっとも本研究と関連性が高い語りが得られたためである。インタビューは各2時間程度で、ICレコーダーに録音後文字起こししたもの、協力者の都合により録音はせずに内容を筆者がメモしたもの、協力者の都合によりメールでやり取りしたものがある。協力者は全員が勤務歴20年以上のベテラン層で、長く知的障害者福祉に携わっている人たちである。

筆者はボランティアという立場で2008年10月より2012年3月までの3年5ヶ月間、2週間に1回程度の頻度でめぐみ園に通い、施設職員という立場で2012年4月より2013年8月までの1年5ヶ月間は、週5日間勤務していた。参与観察記録もその間のものである。現在でも、フィールドとは持続的なかかわりをしている。

データの使用は事前に協力者の確認と許可を得ている。また、プライバシー保護のため、本稿で使用する名称は仮名とし、内容が損なわれない範囲の加工を施しているものがある。

本稿は一施設に対する質的調査による研究であり、調査結果を安易に一般化することはできない。しかし、知的障害者通所施設における「支援」実践の詳述と分析をした社会学的研究はあまり見られない。したがって、本事例を考察することにより、知的障害者通所施設職員が置かれている立場や、実践していることの一部を垣間見ることができるだろう。

#### 4. めぐみ園の「支援」実践

調査の結果、めぐみ園の職員が語る「支援」とは、自立生活の中で指摘されているような「関係性」としての「支援」ではないことがわかった。「関係性」としての「支援」は、「支援」する者／される者の気持ちや人柄に大きく影響される。それは不安定でありながらも、形に縛られない柔軟で自由なものでもある。しかし、施設での「支援」とは、「関係性」である以前に、職員にとっては「仕事」なのである。そして、施設職員は「仕事」という枠組みの中にありながらも、自らの職務に折り合いをつけて利用者と向き合おうとしていた。「仕事」としての「支援」の内容は、大別すると1.「注意すること」、2.「楽しむこと」である。以下では、2種類の「仕事」としての「支援」について確認し、職員が統一されない「支援」という言葉の意味をどのように考えているのかを明らかにする。その上で、理想とする「支援」とは何なのかを考察したい。

#### 4.1 めぐみ園における「注意する」という「支援」

支援計画書や職員会議の内容、保護者の要望をもとに、職員たちはさまざまなことを自分たちの仕事だと認識してまっとうする。利用者本人に害がありそうなこと、周囲に著しく害を及ぼすことが予想される行為についても、職員は「支援」として介入する。それは必要な場合もあるが、時に過剰であり、利用者にとって非常に息苦しいこともある。厳しく利用者「注意する」ことが多い職員の天田さん（仮名）は、次のように語った。

本人の意思と関係なく、保護者が介入してしまう。人を叩いたり、倫理的なことはともかくね。でも、そうじゃなくても「注意」しなきゃいけないことあるじゃない。健常者同士ならそんなのないし、利用者の「問題行動」も本人の意思でしていることでもないかもしれない……っていうか、そうじゃないことの方が多いよね。でも、「私たちの世界」<sup>3)</sup>で生きていくために必要なことで。（中略）ある意味どこかで、「注意」すればできるようになると信じて、やれると思ってやってかなきゃいけない部分もあったりして。（2012年6月12日）<sup>4)</sup>

天田さんによると、「本人の意思と関係なく保護者が介入してしまう」、「『注意』しなきゃいけない」、「『私たちの世界』で生きていくために必要なこと」を「やれると思ってやってかなきゃいけない」。そのため、「注意」しなくてはならない実質的義務があるという。

立岩真也によると、本人にとっては「障害」がない方が良いとはいいきれないが、「周囲にとっては、（負担という点では）障害があることは確実に都合がわるく、ないことはよいことである」（立岩 2002a：66）。このため、「健常者同士ならそんなのない」にもかかわらず、「世の中」に適應できる（と思われる）ように「注意」がなされる。

そして、「支援」実践は職員の個人史から生成された「価値観」に対応している。たとえば、厳しいながらもていねいな教育を受けて育った天田さんは、利用者を「社会の中で生きやすい状態」にするために厳しく「注意する」ことがある。しかし、彼女も必ずしも厳しい対応が良いと考えているわけではない。天田さんは、次のようにも語った。

強く「注意する」、同じタイプの職員だけいても利用者の行き場な

くなるからね。職員のバランスも大切だね。(2012年6月12日)

「支援」とは、いかに利用者が「社会」の中で生きやすい状態にするかの、手助けだと思っています。(中略)「支援」自体、同じ人間がするのですから、間違えもあると思いますし、その人の「価値観」は育ってきた環境や経験も関係するので、そのあたりで「支援」が変わってきてしまうのではと思います。(2013年9月23日)

彼女は、他の職員とは「価値観」が異なるため『「支援」が変わってきてしまう』ことがあるという。必要性を感じて「注意」しても、利用者の「行き場」がなくならないためには「職員のバランスも大切」であり、『「支援」が変わってきてしまう』ことは必ずしも悪いとはいえないということがわかる。

職員各々の「価値観」に基づき、「支援」であると職員たちに認識され、構築されたものが「支援」となる。その行われ方には明確な答えはない。多くの場合、何がどうしても必要なのかは、職員ひとりひとりの「価値観」と状況にも大きくかかわっているため、『「支援」が変わってきてしまう』。

職員の田中さん(仮名)は利用者に対する「注意」について、次のように話した。

だって、それは、本人が浮いちゃうんだから(笑)。浮いちゃうでしょ? そしたら、かわいそうじゃん。それはおかしいことだよって、教えてあげるのも「支援」。(中略) そんなんでも大丈夫だよーっていうんならね、何も言わないよ。たぶん(笑)。でもそうじゃないから、「世の中」<sup>9)</sup>。(2014年5月23日)

田中さんは「浮いちゃう」ことなく、世の中のルールに適応することが本人の利益になるとみなし、「教えてあげるのも『支援』」だと明言した。ただし、これは田中さん自身が「世の中」のルールに縛られていることをも意味している。利用者のためとして行う「支援」の裏側には、職員自身の「価値観」が色濃く反映されているためである。

特に「重度知的障害者」の場合、職員により「支援」の内容や含意に差異があったとしても、日々の生活は流れ、まさしく刻一刻を生き続けてい

る利用者たちに介助は必要とされている<sup>6)</sup>。施設において、職員は大勢の利用者を「支援」しなくてはならないため、「世の中」の「ルール」を守るように「注意する」。そしてそれら一連のことは、「支援」という言葉に回収されていくのである。

#### 4.2 めぐみ園における「楽しむ」という「支援」

施設においても、時には、職員と利用者双方が楽しめるような自由な時間の過ごし方をすることがある。たとえば、職員の加藤さん（仮名）は食べるのが好きで、利用者にも「お菓子買ってこるからな」と約束をし、実際にあめ玉やスナック菓子を自費で購入し、利用者提供している。「喜ぶからさ」と言う彼はとても楽しそうである<sup>7)</sup>。しかし、施設では職員が自費で利用者に何かを購入することは原則禁止されている。また、利用者には食えることが好きな人が多いが、めぐみ園には肥満傾向の人が多く、施設で提供する以外の間食は避ける傾向にある。本件のような出来事は、ふとしたきっかけで他の職員に知れても、あくまでも自分ではなく利用者のために「支援」のひとつとして行われたことになる。

田中さんによると、食べることで自分自身を「コントロール」できる利用者もいるという。加藤さんは、積極的に施設内のルールを犯して、利用者との時間を楽しみ、その振る舞いは結果的に暴力行為の多かった利用者との関係構築にも大きな影響を与えた。しかし、保護者のクレームを受けて、加藤さんの利用者対応は改めて禁止された。それ以降、その利用者は「爆発寸前」の状態だという。保護者の言いつけを守る「支援」に切り替えた結果、安定した「支援」ができなくなったのである<sup>8)</sup>。

「障害者」介助におけるパターナリズムについて論じた立岩がいうように「抽象的に利用者主権が肯定されるのだが、あとは『現場』にまかされ、その『匙加減』に委ねられている」（立岩 2002b：176）という曖昧さと、「自己決定を支持しようとする」とそれに口をはさんでしまうこと、両方が同じ存在の尊重という場に根をもっていることがある」（立岩 2002b：169）。仮に「良い支援」を定義づけたところで、現場でそれを遂行し、理想の効果を得ることは難しい。そもそも、必ずしも常に「良い支援」なるものが求められるわけではない。彼は、「一様な価値基準」を設定せずに本人に任せておいて構わないことが多いという、素朴だが見落とされがちな事実注目し、「良いのち」について簡単に語ってしまうこ



との危うさを指摘している（立岩 2000：242-4）。

いかなる利用者対応も、「仕事」としての「支援」に回収されていく点に施設の限界はみられる。施設での「支援」は、「関係性」としての「支援」とは異なり、職員側の感情に左右されることは公には認められない。しかし、保護者の意に反する自由な「支援」が、利用者が快適に過ごすために必要な場合がある。職員が「楽しむ支援」は、「一様な価値基準」による「支援」とは異なり、気分にも左右される不安定なものでありながら、施設内のルールを順守することで生じる利用者との溝を縮める効果があるといえる。職員が「楽しむ支援」は、施設の固い枠組みに縛られずに対応するためのスキルでもある。

#### 4.3 めぐみ園における「支援」の見直し

さまざまな「価値観」のもとにさまざまな「支援」が乱立する中で、いったい何を「支援」と呼べるのかという問いかけに対して、田中さんは、支援とは「本人の幸せ」であると答えた。しかし、同時に何が幸せかは「表情で見るしかない」という。予測がはずれることもあり「楽しそうにしていると思っていたのに、その対応がきっかけで精神的に不調になってしまった」利用者の例をあげて「重く受け止めなきゃなんない」と話した（2014年5月23日）。「重く受け止め」つつも、立ち止まることができない状況の中で、職員は不確かな「本人の幸せ」のために「支援」しつづけるなければならない。

天田さんは、『「支援」って考えなきゃいけないのは仕事の時間だから』という。

見守りとかでも、「支援」となるとその人の生活にかかわってきちゃう。普段の付き合いとは違う「職業的なもの」よね。（中略）誰でも利用できて、自由に出入りできるところ。（中略）個性として捉えられるようなところが必要だよ。自由に。（中略）色んな人が周りにいて、出入りのあるところにいるら、それが当たり前ってなると思うんだよ。（2012年6月12日）

天田さんの語りからもみられるように、現場で使われる「支援」という言葉は「職業的なもの」である。「普段の付き合い」の中にある「支援」や

理念としての「支援」ではなく、職務上の利用者対応のことを指している。「仕事」の時間の中で、職員たちは利用者の様子をみて、さまざまな状況に応じて判断した行為の結果が「注意すること」だとしても、「楽しむこと」だとしても、同じ「支援」の実績として構築されていく。

施設という「ハコ」で働くということは、チャンブリスがみた看護職（Chambliss 1996＝2002）のように、自らの倫理観にのみ従うことはできないということである。組織の枠組みに縛られる労働者である職員は、利用者の「障害」を常に「個性として捉え」「自由」に振る舞えるわけではない。その結果が、カリフォルニア・ピープルファースト（1984＝[1998]2006）などが訴える施設の抑圧性を生んでしまうことにもなる。「知的障害者」の生活を支えるために必要だとされている施設であるがゆえに、めぐみ園の職員は「知的障害者」にとって「必要」な「個性として捉えられる」存在になりきることはできない。どこまでも職務として必要な「支援」であったと立ち返り修正していくのである。

以上のように、めぐみ園職員の「仕事」としての「支援」は統一性が低く、すべての「支援」は職員次第であるようにみえる。しかし、利用者たちは職員の提示する「支援」を受け入れることばかりではない。

利用者の清瀬さん（仮名）は、激しい暴力行為により、めぐみ園以外の施設から利用を断られてきた。そこで、病院への入院は避けたいという清瀬さんの保護者の話を受けて、めぐみ園施設長は清瀬さんの通所を許可した<sup>9)</sup>。最初の数年間は、清瀬さんはめぐみ園においても暴力行為を繰り返した。そのため、田中さんは顔面骨折という大けがを負ったことがある。田中さんはその頃のことを次のように振り返った。

殴られてけがして、精神的におかしくはなってないんだよ。（中略）怖い、もう仕事いくのが嫌だってならない……（中略）今までは、その、われわれがある程度、威圧すれば、なんとか向こうはひるんでくれるだろうっていう、上の立場に立ってできてたことを、できなくなっ、じゃあどうしようって考える良い機会だったよね。（中略）こちらが言え、利用者がとりあえずひれ伏すっていう時代で「支援」してきた人間たちが、みんなそれを覆された。措置制度の時代（中略）をわれわれは経験してるからさ。で、利用者もそれを経験してるからさ。（2014年5月23日）

措置制度は、サービスを受けたいという利用者に対して、自治体が施設を選び利用させるというものだった。待っていれば利用者がやってくるという立場の施設と、施設を選べない利用者の立場で上下関係ができてしまっていたのである。めぐみ園は虐待などの問題が起きた施設ではないが、措置制度における職員と利用者の脱しがたい上下関係ゆえに、「とりあえずひれ伏すって時代」という厳しい表現がされた。立岩は、あらかじめ供給者が決まっていれば消費者のことを気にする必要はなく、質が落ちることがあると述べている。そして「これは構造的な問題であり、そうした仕事に従事する人の心性の問題ではない」（立岩 2000：258）。この点は、めぐみ園にも該当するであろう。

田中さんは、暴力を受けたこと自体については不快そうであったが、それ以上に、自分たちが措置制度の中で行ってきたことや態度について改める機会を得ることができたと肯定的に受け止めていた。清瀬さんの暴力行為は、従来の利用者対応では通じないということを職員たちが経験した事件であった。それはちょうど措置制度から支援費制度へとシステムが変わる頃で、職員たちの考え方も徐々に変わっていったという。従来のやり方を見直した職員たちは、統一されないそれぞれの「支援」を、その後どう実践していったのだろうか。

#### 4.4 めぐみ園の「実力」

異なる職員、さまざまな状況下で行われる「支援」は一様ではないが、それは必ずしも悪いことではない。田中さんはかつて暴力行為をする利用者の伊藤さん（仮名）を担当していた際、2ヶ月間休職したことがある。そのときのことを次のように語った。

原因は間違いなく、伊藤さんに対しての機敏な神経の使い過ぎ。（中略）これはやっべえぞって思ったときには、もう、真っ直ぐ歩けなかったから。（中略）伊藤さん無理だなって思ったよ（笑）。まず俺が崩れるなっていう。だから、他の職員にかわってもらったの。担当を。もう、俺は無理だって悲鳴あげちゃってるからさ。白旗。（中略）「相性」があるんだよ。人間には。（中略）だったら自分がねー、こう、得意分野で働けばいいんじゃないかなーって思うけどね。（2014年5月23日）

伊藤さんに対する「支援」を田中さん自身が諦めた例であるが、他の職員と交代することによって、伊藤さんへの「支援」は継続された。「相性」と表現されるものは好き嫌いということではなく、「支援」にあたる上で利用者と職員の双方が消耗しない「無理」のない関係である。伊藤さんの「支援」をする上で、田中さん自身は激しく消耗し、「真っ直ぐ歩けない」状態にまで陥った。そこで燃え尽きないようにするためには、「無理」せず交代をすることが利用者にとっても良い結果をもたらすことがあるという。

天田さんは語った。

何が「良い支援」かを決めるのは利用者であり、私たちではありません。そして、良いと思う点もそれぞれ違うので難しいですが、この人なら一緒にいたい、簡単にいうと、怒られたり、注意されるなど、嫌だということも含めて、その支援員が好きであれば、その利用者にとって、「良い支援」なのだと思います。(2014年9月25日)

「好きであれば」といっても、利用者が本当はどう思っているのかはわからない。彼女は、次のようにも考えているという。

合う、合わないっていう「相性」はある。利用者もそういうものがあって当たり前。でもこの仕事だと認められないじゃない。みんなをみなきゃいけない。誰もがみられなきゃいけないから、と。どうなんだろうなと思うこともあるね。いろいろな経験することは必要だと思うけど、合う、合わないはあるんじゃない? (2012年6月12日)

たとえば、職員への拒否が激しい利用者に対して、めぐみ園では、「みんなをみられなきゃいけない」という理由により、共に行動できるようになるまで全職員に「支援」にあたらせるという試みがなされた。しかし、施設において「仕事」をまっとうするためのその仕組みは、利用者と職員双方の大きな負担となった。その上、関係を結べる職員は、利用者の何らかの基準によりかわっていくように見えた。そのため、施設の姿勢として、一定程度は利用者が拒否を示す職員にも対応を求めるが、最終的には「相性」の良い職員が優先して対応をするようになった。「仕事」だから

「誰もがみられなきゃいけない」という意識を軽減することで、職員と利用者双方の負担を減らすことができたのである。

田中さんは、「めぐみ園の『実力』ってすごいあるんだよ」という。

清瀬さんなんかは、どっこの施設からもこんな無理ですからって断られて、めぐみ園で受け入れられなかったら病院に突っ込みますっていう話をされて、それじゃかわいそうだからってうちで受けたの。受けた瞬間に5人が病院送りにされたっていうレベルの話だけど、今その頃の清瀬さん、全然ないでしょ。もう、すごい生き生きしてるわけ。だから、そういうことを経験して（中略）、「実力」はすごいある。（中略）やっぱベテランの職員が多いといろんな問題はあるんだけど、それなりの引き出しをすごい持つてるから。個々の得手不得手はあるけど……（中略）職員が他の職員のやり方を（中略）非難してるけど、見えないところで「実力」を発揮してるころはいっぱいあるからさ、実際。（2013年9月21日）

「支援」という言葉に対する統一見解のなさから「職員が他の職員のやり方を非難してる」というが、それでも職員各々の異なる見解や個人的な経験を「実力」という。職員を5人「病院送り」にした清瀬さんを「受け入れる」ことができたという成功談も、「実力」があったからこそ、という認識である。

めぐみ園の職員も、施設内の日々の営みはルーチンワークになりがちであり、常に何か複雑なことをしているわけではない。一日のうちにしている「支援」の多くは、一般の人でもできるようなことである。単純に利用者を通所させること自体を「実力」とは言いえないだろう。しかし、清瀬さんは職員5人に大けがを負わせている。そうした緊迫した状況の中、職員たちは清瀬さんが通所できるように働きかけ、現在では清瀬さんの暴力行為は見られなくなった。そうした結果を生み出せるものが「実力」なのである。

同じ日、同じ時間、同じ場所に何人も職員や利用者がある。それは必ずしも「相性」の良い者同士ではないが、「相性」という名の「実力」の多様さがある。

顔面骨折と休職を経験した田中さんは、もっと楽な仕事があるのではな

いかという質問に次のように答えた。

みんなねえ、なんのために福祉の世界に飛び込んできたかっていうところだと思うんだよね。(中略) 俺ってこのままでいいのかなとかね。なんか人のために……役立つことやったほうがいいんじゃないかなとか。(中略) どこまでできるかわかんないけど、サポートしたいなっていうのがあるから来てるんじゃないかなって思うのね。(中略) 本人のためにいろいろやってるつもりなんだけどね。(2014年5月23日)

そう語った田中さんは、「支援」について以下のように述べている。

めぐみ園で預かってる<sup>10</sup> うちが支援だよ、(中略) 何をしてても。だって預かってんだもん。めぐみ園で預かって生活の場を提供してれば支援だよ、まじで。はっきり言って。(中略) 職員が携わってるんだもん。(2013年9月21日)

めぐみ園内で行われることすべてを「支援」として回収することは乱暴であるように思われる。しかし、他の職員を「非難」しつつも、「預かってるうちは支援」と見なし、「好きであれば(中略) 良い支援」ということが、施設内ルールに幅をもたせている。

「預かってるうち」は仕事の時間であり、その中で職員自身が認識する「本人のためにいろいろやってる」ことが「支援」であり、「どこまでできるかわかんない」ながらも、理想に近づこうとしている。長年の経験の中には多くの失敗があり、大けがをし、休職し、「相性」の良くない利用者の「支援」ができなくなることもあった。しかし、資格や、特別な技能に担保されるわけではなく、緊迫した状況下でも利用者の前に立ちつづけられたことや、さまざまな「支援」観をもつ職員たちの差異からなる補完性という、「専門性」では表現しきれない自分たちの「支援」の形を「実力」として認めているのである。

#### 4.5 めぐみ園における「仕事」としての「支援」の可能性

職員は、自分たちの仕事の時間に利用者を「預かってるうちは支援」といい、「本人のためにいろいろやってる」。多くの苦勞を伴いながら「どこ

までできるかわかんない」という中で理想に向かおうとして、「実力」を発揮する。

しかし、その「実力」を保証するものは、対応が難しいとされる利用者の受け入れができたことなどである。つまり、職員側の評価に基づいている。そのような現状に対して、佐藤さん(仮名)は次のように語っている。

「この子<sup>11)</sup>のことは私に分かってます！」というのは、危険なことだと思っています。そういったことも、私たちが信頼という名のもとにやらないといけないことかもしれませんが……。 (2014年6月13日)

利用者のためを思い「支援」することや、辛い思いをしても向き合い続けようとする事自体は悪いことではないし、自分たちが現場に立ち続けるためにも一定の肯定的評価は必要である。しかし、この語りからわかることは、利用者を「受け入れている」ことだけで自信をもつことは危険だということだ。

「信頼という名のもとに」「実力」を発揮しなければならない職員は、利用者を「わかり」、「支援」することを求められる。そして、「仕事」として「支援」を求められるのは、利用者である「知的障害者」やその家族の生活の安定のためである。施設での「支援」はボランティアとは異なる強制力があり、多くの職員を配置することでリスクに対応する「実力」を保つ。とりわけ、常時介護が必要だとされる「重度知的障害者」にとって、確実に見守りや身体介助を得られる環境は必要となる。

施設が施設として存在する以上、そこには多くの問題が内包されているが、現在の状況を踏まえれば、多くの「知的障害者」が今日一日を生き抜くために施設が存在する意義は大きいと思われる。そうであれば、「信頼」という名のもとに「やらないといけない」立場に立たされる職員は、すべきこと、もつべき姿勢についていったいどのように考えているのであろうか。

措置制度から支援費制度の移りかわりの中にいましたが、目の前の人にサポートすること、一緒にしたいことは、何も変わっていない気がします。(中略)押し付けでなく?と、聞かれると、答えに困りますが、好みなどをくみ取りながら、それを自分も楽しめていたのは、

事実です。措置制度から支援費制度になり、サービスという名にかわり、居場所、思いを通すことが出来るようになった人が増えたように思います。「支援」とは、側にいて必要と思われることの手助けなのでしょうけど、何でも、逆説が出来てしまう。不思議なものになっている気がします。ひとりひとり考えが違うので、当然なのでしょうが、(中略)その折り合いをどうつけるのかが、課題でしょうね!でも、はじめの一步として、側にいて向き合う、何かを察していくことが、「支援」の入口なのでしょうかね? (2013年9月19日)

佐藤さんは慎重に「押し付けでなく?と、聞かれると、答えに困りますが」と前置きしたが、それは佐藤さん自身の自制である。制度の枠組みの中で「支援」する立場に居ること、「信頼という名のもとにやらないといけない」と自らの立場を自覚しつつ、制度の移行により「居場所、思いを通すことが出来るようになった人」が増えたのではないかと話していた。

措置制度の時代では利用者側の立場は弱く、職員からの一方的な善意、悪意による関係も少なくなかった。それに対し、まだ完全ではないとはいえ、利用者たちの「思いを通」した上での「相性」や職員の善意は、一方的なものではなく、対話により成立するものになっていこうとしている。絶えず「側にいて向き合う、何かを察して行くこと」は、「仕事」としての「支援」に意味を与え、職員個々人の思いや理想に近づき、施設の画一性を揺さぶる可能性を秘めている。

## 5. 結論

以上のように、「支援」という言葉が現場でいかに用いられているかということから、知的障害者通所施設職員の「支援」観について考察してきた。本稿は一施設を事例として行った研究であるため、安易に一般化はできない。しかし、職員による「支援」は、「仕事」であるという限界を抱えつつも、多様な「支援」観を認めることで幅広い利用者対応を可能にしているということが明らかになった。

施設では、利用者が「世の中」で生きていけるように、職員が積極的に「注意する」場面が見られた。また、逆に、状況に応じて職員は施設内ルールに反する利用者対応をすることもある。それは、職員自身も「楽しむ」自由な対応であり、職員と利用者双方にとって良い結果をもたらすこ



とがあった。ただし、自由な対応が表面化した場合は、施設の公式ルールが優先される。そのため職員は、施設や保護者に対して自らの行為の正当性を示す必要が生じ、自由な対応を「仕事」としての「支援」であると回収することになる。

また、インタビューの中では、利用者が施設に滞在している間に行うすべての利用者対応が「支援」だという語りがあった。「預かってるうちは支援」という非常に大きな枠組みで職員がすべてを「支援」として回収することは、利用者にとって不快な対応を「支援」として正当化していく危険性をはらんでいる。しかし、施設の規則では違反とされているが、利用者にとって好ましいと思われる対応もある。すべてを「支援」とみなすことは、自由な利用者対応を、職務である「支援」として実践可能にしていき、施設内ルールに幅をもたせる機能も果たしていた。

「価値観」は職員の個人史に起因するため、何を「支援」とするのかは必ずしも統一されない。施設内の「支援」をすべて統一することは事実上不可能である。施設内に居合わせた職員たちが適宜良いと思い、実践したことが「支援」であると認識されることになる。ベテラン職員たちは、各々の歴史と瞬時の判断の蓄積により築き上げた、異なる「価値観」をもつ。そのため、時に隣にいる職員とは相反する利用者対応を「支援」として行っているが、このことが多くの可能性を生むともいえる。職員間の異質性が利用者との「相性」に対応し、他の職員との補完性を高める。施設における統一性に欠ける「支援」は、その多様な「価値観」や経験そのものが「実力」となり得るのである。

専門化がすすんでいく中でも、めぐみ園では何が良い「支援」なのかを決定してしまわずに「預かってる」時間のすべてを伸び代にする。それぞれの状況に応じて実践する「支援」には、多くの可能性が残されているはずだ。施設において、「信頼という名のもとに」「支援」にあたらなければならない職員たちは、一方的に利用者を「わかってます」という態度に陥りがちである。しかし、この危険性に自覚的であることで、あくまでも「仕事」として「支援」するという逃れ難い立場にいながらも、施設がもつ抑圧性に抗おうとしている。施設内のさまざまな環境や条件のもとで、「仕事」としての「支援」に引き戻され、行きつ戻りつしながら、職員たちは理想の「支援」に向けて「折り合い」をつけようとしている。そして、自らの職員という立場を自覚しつつも、「側にいて向き合う、何かを

察して行く」中に、「仕事」としての「支援」から、各々の理想の「支援」に向かう道筋があるのではないだろうか。

筆者は、脱施設や自立生活を批判するものではない。また、ここで取り上げたのは通所施設だが、通所施設もまた、障害学が批判してきた入所施設のもつ抑圧性と無関係ではない。しかし、多くの利用者が施設を利用している現状があり、それは急激には変わらないと思われる。施設ではいかなることがなされているのかを問うことは、今後の知的障害者福祉の在り方を議論する上で、重要な基礎となるはずだ。

通所施設は、自立生活への移行後も重要な社会資源とされるだろう。施設内では利用者同士のかかわり、保護者とのかかわりも非常に大きな意味をもっている。入所施設、通所施設、自立生活のかかわりにも留意しなくてはならない。本稿で論じることができなかったこれらいくつもの重要な論点に関しては、今後の課題とする。その上で、本研究はそれらの諸事象を検討する上での礎として位置付けたい。

#### 注

- 1) 本稿では、「知的障害」当事者を施設内の一般的な呼称である「利用者」と表記する。成人した利用者に対し、当然のように「保護者」がいることなど、施設内で用いられる言葉自体がもつ「知的障害」当事者に対する抑圧性についての議論は保留にし、施設内でその言葉が多く使われているという事実から、この表記を採用する。また、施設内の支援者を「職員」と表記するのも同じ理由である。
- 2) 職員たちの「支援」において、何かを教え、正そうとする側面を暫定的に「教育」的側面と表現しているが、こういった表現がふさわしいのかは別稿で考えたい。
- 3) ここで不思議なのは、めぐみ園内の利用者の多くはひとりで外出することはなく、常に家族、職員、ヘルパーと行動しているという点である。「私たちの世界」という「世の中」／世間と一対一で向き合う機会そのものがない利用者に対して、「世の中」への適応をどこまでどう求めるのかは、考える必要がある。
- 4) 天田さんは、40代の女性で、福祉系専門学校を卒業している。知的障害者施設勤務歴は23年である。また本稿では、本文中の各語りの最後にインタビューの年月日を記載する。

- 5) 田中さんは、40代の男性で、コンピューター関係の専門学校を卒業している。知的障害者施設勤務歴は20年である。
- 6) 立岩は、自己決定は大切であるものの、「自己決定する人であること」を求めることも押しつけがましいのではないかと述べている。そのため、利用者の生き方を利用者自身に委ねることはできないし、本来侵害することもできないというジレンマに立たされる（立岩 1999：79-107）。この件について語ってくれたのは佐藤さん（仮名）だ。彼女は40代の女性で、福祉系短大を卒業している。知的障害者施設勤務歴は20年である。日常の中で「利用者がどんな飲み物を欲しているのかさえ分からない」という彼女は、2013年4月18日のインタビューで次のように語った。

なんかこう、自分が福祉の仕事をやればやるほど漠然としてきちゃって。当たり前にしなきゃいけない部分が、全然追いつかなかったり。自分でもどうやってそれを周りに訴えていけばよいかわからない。（中略）ジレンマっていうか。毎日一緒にいるくせに何が好きかさえわかんない。その状況が何って。（中略）自己決定できない人が多いんだよね。好みっていうかね。そこをどうくみ取るかっていうか。

- 7) 加藤さんの事例については、筆者のフィールドワーク中に日常的に観察された情報と、2014年5月23日の田中さんへのインタビューに依拠している。また、施設が自明としている役割から加藤さんが距離をとったこの事例は、アーヴィング・ゴッフマンの「第二次的調整」（Goffman 196 = 1984：201）に通じるところがあると思われる。この点については、別稿で検討したい。
- 8) 特に「重度知的障害者」の通所施設においては、利用者自身による意思表示や自己管理が困難であるため、利用者のことを一番よく理解しているとされる保護者の意向が重視されやすい傾向にある。
- 9) 清瀬さんの事例については、筆者のフィールドワーク中、日常的に観察された情報と2013年9月21日、2014年5月23日の田中さんへのインタビューに依拠している。2013年9月21日のインタビューでは、田中さんの他に40代、20代のみぐみ園職員2人が同席していたが、実質的に田中さん一人へのインタビューという形となった。語りの内容にも影響はみられないと判断し、田中さんの語りとして本文に引用した。
- 10) 「預かる」という表現がなされる以上、誰かから「預かる」ことが念頭に置かれている。利用者の生活は「預ける」側の保護者に大きく左右されることや、職員もそれを当然として受け取っているように感じられることは看過す

るべきではないが、その点に関しては別稿で考察したい。

- 11) 利用者を「この子」と表現しているが、佐藤さんが批判する人たちの用いる表現だと思われる。

## 文 献

- 赤塚俊治, [2000] 2002, 『知的障害者福祉論序説——21世紀の知的障害者福祉の展望と課題』中央法規.
- Chambliss, Daniel F., 1996, *Beyond Caring: hospitals, nurses, and the social organization of ethics*, The University of Chicago Press. (=2002, 浅野祐子訳『ケアの向こう側——看護職が直面する道徳的・倫理的矛盾』日本看護協会出版会.)
- Goffman, Erving, 1961, *ASYLUMS: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*, N.Y.: Doubleday. (=1984, 石黒毅訳『アサイラム—施設被収容者の日常世界』誠信書房.)
- 石川時子, 2007, 「パターナリズムの概念とその正当化基準——『自律を尊重するパターナリズム』に着目して」『社会福祉学』48(1): 5-16.
- 三井さよ, 2000, 「専門職にとってのケア——ニーズの相互的判断」『年報社会学論集』13: 146-58.
- , 2004, 『ケアの社会学——臨床現場との対話』勁草書房.
- , 2010, 「生活をまわす／生活を拓げる——知的障害当事者の自立生活への支援から」『福祉社会学研究』7: 118-39.
- 岡部耕典, 2014, 「生きて稼ぐ、とく支援をめぐる試論」『支援』4: 10-28.
- PEOPLE FIRST OF CALIFORNIA, 1984, *SURVIVING IN THE SYSTEM: MENTAL RETARDATION AND THE RETARDING ENVIRONMENT*, The California State Council on Developmental Disabilities. (= [1998] 2006, 秋山愛子・斎藤明子訳『私たち、遅れているの? ——知的障害者は作られる』現代書館.)
- 「支援」編集委員会, 2011, 「支援!?!」『支援』1: 1.
- 鈴木 良, 2010, 『知的障害者の地域移行と地域生活——自己と相互作用秩序の障害学』現代書館.
- 立岩真也, 1999, 「自己決定する自立一なにより、ではないが、とても、大切なもの」石川准・長瀬修編, 『障害学への招待』明石書房, 79-107.
- , 2000, 『弱くある自由へ』青土社.

- , 2002a, 「ないにこしたことはない、か・1」石川准・倉本智明編『障害学の主張』明石書店, 47-87.
- , 2002b, 「パターンリズムについて——覚え書き」『法と倫理』166-80.
- 寺本晃久・岡部耕典・末永 弘・岩橋誠治, 2008, 『良い支援?』生活書院.
- 津田耕一, 2012, 「重度知的障害者の利用は主体に基づく支援に関する研究—支援の視点と支援過程からの考察」『関西福祉科学大学紀要』16: 17-28.
- 特定非営利活動法人 ピープルファースト東久留米, 2010, 『知的障害者が入所施設ではなく地域で生きていくための本——当事者と支援者が共に考えるために』生活書院.