

知的障害者小規模作業所のエスノグラフィー —職員—利用者間の相互行為から—

The Ethnography of The Small-scale Workplace with Intellectual Disabilities

堀 内 浩

1. 問題設定

ここでは、本論が社会福祉における援助関係を研究する目的を論じていく。さらに、社会福祉士及び介護福祉士法（1987）成立以来、ますますトピックとして言われるようになった援助の「専門性」についても説明しながら、なぜ知的障害者小規模作業所のエスノグラフィーや「当事者性」をテーマとして扱うのかという研究目的を論じていく⁽¹⁾。

1-1. 社会福祉実践における援助関係

社会福祉実践の専門化は、素人が行うボランティア活動や慈善活動と訣別した時から始まった(Trattner1974=1978: 92)。その嚆矢が、米COSで積み上げられた実践活動における友愛訪問をケースワークとして理論化したRichmondによる『社会診断 (social diagnosis)』(1917)であるといえる。そういう歴史からも「社会福祉(学)は『科学』的であることを希求し、その努力をしてきたと言ってよい。」(米本2004: 45)というのは、決して大言壮語ではないのである。

ここで、「専門性」というのは援助の方向性を科学的に明確にするものという意味で使用している。しかし、なぜ社会福祉実践において「専門性」というトピックがこれほど言われるのだろうか。この問いに対する答えは立場により数多くあると考えられる。しかし、筆者がここで考察していく

ことは、「職員—利用者間の関係」である。そのため、この問いに対する答えを、専門性がない援助はソーシャルワークではなく慈善活動であり非科学的なものになりがちだからである、として議論を進めることにする。これは過去に行われてきた慈善活動では利用者のニーズを十分に充足することができないからである(Trattner1974=1978)。つまり、「慈善もしくは博愛をソーシャルワークに高めるため」(山崎2002: 271)に、専門性や理論は必要となる。例えば、利用者の現在の状態について「何かが正しくない」という関心は、ソーシャルワークにおいて重要な役割を果たすものである(Johnson and Yanca2000=2004: 5)。しかし、利用者の状態を「正しく」するための方向性(専門性)を備えていなければ、その援助は場当たりのと呼ばれるであろう。

しかし、その専門性は今もなお「分かりにくいもの」として考えられており、例えば、それは医療などと比較して効果測定が困難であると言われる。また、臨床援助専門職としてのアカデミックな理論として確立されておらず、現実的な使用に耐えうるものではないと言う厳しい批判もある(加茂2006)。さらに、専門家による専門性のあり方を見直す社会構成主義的視点からの実践への問い直しや、ナラティブに基づく医療(NBM=narrative based medicine)やクライエントの(物)語り、当事者の主観性に注目するポストモダニズムからの視点も近年多く見られる。加えて、現在の日本のような「権威に基づくソーシャルワーク」ではなく、欧米のようなクリティ

カル・シンキングによる「証拠に基づくソーシャルワーク」(EBS=evidence based social work)を行うべきといったことも専門性の問い直しの1つとして挙げられる。

こうした、専門性を持つ社会福祉専門職が科学的な援助を行なうべきであるという議論が盛んである一方で、その専門職が行なった科学的な援助の効果測定の方法論は、不可欠である(Johnson and Yanca2000=2004: chap15)にもかかわらず浸透していないのである。社会福祉専門職という職業は対人援助職であるため、明確な成功/失敗という「客観的」で全人に妥当な援助結果が決定しているわけではない。また、社会福祉の価値は保健医療などと比較してQOLを重要視していることから、援助者(ワーカー)1人ひとりでその効果やその後の対応に幅が生まれがちである。その結果として、援助効果の発見や測定は不安定なものになるだろう。そして、その不安定な結果からもたらされるその後の業務を避けるために、リスク軽減や問題処理、問題発生防止対策が取られることは、伝統的な施設処遇(Goffman1961=1984)を概観すれば理解できるだろう。そういった施設処遇を「管理」「監視」とここでは便宜的に呼ぶとすれば、「リスク軽減や問題処理、問題発生防止対策」基準の設定は場当たりのになる。そういったことから、専門性や価値と呼ばれるものは「場当たりの」な「基準」を避けるために存在しているのである。

しかし、またそうであるために医療(DPI=doctor-patient interaction)などの専門職や、また「専門的ではないと見られていても社会福祉の「援助関係」と呼ばれている職員-利用者関係は非対称的である(稲沢2002)。そのため、どのような援助関係においてもある一定のパターンリズムは避けられないと考えられる。そして、その場合に自立や自己決定概念も付随して変化してくる。つまり、「支援された自律」(秋本2004:30)と呼ばれる広い視野で自立を捉えるものである。また、支援(アドバイス)を受けながらの自己決定を依存と見なさず、また、それを援助者の干渉とも見なさないものである。これらは、基準の場

当たり化をさらに促進させるものである。つまり、その援助が「支援された自律」か「パターンリズム」かどうかの基準判断である。また、両者の援助とも「管理」「監視」として否定的に見なす人間もいるのではないだろうか。こういった問題は、最終的に利用者を(方法論や価値も含む)どのように「援助」すべきか、ということに収斂してくるのではない。

1-2. 概念の変化

そして近年、「障害」を含む社会福祉学的な概念を社会的に捉え直す研究が障害学を含め日本でも見られる(要田1999など)。また、その障害概念の捉え直しにおいて言及されるもので特に共通しているのは、専門職支配の歴史とそこからの脱却であろう。それらを簡単に説明すると、障害者は障害があるために社会からの「善意」の保護がなければ生存可能性が低下するといった考えである。また、素人考えと呼ばれがちな障害者の主観的な快不快原則で障害を理解できるはずがないというパターンリズムのことである。同様のことは、箱物作りやその中での治療教育リハを社会福祉政策の中心に据えてきた流れから、一転して地域生活や自己決定などQOLの向上へ視点を転換してきたことから見て取れる。

そうした一連の流れは、社会福祉専門職の価値を捉え直す機会にもなっている。それは、例えば近年よく叫ばれる「利用者本位」1つあげてみても理解できよう。例えば、ワーカーが「本位」を知覚する方法論の有効性が分りづらい。つまり、援助の効果があつたのかどうか分からないのである。ということは、その援助が本人のQOLを低下させていないかも判断できないだろうし、第3者にも説明できない。そうしたことから、利用者の本意を汲み取ったと考えたワーカーの本意を援助として提供して、利用者のQOLを上昇させようとする、といったものを社会福祉援助実践と呼んできたという歴史は、現在可視化され施設解体に代表されるように否定的に捉えられている。

しかし、否定的に捉えられていたとしても、現

在も継続してそういった「歴史」的な援助は日常的に行われており、また、ニーズを充足させるためには必要とされている。ここで筆者は、「世論」が変化しようが現実には変化しないと言いたいのではなく、ここでも援助実践の「基準」が問題となっていると言いたいのである。つまり、ここでは便宜的に分類するが、マクロ・ミクロといった分析枠組概念からもその「基準」が求められているのだと考える。そのため、「概念」と同じように社会福祉実践の援助関係の捉え直しが必要なのではないだろうか。それは「捉え直し」という表現より、記述のし直しと言った方が正確であるかも知れない。例えばそれは、「非対称性を根源的に選り取り捨てること。そのうえで、無力さを共有する新たな関係性を取り結ぶこと」（稲沢2002：196）というよりは、そこで今起こっている「関係性」の構造を記述することである。

1-3. 援助関係の研究の焦点

つまり、今まで述べてきた「基準」の作られる状況を明確にすることが必要であると考え。本論において、知的障害をフィールドとして選択した理由としては、現場職員からも知的障害者授産施設ではソーシャルワークの機能はわかりにくい（村社2005：9）と言われているからである。

したがって、調査目的をまとめていくと以下のようなようになる。まず、上記の問題設定から導き出された仮説である援助「基準」を記述していく。つまり、実践活動において行われている相互行為を記述する目的で行われる。特に、その中で職員—利用者間で繰り返し生起して来る場面を記述する。また、非対称的であることを前提としている2者関係の具体的なあり方、さらに、関係者は組織内で日々どのように過ごしているか（組織化されているか）の記述を目的とする。そして、その記述された実践における援助活動を「知的障害者小規模作業所のエスノグラフィー」として分析しながら、その実践をソーシャルワークの1つとして位置付けるかどうか障害当事者組織の「当事者性」の視点から考察する。また、それらとソーシャル

ワークとの共通点と差異を明確にしたい。

1-4. 本論における「当事者性」の定義

本論では「当事者性」の定義を、「障害者」という成員カテゴリーを自己執行している人々から見た視点のことを指している。障害者カテゴリーの自己執行は、現在の社会における価値体系への反抗や挑戦という「対抗」として使用される。また、障害者のアイデンティティを確立するものとしても働く（田中1995：109-17）。これは「障害」の歴史において、その成立当初から常に革新的なトピックや政策への影響を提供し続けている「障害者運動」の視点と言うこともできよう。

そこでは、健常者—障害者関係について常に焦点の1つとして議論されてきた。それは、障害者が施設を出て地域において自分1人で暮らすという「自立生活運動」にも明確に示されている。この1人で暮らしたいという「普通」の考えは、従来の伝統的施設ケアへの単なる代替案ではなく、社会や福祉イデオロギーへの痛烈な批判であった。それは、施設の職員—利用者間における職員が行なう「援助」が、利用者にとって保護や管理、そして隔離が必要な依存的対象として固定してしまう一方的で抑圧的なものだったからである（尾中1995）。

このような歴史の中から、現在、当事者達が社会福祉サービスを提供するという運営形態が増え、また、珍しいことではなくなっている。つまり、伝統的援助から脱却し「新しい」「良い」関係や援助を利用者にもたらすことができる機会が増加しているように見える。しかし、職員—利用者間には常に非対称性は存在している。それは例えば、利用者が何かを行なう時に職員に口頭で許可を得るといったやり方を見ても理解できよう。つまり、「新しい」「良い」関係というのは、当事者組織だからそれらが可能になったり、「悪い」「不適切な」関係が払拭されていくという単純な構図ではないのだと考える。それは、コミュニケーションにおける情報や知識の使い方（頭が良い/悪いということではなく知識の見せ方の

こと)の「非対称性」から起こることである (Heritage1997)。また、その「非対称性」は「当事者性」(当事者達の視点)からでなければ詳細に記述できないのではないだろうか。というのは、「援助する」立場(伝統的社会福祉)や社会から disable されてない立場(健常者)からその当事者が見ている「非対称性」を正確に記述することは多くの困難を伴うからである。そのため、この研究は「当事者性」を重要視する立場を明確にして論じていくことを目的としている。

2. 研究方法および調査先データ

ここでは、本論においてどのような方法論を採用して分析していくのかを説明していく。また、調査先のデータなどもここで明示していきたい。

2-1. 研究方法

この研究は、参与観察から収集されたデータを利用して行われるフィールドワークを方法論として採用する。手順としては、筆者が観察者(フィールドワーカー)として障害当事者組織の知的障害者小規模作業所にボランティアして入って行く。また、そこで観察したものをフィールドノーツとして記録していくというものである。そして、そのデータを分析する際には、Goffman の概念やエスノメソドロジー・会話分析といった相互行為分析の方法論や視点から行なわれた。詳細に言えば、成員カテゴリー装置や発話シークエンスに注目しながら分析していく。

2-2. 先行研究

本論と類似している研究として、麦倉(2001)は、知的障害者入所更生施設の職員-利用者間の自己決定阻害場面を記述するエスノグラフィーを行っている。そこでは、伝統的な援助関係が否定されつつある現在、どのような形態を取りながら継続されているかが示されている。しかし、その知的障害者入所更生施設や「全制的施設」と呼ば

れる精神病院(Goffman1961=1984)に代表されるように、入所施設研究は数多くあれど当事者組織や小規模作業所を場面としたエスノグラフィーは見られない。

また、先行研究の知見は次のようなものである。まず、伝統的援助関係として「全制的」な施設ケアの視点をあげると「職員は結局のところサービスするのではなく、彼らには働きかける対象と生産物があって、しかもそれらの対象と生産物が人間だ、ということ」(Goffman1961=1984:78)というものが代表的だろう。また、抽象的な表現で施設ケアを当事者の視点から表すと「虐待」「待遇の悪さ」「管理」「隔離」(尾中1995)といったような言葉で言い表されるという。さらに麦倉(2001)は、知的障害者入所施設における職員は、①利用者の行動を予測せよ、②日課を乱すな、③利用者を操作せよ、といったルールを形成し共有していると論じている。これらをまとめると、職員-利用者関係は「上下」関係が明確で、特に職員は利用者に対し多くの「権力」を持っているように見える。そのため、本論では当事者組織の場合には、この職員-利用者関係にどのような変化があるのかを見ていく。

2-3. 調査期間・内容などその他補足

この研究で調査を行う場所は、障害当事者組織である NPO 法人ホップ障害者地域生活支援センター(以下、「ホップ」とする)のサービス提供機関であり社会福祉法人 HOP(えいちおーぴー)の1つとして位置づけられている知的障害者小規模作業所あつぷ美香保(以下、「あつぷ」とする)である⁽²⁾。あつぷでの調査期間はおよそ2006年10/24-12/12であり、その期間の中で週1回9:00-13:00、つまり4時間が計8回行われた。つまり、調査総時間は約30時間である。

さて、あつぷの方向性を定める業務目標は、①自立支援、②就労支援であるという。また、実践を一定のレベルに保持しながら上記2つの目標を達成するために「5S運動」と呼ばれるものがあつぷ内で示されている。その「5S運動」とは、

①整理、②整頓、③清掃、④清潔、⑤躰というS(サ行)を頭に持つ5つの言葉である。この5つの言葉に共通するものは、「きちんとした」生活態度の確立であると考えが、これらを身に付けることは、①自立支援、②就労支援という2つの目標から挙げられたものであろう。というのは、職場は人間にとって基本的な生活の場だからである(自立)。また、これは作業所だからではなく、「一般的」に人間関係の構築にとっても必要なことであると言われているからである(就労)。次節においてはこの2つを目標とした援助場面を考察していく。

3. 研究結果(エピソードと分析)

ここでは、調査時に観察したことをエピソード(事例)としながらそれを分析していく。つまり、あつぷ(小規模作業所)で行なわれている日常生活、つまり、何を毎日当たり前のこととして実践されているのかを相互行為を中心として記述をしていく。補足として、利用者はA、B、C、また職員はX、Y、Zという形で表していくが、匿名性を高めるためにエピソードを通してアルファベットが同じでも同一人物ではないことを注意された。

3-1. エピソード1:職員らしさの発見

【調査第1日目(10/24)昼頃)作業所の昼食休憩時に筆者は利用者と一緒に昼食を取っていた。その時に、筆者が肘を突いて食事をしていると、職員(以下、職員Xとする)から「肘を突かないようにして下さい」と「注意」を受けた。その時、周りにいた利用者は特に筆者の方を向くなどの動きは見られず、TVの方を向いて番組を見ていた。】

このエピソードは、調査初日にボランティア(筆者)が職員により注意を受けたという場面である。利用者の前で注意を行うということは、利用者によってそれが聞こえることを前提としている。そのため、筆者への注意が聞こえることにより、利

用者にも「間接的な」注意を行ったと考えられるのではないだろうか。また、注意には一般的にその「目的」が存在しているが、この場面では筆者はその目的を利用者がそれを見て真似をするからであると考えている。つまり、利用者の前で「利用者が真似をするから肘を突くな」という意味であったと考えられる。そして、筆者はその理由である「利用者が真似をするから」が職員Xから言及されなかったことに違和感を感じた。

ここで、なぜ職員Xはその理由(「真似をするから」)を注意の後に続かなかったのか。それは、言及しようとする利用者本人がこの場面にいるからだとも考えられる。しかし、この注意の目的は職員Xにとって利用者のため(真似)である。そうであれば、利用者がその理由を聞いても良い=職員Xが言及しても良いことになる。しかし、職員Xはそうしなかったということは、利用者には聞かされたくなかったのではないかと見ることもできる。そして、その理由は職員Xから筆者への注意が利用者のためになされたということを職員Xは知られたくなかったのだと考えられる。つまり、筆者への注意が「間接的な」利用者への注意(指導)であることを利用者には知られたくなかったのではないだろうか。

また、ここでなぜ「間接的」に指導を行わなければならなかったのかというもう1つの疑問が浮かんでくる。一般的に、間接的に賞賛される方が人に良い印象を与えやすいと言われるが、ここではその枠組みは使用しない。

考えられる理由として、この注意は「間接的」であるということは、1人に対してか、または複数であるかということが明確になっていない。つまり、固有名詞を使っていないために特定の人間を指し示していないと考えられる。そういったことから、受け取った(見た・聞いた)人間全員が注意に対して、それがどんな意味を持つかを考えること可能であろう。より詳細に述べると、この場面で間接的指導である理由は、①利用者全員に対して一回で指導を行うことができる、②利用者1人ひとりにこの場面がどのような意味を持っているか考えさせ、肘を突けば職員から指導を受け

ると考えさせることができる、といった2つが考えられる。しかし、このようなやり方の指導がすでに「当たり前」になっている利用者達は、この一連の行為場面について何も反応がなかった(TVの方を向いて番組を見ていた)のではないかとと言える。

一方で、「間接的」であることは筆者への注意の意味が軽減されているわけではない。これは、職員が筆者に対して「直接的」に向けた「あっぷにはこういったルールがある」という表明でもある。より詳細に言えば、利用者でも職員でもない人間(筆者)に対して、職員Xはあっぷにおける昼食時の文化枠組みを提供したと言えるだろう。そして、すでに提供されている人間(職員や利用者)は、提供されていない人間(筆者)、または、提供されているように見えない人間(作業所内での肘を突く人間)に対して違和感を抱くのではないだろうか。

つまり、筆者が肘を突くことは、この場面で肘を突かない人間により「発見」されることなのである。もし別の場面であれば、肘を突こうが他人には注意を払わないように振る舞うことがマナーであろう。これは「儀礼的無関心」(Goffman)という概念に近いと考えられる。したがって、こういった場面でなければ肘突き行為について注意は受けないのであり、多くの人間は無関心を装う場面なのである。また、作業所という集合カテゴリにおいても言えるが、例えば、作業所Aの成員(所属者、関係者)の集合の要素である職員A-1は作業所Bの利用者B-1に対しては指導を行わない。それは「作業所」という集合は2重に組織化されているからであり、上記の職員A-1と利用者B-1は職員-利用者関係にはならないのである。

しかし、ここでは注意を受けたということから、この注意は「知らない人」ではなく「知り合い」に対して行われたものと考えることができる。つまり、作業所の関係者(「作業所」集合カテゴリの一員)として職員Xが筆者を認識しているのだと言えるだろう。そして、この注意は必要であるため行われたのであり、「よけいな」ものでは決

してない。また、この注意の性質は、職員Xが利用者に対し「指導」を行った、と考えられることができるが、ここではそういうものではない。というのは、職員は緊急を要する場面でない限り、利用者には以下のような指導順序を取ることが一般的だからである。それは、①行動理由を問う、②なぜ現在の行動が「駄目」なのかを説明する、といったものである。ここから、この場面において、筆者(ボランティア)が「利用者」として「注意」されていないことと見ることができる。

したがって、あっぷにおいてボランティアの立場は、このエピソードが起こった時点では職員側でもなく利用者側でもない。この場面での筆者は、あっぷにおける第3の立場として存在しているのである。そういったことから、この場面は、職員-ボランティアという関係(とここでは表現する)が形成されていない場面なのである。詳細に説明すれば、職員はボランティアにどう接して良いか分からなく、また、ボランティア(筆者)も職員に対する態度が明確に決まり切っていない、という場面でもある。言い換えれば、この「作業所」という「集合」においては、「職員」と「利用者」という所属者のカテゴリのペアが存在していた。ここにボランティアとして筆者が入ることにより、小規模作業所内のカテゴリペアが、①職員-ボランティアと②職員-利用者、そして、③利用者-ボランティアという3つになる。そのため、新しいペアである①と③では互いのアイデンティティが未だ不明であることから、互いに所属しているカテゴリとそのカテゴリに結びついた活動の推論を行うのである。

しかし、「職員」が曖昧な場合においても、小規模作業所「職員」としての「指導」は、「小規模作業所」や「社会福祉サービス従事者」の装置として結び付いている。つまり、この「注意」は職員としてふさわしい行動であると振り返ることができるということから、利用者には「注意」についての反応が見られなかったのだと考えられる。

また、昼食時に肘を突くことを注意するという行動は、就労や自立を目標とする施設の職員として適切であるだろう。それは、社会の常識と見な

されているものを指導（躰）している（5S運動）からであると見ることができるが、この分析ではそういった解釈は行なわない。ここでは、「肘を付かないように」ということを職員が筆者に対して言及するということが重要なのであり、また、その「肘を付かないように」という注意の言い方がいつものような「職員」としての「注意」でなければならないのである（ここで「注意」と表現したのは、その発話が「注意」と理解可能だったからである）。そして、それを「ボランティア」（実習生）の立場として未だ曖昧な筆者に対して行われたことが、小規模作業所職員のワークを成し遂げていると言えるだろう。

同様に、職員および利用者が当たり前になっている色々な場面を「新人」（ここでは筆者）は違和感と共に「当たり前」になっていくのが、小規模作業所の関係者（職員および利用者）になる、または「職員」カテゴリーなどを「実践」ということだと言えるだろう。そして、ここで「違和感」というのは、「新人」はある文化に参入時において、その文化に対して敏感になっているという意味のことである。そして、その「敏感」さは当事者組織にとって重要であろう。

というのは、そうした「敏感」さから来る違和感を忘却することが、伝統的施設ケアが継続されてしまう理由の1つだからである。例えば、ある1つの場面において違和感を抱かなくなることは、その場面が日常化したということである。つまり、当たり前になったということであるが、その場合「当たり前」の場面が、何らかの「問題」を孕んでいたとしても気付くことはなくなってしまう。こうして、「問題」のあるケアの常態化が起こるのであるが、この「問題」は利用者にとっても「当たり前」になっているので「問題」と考えられない。

一方で、当事者と呼ばれる人達はここで「問題」を当たり前と考えなかったのである。そのため、この研究の視点である「当事者性」が、「障害」当事者組織としてのアイデンティティを持つただけではなく、「障害」を研究する者にとっても重要なものであると分かる場面とも言えよう。

3-2. エピソード2：援助と業務

【〈第3回目（11/07）昼直前〉(a)あっぷでは作業内容に関係なく、昼食休憩は12：00からである。また、その作業内容には①ティッシュ詰め作業、②弁当作業、③ベーカリー、の3種が存在する。ある日、筆者がティッシュ詰め作業に従事していた時に、11：45頃（15分前）に休憩に入ることがあった。筆者はその早まったことについて疑問に思ったため、その理由を職員（以下、職員Yとする）に聞いたところ12：00ではなくても「作業」の切りの良い所で休憩に入ると説明された。ここで職員Yの言う「作業」というのは、筆者がその時にティッシュ詰め作業側ではなく、弁当作業のことを指し示している。そのため、弁当作業側から利用者達がどんどん休憩するためにティッシュ詰め作業側に着てしまい、ティッシュ詰め作業の「切りの良さ」に関係なく休憩に入ってしまった。そして、ティッシュ詰め作業に従事している利用者達は、「片付けてー」という職員の声に素早く反応してテーブルの上から物を片付けていった。

(b)その日筆者が帰る時に、職員Yが「はい挨拶」と少し声が大きめで言うと、昼食中であった利用者達が私に向かって「お疲れ様です」や「さようなら」と一斉に言ったことがあった。】

このエピソードは、(a)作業所において、ある作業を終了する際に職員が利用者に対し作業終了確認を行なわなかった場面と、(b)職員が利用者に筆者に対する挨拶を指示する場面である。ここで、筆者はここで昼食休憩は12：00と決定しているのであればそれを厳格に守るべきである、と言いたいのではなく、弁当作業側とティッシュ詰め作業側という2作業が優劣のある関係（≠非対称的）ではないだろうかという観察をしているのである。

まず、筆者の観察している優越関係をより詳細に説明していくと、なぜティッシュ詰め作業側も作業の区切りの良い所で終了できないのかということである。これを言い替えると、なぜ異なった作業の終了の都合に適合させてもう一方の作業を

終了させなければならないか、となる。こうしたことから、あつぷでは弁当側作業の方が優先されているように見えがちである。しかし、別の理由からもティッシュ詰め作業側は片付けなければならないのである。その理由は、利用者達はティッシュ詰め作業を行っているテーブルで昼食を取るため、片づけなければならないといったスペース的な理由からである。また、弁当作用側の利用者の方が単純に数が多いためという理由も考えられる。つまり、昼食を食べる時は皆で食べる、といった集団に「適合」した行動を取るという組織としての基本を守っているだけとも言えるだろう。そして、職員達も集団主義に沿うことを軸として援助しているという見方が自然なように見える。

しかし、この場面ではこうした理由よりも、「ティッシュ詰め作業側で作業を行っていた利用者が作業を本人の意思とは関係なく中断させられたこと」が重要であると考えられる。つまり、職員がテーブルの片付けを指示する前に、ティッシュ詰め作業を行っている利用者本人の意志を確認するという過程が必要であるように見えた（質問ターン不在）。ここで、筆者の違和感が作業優越のことから利用者の意思確認へ移動していることに注意されたい。

そうした中で、職員Yの「片付けてー」といった利用者への指示（指導）が重要な意味を持つてくるのではないだろうか。というのは、この場面において利用者達は、「片付け」ないという選択肢を取ることは不可能だからである。ここで「不可能」と表現した理由は、もし「片づけ」なければこの作業所の利用者として「不適切」だからである。つまり、「不適切」な行動により、職員から何らかの「指導」を受けることは避けられないだろう。つまり、この場面において「片付けてー」という職員の利用者に対する指示は、選択肢として言われたのではない。つまり、この指示は「片付けてくれないかな？」というものではなく、「片付けて下さい/片付けなさい」といったものである。

同様に、(b)における職員Yの「はい挨拶」は、利用者に対して「(筆者が帰る際に)挨拶した方

が良いのではないか？」というのではなく、「(筆者が帰る際に)挨拶しなさい/挨拶することが常識・一般的である」といった指示なのである。これらを時間軸に沿って説明すると、①職員：(利用者に対して指示(指令)として)「はい挨拶」、②利用者：(筆者に対して)「お疲れ様です」「さようなら」、③ボランティア(筆者)：(利用者・職員全てに対して)「さようなら」、といった3つのターンから構成されているシーケンスである。

さて、「挨拶をする」ということを考えた場合に、場面にもよるが「単純」に見ていくと1人ひとりが個別に挨拶することがおおむね「自然」であろう。一方、成員が全員で一斉に挨拶するという状態は、日常としては不自然として受け取られるのではないだろうか。そうすると、この場面において職員Yは、利用者達が「1人ひとり挨拶すること」を行わないと考えていたと見ることが可能である。また、利用者達に挨拶を習慣づけさせるという指導の具体化ということも考えられるが、ここではそういった見かたは後付けであろう。つまり、挨拶を習慣付けるという指導が、挨拶を促す指示を行わなければ利用者は挨拶しない、という職員の考えを形作っていると見ることができるのではないだろうか。つまり、挨拶の習慣付けという指導自体が、挨拶をしない/できない利用者という思考過程の元の1つとなっているように見える。しかし、1回毎に利用者のポテンシャルや能力を再確認したり問い直したりすることは組織や業務としても不可能であり、また限界があることは明白である。そのため、この場面において職員-利用者関係は、指示する側-指示される(指示を聞く)側という関係であると分かる。つまり、社会福祉施設の職員は、利用者に「援助」を行うことが目的である。これは職員は「援助する」という述語とレリヴェントであるということである。また、利用者は「援助される」という活動と結び付いている。

しかし、その関係は社会福祉サービスなどにおいて繰り返し言われてきた「伝統的」なもの(Goffman1961=1984;尾中1995)である。そのため、「自立」や「自己決定」というものが「障

害者問題」の主要トピックとして議論されているのである。つまり、エピソード1と同様に「非難」すべきことではなく、また、「良い/悪い」で判断できることではない。したがってこの場面は、「指示する/される」といった関係が当事者達が意図せずとも形成される場面の1例（1つのやり方）なのである。そして、その非対称的な関係により志向される行動を、職員（ワーカー）が意図しながら行う援助のことを、結果としてソーシャルワークと呼んでいることが多いのだろうと考える。

そして、この場面を「当事者性」から見た場合に、伝統的な援助を否定している当事者組織の一作業所においても、「施設」の援助という場面においては、援助に時間や資源などの環境から一定の「制限」が生じてしまうということが分かる。つまり、作業所の業務時間に沿った行動と利用者本人の意志確認という2つの目標が、この場面ではぶつかり合っているように見えてしまうのである。言い換えれば、この場面における「当事者性」は、職員—利用者間の作業継続意思確認の不在に対する違和感である。一方で、それは施設としての資源的な制限として見ることもできるだろう。

3-3. エピソード3：利用者間の非対称性

【〈第7回目（12/05）午前中を通して〉(a)フィールドノートの中で繰り返して観察されるものとして、代表的なものがある男性利用者（以下、Aさんとする）の行動とそれに対する職員Yの次のような流れの対応とやり取りである。まず、1）利用者Aさんが弁当作業中に奥のドアから勢い良く出て来る。それを見て、職員Yは「静止すること」の指示として、2）「A君（施設内を）走らないの」（また名前のみ強く発話する場合もある）、という言い方をする。続いて、3）職員YがAさんに接近、4）「どうしたの」「何してんの」（「どう」「何」の部分の音が上がり、語尾が上がらない言い方、？が付いていないような発音）、5）Aさんを奥にある職員機の横に座らせる、6）休んでから作業に戻るよう指示、という流れである。そして、この職員の行動の間に、Aさんはほ

とんど何も話さないことや6）の辺りでは泣きながら話を聞いていたり、休んでいることがよく見られた。さらに、この場面の最終局面は、7）—①Aさんが作業に戻るため、職員Yにお礼を述べたり頭を下げるなど声をかけてから奥にドアに向かう。7）—②奥のドアから出て来た時点と同様に、また玄関に向かう（職員の①に戻る。最初に戻るという意味）、7）—③作業に戻ってもまた直ぐに戻って来て玄関に向かう、といった3つの場合がある。そして、ある週ではAさんは、筆者が午前中（9：00—12：00間）にボランティア活動時に3回程行ったり来たりを繰り返していた。

(b)この一連の場面を見ている第三者の利用者（以下、Bさんとする）が、Aさんが玄関に走ったり落ち着きがなくなったりした場合に「A君」「止めな」という場面が見られた。

(c)この場面において、職員Yが筆者や他の利用者に向かって苦笑いをした。】

このエピソードは、(a)Aさんの行動に対する職員Yの対応を見たBさんが、(b)Aさんに注意する場面である。(c)そして、それら（a、b）を見た筆者に対して職員が苦笑いをする場面である。

まず始めにエピソード3の補足を書いていく。この施設において、Aさんは基本的に弁当作業担当であるため、「弁当作業中に」と表現した。また、ここで「勢い良く出て来る」という表現をした理由は、その場面では他の利用者のドアの開閉スピードと比較して速いからである。そして、開けた後に職員に静止することを指示されなければ、早歩きや駆け足で玄関に向かっていくため「勢い」があるという表現がふさわしいと考える。

さらに、Aさんの「特徴」を表す他の場面について以下で簡単に説明していく。作業所内において、空になった段ボールをまとめる作業がある。その作業時のAさんの作業内容が余り効率的ではないように見えた。細かく説明をしていくと、ジュースやラーメンなどの空になった段ボールをまとめる場合に、その利用者はビニール紐を使用して3箇所までまとめている。つまり、3本の紐でまとめているのだが、基本的に縛る作業自体があまり得意ではないらしく段ボールと紐の間に隙間ができ

てしまい、すぐほどけて来てしまう。それが1本目ならまだ良いのであるが、3本目(最後)に結んだ紐がほどけてくるとそれをハサミで切断し、今まで結んだ全部(1、2本目)の紐も切断してしまう。そして、筆者がそれについて助言を述べたり何か手伝おうとしても、Aさんからは一切答えがなく作業を継続しているということがあった。そのため、筆者はAさんにとってまとめ方に「こだわり」があるのかと考え、ただ見ているだけであった。ここで筆者は、作業が「効率的」であることに価値を置いているのではなく、Aさんの「こだわり」のある作業内容とこのエピソードは、何らかのつながりがあると考えたので言及しているのである。また、これらを職員が知っているのかどうかも分析に関連してくると考えたためでもある。

そういったことをふまえながら(a)および(b)の説明をしていくと、BさんがAさんに対し注意を行う場面は(「A君」「止めな」という場面)、Bさんは職員の「真似」をしているのだと考えられる。つまり、いつも行われている職員-Aさん間の指導場面を見て、Aさんがあつぷ内においてふさわしくない行為を、今行っているのだということをBさんは理解しているのである。ここで「ふさわしくない行為」という表現をしているのは、「ふさわしくない行為」を行った人間を糾弾したり馬鹿にしているのではなく施設内にある「規範」にとって「ふさわしくない」ものを指し示している。

また、Bさんは「意識せず」ともそういった「利用者」として適切に振る舞うために理解していなければならないことを知っているということを職員に見せているのではないだろうか。ここで「意識せずとも」というのは、「利用者」というカテゴリーからの行為であり、「職員」は利用者が「適切」な「利用者」であることを望ましいとするカテゴリーである。つまり、利用者は利用者になることを指向しながらそれを職員からも求められ、職員は「職員」になることを志向しつつ利用者もまたそれを求めている。言い換えれば、作業所内では、利用者は「利用者」であることを実践しており、職員もまたそうである。そのようなこ

とから、「職員に見せている」ということは、利用者が「職員」に媚びを売っていたりゴマをすっているといったことではない。また、「上下」関係は社会福祉の価値に反しているといった単純な批判が受け入れられる場面でもない。つまり、施設内にいるだけでは、「職員」にとって「利用者」ではない。逆に、利用者に対して「作業を行わなくて良い」と言うような職員は「利用者」にとって「職員」ではないだろう。そこでは互いにふさわしい振る舞いをして、「利用者」や「職員」になっているのである。そして、カテゴリーや場面(文脈)などと結びつけられている行動を実践している場面を見ると、双方のカテゴリーにおける「上下」関係やその「上下」関係の構成が明確に見える。そのため、施設においては職員-利用者関係は「上下」関係に見えることが目立つことは避けられないのである。

この意味で、作業所装置において利用者は職員から「指導を受ける」ことが望ましい(カテゴリーに結びついている活動)。もしそうしなければ、その利用者は作業所の利用者ではなく、何か別の言葉で表現される可能性がある。その表現の変化というのは、例えば、職員や他の自分以外の利用者が、自分の評価や自分に対する態度、呼び方など提示方法が変化するというものである。よく使用されるものが「問題のあるAさん」「関わり(や援助指導)が難しいB君」「(作業や施設に)慣れていない」「障害が重度(軽度)である」というものであろう。

したがって、このエピソード3のAさんを見るBさんという場面では、職員-利用者(利用者)関係は「職員の言うことが正しい」「職員の言うことにしたがう」という規範を表していると言える。また、職員(Y)-利用者(Bさん)関係からも同様のことが読み取れ、さらに自身が「利用者」であると知らせることにより自分はいかにあはしない、自分は言うなれば「問題がある」利用者ではない、ということを提示している、つまり、この場面でBさんはAさんと一緒に職員-利用者関係を秩序付けようとしているのである。言い換えれば、Bさんは、作業所内における職員-

利用者の枠組みを利用して、Aさんを「同僚」や「仲間」と考えて「指導」されないように合理的に配慮しているのだと考えられる。

さらに、この場面がなぜ職員にとって「問題」がある場面であるということを職員Yが感じているか、と筆者が観察したかと言えば、(c)で書いたようにこの場面において職員Yが筆者に向かって苦笑いをしたからである。それは筆者の解釈では「しょうがないなあ」といった風な笑いであったが、そういった照れは一般的に「プライバシー露呈」や「賞賛」などから起こると言われている。しかし、ここではそういった概念は使用せずこの「照れ」を分析していくと、外部の人間（筆者）にこういった場面を見られることが嫌だったのだろうと考えられる。つまり、「職員」としてこういった場面が存在しまったという、職員カテゴリーから来た体裁の悪さである。つまり、この場面では筆者とAさん以外の利用者に対して向けられた感情ではないかと考えられる。

3-4. エピソード4：「らしさ」の日常化

【〈第8回目（12/12）家業開始時〉筆者が一番従事した業務であるパンの仕分け作業場面について書いていく。そのパン仕分け作業の具体的な作業内容の順序は、以下の通りである。まず、①朝9時前後に江差で作成したパンがあっぶに到着する。また、前日あっぶで作成したパンも販売するので同時に仕分けする。②それらは段ボール箱に梱包されているため、ガムテープを剥がし全て開封する。そして、ティッシュ詰め作業などを行う作業機の上に乗せられる。③その中にパンと一緒に入っている値段・原料が書かれているラベルを取り出し、皆でパンのパッケージに貼っていく。

④そして全てのパンにラベルが貼られると、作業機の真ん中にスペースを確保する。それはパン箱を置くという理由からである。⑤続いて、配送場所別にパンを仕分けしていくのだが、職員（以下、職員Z）が場所毎の注文表を読み上げていく。そのA4の注文表は、（当たり前であるが）パンの種類別になっている。また、パンの種類数は約

20種類であるが、1個しか焼いていない種類のものもある。⑥1個ずつの読み上げに合わせ、段ボール箱の前にいる人がその読み上げられたパンを発見し、パン箱の前にいる人に渡す。発見した人間は、パンを発見した際に「はい」と言う（発見したという意味の「はい」）。⑦パンを渡された人間は、それをパン箱の中に入れていく。また、車で配送するため、その入れ方は隙間をなるべく少なくする入れ方（詰め方）を採られる。⑦ ⑤-⑥を繰り返していく内に仕分けすべきパンが減少していく。その場合、パンが少なくなったダンボールはパンを出してしまっただけで畳まれる。そして、その出されたパンは、まだパンが入っているダンボールに入れられて⑤-⑦の作業は継続される。そして、⑤-⑦はおおむね同じ「仕分け配置」で行なわれ、仕分けするパンがなくなるまで繰り返される。

そして、このようなパンの仕分け作業におけるAさんの動作が他の利用者より「速い」にも関わらず、特に「問題」も発生せず作業が支障なく行なわれていた。また、利用者や職員の仕分け配置が毎回変化しなかった。】

このエピソードは、パンの仕分け作業におけるAさんの動作とその仕分け配置から施設内の秩序が見えたエピソードである。ここでは、作業中の職員—利用者間の相互行為や、作業所のあり方を規定している規範のあり方に注目していきたい。

まず、上記のパンの仕分け作業、とりわけ、その⑤-⑦において、筆者は利用者がカルタ取りや百人一首のようにスピードを重視しているように見えてきた。というのは、パンが遅れて到着しない限りはそんなに焦らなくても良いにもかかわらず、パンの受け渡し行動が早いからである。基本的にパン仕分け作業に従事する利用者は、2階のベーカーリー作業に従事している利用者である。そのため、2階の利用者にとってはこの仕分けが1階の作業機において行われる数少ない作業である。

その中で、特にAさんは他の利用者と比較して作業スピードが速い。このAさんはあっぶに通所して長い時間、基本的作業においては慣れていてベテランだという。そのため、職員がパンの名前を

読み上げると、すぐにパンを発見することができる。一方、他の利用者はそれ程急がずにパンを探しているのであるが、そういった場合Aさんは、「そこ（にある）」と言いながら（言わない場合もあるが）指を指し示し目的のパンの場所を教えるのである。ここで筆者が「他の利用者はそれ程急がずに」という表現をしたのは、体の動きのスピードだけではなく、Aさんと比較して焦っているように見えない（落ち着いて見える、前につんのめっている感じがしない）からである。

そして、そのAさんの作業スピードが速い理由は、キャリアが長いこと自体によって自信がある慣れた作業であるからという「単純」な理由も考えられる。しかし、観察を重ねるにつれ、筆者は2階と比較して1階は職員の人数や属性などが異なっていることが大きな理由となっているように見えた。つまり、1階と2階は異なった規範が存在しているということである。そのため、Aさんの作業スピードに何らかの影響を与えたのではないだろうか。しかし、ここで「規範」というのは、Aさんを含む利用者達はそれぞれの職員に応じた態度を取り、職員も利用者に応じた態度を取る、という「単純」なことではない。

さて、その影響が見えるのは、利用者がパンを受け取りそれを箱に入れる動作を職員Zが見てから次のパンの名前を読み上げるのという場面である。ここで職員Zは、パンが確実に箱に入ったことをきちんと確認するために待機していると考えられる。そして、パンの名前を読み上げに対応する返答として、利用者の「はい」という返事があると考えられる。つまり、パンの名前と「はい」が質問－応答ペアになっているのである。

より詳細に言えば、a) 職員のパンの名前の読み上げは、「（パンの名前）はどこにありますか？」という質問なのである。そして、b) 「はい」というのは、「ここにありますよ」という応答としてある。しかし、この応答が「正解」かどうかは、職員はそれ（パンの種類）を見ていないから分からないのである。そのため、次の動作であるc) パンの受け渡しと、d) 受け取ったパンをe) 箱に入れる、という2つの動作を見るためf) 職員

は「待機」しているのである。そして、この「e 箱に入れる」は「a 職員のパンの名前の読み上げ」とペアになっている。つまり、この作業は注文された配達するパンを正確に分配するという目的を持つのである。そして、この「待機」を職員Zが行なうことで、他の利用者だけではなく読み上げる職員が利用者のペースに引きずられないようにしている効果もあるのではないだろうか。したがって、この場面で「職員」として「利用者」に引きずられてはならないと考えていると言えるだろう。また、そう考えなければこの場面で職員カテゴリーに結びついている行動として、正確なパンを入れているか見るための「待機」があるとは言えないだろう。

職員Zがこういった「職員」らしさが見える「適切」な行動を行なっている一方で、Aさんは1階の「規範」が分からない、つまり、Aさんは1階で「利用者」になる方法が分からないのである。というのは、上記のようにAさんは作業の多くの時間を2階のベーカー作業に従事しているからである。そして、1階と2階では利用者カテゴリーに結び付いた行動が異なるので、2階で「利用者」を実践できたとしても1階で同様に行けるとは限らないのである。そのため、1階では利用者の行動に変化が生ずるのではないだろうか。したがって、Aさんは1階で「利用者」としての態度を取るために作業スピードを速めていると考えられる。つまり、ベテラン「利用者」としての態度を1階の職員に提示することで利用者としてのアイデンティティを得ることができ、同時にAさんは1階において利用者になれるのである。さらに、職員や他の利用者は、それを通じてAさんを「ベテラン」利用者として扱うのである。

そういったことは、パンの仕分け作業中の「仕分け配置」においても見ることができる。「仕分け配置」はAさんの位置を含め、職員や他の利用者の位置も前もって決定されているのではなく、合理的に秩序付けられている。

Aさんを含む利用者達や職員Zは、パン仕分け作業において、いつも大体同じ「仕分け配置」を取る。その配置は以下の図1である。さて、その

理由について、筆者は「何となく」（「偶然」「いつも」「当たり前」などどんな表現でも良い）こうした配置をとっていると考えていた。しかし、フィールドノーツを概観していくと通所期間や年齢、また立場など多くの要因により「自然」に配置されているように見えてきた。ここで「配置」という表現をすると、職員Zやベテラン「利用者」から指示されたように聞こえるかも知れない。そのため、職員や利用者達にとって「当たり前」になっていった場所と言った方が分かりやすいだろう。この配置では、玄關側に近い人がパンが空になった段ボールをたたむことが多い。そのため、「Aさんのようにベテランでない」利用者が玄關側に配置される（自分で行く）ように見えた。しかし、Aさんなどベテランの間はその段ボール作業を避けているわけではなく、パンを段ボール中に入れる作業を行うという理由から配置の中心にいないべきではないのである。そして職員Zは、この場面においてパンや利用者全体を見渡せるように、机の奥の端に位置しながらパンの種類を読み上げるのだと言えよう。こういったことから、パン仕分け作業において職員—利用者関係の非対称性が「適切」に作用していることが見て取れた。特に、その非対称性がパン仕分け作業場面において明確に認められ、その業務遂行にとって「良い」方向に働いていることが理解できた。

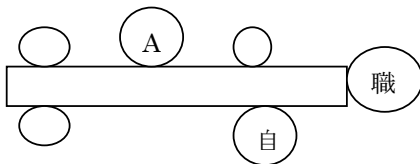


図1：パン仕分け配置図（長方形は机・○が人、○内の説明→自：観察者（自分）、職：職員Z、A：Aさん、空：他利用者）

一方、この場面を「当事者性」から見ていくと違和感が表れてくる。先に述べたように、このパン仕分け作業場面は、職員—利用者関係において見られやすい非対称性が「適切」に働いている。

そのため、作業が円滑に流れていくという場面である。つまり、利用者は「利用者」として、また、職員は「職員」として結びついている行動をアイデンティティに沿って「適切」に選択している（行なっている）のである。また、「職員」は援助・指示するという行動に結び付いているカテゴリーである。そのため、この場面においても「読み上げる職員が利用者のペースに引きずられないように」することは重要である。というのは、「援助・指示する」人が、他の人（利用者）にペースを持って行かれてしまうと「援助・指示する」ことが困難になるからである。

そして、「利用者」は援助・指示されることに結びついたカテゴリーである。そのため、この場面では職員からのパンの読み上げに従って、パンを箱に詰めていく。しかし、Aさんにとって1階の規範は明確ではないため、ベテラン「利用者」として適切に振る舞うために作業スピードを早めることで自分が「利用者」であることを「職員」や他の「利用者」に対して表しているのである。

つまり、Aさんはこのパン仕分け場面において、「利用者」カテゴリーと結び付いている行動を2つ行っているのである。それは、①「職員」の指示であるパン仕分け作業（この場面の社会構造）、②1階でのアイデンティティ提示のために作業スピードの迅速化（相互行為の構造）、の2つである。これが先に書いたように作業円滑化にとって良い方向に働いているのである。こうしたエピソード分析を踏まえ、次節では考察を加えていく。

4. 考察および結論

ここでは3において提出されたエピソードと、その分析から導かれたあつぷで行われている実践の特徴をまとめていく。そして、その特徴に対する筆者の考えを「当事者性」から論じていく。また、その結論は一般化が目的ではないが、複数のエピソードに対する理解が容易になるため、構造化・図式化して提示していく。

4-1. 職員-利用者関係

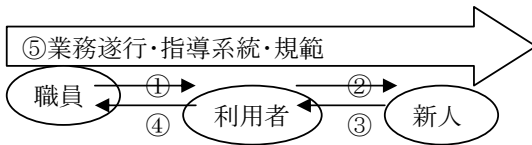


図2：あつぷの職員-利用者関係

この研究では職員-利用者関係に注目しながら、その非対称性を具体的に記述してきた。そして、上の図2で示すものが研究結果、つまり、あつぷ内で観察することができた職員-利用者関係を図式化したものである。図の中で矢印に振り分けられている番号①-⑤の要素間関係については、以下で番号順に説明していく。

まず、①職員は利用者に対し、作業所内の「規則」を掲示物や口頭で教える（し続ける）。しかし、作業所内の「規範」は一方向的に教えるのではなく、職員-利用者間の相互行為によりその都度作られていく「規範」に沿ってお互いに行動している。この『「規範」に沿って互いに』というのは職員が命令しているのではなく、お互いにそのように行うことを期待しているという意味である。そして、利用者も職員に「自分（利用者）は規範を知っている利用者である」と職員に思われることを期待している。ここで、「期待」というのは、利用者と職員は互いにアイデンティティを提示しそれを「補完」し合うカテゴリーペアだということである。

また、職員の利用者に対する援助や指導は、「規範」が乱されたり作業が1人では行うことができない場合など一定の必要性により行われる。こうした援助場面を見る（記述する）ことで、職員と利用者の決定的な差異を以下の4点を明確にすることができた。まず、a) ある利用者に対して、指導・援助を行なうべきであると最終的に決定するのは職員である。また、b) ある行動が規範を乱していると最終的に決定するのは職員である。さらに、c) ある場面で利用者の意思を確認

するかどうかを決定するのは職員である。最後に、d) ある作業をある利用者が行なうことが適切であるかどうかを決定するのは職員である、という4点である。これらの決定権により、職員-利用者間是非対称の関係となる。しかし、それは「上下関係」といった枠組みではなく、援助や指導にとって適切な関係を作る土台となる。つまり、非対称の関係が援助の基礎となって、その後の援助や指導が行なわれるのである。

②利用者は職員や他の利用者と同様に、施設内の「規範」を提示している。特に、他の利用者に対し、そういった「規範」の存在に気付かなければならないことを伝えようとする。つまり、利用者は「新人」に日常の多くの場面から「利用者」になるように提示している。ここで「新人」とは、すでに述べたように新しく作業所に参入する人のことである。

③「新人」は利用者や職員から作業所の規範を提示されつつ、同時に自分も規範を作っていくようになる。また、「新人」の時は今まで自分がいた文化との差異に敏感であるため、その規範を提示された場合に「違和感」を感じる場合がある。そうしたことを通じ、ベテラン「利用者」のように振る舞い、ベテラン「利用者」になり切ることを目標とする。つまり、新人は「利用者」として「適切」に振る舞うことを目標とされるし、また、自らそのように行なう。そして、作業所（他文化）内に「いる」ことを意識しなくなった時に「利用者」として適切に振る舞っているということになる。しかし、「利用者」として適切に振る舞えなかったり、その振る舞いを持続することができない場合には、例えば、「難しい」などといった言葉が利用者の名前の前に添付されて他者に説明されるようになる。例えば、ある利用者が「不適切」な行為をした場合、その利用者はその行為理由を指導や援助をすることが「難しい」といったような説明をされる。こうして、職員や他の利用者からも「利用者」として「難しい」とされるのである。

④利用者は「利用者」として「適切」に振舞っていることを、職員や他の利用者との関係から

発見することができる。利用者は職員により、作業所内で従事する作業を指示される。その作業とは、a) ベーカー作業、b) 弁当作業、c) ティッシュ詰め作業、の3種である。利用者は障害程度や作業能力に応じて、その3種のいずれかが適切であるかが判断される。ここで、利用者の作業を判断するということは「職員」カテゴリーに結びついた行動である。一方で、利用者は職員がどの作業に従事するかは決定できないのである。つまり、この利用者への「作業指示」は、非対称性を形成する1つの要素である（①の「職員と利用者の決定的に異なっている点」のd）。

⑤利用者および新人は、職員や自分達の振る舞いから互いに利用者であることを提示し合う。そして、職員や他の利用者から提示されるものから作業所内の規範の存在を認識する。しかし、成員達が規範を全て理解することはできない。言い替えば、施設内の規範は規範を乱す出来事が起こった場合にしか見えてこない（分からない）。例えば、職員が利用者の「不適切」な行動に対し、何らかの指導や注意を行なった時に規範の1つが明らかになる。しかし、その規範は職員間および利用者間で共有されているわけではない。つまり、職員にも利用者にとっても施設内の相互行為において、その「不適切」な行為がなされなければ分からないのである。したがって、職員—利用者間における情報や知識の非対称性により秘密にされているわけではない。ここで注意すべきことは、明確に言語化（5S運動や規則の掲示など）されている「規則」が作業所内には存在していることと、言語化されていない「規範」というのは異なったものである、ということである。後者は前者よりももっと常識や日常と結びついた概念である。

一方、規範が乱されたと判断するのは職員であるが、そういった「問題」への「対処」は職員1人ひとり異なった対応を取る。例えば、怒る、説得する、困る（これは、「困っている」ことを見せることでその行動が不適切であったことを知らせるという意味）、励ます、（その行動を行った）理由を聞く、頼む（職員は利用者に対しある指導を行う場合、職員は頼みことを行う場合のレトリック

クを使用する場合がある）などがあげられる。そして、その職員の異なった対応にも関わらず、職員はその規範を「乱す」行動は「不適切」なのでその行動を止めた方が良い、という同様の方向性（意味）を示しているのである。

こういったことから、規範を乱しているという決定権を持つ職員のみを、図2において「⑤業務遂行・指導系統・規範」の矢印に接触していることで表現している。また、指導系統（誰が誰に指導するか）はカテゴリーで表したように職員から利用者へと言う方向性であり、作業所のあらゆる場面において適応される。というのは、何度も述べているように、職員—利用者関係は、指導する/されるという行動と結び付いているからである。つまり、小規模作業所という場面は、そのような関係性が見えやすい（目立つ）場所なのである。ここで、「見えやすい（目立つ）」というのは、日常的に行なわれている、また、当たり前になった/なっているということである。そのため、「当たり前」になっている非対称性を意識し援助しなければ、その援助はパターンリズミックになっても気付けないと言えよう。

さて、あっぷぶにおいて筆者の立場は、作業所の要素とは言えない（成員ではある）イレギュラーなボランティア（実習生）といったカテゴリーで表される。ボランティアは新人職員としての立場として現場（あっぷぶ）に入ると同時に、「新人」利用者としても立場や役割も持っていた/持たされたと考えられる。それは、調査者の態度としては中途半端であるということではなく、その2つの役割を場面毎に、それぞれの立場を適切に振る舞うというものであった。つまり、「学校」（大学）など他の集合にも属しているため、カテゴリーの判断が難しい立場であったと考えられる。

しかし、筆者はボランティアを継続していくにつれ、作業所内では職員側（職員カテゴリー）からの視点を利用しがちになる/なっていることに気付くことが多かった。これは、「普通」に振る舞っていたため、つまり、何も意識しないでただ単に行動していたためであろう。詳細にその過程を説明していくと、まず筆者は、一度職員から

「助言」や「注意」をされたことは二度と言われないようにしようとすることから、一緒に作業している利用者も「仲間」として「指導」されないように配慮するようになっていった。これは利用者間に非対称性（エピソード3）があるために起こる行動である。そして、その「配慮」とは、利用者が従事している作業を失敗させないようにずっと作業内容を見てチェックしていることや、実際に作業を失敗していないか事後的に点検するといった行動である。

筆者に対する職員は第三者に対する態度、つまり、作業所外の規範（「ですます調」など）で対応を行う。また、筆者自身も職員や利用者と同様に規範を提示していることは上記の通りである。しかし、筆者が完全に「職員」や「利用者」になれないことを作業所関係者は認識している。というのは、筆者は作業所において第三者としてのカテゴリーだからである。つまり、大学生や労賃・賃金を貰っていないといった要素などが大きく異なっている所属集合の違いからの判断であろう。こういったことから、筆者は完全には作業所関係者になれない、いわば、作業所装置にはイレギュラーな要素なのである。しかし、そういった「お客さん」的存在であるためにボランティア（実習生）は珍しい存在として、利用者や調査先にとって一定の「刺激」になるのであると考えられる。ここで「刺激」というのは、第三者の目から施設内で行なわれている実践を見てもらい、考えを聞くということである。また、その考えというのは第三者である筆者の違和感からもたらされるものである。そして、この研究では「当事者性」を軸としながら作業所内の援助実践を見ることを意識してきた。その「当事者性」からもたらされる違和感は、職員－利用者の相互行為の場面毎に意味が変化するものであると分かるだろう。

こうした二者関係も、この研究において非対称的關係が見えやすいとして分析してきた（詳細は後述）。そして、この非対称性が知的障害者ソーシャルワークにおける「援助者主導の援助」（村社2005）の「基準」を形成しているのである。

しかし、利用者同士も「仲間」としての非対称

性（エピソード3の職員の真似）を利用して行動しているように、職員はそうした決定権（非対称性）を持たなければ援助が困難になるのである。というのは、あっぷは小規模作業所として「（パン・弁当）食品工場」と「障害者の就労の場」という2つの役割を持っているからである。言い替えば、販売（顧客）を優先するか、就労（利用者）を優先するかといったことであるが、どちらかを優先させればどちらかの重要性を相対的に低下させなければならないという可能性が出てくる。そして、本論のエピソードでも前者の販売が優先されているように見える場合があった。その理由は、単純に注文がなくなってしまえば施設内で従事する作業が減少したり、労賃が払えないなど作業所としての存続に関わるとされるからである。

そのため、職員は以下のような4つの非対称性を持たなければならないのである。それはまず、①利用者にとって必要であるなら援助することも重要だが、自分（職員）の援助の必要性（基準）を考え、ある作業などを1人で行なってもらおうということ（援助遂行の決定権）。②利用者の自由な行動も重要だが、規範に沿って作業に従事してもらおうということ（規範の基準決定権）。③利用者の意思も重要だが、作業所の作業時間に適合してもらおうということ（利用者の意思確認判断決定権）。④利用者の好きな作業を選択することも重要だが、作業能力からできると判断した職員が分類した作業に従事してもらおうということ（作業分担決定権）。だが、こういったことを障害者運動や当事者組織は「管理」「監視」として考えた結果として施設を出たのではなかったか。つまり、障害者－健全者関係は、日々行なわれる相互行為から構築される「常識」を使用することにより意味付けられていくのである（要田1999：9、36）。そのため作業所内における援助場面に応じてその都度、非対称性が「管理」や「監視」などといった色々な意味を持つてくるのである。

こうしたことから、ここで一番「当事者性」からの矛盾を背負うのは、こういった場面で援助をその都度行なっている職員であると考えられる。また、職員は健全者－障害者関係からも「当事者

性」から発生するこうした「矛盾」や困難を引き受けているのである。したがって、施設という場面での社会福祉援助実践と、障害者運動や当事者組織の価値観は対立しやすいのである。つまり、職員自身にとっても「矛盾」や「葛藤」を引き起こさせる原因となってくるだろう。

つまり、ある目的（ミッション）を持った組織や集団ができれば、その維持や継続も、自動的に目的達成の一部として目的に組み込まれてくる。そして、設立目的であったものとその維持継続といった目的は、おおむね対立するようになる。それは、組織の継続や維持のためには、その組織の解散リスクを軽減しなければならないからである。こうした構造から、当事者組織の小規模作業所という立場の一方で、多くの資源的な「制限」などにより援助にも何らかの「制限」が生まれてくる。しかし、そうした「矛盾」や「葛藤」を引き受けるのが健常者の職員ということから、非対称的な関係ではあるが、ある種の「新しい」と言うべき障害者—健常者関係と言えるのではないか。

4-2. ソーシャルワークとしての作業所実践

この研究は、小規模作業所における職員—利用者関係を中心とした援助実践の構造を記述してきた。そして、その記述されたものをソーシャルワークとして位置付ける場合、どのような位置に置かれるのだろうか。

まず、あつぷの援助関係は先に書いた全制的施設や伝統的入所施設のように明らかに「悪い」「不適切」に見えるような関係ではなく、障害当事者組織として当事者のニーズに沿った優れた「当事者性」を持つ実践を行いながら、重要な地域社会資源として存在していると考えられる。

こうしたことをふまえて、あつぷの職員—利用者関係を再び見ていくと、以下のような4つの非対称性を持っている援助関係を背景としながら行なわれている実践をいくつか見ることができた。それは、職員が利用者と比較して、①援助遂行の決定権、②規範の基準決定権、③利用者の意思確認判断決定権、④作業分担決定権、というものを

所持しているということである。また、そうした非対称性を持つ実践から観察できたものは、a) 職員—利用者双方のアイデンティティの保証、b) 小規模作業所のワーク、c) 5S運動の実践、の3つであった。

まず、a) は職員は利用者「職員」としてふさわしいと利用者や他の職員から見られて職員となるため「職員」らしさが必要であり、また、それは利用者にも同様のことが言える。また、b) とも関連してくるが、その「らしさ」は職員と利用者の相互行為の中で意味付けられて当たり前になったり日常化していく。簡単に言えば、援助する/されるという社会福祉実践（援助）がそれぞれのアイデンティティをその都度形成していくのである。例えば、c) 5S運動の実践というのはエピソード2における挨拶指示において顕著に見られる。これは職員の指示には従って挨拶を行わなければ、利用者は職員に怒られるという単純な理由ではない。それは、職員であることと利用者であることを実践しているために行なわれるアイデンティティの提示のためなのである。もしそうしなければ、職員達も利用者達も作業所関係者として「不適切」であるように見えてしまうだろう。

したがって、この職員—利用者という各カテゴリーの「非対称的」な関係は、ソーシャルワークにとって前提とされる関係なのである。つまり、小規模作業所において「職員と利用者の決定的に異なっている点は、ある行動が規範を乱していると最終的に決定する人間は職員である」などの非対称性は避けられないのである。もし、それらをパターンリズムであるとして退けてしまえば、援助実践は困難になるのではないだろうか。また、現在のソーシャルワークと根本的に異なった援助関係を形成するのであれば、それはソーシャルワークや職員—利用者関係とは呼ばれない何か別のもののではないだろうか。例えば、それとは逆に利用者が職員を援助していれば、そこは一般的な社会福祉施設の小規模作業所ではないように見えるだろう。そういったことは、例えば浦河べてるの家で行われている「当事者」による「当事者研

究」のように、先駆的または希有な援助事例などとして判断されると考えられる。つまり、それは「一般的」で制度政策的な「作業所」集合にはあてはまらない何か別のカテゴリー集合なのである。

そういったことから、社会福祉援助実践において利用者と「適切」な援助関係を「築く」のであれば、職員は「職員」として振る舞うこと、つまり、カテゴリーに結びついた行動である「援助」や「指導」を職員らしく行なうことが重要になるだろう。しかし、ここではそういった職員－利用者関係における「避けられない」非対称性ということを言いたいのではない。

ではなぜこの研究において、職員や利用者のカテゴリーや相互行為を分析してきたのかを確認していくと、次の通りである。まず、①作業所内の「どのような」内容の規範が「どういった」話し方や行動に見られるのか。また、②障害当事者組織という背景（場面）の元で、職員、そして利用者の行動などが「どのように」当たり前になっていくのか。さらに、③その当たり前になった規範などの概念が「どうやって」当たり前になり続けているのか、といった3つの点からである。そのため、ここでは職員－利用者関係という非対称の関係は「避けられない」と言うより、先述した4つの非対称の関係から援助が始まる・開始されると表現すべきであろう。

最後に本論をまとめていくと、この研究は小規模作業所の職員－利用者間における実践形態を「当事者性」を重視しながら分析してきた。それにより、作業所内の職員－利用者関係から起こる現象が、色々なやり方で意味付けられることや「当事者性」ゆえの「制限」事項があることが明確になった。また、この研究は先行研究と比較して、作業所における障害者－健全者関係の「新しい」関係性を明確にした。さらに、「当事者性」の視点からでなければ発見できなかったと考えられる知見がいくつか存在した。その知見は、当事者組織での実践であるにもかかわらず、また、当事者組織であるがゆえに「矛盾」や課題として援助実践に現れてきていた。そのため、筆者はそういった矛盾などを日常化して忘却したり、安易な

表現に言い替えることは研究者として避けるべきであると考え。また、当事者組織も今までの障害者運動のように当事者達の視点からその違和感に更なる考察を重ね続け、社会に提示し続けることが重要なのだと考える。もしそうでなければ、当事者組織の強みでありアイデンティティでもある「当事者性」の意味、つまり、障害当事者という事実が弱まってしまいうように思える。

注

- (1) 本論は、2006年度北星学園大学大学院社会福祉学研究科（社会福祉学専攻福祉計画学領域）の質的調査研究法・社会調査実習Ⅱ（質的研究、担当：水川喜文教授）の実習報告書を加筆修正したものである。実習時に多くのお世話になったホップ代表竹田保さんや、あつぶの職員さん・利用者さん達、また、報告書作成時に多くの有益なコメントをしていただいた村岡章子さん（札幌市立山の手養護学校教諭）に感謝します。
- (2) あつぶは2006年9月から障害者自立支援法（2006）の新体系移行のために、「小規模作業所」から「就労継続支援B型施設」として運営されている。しかし、ここではエピソードに焦点を当てるため機関の詳細な基本的業務説明を割愛して進めたい。そのため、本論では「小規模作業所」と表現を統一している。

参考・引用文献

- 秋本美世（2004）「Ⅱ 権利擁護における支援と自立」『社会政策研究』4, 26-50
- Goffman, E. (1961) ASYLUMS:Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates, Doubleday&Company, Inc. (=石黒毅訳（1984）『アサイラム 施設収容者の日常世界』誠信書房)
- Heritage, J. C. (1997) Conversation analysis and institutional talk:analysing data, Silverman, D. (ed.) Qualitative research:theory, method and practice, Sage, 161-82
- 稲沢公一（2002）「第3章 援助者は「友人」たりうるのかー援助関係の非対称性」古川孝順・岩崎晋也・稲沢公一・ほか『援助するということ』有斐閣, 135-208
- Johnson, L. C., Yanca, S. J. (2000) Social Work Practice:A Generalist Approach, 7th ed, Allyn&Bacon. (=山辺朗子・岩間伸之訳（2004）『ジェネラリスト・ソーシャルワーク』ミネルヴァ書房)

- 加茂陽 (2006) 「第1章非虐待児童への支援の基礎理論」
加茂陽編著『被虐待児童への支援論を学ぶ人のために』世界思想社, 3-37
- 村社卓 (2005) 『ソーシャルワーク実践の相互変容関係過程の研究』川島書店
- 尾中文哉 (1995) 「第4章 施設の外で生きる－福祉の空間からの脱出」安積純子・岡原正幸・尾中文哉・ほか『〈増補改訂版〉生の技法－家と施設を出て暮らす障害者の社会学』藤原書店, 101-20
- 田中耕一郎 (1995) 「障害者の自己執行カテゴリーに関する研究－障害者運動機関誌の事例を通して－」『福祉と人間科学』(花園大学社会福祉学部) 6, 99-122
- Trattner, W. I. (1974) From Poor Law to Welfare State: A History of Social Welfare in America, The Free Press (=古川孝順訳 (1978) 『アメリカ社会福祉の歴史 救貧法から福祉国家へ』川島書店)
- 山崎美貴子 (2002) 「第3章ミクロ的方法・技術の課題と展望」『講座 戦後社会福祉の総括と二一世紀への展望 IV 実践方法と援助技術』ドメス出版, 267-97
- 要田洋江 (1999) 『障害者差別の社会学 ジェンダー・家族・国家』岩波書店
- 米本秀仁 (2004) 「研究を巡る状況と社会福祉研究者養成の課題」『社会福祉研究』90, 44-51
- ウェブページ
- 麦倉泰子 (2001) 「知的障害者施設のエスノグラフィー－カテゴリー化とスタッフコード－」『日本社会学会第74回大会報告』(一橋大学)
(<http://web.archive.org/web/20020624030633/>)
<http://www.arsvi.com/2000/011125my.htm>,
2007.11.05)