

障害者福祉サービス従事者が「仕方がない」と 答えざるを得ない状況に関する調査

A Study on the Situations in which Social Welfare Workers for Disabled People Feel ‘There Is No Help’

星 野 晴 彦*

Haruhiko HOSHINO

要旨：障害者福祉サービス従事者にヒアリングしている折に、「仕方がない」という言葉がしばしば聞かれる。その仕方がないという構成要素とプロセスを分析してみたいというのが、本稿の趣旨である。そこでは下記の三段階が認められた。

第一段階では影響因子として「支援者個人の変数媒介」「支援者を取り巻く状況に関する変数媒介」「利用者に関わる変数媒介」がある。

第二段階では、仕方がないと感じる。但しその感じ方にも、ゆらぎを感じるものと感じさせないものもある。

第三段階では上記を受けて、「次の機会を考える」「対案を提示する」「慣れてしまう」「勤務意欲がなくなる」と分岐することになる。

ただしこの「仕方がない」は、社会的環境との相互作用であり、個人的な取り組みと問題に終始して、矮小化されてはなるまい。

キーワード：仕方がない、障害者、福祉サービス、変数媒介、ホスピタリティ

I はじめに

現在、わが国では知的障害者の支援施策として、入所施設から地域生活へ移行する取り組みが行われている。政府が2002年に定めた「障害者基本計画」では、入所施設から地域生活への移行推進の方向が示され、入所施設に関して「施設等から地域生活への移行推進として入所者の地域生活移行の促進と入所施設は、真に必要なものに限定する」という考えを示した。障害者の生活の場は国の脱施設化政策により近年グループホーム（知的障害者少人数が一つの住居で生活し、世話人が支援する形態）がその存在感を増している。集団生活を余儀なくさせる施設ではなく、少人数で生活することによりきわめて自立的で人間的な生活が保障されることになる。グループホームで生活するようになり、親、きょうだい、養護者、そして本人が物理的精神的にプラスの影響を受ける。特に本人は親、きょうだい、養護者から離れ、一人で生きていける可能性を実感

*ほしの はるひこ 文教大学人間科学部

し、エンパワメントされ、成長することができる¹。しかし、1989年の制度化以来、現実的にはその移行は十分に進んでおらず、中核的施策として展開しているとは言いがたい。今でも11万人以上の知的障害者が入所施設において生活している²。その地域生活実現の阻害要因として、行政の支援の薄さ、世話人不足、グループホーム事業を運営する資金不足が挙げられる³。さらに地域生活推進の阻害要因を示すように近年「介護・障害者福祉従事者の人材確保のための介護・障害者福祉従事者の処遇改善に関する法律」が制定されている。即ち障害者福祉サービスに従事する職員が確保困難になっていることの重大性を国が認識したということである。上記の状況を概観したうえで、前線の現場職員にヒアリングしている折に、「仕方がない」という言葉がしばしば聞かれる。それは入所施設、通所施設、グループホームなどの前線の職員たちそして管理者、に共通してみられることである。社会福祉サービスの研究の中で、「仕方がない」と考えることを正面から取り上げたものは乏しい。そこで、その仕方がないという感じに至る構成要素とプロセスを分析することが、本稿の趣旨である。

さて、筆者は、社会福祉の支援がサービスとして位置づけられていく中で、ホスピタリティ概念が適用できるのではないかと考えてきた⁴。というのは、社会福祉の領域で支援の姿勢を示す語として、ケア、人権、サービスの質、倫理、共感、傾聴などが挙げられるが、相手を本当に大切に思い、寄り添うということで、ぬくもりの感じられる語としてはホスピタリティという言葉が極めて適切であると感じられたためである。むろんその際ホスピタリティという語が多様に用いられていることも認識せねばなるまい⁵。「かけがえの無い存在」として寄り添うということを検討する際に有意義な視点として、ホスピタリティが挙げられるであろう。「かけがえのない存在」という趣旨をさらに明確にするために、筆者は「見知らぬ人のため」「無償で自分を投げ出す」「行動化」「自発性」「徹底的に一人の人間と向き合う」の5つをキーワードとして設定した⁶。さらに本稿でホスピタリティを取り上げた理由は、この精神とそれを具現化するマネジメントが社会福祉領域のみならず全てのヒューマンサービスに共通する部分があるからである。サービス業においてはホスピタリティを向上させるための研究が進んでいる。この研究は、現在の福祉サービスを相対的・客観的に分析していく上で役立つと考える⁷。社会福祉がサービスとして位置づけられた今日、福祉のみに視野を限定せずに謙虚に捉えなおす必要性を認識したためである。

なお、本稿で「仕方がない」と回答したことに着目することは、そのように答えたものを非難するつもりではなく、そのメカニズムを探ることに目的があることを確認しておきたい。

II 方法

1 目的

知的障害者の地域生活支援に関する福祉サービス従事者のホスピタリティ意識形成において、「仕方がない」と考える要素とプロセスを明確にする。

2 調査協力者

下記の関東L市のメンバー11名に平成28年10月にインタビューした。インタビューイの選択は知的障害者の地域生活支援に取り組んでいる、下記に該当する施設より施設職員と施設管理者を3施設から選定した。施設管理者4名。職員7名である。なお対象者の性別は11人中、男性4人、女性7人であった。

第一に、地域生活支援としてグループホームを設置した実績のある施設。

第二に、現在グループホームを建設に向けて検討している施設。

第三に現在においてグループホームの建設を全く検討していない施設。

- ・知的障害者福祉施設管理者 4名(40代 1名、50代 1名、60代 2名)
- ・知的障害者福祉施設生活支援員 7名(20代 2名、30代 3名、40代 2名)

これは前線で活動している施設の支援員の視点のみならず、施設管理者の目を通して多角的な視点から分析するために、2種類のインタビューイを設定した。ホスピタリティ意識形成に関してさらに構造的に捉えることができると考えたためである。

3 質問事項

上記協力者に対して、以下の点について質問した。

「支援において仕方がないと感じたことはあるか」

「どのような時に感じるのか」

「それに対して何を感じて、どのように対応したのか」

上記の質問に対して調査協力者に自由に語ってもらうという半構造化面接を行った。

4 倫理的配慮

倫理的配慮としてインタビューイに対して、下記のことを行なった。

- ・インタビューの参加は任意であり、いつでも協力を拒否・撤回することができることを伝えた。
- ・インタビューで録音することの了承を得る。
- ・本人が答えたくないことは答えなくても良く、いつでも中断できる旨を伝える。
- ・インタビュー結果は研究目的に使うこと、そしてそれ以外では用いないことを伝えた。

さらに時間も全インタビューでそれぞれ約40分の時間設定として、インタビューイの物理的負担を軽減するように努めた。

5 分析方法

インタビューした11名の逐語録を分析対象とした。

佐藤郁哉⁸の「質的データ分析法」の「事例—コードマトリックス」に基づいて分析した。知的障害者の地域生活支援に関するホスピタリティ意識形成に関する概念モデル構築するために、「カード分類による体系化」を行なった。これは、定性的データ(複数の聞き取り結果)の類似性をもとに分類・要約するものである。具体的には、インタビューの逐語録の文字データをまずオープンコード化して、次に焦点的コーディングを行なう。オープンコーディングで文字テキストデータそれ自体からコードを立ち上げる。そして抽象的なコードである焦点的コーディングに移行する、というものである。(国際医療福祉大学研究倫理審査委員会：承認番号：16-Ig-1)

III 結果

上述の文書セグメントごとにカードが40枚作成されたが、それらを整理して、下記の通りの焦点的コードが得られた。それを具体的な表記とあわせて整理すると、下記の表1の通りとなった。整理していく中で、支援者たちがどのような背景から、現実の壁をどうとらえ、何らかの形で一度は仕方がないと考えても、支援を必要としている人たちにどこまで付き合おうとするのかに差異が認められることが明らかになった。なお、整理にあたり、沖田⁹の「変数の媒介」という表記が有用であると考えられたためここで活用する。

表1 「文書セグメントの整理結果」

焦点的コード		具体的表記と下位カテゴリ
影響因子	「支援者の個人的変数の媒介」	<p>個々の支援者の思い 「自分がここであきらめたら、この人たちは救われない」</p> <p>個々の支援者の業務負担感 「現在の業務を考えると、これ以上増やすことは無理である」</p> <p>支援者の専門性・キャリア 「障害者に接する技法について十分に学んでいない」 「自分は今まで障害者への支援で様々な困難にぶち当たってきたが、これまで克服することができた。これからも同様の困難があっても大丈夫だと思う」 「知的障害者の特性を知らないものに支援をさせても、十分な支援はできない。きちんとした教育を受ける必要がある」</p> <p>支援者の社会性 「新人が利用者の気持ちを察知することができない」 「職員の応募者が少ない中で、ようやく採用した職員も人格的に課題がある」</p>
影響因子	「支援者の状況的変数の媒介」	<p>育成 「組織としてこのような職員を育てるようにしたいというシステムを作りたい。一人一人が勝手に育ったというのではなく、組織としてこのような職員を育てたいというプリンシパルが必要である。場当たりの研修などでは限界がある」 「発達障害の特性について外部から講師を招き、講習会を実施するようにしている」</p> <p>物理的状況 「人手が足りないので本人が望むことを期待されてもあきらめるしかない」 「施設職員が職員の人手不足から、利用者の外出などに制限がかかってしまう」</p> <p>マネジメントとしての視点 「職員の勤務体制の厳しさから、職員を研修に行かすことができない」 「仕方がないものは仕方がない、と回答するようにしている。これは現在の資源で確実に事故がないようにするには、まず自分たちの仕事の枠組みで展開するしかないと言い切るためである。かつていろいろと冒険をして痛い目や事故などにあい、せめて部下たちには嫌な思いをさせたくない」</p> <p>組織としてのプリンシパルの共有化 「組織の方向性として障害者の地域生活を当然のように考えており、職員に特に疑問も抱かせない。組織として同じ理念を持つ人を増やしている」 「過去にいろいろなことに挑戦しており、新しいことに取り組むことに抵抗のない雰囲気がある」 「地域生活は当然のことなので組織として、そのうねりを作っていくたい、その中で職員にもその意味を分かってもらいたい」</p> <p>地域の状況 「グループホーム建設において、強硬な地域住民の反対にあって今回は仕方がなかった」(施設長)</p>
影響因子	利用者に関する変数の媒介	<p>利用者の資源 「利用者支援してくれる社会資源が見つからない」 「施設での生活は仕方がないと思う。そこで集団生活の不便さがあっても仕方がない」</p> <p>利用者の特性 「障害が重度で、いろいろと働きかけても、話しかけても応じてくれない」 「医療的なケアが必要であり、普通の施設では対応できない」</p> <p>家族などの状況 「家族がケアするには限界がありますから」(障害者施設のベテラン職員が、地域と施設とどちらがよいと思いますか、という質問に対する回答)</p>

仕方がないと考えた事項	「個々の利用者の要望に職員が応えられない」 「グループホームを開設するなど、利用者に資する事業改善ができなくなる」
仕方がないと考えた後の対応	次の機会を考える 「今回の仕方がないとあきらめたことを十分に反省したい」 「職員に利用者の気持ちを理解して、障害特性に合った支援をできるように教育する」 対案を提示する 「今日の前の利用者にはできなかったことを本当に申し訳なく思っている」 「少しでも気持ちをほぐしてもらいたい」 慣れてしまう 「最初は仕方がないと迷うことがあったが、現在では感じなくなっている」 「仕方がないと伝えて、それに利用者から猛烈に反対されても、何とも思わなくなる」 勤務意欲がなくなる 「この職場で勤務していて何の達成感も感じない。別の可能性を考えたいと思う」 「利用者とのコミュニケーションが取れないし、その支援も得られない状況の中で、ここで継続していく気力が失われる」

IV 考察

インタビューの中で感じたことは、極めて主観的であるが「仕方がない」という言葉が頻繁に聞かれたことである。これは新人、中堅、管理者レベルにおいて共通して認められた。さて、上記の焦点コードの関係性を視覚的に理解しやすくするために、図式化すると下記の図1の通りになると考えられる。

第一段階では影響因子として「支援者の個人的変数の媒介」「支援者の状況的変数の媒介」「利用者に関する変数の媒介」がある。これが相互に作用する。ここでは一つの変数が推進的であっても、他の変数が阻害的であれば「仕方がない」という状況に至る。

第二段階では、仕方がないと感じる。内容としては個別支援のレベル、組織的支援のレベルがある。但しその感じ方にも、ゆらぎを感じる者と感じない者もある。ゆらぎについては後述する。

第三段階では上記を受けて、「次の機会を考える」「対案を提示する」「慣れてしまう」「勤務意欲がなくなる」と分岐することになる。

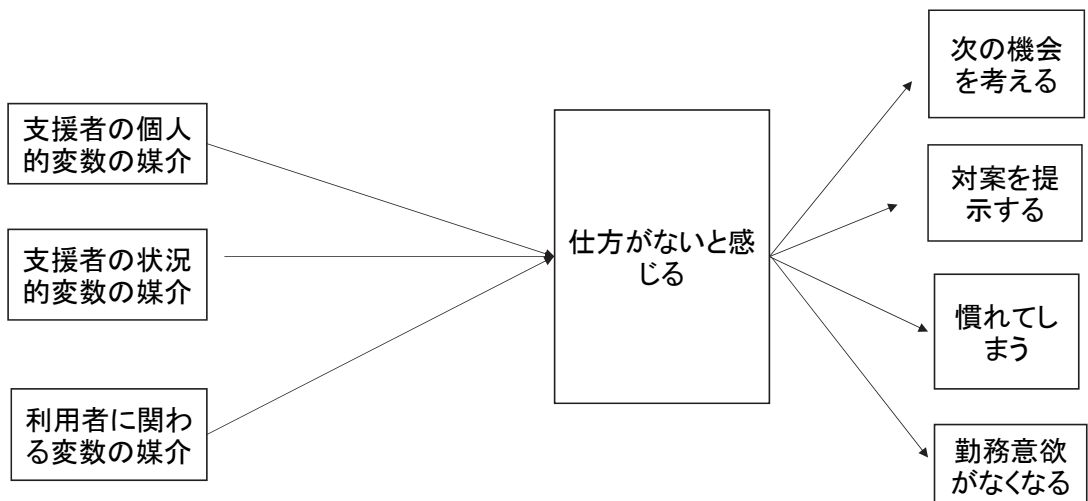


図1 障害者福祉サービス従事者が、仕方がないと考える要素とプロセス

ここで2点について述べたい。

第一は「仕方がない」と回答する原因に関することである。「支援者の個人的変数の媒介」「支援者の状況的変数の媒介」「利用者に関する変数の媒介」が挙げられた。

ともすると仕方がないという回答に関して、障害者を取り巻く環境に目が向けられがちであるが、そればかりではない。支援者自身の専門性、キャリア、社会性、思い入れも決して看過できないのである。特に個人や組織の成功体験は、事態に対処する楽観性を高めることになる。

「利用者に関わる変数媒介」に関して、インタビューした所では「障害が重たい人は施設でも仕方がない」「家族との関係を考えれば地域生活は困難」「家族との関係を考えれば施設でも仕方がない」という回答が多く、諦め感が伺われた。障害者施設のベテラン職員が、地域と施設とどちらがよいと思いますか。という質問に対して、「家族には限界がありますから」と回答していた。ベテラン職員ならではの、障害者の施設は家族がするという呪縛にとらわれて、「施設で仕方がない」と答えているようである¹⁰。障害者施設のベテラン職員が、「国は施設でなくて、地域というけれど、無理に決まっている」と回答していた。麦倉¹¹は自身の調査で、施設入所の理由として「同居する家族の負担を取り除くため」「地域サービスが十分ではない」の二つを導き出している。本人たちがどのように対応し、どのようなことを考えたのかについては十分に検討されてこなかったという問題意識から、相馬は当事者たちは施設入所に至るのに「施設入所に対する戸惑い」「一人暮らしの希望」「一人ぐらしのあきらめ」「家族負担の配慮」を経ていることを示している¹²。そこで障害者が施設入所する理由としての実証研究の成果として、グループホームの発展が十分に期待されていないことの証左といえよう。北欧¹³などとは異なり、家族主義が前提として議論されていることも無視してはなるまい。

もう一つの側面として、マネジメントの立場から「個人としてではなく、家族や地域に対して組織が複数の失敗をしており、トラウマのようなものがある」「グループホームを設立したいと思ってもそれに従事する職員が乏しいために、実現することができない。」「グループホーム建設に対する地域住民の反対が強く、これ以上のことを勧めようとすると、「利用者」に危害が加えられかねない。」「職員の勤務体制の厳しさから、職員を研修に生かすことができない」「仕方がないものは仕方がない」という回答が見られた。これは現在の資源で確実に事故がないようにするには、まず自分たちの仕事の枠組みで展開するしかないと言い切るためである。「かつていろいろと冒険をして痛い目や事故などにあい、せめて部下たちには嫌な思いをさせたくない」という、個人のレベルではなく、組織マネジャーならではの総合的な判断を求められている側面もここに示されている。

第二はどのように「仕方がないと判断した」後に支援者が対処するかである。

前述したように仕方がないと考えた後の対応として、次の通りに分岐した。

「次の機会を考える」「対案を提示する」「慣れてしまう」「勤務意欲がなくなる」である。そこには一つの節目があると思われる。支援者は自己の価値観・知的障害者観・援助感を吟味するとともに、一つ一つの場面における利用者と自分との関係性を見つめ、自らの支援の在り方を省察することが求められる¹⁴。省察とは利用者・家族・施設・関係機関・地域・社会・時代の流れの中で自らの在り方を振りかえることである¹⁵。それは時には倫理のジレンマとして突き付けられることもある¹⁶。厳密に分析すればジレンマは存在していても、それを必ずしもすべての人が感じるとは限らないし¹⁷、厳密にはジレンマというよりも実践レベルの種々の制約条件によって倫理にもとづくフラストレーションに類する¹⁸ものもあるかもしれないが、ここでは深く分類せ

ずに論を進めていく。ここではあまりに大きな課題が突き付けられ、ゆらぎが生じることもあろう。むろんゆらぎを生じることが目的ではない¹⁹。しかし、価値の解釈や判断において支援者がジレンマを経験することについて、肯定的側面も含めて促した見解として尾崎の「ゆらぎ」という概念がある。尾崎²⁰は「社会福祉実践はこれらのゆらぎに直面し、ゆらぎを抱え、ゆらぎという体験から何かを学ぶことに拠ってその専門性を高めることができる」と述べている。

前述したように一度仕方がないと考えたら、それで終始するとは限らないのである。「次の機会を考える」として「今回の仕方がないとあきらめたことを十分に反省したい」、「対案を提示する」として「今回本来のリクエストに対応できなかったことをとても申し訳なく感じている」「今日の前のできなかったことを本当に申し訳なく思っている」という回答も見られた。それが今後の支援を推進していくうえでの励みになる可能性²¹もある。

他方で、バーンアウトと離職に至る側面も示されている。ヒューマンサービス労働の特性の一つとして、「無定量・無制限」であり、投入した労働とその成果の関係が明確に把握されにくい²²ことが挙げられる。前述した選択肢として、「勤務意欲がなくなる」という回答も見られた。理由は、「この職場で勤務していて何の達成感も感じない。別の可能性を考えたいと思う」「利用者とのコミュニケーションが取れないし、その支援も得られない状況の中で、ここで継続していく気力が失われる」である。確かに新人職員が自分のスキルの乏しさから支援方法もわからずに、自分の居場所もないと感じ孤立感を強めていく中で、「働き続けること」への躊躇も生まれるであろう²³。

加えて、倫理のジレンマでも限られた資源に関する次元が浮かび上がってくる²⁴。業務量や担当する利用者が多い場合、支援を行う時間そのものが足りなくなってくる。結果的に援助のプロセスを大切にしたい援助やその家族の迷いや葛藤に寄り添う丁寧な支援が難しくなってくる。そうなるマニュアル化や画一的な対応やこなすだけの仕事になってしまいがちである²⁵。現在の職場の支援の責任は自分にあると認識したときに、その向上の責任は自分にあると判断する（また判断しない）過程がある²⁶。制度からの要請があったり、組織的志向や官僚的志向により他の選択肢が検討しようとしなかったり、という状況では、「仕方がない」という責任回避の態度も継続していくであろう²⁷。

障害者のグループホーム職員から、「人手が足りないので本人が望むことを期待されてもあきらめるしかない」という回答が見られた。そう答えることに何のためらいも見られなかった。これも現実的なグループホームの運営の難しさを知っているためである。さらに、「施設での生活は仕方がないと思う。そこで集団生活の不便さがあっても仕方がない」と割り切る回答もあった。ここには、感情を揺らさずルーティンワークに埋没する形で現状を割り切る対応がある²⁸。そしてほかの可能性が閉ざされることになる²⁹。悩みや葛藤の体験、試行錯誤の過程において、「慣れていくことによる弊害」「自分の無力感に直面する体験」「突破口を見出して新しい知に至る」がありうる³⁰。その上で、孫³¹は日常業務の慣れとともに「仕方がない」とするようになる恐れを指摘している。仕方がないと答えることに何のためらいもなくなるのである。ここでは、仕方がないということになれて特に、痛みも感じないようにマヒしていく。

しかし、いずれの決断をするのかについては、社会環境との相互作用という意味も大きいため、個人的な取り組みと問題に終始して、矮小化されてはなるまい³²。むしろ、支援者に対して、経営者・管理者・その他の職種・社会の間で生まれるものである³³。その接触面での支援者の在り方が問われていると考えられる。

V おわりに

ホスピタリティを研究しようとしたときに、「仕方がない」との回答がしばしばされてきたために、それを正面から取り上げたのが本稿の起点である。社会的には、ある意味で当たり前の言葉なのかもしれない。しかし、前述した社会福祉におけるホスピタリティを検討する上で「それがなぜ起きるのか、それが次にどうなるのか」を明確にしたいと考えたのである。本研究の調査人数、場所が限定されているため、一般化には限界がある。そのために対象を広げていく必要がある。特に個人のレベルなのか、他者を巻き込むマネジメントとしての仕方がないという次元なのかについても十分に整理しきれなかったことは今後の課題としたい。

文献

- 1 松永千恵子 『知的障害者がグループホームに住めない理由』中央法規、2015、p2.
- 2 内閣府 『平成26年度 障害者白書』2014、p27.
- 3 前掲1), p3.
- 4 星野晴彦 『社会福祉サービスとホスピタリティ』相川書房 2015.
- 5 同上、p18.
- 6 同上、pp17-32.
- 7 服部勝人 『ホスピタリティマネジメント入門』丸善、2004、p49.
- 8 佐藤郁哉 『質的データ分析法—原理・方法・実践』2008、新曜社.
- 9 沖田佳代子 「高齢者マネジメントにおける倫理的意思決定」『社会福祉学』42-2、2002、p157.
- 10 野村聡 「障害者領域でのジレンマ」『ソーシャルワーカーのジレンマ』筒井書房、2009、p27.
- 11 麦倉泰子 「身体障害者療護施設におけるケアの質とジレンマ」『関東学院大学文学部紀要』09、2006、pp101-131.
- 12 相馬大祐 「身体障害者療護施設者の施設入所に至るまでの経過」『介護福祉学』18-2、2011、pp103-111.
- 13 河東田博編著 『知的障害者の生活の質に関する日瑞比較研究』海声社、1999.
- 14 植戸貴子 「知的障害者の自己選択をめぐるジレンマ」松岡克尚編著 「障害者ソーシャルワークのアプローチ」明石書店2011、p155.
- 15 保正友子 『医療ソーシャルワーカーの成長への道のり』相川書房、2013、p171.
- 16 Ralf Dolgoff (2009) "Ethical decisions for social work practice", Brooks/cole, pp75-178
- 17 樽井康彦 「ソーシャルワーカーとジレンマ」空閑浩人編著 『ソーシャルワーカー論』ミネルヴァ書房、2012、p148.
- 18 副田あけみ 「社会福祉実践援助における価値と倫理」『人文学報 社会福祉学』10、1994、首都大学東京、pp1-60.
- 19 樽井康彦 「ソーシャルワーカーとジレンマ」空閑浩人編著 『ソーシャルワーカー論』ミネルヴァ書房、2012、p169.
- 20 尾崎新 『揺らぐことのできる力』誠信書房、1999、p1.
- 21 田島良昭 『施設解体宣言から福祉改革へ』ぶどう社、2004.
- 22 田尾雅夫 「バーンアウトの理論と実際」誠信書房、1996.
- 23 岡本晴美 「アイデンティティを育む職場環境づくり」空閑浩人編著 『ソーシャルワーカー論』ミネルヴァ 書房、2012、p220.
- 24 Ralf Dolgoff (2009) "Ethical decisions for social work practice", Brooks/cole, p136
- 25 本田勇 『ソーシャルワーカーのジレンマ』筒井書房、2009、p175
- 26 前掲9).
- 27 同上.
- 28 北島洋美 杉澤秀博 「認知症末期にある特別養護老人ホーム入居者に対する介護スタッフのケアプロセス」『社

- 会福祉学』2010, p42.
- 29 中村剛「社会福祉における正義」『社会福祉学』49-2, 2008, p3.
- 30 孫希叔「状況との対話を可能にする専門性と実践力」空閑浩人編著『ソーシャルワーカー論』ミネルヴァ書房, 2012, p204.
- 31 同上.
- 32 竹沢昌子『キャリアを紡ぐソーシャルワーカー』筒井書房, 2006, p288.
- 33 同上.