

知的障害者通所施設における 「保護者のケア」の実際

—連絡帳の記述からみる利用者本位のケアの困難性—

岡 田 祥 子

1. 序

現在、障害者福祉サービスにおいて利用者本位という理念が重視されている。その具現化としては、2003年の措置制度から支援費制度への移行が大きな転換点であったとされている。

1960年に成立した精神薄弱者福祉法（現・知的障害者福祉法）は日本で初めての知的障害者を対象とした法律であるが、知的障害者を「永遠の子ども」と位置づけ、「成人であっても児童と同様の『特別な保護』を要する根拠とされ」、「知的障害者を無権利状態のままに長らく置く根拠にされてしまう」（角田 2014: 130）という問題があった。そうした歴史的背景のもと、行政処分として福祉サービスの支給について決定をしていた措置制度には、利用者が利用する事業者を自由に選べないこと、利用者の自己決定や利用者本位のサービス提供が徹底されにくいなどという課題があった。利用者とサービス提供する事業所が直接契約を行う支援費制度にも課題はあり、財源問題、障害種別間格差や地域格差などが指摘された。その後、2006年に障害者自立支援法が施行され、2013年に障害者総合支援法が施行されてからも、障害者福祉全体が利用者本位という理念のもとに置かれている。

しかし、現実には利用者本位という理念に対しても批判があり¹⁾、利用者本位の支援も実現されていないという指摘がある。

知的障害を持つ人は、特別支援学校高等部を卒業した後は福祉施設を利用して生活していることが多い²⁾。そうした状況の中で、特に入所施設に対するもっとも大きな批判は、施設という閉鎖空間の中で当事者の主体性が十分に尊重されないことである。施設の社会学的研究では、精神病院で調査をしたアーヴィング・ゴッフマンが代表的である。彼は障害者入所施

設などを含む全制的施設を「多数の類似の境遇にある個々人が、一緒に、相当期間にわたって包括社会から遮断されて、閉鎖的で形式的に管理された日常生活を送る居住と仕事の場所」(Goffman 1961=1984: v)と定義している。知的障害者施設の研究でも、知的障害者入所施設が当事者によってどのように経験されてきたかということについては麦倉泰子(2003)などの先行研究や、ピープルファースト東久留米(2010)など当事者の語りにおいても、障害当事者の主体性を奪われることが批判的に述べられている。

それに対して、通所施設は地域生活移行とも共存し得る支援機関である。知的障害を持つ人たちの多くは実家で暮らし、そこから通所施設を利用することが多い³⁾。

必要なケアが行き届く社会について構想したエヴァ・F・キテイは、ドゥーリアという考え方を提示し、「私たちが人として生きるためにケアを必要とするのと同時に、私たちは、他の人々へのケアの仕事をする人々を含む一が生きるのに必要なケアを受け取れるような条件を提供する必要がある」(Kittay 1999=2010: 244)という。実際に、通所施設におけるアクターは利用者本人や職員ばかりではなく、親をはじめとする保護者と呼ばれる人々の存在感が大きく、職員が家族介護者などにも目を向けることは意義がある。

だが、職員が保護者に配慮して仕事、とりわけ利用者対応することには課題があり、親の役割が利用者本位の支援を阻んでしまうことも起こり得る。端的にいうと、「周囲の支援者である専門家や親でさえもが、障害児者のニーズを正統に代弁」することは難しく(堀 2014: 18)、利用者本人と保護者の要望はしばしば異なるためである。先行研究でも指摘されているように、保護者が「家族のリアリティ」なるものを維持し、「本人の生活への主体的関与権」を保持できる通所施設中心の生活「のみ」が知的障害を持った人の地域生活として定着してしまうことには問題がある(中根 2017: 58-60)。

ここで留意すべきは、利用者概念は誰かの「保護」ではなく、個々人が主体として尊重されることを含意しており、障害者介助を行う事業所では現在、保護者という用語を避けるケースがあるということだが、慣例的に保護者という呼称を残している事業所も多い。そこで職員は、施設に子どもを「預ける」立場の保護者と、障害当事者でありながら「預けられる」

受動的立場として福祉サービスを受ける利用者との双方を意識することがある。職員が保護者を度外視し、利用者のことだけを考えて支援を行うことは実際には難しく、職員は職員・利用者・保護者という三者それぞれの関係を考慮することになる。

こうした諸課題がある中で、利用者本位という理念に立つ福祉研究においては、支援者と障害当事者との関係に焦点をあてるものが多く、職員が「保護者」の存在をどのように捉えているのかということは見過ごされがちであった。障害学においては、現状を振り返りながら障害当事者を中心とする新しい生活モデルに向けての提言がなされているが、現状を振り返り検討する余地はまだ残されているように思われる。

無論、支援の現場においても利用者本位は重視されるが、理念のみならず現状に応じた対応を求められる職員が、特に意思疎通が困難な重度知的障害を持つ利用者と同居する家族支援者でもある保護者を配慮しないわけにはいなくなる。通所施設職員が利用者のみならず保護者にも配慮し、支援しようとすることには、入所施設とは異なる通所施設の論理が表れている。このような事象からは、通所施設が利用者本位という理念と現実の曖昧さの間に置かれていることが浮き彫りになる。

そのため、利用者本位に徹底できないことに関する諸課題に取り組むにあたり、あえて通所施設の現状を内部の論理から解き明かすことが重要であると考えられる。利用者本人を尊重することが求められる今日の福祉現場においてもなお、職員が利用者本人よりも保護者の要望を優先する場合、それはどのような論理に基づいているのかを検討した先行研究では、利用者をケアする者をケアする必要から、「保護者のケア」として保護者の要望を優先する場面があることを明らかにしている（岡田 2016）。つまり、利用者支援などと呼ばれる「利用者へのケア」とここでいう「保護者のケア」は異なる層に位置している。保護者と職員がかかわりを通して立場を越えた人間関係を形成する可能性もないわけではないが、基本的には、通所施設において保護者はあくまでも利用者の保護者として存在している。その保護者をケアすることは単に保護者のためというよりも、利用者の家庭生活での安定につながるためという通所施設特有の職員の論理に由来する。だが、先行研究においても「保護者のケア」の内実については今後の課題とされており、その一端を示すことは、施設内部の論理から通所施設の現状を理解することにつながるだろう。

以上のことから、本研究では、重度知的障害を持つ実家暮らしの利用者が多く通う知的障害者通所施設、とりわけ家族介護者を「保護者」と呼称する施設に着目した。そこで職員・保護者間のコミュニケーションツールとしてもっとも頻繁に使われる連絡帳を分析対象とし、職員と保護者の間でどのようなやり取りがなされているのかを取り上げ、「保護者のケア」とはどのようなものなのかを考察する。

2. 知的障害者通所施設における連絡帳

先行研究において指摘されるように、知的障害者通所施設における職員の職務は、「利用者と職員の二者間だけでは完結しない。職員は連絡帳などを介在して保護者と毎日やり取りをするため、通所施設において保護者の存在感は大きい」(岡田 2016: 58)。

職員は利用者の支援者として存在するものの、職員と利用者との間には利用者の代弁者として発言権を持つ保護者が介入し、複雑な三者関係になることが見受けられる。そして、職員が、利用者の生活に実質的決定権を持つ保護者と行うやり取りには、さまざまな形式がある。個別支援計画作成のための正式な面談、保護者会、施設における祭などの行事に関するもの、電話連絡などもあるが、連絡帳を介在することがもっとも多いといえる。

ここでいう連絡帳は、利用者の様子を家庭と施設で共有するため通所のたびに毎日記入される。保護者や職員など「預かる」立場の者は相互に「預けられる」者についての連絡を取る。この三者関係の軸は利用者であるが、重度知的障害を持つ利用者は、文章を読むことや理解することが難しい場合が多く、連絡帳を用いたやり取りは、基本的に職員と保護者の二者間で行われる。

連絡帳自体は知的障害者施設に限定して活用されているわけではない。だが、先行研究でも示されているように、「知的障害者のライフコースにおいては、とりわけ青年期以降について、一般の人々に比べ限定的な選択肢の中で生きることを余儀なくされている」(新藤 2013: 42)。たとえば、保育園などとは異なり、通所施設で使われる連絡帳は使用される期間／対象年齢の上限が定まっていない。そのため、利用者が通所を止めるまで、人によっては通所開始から何十年間も通所のたびにほぼ毎日連絡帳を使用することになる。

成人した利用者にも連絡帳が必要とされるのは、利用者の日々の生活を支えるために保護者を介する必要があると認識される「障害」特性に由来するだろう。それは、岡原正幸が「障害者は『病気』の人と同様に、『弱く』『守られるべき』存在とされてしまう。いついかなる時、どんな場面でも、保護され善意の監視を受けなくてはならない。そして、それ（保護され、監視されること）が、障害を持った人にとって『最善の処遇』であり、『幸せ』であり、『権利』であるとされてしまう」（岡原 [1990] 1995: 82）と批判的に述べたような、知的障害を持つ人へのまなざしの反映でもあると思われる。言語によるコミュニケーションが難しい利用者の場合、利用者が自分自身の連絡事項を自分で管理し、必要に応じて支援者に伝えることをしない／できない。それでは保護者も職員も十分に利用者の情報を把握し、支援することができないため、相互に情報を交換し、補い合う。こうして、通所施設の場合は、職員と保護者が共同で利用者の連絡事項を扱うことになる。こうした状況下で、保護者は自分自身や、自分の子どもである利用者が高齢化しても利用者と同居し、介護する生活を続けている場合も多い。いつまでも親が「保護者」として存在し続ける中で、通所施設職員は数少ない支援者として、利用者およびその保護者を支えようとする。また、連絡帳の記載業務は、利用者に対する適切な支援のために、職員を支援者として主体化することを後押ししていると思われる。つまり、職員は利用者に対する直接的な支援をするためだけでなく、習慣的に利用者の情報を記録に書き込むためにも、利用者をより積極的に観察し、解釈と意味づけの作業を進めており、それは日々の支援にも反映されていく。

障害児教育で使用される連絡帳については、すでに「連絡帳は単なる保護者との事務的連絡手段としてではなく、1. 親との信頼関係、2. 指導の連携や一貫性、3. 指導技術の向上、4. 指導記録、5. 発達の記録、6. 評価の情報、7. 生活の伝達といった多角的な機能」（宮武・高原・足立 1989: 67）があると指摘されている。ただし、ここでは連絡帳が持つ複雑さが十分に考察されてはいない。たとえば、連絡帳には論旨の明確性は約束されず、書き手の意図通りに相手に伝わるとは限らない。書かれていることと、それを書いて何を伝えようとしているかということも違う。先行研究ではこのような区別はなされていないが、厳格に書式が定められていない手書きのメディアである連絡帳の世界は多層的である。

とりわけ、利用者本位の支援と保護者への対応という、職員に要請される異なるふたつの重要な職務について考えるとき、連絡帳の中でどのようなせめぎ合いがなされているのかを質的研究から明らかにすることは重要であろう。

そのため、本研究では、重度知的障害を持つ利用者の利用者としての位置づけを明確に示し、職員と保護者の懸け橋となる連絡帳に着目する。連絡帳を読解することは、利用者に「障害」があることを大前提としている通所施設と、そこに通う利用者を取り巻く保護者と職員の、利用者をめぐる思いや考えを後追いしながら理解することになる。つまり、連絡帳を取り上げることで、職員と保護者の相互作用をよく見ることができ、そこからは通所施設特有の職員による「保護者のケア」の実情が見出されると考える。

3. 研究方法

3.1 調査の概要

筆者は、通所施設Zにおいて2008年10月から2017年4月まで約8年半の間、参与観察を行った。施設Zは、知的障害のある子どもを持つ親の要望により設立された、首都圏にある民営の中規模生活介護事業所である。施設Zに通所している利用者は18歳以上の障害者手帳所持者で、年齢層は幅広く、50代くらいまでである。退所年齢は決まっておらず、転居や入所施設への入所などをするまでは通所する人が多い。また、本稿に登場する利用者は実家で暮らしている。施設長によると、施設Zでは利用者と日々の生活を共にする人のことを保護者と呼んでおり、特に規定はないが、基本的には利用者の親を想定している⁴⁾。

本研究では、施設Zにおける連絡帳に着目し、筆者が参与観察中につけたフィールドノート、ICレコーダーによる職員に対するインタビューデータ⁵⁾を用いた上で、改めて参与観察期間中2年間の連絡帳の閲覧も行っている。施設Zの利用者は基本的に送迎バスを利用しており、送迎バスには施設職員ではなく送迎バス専用の介助員が乗車している。保護者と職員が顔を合わせる機会は月に一度の保護者会やイベント以外ではあまりなく、連絡帳は、施設Z開設時から保護者と職員がやり取りするためにもっとも多く活用されている。参照したフィールドノートは、主に職員たちが連絡帳について語っていた内容や、実際に連絡帳を読み、返答を書く

経緯に関するものを扱っている。参与観察中は、そのとき通所した利用者の連絡帳を閲覧することができた。とりわけ、本稿で扱う事例は保護者と利用者の意思が一致しておらず、なおかつ職員が保護者に配慮していることが確認でき、保護者・利用者・職員間にコンフリクトが認められる事例である。このような事例を精査することによって、利用者と保護者双方に目を向ける中で、職員がどのように保護者に応答するのが明示されると思われる。

連絡帳の様式は各施設により異なるが、施設Zの連絡帳は、家庭が書く欄と施設が書く欄に明瞭に分かれている。家庭からの部分では、日付、曜日、記載者、就床時間、起床時間、朝食、排便、健康状態や施設での服薬指示などについて書くための欄がある他、「家庭より」という自由に記載できる欄がある。施設側は配布物の数、午前活動と午後活動の作業名、排便の有無や形状などの他に、「施設での様子」を自由に書くことになっている。自由記述欄のサイズは家庭用、施設用ともにサイズは横幅8センチメートル程度で7行である。大抵の記述は欄内に収まるが、場合によっては欄外にも書かれ、次のページまで記載されることもある。家庭において誰が連絡帳を書くかということは決まっていないが、利用者の母親が記載者であることが非常に多い。こういったことは連絡帳でやり取りし、こういったことは電話するかなど、連絡帳記載に関する明確なルールはないが、利用者に関する連絡事項を伝達し合うためのツールであるという前提がある。

施設Zはいくつかの班に分かれており、班ごとに複数名いる職員が、ひと月ごとに交代で連絡帳を書いており、同じ保護者と同じ職員が無期限にやり取りをするわけではない。当該利用者の連絡帳を書かない職員も、同じ班のすべての利用者の連絡帳を利用者が通所するたびに読んでいる。

また、職員に連絡帳を読み書きするためだけの時間が設けられることはない。利用者の支援にあたるのも、連絡帳を読み記述するのも職員であるため、利用者の支援をしながら、少しでも余裕のある時間を見計らって連絡帳に取り掛かることになる。

3.2 倫理的配慮

施設Zの場合、過去3年間の連絡帳の保管・管理は施設側が行っており、連絡帳の使用許可を施設Zの施設長からとった。研究結果の公表方法

を説明した上で、施設Zの施設長に原稿を確認してもらったが、調査への協力に関しては施設の所在地なども含め、匿名性を保障することが条件とされた。そのため、連絡帳という具体的な第一次資料は存在するが、当事者のプライバシーや施設運営にマイナスな影響を与える可能性を考慮し、利用に制限がかかっている。このことから、データに関する基礎情報は必要最低限に留めており、フィールドノートや連絡帳が書かれた年月日は提示しておらず、事例には内容が損なわれない範囲の加工を施し、使用する連絡帳に関しても直接引用は控えた。

4. 事例分析：施設Zにおける連絡帳の働き

施設において、連絡帳は主に職員と保護者のやり取りに用いられるものであり、基本的には利用者の様子が記されることになっている。どのように連絡帳を書くのかということ職員に尋ねると、施設Zにいる間の「利用者の表情が目に見えよう」記述を心がけると返答された。保護者と職員の重要なコミュニケーションツールである連絡帳には、しばしば利用者の楽しそうな様子などが記される。

しかし、参与観察の結果、実際には連絡帳に描かれる内容にはさまざまな種類があることが分かった。事務的連絡、健康に関すること、利用者の言動の通訳にあたるような解説、より良いと思われる利用者対応の仕方の指示や提案、利用者本人が怪我をしたことや、誰かに怪我をさせてしまったこと、保護者から施設へのクレーム、保護者から施設への要望、何かができるようになるなど利用者の成長を喜ぶような記述、広く本人の様子や起きた出来事に関することなどである。

保護者から利用者支援に関する要望などが書かれたときは、職員は書かれた内容に応答するように行動することがあった。連絡帳の解釈は必ずしも職員間で常に統一されてはいなかったが、書かれたことをどう認識し、対応につなげるべきか、どのように返答するべきかを職員間で相談する場面が見られた。保護者からのクレームが書かれていたときなど、連絡帳はコピーされ、職員会議の場において議論の対象となることもあった。

電話や対面状況での会話と違い、連絡帳では言葉足らずになることも多い。連絡帳における連絡は一日一往復であると決まっており、電子メールなどと違い、すぐに返信が返ってくるわけではない。何を重要だと考えるかという個々人の感じ方の違いに、書く／書かないという判断も左右され

る。字面通りの内容とほのめかされている内容が異なることもあるが、不明確な部分を利用者に説明してもらうことは困難である。また、明らかに重要そうな内容以外は、保護者に電話をするなどして直接確認をとるということは不自然となる。そのため、保護者がほのめかしていることや、ほのめかしているように感じ取れることに関しても、職員側で保護者の真意を推定することがある⁶⁾。また、連絡帳は手書きのメディアであるため、職員Aさんによると、担当利用者の連絡帳に書かれた字を見ただけで、保護者の精神状態が安定しているかどうかを推察できる職員もいる。書かれた字の状態の違いは、誰が見ても感じ取れるようなものもあれば、限られた職員にしか分からないようなものもある。逆に、保護者が何も書かなければ、職員はそれを保護者に何かあった可能性、保護者が忙しかった可能性を考慮するサインとして捉えることができる。

以下では、職員と保護者の連絡帳によるやり取りの事例を検討する。

4.1 保護者と職員の関係形成

連絡帳を読み、返答することに伴い、職員たちは連絡帳の内容を利用者対応に活用することがある。

4.1.1 ケース1：保護者の要望を推し量る

利用者Bさんは「宝物」と決めたものを肌身離さずに持ち歩くという「こだわり」があった。ある時期、利用者Bさんは「宝物」であるカーディガンを脱ぐことを拒み、家でも施設でも何日間も同じものを着て、入浴の際も浴室の正面にそのカーディガンを置き、目を離さないようにするという生活をしてきた。利用者Bさんは「宝物」から離れたくないため、基本的に洗濯することや、人に預けることはできない。保護者は、「カーディガンを洗いたいのに困っている」という「愚痴」を連絡帳に記し、職員は連絡帳に書かれた保護者の「愚痴」を受け取ると共に、利用者Bさんの保護者が高齢であるということを考慮し、助けが必要であろうと認識した。

職員たちは、ロッカーにあるカーディガンのストックを提示して、現在の「宝物」である古いカーディガンを回収し、洗濯をしようとした。利用者Bさんにとっては、カーディガンなら何でも良いわけではなく、「宝物」であるカーディガンは他のどのカーディガンとも違う非常に大切なもので

ある。そのため、職員たちは新しいカーディガンをほめ、そのカーディガンの方が良いと説得した。この件について、職員Cさんは汗をかいているので心配していたこと、ようやくカーディガンをベテラン職員で脱がせることに成功したが翌通所時は着ていたこと、職員の声掛けで脱いでも納得せずに利用者Bさんが「ブツブツ」言っていたこと、時間が経つと落ち着いたことを連絡帳に記載した。これに対し、Bさんの保護者は謝意を示してから、洗濯まではできなかったので「よろしく」と記載している。

このような「宝物」をめぐる攻防はカーディガンに限らず、職員がどの程度介入するのもその時々によって異なる。共通していることは、主に保護者が連絡帳を用いて問題提起し、職員が保護者に配慮し、施設内の利用者対応にまで影響を与えることといえる。

4.1.2 分析：要望の発見と応答というケア

この事例では、宝物であるカーディガンを肌身離さず持っていたい利用者と、洗濯をしたい保護者との対立が見られる。そうした中で、「宝物」を持ち歩くという利用者Bさんの「こだわり」が職員と保護者の間で管理されていることが見て取れる。

無論、利用者Bさんが汗をかいていることを心配しているという職員の記載からも分かるように、連絡帳により職員が利用者の現状をより正確に把握し、より良い利用者支援につなげようとした結果であるという見方もできる。職員は善意に基づいて行動しているが、同時に利用者Bさんが「宝物」であるカーディガンを脱がされて「ブツブツ」言うことも記されている。このとき、安易にいつまでも利用者Bさんが望むままに同じ衣類を着たままでいてもらうべきだということは筆者にもできないが、私たちは通常他人が何日間衣類を洗濯せずにいるのか把握しておらず、そこに介入することもない。利用者Bさんは知的障害を持つ利用者として存在しているために、保護者や職員が利用者Bさんにとって良いと思うように介入することになるが、それがどの程度であれば本当に望ましいことなのか、パターンリズムとして批判されるべきものなのかの明確な線引きはなされない。

この事例にあるように、職員は連絡帳に記載された内容を文字通りそのまま受け取り、返しているわけではない。正式に規定される個別支援計画などとは別に、連絡帳に書かれていることや、自分たちが書くことを職員

は日常的に意識する。論旨の明確さが約束されているわけでもない手書きのメディアである連絡帳は、開かれた読解可能性を持つ。しかし、連絡帳から発露する保護者の状況を感じ取った職員は、利用者本人より記載者である保護者に注目してしまうことがある。そして、この事例において職員たちは「愚痴」に隠れた「古いカーディガンを洗濯して別のカーディガンに着替えさせてほしい」という「保護者の要望」を見出し、叶えることで、保護者を安心させようとしている。これは換言すると、職員は保護者のニーズを発見し、その要望に応じた利用者対応をすることで保護者を「ケア」しているともいえる。

こうした一連の手続きは、連絡帳が書かれるたび、すなわち通所のたびに、ほぼ毎日更新される。保護者の意図や、保護者が記載した内容に対する職員の過剰な反応により、保護者の率直な「要望」だけではなく、ささいな一言も「保護者の要望」と見なされていくことがある。利用者の生活をより良くするために、保護者を安心させ負担軽減に努めるために、連絡帳を複雑に読解し、保護者の意向を過度に読み取ってしまうこともあるだろう。解釈の幅がある中で、職員たちはそれぞれの情報を参照して記述の行間を埋め、保護者の要望を発見し、それに応答することで、「保護者のケア」をしている。

これはあたかも利用者が後景化するような危険性を招くと同時に、このような「保護者のケア」の過程で、保護者と職員の二者関係、あるいは保護者とそれぞれの職員との複数の関係が形成されていく。

4.2 職員と保護者による利用者の管理

連絡帳により保護者と職員の関係形成がなされるが、保護者により、職員に対立するような記述が見られることもある。

4.2.1 ケース2：落ち度を探して引き受ける

マラソン大会の後に書かれた利用者Dさんの連絡帳には、保護者により乱れた字でクレームが書かれていた。

施設で行われるマラソン大会の1年ほど前に通所を始めた利用者Dさんの面談で、利用者Dさんは持病のため本人が参加したがっても禁止するように利用者Dさんの保護者が明言していた。そして、持病にも大きな変化がないままマラソン大会の日になり、利用者Dさんは欠席をした。とこ

ろが、後日利用者Dさんの連絡帳には、Dさんの保護者から「参加させなかった」というクレームが来た。そこには、マラソン大会の日になぜ施設に行かないのか理解できない利用者Dさんの様子と共に、保護者自身も切ない気持ちになったこと、利用者Dさんは外出が大好きであり、見学も可能だったのではないかと大きく乱れた字で書かれていた。さらに、重度障害を持つ利用者ばかり「かわいがる」といつも嘆いており、我が子も重度障害を持っているという記述も見られ、親子して精神安定剤を飲み寝ていたと、利用者Dさんと保護者双方の不調についても書かれている。この日の連絡帳は、施設内の誰かに「おしゃべりは嫌い」「プライドが高い」と言われたらしく、悲しい気持ちになったという言葉で締めくくられていた。

それに対して職員Eさんは、「大変申し訳ありませんでした。すべては私の責任です」と謝罪している。そこには、出欠の確認をしたつもりだったが意思疎通がうまくいっていなかったことを詫び、体への負担を気にかけて参加に消極的なところを、「大丈夫です、ぜひ行きましょう。見学でも、雰囲気だけでも楽しめますと言えなかったことを後悔しています」と書かれている。また、職員Eさんが積極的に誘えなかった理由として、職員に止められて他の利用者と一緒に走れないストレスにより家庭で不安定になってしまうのではないかという怖さの方が勝ってしまったことが挙げられており、今後の活動調整には十分な確認と配慮をすと述べられている。また、「言葉のトラブル」については、施設内でDさんと会話するのは職員中心であり、分からないとした上で、芸能人の話をしたときにプライドの話をしたかもしれず、「上手な会話を心がけます」と応答していた。このように、職員Eさんは自らの落ち度を認めた上で、謝罪と今後の善処について記載している。

施設長によると、面談から1年近く経った開催であることが保護者の記憶を薄れさせた一因ではないかということだった。旅行などその他主要行事には参加希望記載の契約書が存在するが、マラソン大会については書面での覚え書きがなく、精神障害を抱えるDさんの保護者に対し、理解しやすく覚えやすい配慮をすべきだったと振り返っている。その後は行事のみならず、日常活動においても各実施時期が近づいたタイミングで改めて保護者と再確認を取っている。マラソン大会については、走らなくてもにぎやかな場の雰囲気を味わうだけでも楽しめると思うなどとDさんの保護者

に電話や連絡帳でていねいに説明し、2回目からは参加希望を引き出した。その結果、利用者Dさん本人も好きなジュースを飲みながら見学し、特に何も支障なく活動を楽しんでいた様子だったという。

4.2.2 分析：「責任」を引き受けるというケア

この事例では、マラソン大会の日の欠席により不安定になった利用者と、欠席の決定をしたものの不安定な利用者の対応に迫られて職員に訴える保護者が表れている。さらに保護者の心情は字体にも表れており、乱れがある。

この連絡帳の中では、保護者と職員が、利用者が不調になってしまったことに対する「責任」の所在をせめぎ合っている。保護者によると、なぜ通所できなかつたのかという疑問を投げかけられたDさんの保護者は、職員に「責任」の所在を求めている。それに対して職員Eさんは、Dさんの保護者が参加に消極的なところを参加する方向に説得できなかつたことが自分の至らなさであると謝罪している。

つまり、このような記述の仕方は、Dさんの保護者が元々参加に消極的であったことを確認し、職員Eさんは真つ当な対応をしたと暗に示すものだ。さらに、参加するよう説得できなかつた理由についても、家庭で不安定になってしまうのではないかという怖さがあったと述べ、DさんのみならずDさんの保護者に対しても最大限配慮した結果であることを伝えた上で、自らの落ち度を探し、謝罪することで「責任」を引き受ける姿勢を見せている。

このように、職員と保護者は連絡帳を用いたやり取りの過程で利用者の生活を管理している。ここでは、基本的に話の中心となる利用者を含めた三者関係が背後にありつつ、保護者と職員の二者が利用者の状態について話し合い、認識を共有している。識字能力などにより、そこに利用者本人の見解が入ってくることは基本的にはない。

ここでなされていることを換言すると、連絡帳の書き手になることを通して、日々利用者への支援に「責任」を求められる立場や役割が、保護者と職員の間でほとんど交互になされているといえる。通所施設には、前提として支援が必要だとされる利用者たちと、支援者として福祉労働に携わる職員たちがいる。利用者の家庭においては、親は保護者であると同時に利用者の支援者でもある。「障害」ゆえに本人に「責任」を求めることが

できないという前提に立つ施設において、基本的に保護者に利用者支援の権利と「責任」があるものとされ、通所によって随時支援主体が職員にかわるのである。

しかし、「親」になることはできない職員が負うのは職務上の「責任」であり、相対的に保護者が「責任」を負っている時間の方がより長く、重いものであると受け止められる。Dさんの保護者によるクレーム後からよりていねいな対応がDさんの保護者にされたように、職員Eさんが責任を持つ姿勢を見せているのは口先だけの話ではないが、「仕事」という枠を超えていくことはできない。Dさんの保護者がマラソン大会を欠席させると明言していたこと、その原因であった持病がマラソン大会の際も解消されておらず、Dさんの保護者からやはり参加させたいという申し出もなかったことなど、必ずしも一方的に施設や職員を責めることはできない事例である。だが、職員は、自分たちに「責任」を引き寄せて記述することで、保護者が抱える負担の受け皿になろうと努めている。このような職責拡張の提示作業は保護者への対応としてなされており、職員による「保護者のケア」のひとつであるといえる。

5. まとめと考察

今日の福祉業界において利用者本位は当然の理念とされているが、職員は実家から通所する利用者の支援にあたる際、現実問題として保護者に配慮することがある。しかし、これまでの障害者施設に関する研究では、職員の保護者に対する配慮という視点が不足していた。「保護者のケア」という観点を成り立たせる論理についての先行研究(岡田 2016)においても、「保護者のケア」の内実までは示されなかった。

そこで、本研究では、重度知的障害を持つ人が通う通所施設において、職員が行う「保護者のケア」とはどのようなものなのかを明らかにするという問を立てた。その結果、連絡帳を用いて職員と保護者間で利用者の生活を管理し、関係を築いていく中で、ニーズの発見や、職責拡張の提示が、利用者本人だけでなく、親の負担の軽減を目指していることが分かった。「保護者のケア」とは、これらのような利用者と生活を共にする保護者への配慮を総称したものである。

特に、送迎バスを利用し、保護者と職員が対面的コミュニケーションをあまりとらない通所施設において、連絡帳の存在は大きい。日々、連絡帳

は職員と保護者の利用者への接し方に影響を与えている。そうした中で、連絡帳に発露する徴候から保護者および保護者と同居する利用者本人の状況に触れる職員は、実質的に利用者を後景化し、書き手である保護者を主体化して保護者の要望を押し量ることがある。これが、連絡帳から見える職員による保護者のニーズ発見である。これは、連絡帳の曖昧さに由来する。論理的で明確な書き方を約束されていない連絡帳を読む職員たちは、想像力で余白を埋めることを要請され、保護者が他意もなく書いたかもしれないことを受け流すことができずに、意味を付与してしまうことがある。このように発見・認識される保護者の要望を叶える過程で、利用者や利用者につながる情報について密なやり取りをする保護者と職員の両者は関係形成するのである(4.1)。

しかし、保護者の状態が悪くなったとき、職員と保護者の関係が悪化し、発生した「問題」が過剰に職員の「責任」として扱われてしまうこともある。利用者が家庭にいるときは保護者が、施設にいるときは職員が連絡帳の書き手になるが、利用者に直接的に働きかける立場の者は常に利用者の支援者としての「責任」があるとされる。そして、毎日の連絡帳の移動に伴い、利用者の支援者としての役割の移動が見られる。あくまでも「職員」であり、家族になることはない職員は、積極的に「責任」を引き受ける姿勢を見せるのみで、具体的行動として職務の範疇を超えていくことは基本的にはないと思われる。だが、こうした作業を通して保護者の面子を守り、利用者と共に暮らす保護者の負担を軽減しようとしている。これが職責拡張の提示である。その過程では、職員と保護者はその時々互いの「責任」や相手に求め得る対応の範囲をせめぎ合っているが、多くは職員が保護者に譲ってゆく形で保護者への配慮がなされている(4.2)。

このように、連絡帳分析から見えてくることは、まだ自明ではないニーズの発見や職責拡張の提示という作業により行われる通所施設における「保護者のケア」である。情報の共有、相互理解など複合的な機能を備えている連絡帳を用いて、職員は利用者のみならず、障害当事者である利用者が一番近くで支援する他者である保護者を支えている。

本稿では「保護者のケア」の実情に迫るために、一日一往復のコミュニケーションを目的とした特徴的なドキュメントを分析対象とし、職員と保護者の相互作用に焦点をあてることで、保護者が職員の見えない家庭での様子を記述することの影響や、直接保護者の要望が書かれていなくて

も職員は対応することがあるという具体的な営みについて考察できた。そして、それらは保護者と職員の関係形成や利用者の生活管理、職責拡張の提示につながっていく。こうした職員の行動は必ずしも利用者本人の要望とは一致せず、それが結果的に利用者のためになる場合もあれば、パターンリズムとして断罪されるべき結果になる可能性もあるだろう。

だが、実家で暮らす重度知的障害を持つ利用者たちを支援しようとする職員たちは、連絡帳に訴えを書く保護者だけに向くことができないのはもちろん、単に利用者だけを支援することもできない。そうした状況の中で、職員は「保護者のケア」をすることで「職員と保護者」という関係を維持し、利用者の円滑な通所を継続させ、保護者が安心して利用者を「預ける」ことを通して、利用者の生活を守ろうとしているのである。

さらに、以上のことから、入所施設とは異なる通所施設の論理が垣間見える。まず、連絡帳というメディアを通して、保護者とはいえ施設の外部に開かれた社会空間が形成されている。職員が見られない利用者の家庭での様子を保護者が、保護者が見られない利用者の施設での様子を職員が記録し、伝える手段が保たれている。そこには、通所施設において、実質的に利用者が管理される対象であるということが示されているが、ここで留意すべきことは、通所施設は文字通り利用者が通う場であるということである。連絡帳を通して利用者の生活を包括し、管理するという側面があるものの、それはあくまでも保護者と共同でなされていることである。これは、通所施設においてもゴッフマンがいう全制的施設が持つ閉鎖性が一定程度見られるものの、全制的施設とは異なり、完全に閉ざされた場ではないということの意味している。

しかし、いかようにも読める連絡帳というメディアでのやり取りであり、書く／書かないという判断が個々人に委ねられていることを踏まえれば、在宅中の利用者など職員には把握しきれない部分がある。連絡帳に常に必ずしも適切に利用者の情報が記載されているとは限らない。そうした意味でいえば、連絡帳は職員と保護者を結び付ける作用だけではなく、隔てる作用もあることになる。

そのため、解釈の幅で奮闘する職員は、利用者への支援に熱心になればなるほど、目前の利用者にのみ対応するわけにはいかなくなり、利用者の家庭での状態や保護者などに思いを巡らせ、穏やかな家庭生活を守るために保護者の負担軽減を図る。それにより、保護者が語る利用者像や保護者

自身の要望へと近づいていくこともある。こうした状況下で、職員が常に利用者本位を堅持できるわけではないという状況が発生する。

通所施設それ自体は、利用者本人にとっても家族にとっても望ましい場所である場合もあり、その是非を一概に判断することはできないが、施設だけで完結し得ない課題を抱えている。そのような視点で考えると、連絡帳は知的障害者通所施設を構成し、通所施設の秩序を維持・強化する重要なファクターであり、豊富なデータを抱えているといえる。

注

- 1) 利用者を「福祉サービスの利用者」という側面に限定し、権利性を曖昧にしている（岡部 2010: 15）という批判など。
- 2) 文部科学省の「特別支援教育資料（平成28年度）【第1部 集計編】」「1概要（7）卒業後の状況」によると、2016年3月には知的障害を持つ17,754人の特別支援学校高等部卒業者のうち、進学者0.4%、教育訓練機関等入学者1.3%、就職者32.1%に対して社会福祉施設等を利用する人は62.0%に上る（文部科学省初等中等教育局特別支援教育課 2017）。
- 3) 厚生労働省の「平成23年生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査）」によると、2011年の療育手帳所持者数（推定値）は621,700人で、同調査「第13表 障害者手帳所持者数等、同居者の状況（複数回答）別」によると、65歳未満で療育手帳を持つ1,008人のうち90.7%は親と暮らしている。さらに、同調査「第31表 障害者手帳所持者数等、日中の過ごし方の状況（複数回答）別」によると、65歳未満で療育手帳を持つ1,139人のうち障害者通所サービスを利用している人の比率がもっとも高く39.4%で、次いで23.1%の人が学校に通い、20.9%の人は家庭で過ごしている（厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部 2013）。
- 4) 施設長によると、兄弟姉妹、グループホーム世話人などを指すこともあるというが、世話人など職業として利用者に関わっている人と家族では立場の違いから施設職員との接し方の違いなど、施設・利用者・保護者の関係を考えるときに差が出てくる。ここで論じたい「保護者」問題は親をはじめとする家族介護者の議論であるため、本稿では世話人については割愛する。
- 5) 本研究にあたり、職員にして障害児を持つ女性Aさんに、非構造化インタビューを行った。Aさんは施設Zに約15年間勤めており、特別支援学級に通う子どもが一人いる。Aさんに対して2時間程度のインタビューを2回行い

(2013年4月18日、2015年6月18日)、ICレコーダーに録音後文字起こししている。本稿では、テーマとの関連が深かった2回目のインタビューを補助的に用いる。特に2回目のインタビューでは、「連絡帳でのやり取りについてのルールやエピソードなどを教えてください」という依頼をしている。

6) 多様な解釈の例として、職員Aさんが語ったエピソードがある。職員Aさんはある利用者の連絡帳を読み、保護者の怒りを感じたが、別の職員は違う受け取り方をしていたという。「他の職員は笑ってて、なんやお母さん、さすがやなあみみたいな感じになって、え？そういうニュアンスの文章なの？みたいな。(中略)でも結局お母さんの真相はどっちだったかはわかんないのね」。

文 献

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。)

堀 智久, 2014, 『障害学のアイデンティティ——日本における障害者運動の歴史から』生活書院。

Kittay, Eva Feder., 1999, *LOVE'S LABOR: Essays on Women, Equality, and Dependency*, London: Routledge. (=2010, 岡野八代・牟田和恵監訳『愛の労働あるいは依存とケアの正義論』現代書館。)

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部, 2013, 「平成23年生活のしづらさなどに関する調査(全国在宅障害児・者等実態調査)」, 厚生労働省ホームページ, (2017年10月29日取得, http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/seikatsu_chousa_c_h23.pdf).

宮武宏治・高原 望・足立由美子, 1989, 「障害児教育で使用される連絡帳に関する調査研究」『特殊教育学研究』27(2): 67-73.

文部科学省初等中等教育局特別支援教育課, 2017, 「特別支援教育資料(平成28年度)【第1部 集計編】」, 文部科学省ホームページ, (2017年10月29日取得, http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/micro_detail/_ics_files/afieldfile/2017/06/29/1386911_001.pdf).

麦倉泰子, 2003, 「語られる施設化——知的障害者施設入所者のライフヒストリーから」『年報社会学論集』16: 187-99.

中根成寿, 2017, 「『通所施設中心生活』を超えて——『ケアの社会的分有』とパーソナルアシスタンス」岡部耕典編『パーソナルアシスタンス——障害

- 者権利条約時代の新・支援システムへ』生活書院, 45-64.
- 岡部耕典, 2010, 『ポスト障害者自立支援法の福祉政策——生活の自立とケアの自律を求めて』明石書店.
- 岡田祥子, 2016, 「利用者と保護者双方へのケアの論理——知的障害者通所施設職員の語りから」『保健医療社会学論集』26(2): 54-63.
- 岡原正幸, [1990] 1995, 「制度としての愛情——脱家族とは」安積純子・岡原正幸・尾中文哉・立岩真也『生の技法——家と施設を出て暮らす障害者の社会学「増補改訂版」』藤原書店, 75-100.
- 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.
- 新藤こずえ, 2013, 『知的障害者と自立——青年期・成人期におけるライフコースのために』生活書院.
- 角田慰子, 2014, 『知的障害者福祉政策にみる矛盾——「日本型グループホーム」構想の成立過程と脱施設化』ぶねうま舎.