

本人中心の障害者就労支援に関する研究

Study on the Person-Centered Practice
in Job Assistance for People with Disabilities

2019年3月

九州保健福祉大学大学院

(通信制) 連合社会福祉学研究科

社会福祉学専攻 博士(後期)課程

D311601 近藤 益代

論文内容の要旨

本人中心の障害者就労支援に関する研究

Study on the Person-Centered Practice in Job Assistance for People with Disabilities

連合社会福祉学研究科社会福祉学専攻

博士（後期）課程

氏名 _____ 近藤 益代 _____

キーワード：障害者就労継続支援 A 型事業，本人中心，反抑圧的实践

key words：Support for continuous employment (Type A) , Person-centered practice,
Anti-oppressive practice

1. 問題の所在と研究課題

障害者福祉領域では、「利用者本人を中心とする支援」の理念が志向されている。しかし、支援において抑圧的でない「対等な関係」は成立しにくく、支援者から利用者への不適切な権力行使が起こりがちである。一方で、支援者が利用者を支配しない、「利用者への支持的な関わり」が成り立ち得る可能性は皆無ではない。

障害者就労支援の先行研究は、一般就労に移行するためのノウハウや制度を提起する論考が主流である。筆者は、支援者と利用者との関係性の議論を踏まえた就労支援でなければ、本当の意味での「利用者本人を中心とする支援」は実現しにくいと考える。したがって、本研究の課題を、障害者就労支援において、利用者との間にある「非対等な関係性」を乗り越えられる関わりとは何であるのか、とする。

2. 研究目的と方法

本研究は、A 型事業所における利用者との支援者の関係性に焦点をあて、支援者が利用者へ不適切な権力行使に陥らない関係性の形成、および、利用者が就労支援の中心となるための支援者の支持的な関わりを探究する。そこで本研究の目的は、次の 4 点とする。①A 型事業所での利用者を中心とする支援のあり方と、それを阻む制度的課題を明らかにする。②文献研究から、支援者と利用者との関係が、「支配と服従」の権力関係に陥る背景、および、「利用者を支援の中心」とする関わりを明らかにする。③インタビュー調査研究から、A 型事業所の支援者が取り組む利用者を中心とする支援と、利用者が満足感を抱く支援を示す。④被援助者との抑圧のない平等な関係性を

築こうとする実践モデルである反抑圧的实践（anti-oppressive practice）の概念と実践スキルを援用しながら、支持的な関わりについて考察し、新たな知見を探求する。

3. 結果と考察

第 1 章では、A 型事業所における「利用者を中心とする就労支援」のあり方をまとめた。その結果、①利用者は、福祉サービス利用者としての権利と労働者としての権利が保障されること、②仕事のみならず暮らし全体を支援の視座に含めること、③最大限に力を発揮して仕事に臨み、支援者と利用者が対等な人間関係で働く環境を提供すること、そして、④A 型事業所で働き続ける選択と一般就労への移行を目指す選択を同等に扱い、それぞれの目的を満たす支援を提供することとされた。こうした実践を制限する制度的課題には、社会福祉基礎構造改革の規制緩和により、支援よりもサービス提供の効率や経営が優先される傾向にあること、労働者性と利用者性のバランスを取りにくい報酬体系があることが明らかにされた。現状の制度設計が、労働市場から排除されがちな利用者層を守りきれていないことを指摘した。

第 2 章では、障害者のある利用者への抑圧と、支援者もまた抑圧者であることを明らかにした。障害者は、抑圧の構造から逃れられずにいる。そのため、支援者は、マイノリティと対等な協力関係を持ちパートナーであることが、抑圧を回避する支持的な関わりの中核であると考えられた。

第 3 章では、意思決定の支援について論考した。その結果、意思決定の支援とは、障害当事者自身、そして支援者を含む社会全体の取り組みとして否定的な障害者観の転換を強く求めるものであること、また、支援過程において個人を尊重し、障害当事者と支援者の力の釣り合いを模索しながらの「支援と自律の両立」へと支援者を導く概念であると考えられた。障害福祉サービス事業所が意思決定の支援を行う責務は、障害者総合支援法に規定されている。意思決定の支援は法的後ろ盾を得た権利であり、障害当事者がその権利について学ぶ機会の保障が喫緊の課題であることが指摘された。

第 4 章では、第 3 章を深め、障害者と支援者の関係性の視点から意思決定の支援を考察した。その結果、①本人と支援者の力関係を均衡に保つために、障害当事者個々に異なる介入すべき「自律の能力と自律のための環境」と、干渉すべきではない「障害当事者本人が内在する価値＝選好」を理解しながら関わること、②こうした支援が、障害当事者を障害者とカテゴライズするのではなく、その存在を一人のひととして承認する価値観に基づいて行われること、③本人は援助者にとって了解不能な存在であるため、援助者が「手持ちの理論や既存の専門知に当てはめ表象」する客観性を持ちつつも、それだけではない、障害当事者本人と支援者との関わりであると考えられた。

第 5 章では、A 型事業所における支持的・非支持的な就労支援を考察するために、利用者と支援者へのインタビュー調査を通して、双方の「利用者中心の支援」への想い、取り組みおよび課題について SCAT 分析を行った。その結果、利用者が満足している支援者の関わりは、【就労を含む生活全体を見る】【配慮をしてもらえる】などの 7 カテゴリーが、利用者が願う支援者の関わりは、【私が仕事をしたい】【仕事をしたい利用者の気持ちに答えていない制度】などの 10 カテゴリーがつけられた。支援者の利用者中心の就労支援の取り組みは、【利用者が仕事をする】【利用し続けやすい環境づくり】などの 13 カテゴリーが、利用者中心の就労支援の課題は、【利用者が職業能力開発機会を奪われる】【事業所の厳しい経営】などの 7 カテゴリーがつけられた。

A 型事業所の利用者は、労働者としてのプライドが守られ、福祉サービスの利用者としての権利を行使できることを支持的な関わりと捉えている。一方で、利用者は支援者の行為や就労支援施策の方向性の影響下にあって、効率や生産性が求められ、働きにくさや生きにくさが生じている。支援者は、「利用者を中心とした就労支援」という職業倫理の実践に努めつつも、『差別と選別と抑圧』の加担者』になりがちである。

支持的・非支持的な就労支援の境界は、事業所内で利用者が「私」として存在できるか否か、支援者が干渉が許されない領域をわきまえて介入しているか否かであることが明らかになった。利用者の当事者性など内在する価値や生活世界を中心として支援することで、支持的な関わりを生むことが考察された。支持的な就労支援への展望として、まず、マイクロレベルの関わりとしては、支援者と利用者が納期に間に合わせる方法を日々話し合い、利用者が納得できる役割分担の内容と境界を決めることが、仕事へのやりがいと利潤追求の両立に寄与すると考えられた。そしてマクロレベルの展開では、A 型事業所の実状に合った報酬体系を検討し、支援者の流出を防ぐとともに、ニーズに合致した支援を提供していくことが考えられた。

4. 結論

パートナーリズムへの抵抗や意思決定支援の論考では、利用者を支援の中心に据える支援のあり方を示しつつも、利用者の主体を尊重する関係性の構築については課題として残っている。反抑圧的な実践は、これらの先行研究の限界を乗り越える手段として有効である。抑圧に抵抗する視点を欠いた関わりは支持的とは言えない。そこで、「パートナー関係」、「個と当事者性の尊重」、ならびに「制度的抑圧への対峙」という3つのテーマを、「利用者への支持的な関わり」を成り立たせ、利用者支援との間にある「非対等な関係性」を乗り越えられる反抑圧的な実践として結論づける。

反抑圧的实践の軸となる「パートナー関係」は、支援者が「批判的自己内省」を行うことや、利用者の「抑圧経験」を理解し「共感」すること、障害当事者を生活の「専門家」と尊重し、当事者本人の経験知を用いながら「共同で取り組む」ことである。また、「個と当事者性の尊重」の特徴を持つ反抑圧的实践には、「エンパワーする」、「最小限の支援で支える」、ならびに「ピアサポート」がある。「制度的抑圧への対峙」は、制度的抑圧に対しては、「批判的自己内省」などマイクロレベルの反抑圧的实践を強化しても根本的な解決には至らないことから、支援者が制度レベルの抑圧に自覚的になり行動することで、利用者を抑圧から守る実践である。マイクロからマクロレベルの抑圧を批判的に検討し続けていくことが、本人中心の支持的な関わりの可能性を拓くと結論づけられる。

「支持的な関わり」の探求から得られた知見は、意思決定支援のように個別のサービス提供の場面で支援者の権力性を回避するだけでは支持的な関わりとしては不十分であることを示唆する。支持的な関わりとは、支援の関係性に付随する抑圧構造を意識しつつ、支援者が自身の優位性と利用者にも及ぼす影響を内省すること、障害者本人と協働すること、そして、反抑圧的な支援を可能にする制度設計という3つの方向性を兼ね備えることが確認された。

本研究では社会構造から派生する抑圧の視点で利用者と支援者の関係性を論考した。その際、利用者の満足や不満をも含め、当事者の視点からの論考を意識した。本研究で見出した反抑圧的な関わりは、当事者の経験知に反抑圧的实践の専門知を融合させている。そのため、本研究は当事者性を尊重した当事者研究のひとつとして位置づけられ、ここに、本研究の新規性と独自性がある。一

方、「障害のない職員と同等の就業規則や賃金体系」をも含めての対等性の論考には至っていない。この点が本研究の限界である。抑圧に無自覚かつ無批判であれば、有用な関わりには成り得ない。本研究の意義は、A型事業所の実践における多層な抑圧を顕在化させ、それらを回避する反抑圧的实践を明らかにし、利用者と支援者は対等ではない関係にありながらも、利用者を中心とする支援を成立させる可能性を示してきた点にある。反抑圧的实践の理念を、就労支援事業者の現任研修に活かせる、反抑圧的实践のアプローチを組み込んだガイドラインの検討と作成が今後の課題である。

公表論文

近藤益代 (2017) 「障害者福祉領域における意思決定支援に関する一考察—障害者権利条約に基づく理論分析」『最新社会福祉学研究』12, 1-10. 【第3章】

近藤益代 (2017) 「障害当事者の自律と援助者のパターナリズムに関する研究」『福祉図書文献研究』16, 49-58. 【第4章】

Abstract

1. Research Issues and Tasks

In the field of welfare for people with disabilities, *person-centered practice* is a primary objective. However, it is difficult to establish unoppressive supportive relationships that are equal; further, social workers often exert inappropriate authority over recipients. On the other hand, I take the view that it is possible to establish a *supportive relationship with recipients* in which social workers do not dominate over recipients.

Previous studies on employment assistance for people with disabilities have investigated the systems and procedures for transition to regular employment. I would argue that it is difficult to accomplish a true *person-centered practice* unless employment assistance programs address the relationship issues between social workers and recipients. Therefore, the aim of this research is to define relationships that can overcome *unequal relationships* between recipients and social workers in employment assistance for people with disabilities.

2. Research Objectives and Methods

This research focused on the relationship between social workers and recipients in the Employment Support Office for the Disabled (Type A), and I designed methods to create relationships in which social workers do not exert inappropriate authority against recipients, and explored ways that enable social workers to practice a supportive relationship with recipients in employment assistance. The following four objectives were investigated: 1) clarify *person-centered practice* in the Employment Support Office for the Disabled (Type A) and the institutional system issues that prevent support; 2) through literature research, clarify the circumstances of social workers and recipients that lead to power relationships of *dominance and submission* and relationships of *person-centered practice*; 3) through interview research, identify the *person-centered practice* used at the Employment Support Office for the Disabled (Type A), and support those that recipients found gratifying; and 4) investigate new findings by studying supportive relationships that apply concepts and basic skills of anti-oppressive practice, which is a practical model for helping to build unoppressive and equal relationships for individuals.

3. Results and Discussion

In chapter one, I summarized the *person-centered employment assistance* that was observed in the Employment Support Office for the Disabled (Type A). I made the following observations: 1) recipients were guaranteed rights as welfare service recipients and

workers; 2) the scope of support not only included employment, but also life; 3) social workers and recipients were provided with working environments that fostered equal relationships and motivations to promote such success; and 4) recipients were given the choice to either continue working in the Employment Support Office for the Disabled (Type A) or transfer to another job and support was provided to achieve either goal. I found that institutions tend to restrict such practices by workers under the Basic Structural Reform of Social Welfare. Social workers tend to prioritize optimization of services and administration before support. In addition, the reward system is designed to discourage a balance between workers and recipients. I clarified that the current institutional system design did not protect the recipients who were prone to be excluded from the labor market.

In chapter two, I clarified the oppression towards recipients, and social workers' tendency to become oppressors. People with disabilities are unable to escape from the structure of oppression. Therefore, social workers play a key role in maintaining an unoppressive and supportive relationship and fostering a partnership of collaborative relationship like what is provided to minorities.

In chapter three, I examined supported decision-making. I determined that not only the social workers and people with disabilities, but the entire society must strive to seek a shift from the negative viewpoints against people with disabilities to establish supported decision-making. Furthermore, social workers need guidance on the concept of *coexistence of support* and autonomy for pursuing a working balance between people with disabilities and social workers and respecting individuals in the support process. The Services and Supports for Persons with Disabilities Act stipulates that welfare service offices for people with disabilities have the responsibility for supported decision-making. Supported decision-making is a right that is supported by law, and I recognized that there is an urgency to guarantee opportunities for people with disabilities to learn about their rights.

In chapter four, I expanded on chapter three to further investigate supported decision-making from the viewpoint of a person with disabilities and his or her social worker. I made the following observations: 1) a balanced power-relationship between the individual and social worker can only be achieved if the social worker understands each disabled person's *capability for autonomy and supportive-environment for autonomy* for which intervention is appropriate, and intrinsic values and preferences for which intervention is not recommended; 2) such support must be based on values that recognize the existence of the person with disabilities as an individual, rather than categorizing them for their disability; and 3) individual is an unintelligible other, so relationships between a person with disabilities and his or her social worker do not depend only on applying theories and expertise.

In chapter five, I conducted interviews with recipients and social workers to study the supported and unsupported employment assistance in the Employment Support Office for the Disabled (Type A), and a SCAT analysis was performed on their thoughts, efforts, and issues towards *person-centered practice*.

The results were grouped into appropriate categories: 1) seven categories related to recipients feeling satisfied with their social worker relationships such as *social worker was considerate towards their lifestyle and work* and *social worker was thoughtful*; 2) ten categories for recipients who were unsatisfied with their social worker relationships such as *I want to work* and *the institutional system does not support the wishes of the recipient who wants to work*; 3) thirteen categories for *person-centered employment assistance* efforts by social workers such as *work was given to the recipient and created a user-friendly environment*; and 4) seven categories for *person-centered employment assistance* issues such as *recipients were deprived of opportunities for occupational capacity development* and *there was strict business management*.

Recipients in the Employment Support Office for the Disabled (Type A) regarded their ability to exercise their right as welfare service recipients and were able to maintain their pride as workers in a supportive relationship. Conversely, recipients were influenced by social worker management and the administration of employment assistance policies that promoted work efficiency and productivity. This could lead to recipients having difficulty at work or in their living situation because, while social workers strived to provide professional ethical practices of *person-centered employment assistance*, they often engaged in *practices based on discrimination, selection and oppression based practices*.

I clarified that the boundary between supported and unsupported employment assistance was based on whether the recipient was perceived as an *individual* in the work place, and whether the social worker made conscious and appropriate interventions. I determined that supportive relationships were fostered by acknowledging the recipients' disability and by focusing on their inherent values and lifeworld. As a prospect for supported employment service on a micro-level approach, I determined that if the social worker and recipient discuss daily timelines and decide on the content and proportion of the individual's roles to the satisfaction of the recipient, it may be possible to establish both a rewarding workplace and pursue a profit. On a macro-level approach, I determined that implementation of a reward system that fits the Employment Support Office for the Disabled (Type A)'s situation may prevent the outflow of social workers and provide support that meets their needs.

4. Conclusion

In the discussion of supported decision-making and resistance to partnership, there

remains a challenge to develop a type of relationship in which the disabled recipient's identity is respected in a *person-centered practice*. Anti-oppressive practice was an effective method to overcome the limitations in prior studies. Relationships that did not consider anti-oppressive practice were not deemed supportive. Therefore, I determined the following three anti-oppressive practices of partnership: showing *respect for individuals and disabilities*, confronting *institutional oppression* in order to help overcome *unequal relationships* between recipients and social workers, and establishing *supportive relationships for the recipient with disabilities*.

Partnership, which is the core of anti-oppressive practice, requires social workers to exercise *critical self-reflection*, understand *the experiences of oppression* of the recipient with disabilities, show *empathy* and respect to people with disabilities as *experts* on their own lives, and establish *collaboration* by using experience-based knowledge of people with disabilities. Furthermore, *empowerment*, *maintaining minimal intervention*, and *peer support* are anti-oppressive practices that promote respect for individuals and disabilities. Against institutional oppression, the reinforcement of *critical self-reflection* is ineffective to achieve a fundamental solution. Further, the social worker must act independently from the institutional-level oppression to protect the recipients. I concluded that *person-centered* supportive relationships may be achieved by continuing to investigate micro- to macro-level oppression.

My findings on supportive relationships suggested that a supportive relationship cannot be achieved by avoiding authority with a social worker. I determined that in order to achieve supportive relationships, social workers need to observe the following three approaches: be aware of their superiority and influence on recipients, maintain collaboration with individuals, and implement institutional systems that enable anti-oppressive practices.

In this research, I investigated the relationship between recipients and social workers from the viewpoint of a disabled person who is under societal oppression. The anti-oppressive relationships observed in this study take into account the experience-based knowledge of people with disabilities and expertise in anti-oppressive practice. Therefore, my research is a user-led research, and I consider that my findings in this study are novel and original. On the other hand, I did not perform a comparative evaluation on *employment regulations and wage systems for workers without disabilities*, which were the limitations in this study. Unawareness, due to the lack of critical thinking regarding oppression, impedes the promotion of significant relationships. The significance of this study was to identify the multilayered oppression on the Employment Support Office for the Disabled (Type A), to clarify anti-oppressive practices, and to demonstrate the possibility of establishing a *person-centered practice* in an unequal relationship between

recipients and social workers. In the future, I will facilitate the preparation of guidelines based on anti-oppressive practices for training of employment support service operators.

目次

序章 研究の背景と目的

I. 問題の所在と研究課題	1
II. 研究の目的と研究方法	1
III. 論文の構成	2

第1章 障害者就労支援のあり方と制度的課題

はじめに	3
I. 障害者就労支援制度の2つの枠組み	3
1. 一般就労を担う雇用施策	3
2. 福祉的就労を担う福祉施策	4
3. 一般就労への移行状況	5
II. サービス管理責任者の役割—「良いサービス提供」とは	6
1. 「良いサービス提供」とは	6
2. 「良い就労支援サービスの提供」とは	7
III. 利用者を中心とする就労支援論	7
IV. 利用者を中心とする就労支援の課題	8

第2章 障害のある利用者への支援者の支持的な関わりについての研究

はじめに	10
I. 反抑圧的な実践（anti-oppressive practice）の概要	10
1. 不平等な社会構造と抑圧	10
2. 反抑圧的な実践の主要概念	12
II. 障害者支援への反抑圧的实践の適用	13
III. 支援者に批判的自己内省が求められる背景	15
IV. 障害当事者の論理が包含する反抑圧の視点	16
1. 障害者運動における反抑圧の視点	16
2. 当事者研究における反抑圧の視点	17
V. 支援者の論理と反抑圧的实践の関連性—手足論のもうひとつの見方	19
VI. まとめ—抑圧を回避する支持的な関わりとは	20

第3章 障害者福祉領域における意思決定支援に関する一考察—障害者権利条約に基づく理論分析

はじめに	22
I. 研究方法	22
II. 障害者福祉領域における意思決定支援に関する先行研究—結果と考察	22
1. 「意思決定支援」概念の起源	22
2. 意思決定支援とは何か	23
III. 結論	31

第4章 障害当事者の自律と援助者のパターナリズムに関する研究

はじめに	33
I. 障害者福祉における「当事者主体」の概観	33
1. 主体・主体性をめぐる議論	33
2. 自律について	34
3. 障害者が「当事者主体」となる難しさ	35
II. 障害当事者本人と援助者との関係性をめぐる議論	35
1. パターナリズムの意味	36
2. パターナリズムへの批判的見解	36
3. パターナリズムへの肯定的見解	36
4. Lévinas の倫理	37
III. 考察	38
IV. 小括	39

第5章 障害者就労継続支援 A 型事業所における「利用者中心の支援」に関する研究

はじめに	41
I. 調査の概要	41
1. 調査の方法	41
2. 倫理的配慮	42
3. 分析方法	42
4. 分析手順	42
II. 結果	43
1. 利用者へのグループインタビュー調査結果	43
2. 支援者への個別インタビュー調査結果	46
3. ストーリーラインの要約	51
III. 考察 1—就労支援をめぐる利用者と支援者の想い	54
1. 利用者が抱く、やりがいのある仕事をする喜び	54
2. 仕事へのやりがいを奪う支援者の行為	54
3. A 型事業所で働きたい利用者	55
4. 一般就労を望む利用者と支援の課題	56
5. 生活面の支援の取り組みと課題	57
6. 利用者が安心して過ごせる事業所の環境づくり	58
IV. 考察 2—A 型事業所における利用者への抑圧の構造	58
V. まとめ—利用者にとっての支持的・非支持的な就労支援	60
1. 支持的な関わりと非支持的な関わりの境界	60
2. 支持的な就労支援への展望	61

第6章 総合考察

I. 全体の総括	64
II. 結論	66

謝辭	69
引用文献	70
資料	80

図表一覧

表一覧

表 2-1	反抑圧的な実践（anti-oppressive practice）のスキルと適用例	14
表 3-1	意思決定支援の意義	24
表 3-2	意思決定支援の目的	24
表 3-3	意思決定支援の主部	25
表 3-4	意思決定支援の方法	28
表 3-5	意思決定支援をめぐる諸課題	31
表 5-1	個別インタビュー調査対象者の概要	41
表 5-2	グループインタビュー調査対象者の概要	42
表 5-3	利用者が満足している，支援者の関わり	44
表 5-4	利用者が充実を願う，支援者の関わり	45
表 5-5	利用者中心の就労支援の取り組み	48
表 5-6	利用者中心の就労支援の課題	50
表 5-7	ストーリーラインの要約	53

資料一覧

資料 1	《第 5 章》SCAT 分析表①	利用者が支援者に「応援されている」と感じる時	80
資料 2	《第 5 章》SCAT 分析表②	利用者中心の就労を進めるために、支援者に求める こと	84
資料 3	《第 5 章》SCAT 分析表③	利用者を中心とする就労支援の取り組みと工夫 ..	88
資料 4	《第 5 章》SCAT 分析表④	本人を中心とする支援と、本人の支援への満足感と の関連について	97

査読付原著論文

査読付原著論文は次のとおりである。(本論文中では、一部加筆修正した.)

近藤益代(2017)「障害者福祉領域における意思決定支援に関する一考察—障害者権利条約に基づく理論分析」『最新社会福祉学研究』12, 1-10. 【第3章】

近藤益代(2017)「障害当事者の自律と援助者のパターナリズムに関する研究」『福祉図書文献研究』16, 49-58. 【第4章】

序章 研究の背景と目的

I. 問題の所在と研究課題

良い支援をしたい。そのためにはどうすればよいのか。障害者支援の従事者にとっては、日々願い、また、苦しむ問いである。筆者は、これまで「障害者就労支援分野における意思決定の支援」の研究に取り組んできた。就労支援従事者を対象とした「意思決定の支援に関するインタビュー調査」を通じて、利用者との関係性に居心地の悪さを感じ悩む支援者に出会った。

本研究では、この「居心地の悪さ」を「利用者と支援者の非対等な関係性」と捉え直し論考を進める。障害者福祉領域では、利用者と支援者の「対等な関係」や利用者の意向に基づいた支援、さらに「意思決定の支援」など、「利用者本人を中心とする支援 (person-centered practice)」の理念が志向されている。一方、現実として、支援において抑圧的でない「対等な関係」は成立しにくい (横須賀 2011a : 42 ; 本多 2015 : 173)。多くが健常者である支援者と障害のある利用者との関係は、「支配 (優位) と服従 (劣位)」の権力関係にある (前掲 2011a : 42)。一般的に、「支配 (優位) と服従 (劣位)」の関係がある場合、支配 (優位) 側から服従 (劣位) 側への不適切な権力行使が起こりがちである。しかし、支援の現場において、支援者と利用者とは非対等な関係でありながらも、支援者が利用者を支配しない、「利用者への支持的な関わり」が成り立ち得る可能性は皆無ではない。どのようにして支配ではなく支持的な関わりと良好な関係が維持されるのか、このような問題意識が本研究の出発点である。

障害者就労支援の先行研究の動向は、障害者雇用を促進するという実用性が重視され、一般就労に移行するためのノウハウや制度論の研究が主流である (清野 2016 : 60 ; 塩津 2016a : 16)。障害者就労支援にとっては、一般就労への移行の促進は重要なテーマである。しかし、障害者福祉領域で従来から指摘され続けている、支援者と利用者の関係性の議論を踏まえた就労支援でなければ、本当の意味での「利用者本人を中心とする支援」は実現しにくいと考える。したがって、本研究の課題は、障害者就労支援において、利用者 (障害者) と支援者との間に従来からある「非対等な関係性」を乗り越えられる関わりとは何であるのか、とする。

II. 研究の目的と研究方法

筆者は、障害者総合支援法の 3 つの就労系事業のうちの 1 つである、障害者就労継続支援 A 型事業 (以下では「A 型事業」と記す) での利用者への支持的な関わりに関心がある。A 型事業の利用者は、「支援者—利用者」と「雇用者—被雇用者」という 2 つの「サービス提供者と利用者の関係」があることで、「支配 (優位) と服従 (劣位)」の苦境に立たされるリスクが高まると考えられる。利用者は、労働基準法第 9 条の適用を受け、労働者と位置付けられるが (坂本 2017 : 109)、障害のある利用者は、総体的に不利な立場にあり、労働契約で不利益を被る可能性は非常に高い (朝日・安藤・小林 2010 : 83)。

本研究は、A 型事業所における利用者と支援者の関係性に焦点をあて、支援者が利用者にとって不適切な権力行使に陥らない関係性の形成、および、利用者が就労支援の中心となるための支援者の支持的な関わりのあり方を探求する。そこで本研究の目的は、次の 4 点とす

る。①A型事業所での利用者を中心とする支援のあり方と、それを阻む制度的課題を明らかにする。②文献研究から、支援者と利用者（障害者）との関係が、「支配（優位）と服従（劣位）」の権力関係に陥る背景および「利用者（障害者）を支援の中心」とする関わりを明らかにする。③インタビュー調査研究から、A型事業所の支援者が取り組む利用者を中心とする支援と、利用者が満足感を抱く支援を示す。④被援助者との抑圧のない平等な関係性を築こうとする実践モデルである反抑圧的実践（anti-oppressive practice）（二木2017：155）の概念と実践スキルを援用しながら、支持的な関わりについて考察し、新たな知見を探求する。

III. 論文の構成

本研究は、序章のほか、第1章から第6章で構成される。序章では、研究背景と問題の所在を述べ、本研究の課題と目的および研究方法を示す。第1章では障害者就労支援のあり方と制度的課題を扱い、第2章から第4章にかけては、援助技術論として、障害者やサービス利用者への抑圧と反抑圧的な関わりへの先行研究レビューを行う。第5章では、「利用者を中心とする就労支援」の実践論としてインタビュー調査研究を実施した内容について記す。第6章では、第1章から第5章の結果を総括しつつ、利用者と支援者との間に従来からある対等でない「関係性」を乗り越える支持的な就労支援についての結論を述べる。

なお、本研究の第5章では、2017年7月から11月に起きたA型事業所の一斉解雇の問題を扱っている。問題があった事業所については、補助金制度を悪用した不適切な経営の実態が報道されているが、こうした事業所がすべてではない。本研究のインタビュー調査に協力いただいたA型事業所は、適切な経営を行っていることを重ねて記しておく。

第 1 章 障害者就労支援のあり方と制度的課題

はじめに

障害者就労支援事業は、「障害者がもっと『働ける社会』に」（厚生労働省 2004）することをねらいの一つとした障害者自立支援法によって整備され、利用者の一般就労を推進している。その一方で、ソーシャルワークでは、一般就労も含め本人にとっての最善の働き方について本人が考えるプロセスを支えることを就労支援と捉える（稲垣 2016: 102-103）。このように、制度の方向性と支援者の役割との間には齟齬が生じている。そこで本章では、障害者就労支援についての支援論の視点から、「利用者中心の支援」に取り組む際の制度的課題を検討する。

まず、障害者就労支援制度の概要と一般就労への移行状況について述べ（Ⅰ）、次に、障害者総合支援法に規定する、障害福祉サービス事業者の責務に沿った就労支援事業所におけるサービス提供のあり方を示す（Ⅱ）。さらに、ソーシャルワークの視点で就労支援を捉え（Ⅲ）、こうした「利用者中心の就労支援」に取り組むにあたっての制度的課題を指摘する（Ⅳ）。

Ⅰ. 障害者就労支援制度の 2 つの枠組み

障害者を対象とする就労の枠組みは、労働行政が管轄する一般就労と福祉行政が管轄する福祉的就労との 2 つに大別される。なお、一般就労とは企業等の労働市場における雇用労働に就くこと、福祉的就労とは障害者就労支援事業所等を中心とした労働市場の外部で保護された労働に就くことを指す（朝日 2016: 51; 金子 2016: 30）。

1. 一般就労を担う雇用施策

障害者に対する就労支援は、職業安定法（1947）、そして身体障害者雇用促進法（1960）（現：障害者雇用促進法）に基づき、公共職業安定所をはじめとする職業リハビリテーション機関によって展開されてきた。2017年12月現在、障害者雇用促進法による障害者雇用率制度では、従業員 50 人以上の民間企業に対して 2.0%の法定雇用率を課している。

障害者雇用促進法は、障害者の職業安定を図ることを目的とした法律である。事業主に対する雇用義務制度と納付金制度から成り立つ「障害者雇用率制度」と、障害者本人に対する「職業リハビリテーションの実施」を基本的な柱としている（松為 2016a: 51）。

職業リハビリテーションとは、「障害者に対して職業指導、職業訓練、職業紹介その他この法律に定める措置を講じ、その職業生活における自立を図ること」（障害者雇用促進法第 2 条）と定義されている。その代表的な推進機関には、公共職業安定所や障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターがある。これら 3 つの機関は、就職を希望する障害者と、障害者を雇用している、もしくは雇い入れようとしている事業主に対して支援を行っている。

公共職業安定所では、就職を希望する障害者に対し、職業相談、職業紹介、公共職業訓練の斡旋など就職から職場定着まで一貫した支援を実施している（前掲 2016a: 57）。また、事業主に対しては、雇用管理上の配慮等についての助言や専門機関の紹介、各種助成金の案内、そして法定雇用率を達成させるための指導や支援を行っている（前掲 2016a:

57-58). 公共職業安定所が窓口となる事業主支援には、「障害者トライアル雇用」がある。これは、障害者を一定期間（原則 3 か月）試行雇用することにより、適性や能力を見極め求職者と事業主の相互理解を深め継続雇用へ移行することを目的とする事業である。トライアル雇用中は、雇用主に月額最大 4 万円（精神障害者を初めて雇用する場合は月額最大 8 万円）の助成金が支給される（厚生労働省 2017a : 1）。

そして、障害者職業総合センター・広域障害者職業センター・地域障害者職業センターの 3 種類ある障害者職業センターのなかでも地域障害者職業センターには障害者職業カウンセラーが配置され、障害者に対する専門的なりハビリテーションサービスが提供されている（松為 2016a : 58-59 ; 松為 2016b : 144-145）。障害者に対して、職業準備支援として職業能力評価、職業リハビリテーション計画の策定、職業準備支援、職場適応援助者（ジョブコーチ）の派遣、就職後の職場定着指導を行っている。事業主に対しては、職場適応援助者（ジョブコーチ）の派遣を通して障害特性を踏まえた専門的な支援、また在職者の職場適応やキャリアアップ、休職者の職場復帰等の支援を行っている（前掲 2016a : 59）。

以上の機関を含む雇用、保健・医療、福祉、教育等の多機関との連携の拠点となるのが障害者就業・生活支援センターである。就労とその継続のためには生活面の安定が不可欠である。そのため、障害者就業・生活支援センターでは、障害者に対しては就職前から就職後まで就業面と生活面の一体的な相談・支援を行い、事業主に対しては助言や障害理解を深めるための社員研修を行っている（近藤 2015 : 79-81）。

いずれの機関も事業主支援に力を入れ、雇用する側の受け入れ態勢の強化に努めている。さらに、民間企業への門戸は、改正障害者雇用促進法の施行（2016）によって広げられている。具体的には、雇用分野における障害者に対する差別の禁止及び職場における合理的配慮の提供義務が新設された。また、身体障害者と知的障害者のみ対象となっている法定雇用率の算定基礎に精神障害者が追加されるなど、障害者の一般就労のさらなる促進に向けた制度改革が行われた（厚生労働省 2013 : 1）。2018 年 4 月以降には、法定雇用率が従業員数 45.5 人以上に対して 2.2%、さらに 2022 年には従業員数 43.5 人以上に対して 2.3% に引き上げられている（厚生労働省 2017b : 1）。

2. 福祉的就労を担う福祉施策

就労支援事業は、福祉に加え、労働行政が担ってきた職業リハビリテーションの目的を併せ持つようになってきている。就労支援事業には、就労移行支援事業と就労継続支援 A 型事業、就労継続支援 B 型事業がある。利用対象者は、身体障害者・知的障害者・精神障害者・発達障害者・難病患者などである（障害者総合支援法第 4 条）。利用者へは、個別支援計画に基づいて支援が提供されている。すべての就労支援事業は、その事業所数も利用者数も年々増加している（厚生労働省 2017c : 22）。

まず就労移行支援事業とは、障害福祉サービスにおける就労支援強化の象徴的な事業（朝日 2014 : 119）である。「就労を希望する 65 歳未満の障害者で、通常の事業所に雇用されることが可能と見込まれる者に対して、①生産活動、職場体験等の活動の機会の提供その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練、②求職活動に関する支援、③その適正に応じた職場の開拓、④就職後における職場への定着のために必要な相談等の支援を行う」（厚生労働省 2017c : 19）事業である。標準利用期間は、原則最長 24 か月以

内とされている。職員については、サービス管理責任者、職業指導員、生活支援員、就労支援員の配置が規定されている（坂本 2017：103）。2015年度の報酬改定では、一般就労への移行実績や就労定着実績がない事業所に対する減算を強化するとともに、就労定着期間に応じた就労定着支援体制加算が創設され、事業として利用者を一般就労につなげる目的が強化された（厚生労働省 2017c：28-29）。

就労継続支援 A 型事業とは、「通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が可能である者に対して、雇用契約の締結等による就労の機会の提供及び生産活動の機会の提供その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等の支援を行う」（前掲 2017c：19）事業である。職員については、サービス管理責任者、職業指導員、生活支援員の配置が規定されている（坂本 2017：109）。利用者は、障害福祉サービスの「利用契約」を結ぶと同時に、原則として雇用契約を結ぶ。雇用契約を締結した利用者は労働基準法第 9 条の適用となり、「労働者」に該当する（前掲 2017：109）。2018年度の報酬改定では、今まで一律であった基本報酬の単価が、利用者の 1 日の平均労働時間が長くなるにつれ上がるように設定された（厚生労働省 2018a：10）。なお、2016年度の平均賃金は 70,720 円（時給 795 円）である（厚生労働省 2018b）。

就労継続支援 B 型事業は、従来は作業所と称された障害者の「働く場」を継承している。「通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が困難である者に対して、就労の機会の提供及び生産活動の機会の提供その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援を行う」（厚生労働省 2017c：19）事業である。職員については、サービス管理責任者、職業指導員、生活支援員の配置が規定されている（坂本 2017：112）。2016年度平均工賃は 15,295 円（時給 199 円）である（厚生労働省 2018b）。2018年度の報酬改定では、今まで一律であった基本報酬の単価が、平均工賃月額に応じて上がるように設定された（厚生労働省 2018a：10）。

A 型と B 型の 2 つの就労継続支援事業は、「一般就労に必要な知識、能力が高まった者について、一般就労への移行に向けて支援」（厚生労働省 2017c：30, 43）することを事業内容に含み、就労移行支援体制加算がある（前掲 2017c：30, 43）。

3. 一般就労への移行状況

労働政策も福祉政策も、就労支援事業の主たる目的は一般就労に移行する障害者を増やすことにある。法定雇用率（2.0%）を下回ってはいるものの民間企業における障害者雇用は着実に進展している。2004年に 1.46%であった実雇用率は年々上昇を続け、2017年には 1.97%を記録した（厚生労働省 2017e：7）。その内の約 3 割が、就労系障害福祉サービスからの移行者である（厚生労働省 2017c：21）。就労系障害福祉サービスから一般就労への移行者数は、2008年度の 3,000 人にはじまり、2011年度には 5,675 人、2013年度には 10,000 人を超え、2015年度には 11,928 人となった（前掲 2017c：22）。利用者数の増加に伴い、移行者数は増加している。しかし、2008年度は 2.7%、2010年度は 3.1%、2013年度は 4.2%と伸びてきた移行率は、その後、頭打ちになっている（前掲 2017c：22）。なお、2015年度における事業ごとに移行率を見てみると、就労移行支援事業は 22.4%であり、就労継続支援 A 型事業の 4.3%と比較すると約 5 倍高くなっている。就労継続支援 B 型事業からの移行率は、1.3%である（前掲 2017c：22）。

II. サービス管理責任者の役割—「良いサービス提供」とは

障害者就労支援事業所には、「サービス提供の一連のプロセスを管理」(大塚 2017:172)するサービス管理責任者が必置である。本節では、各都道府県の研修会の講師養成を目的とする厚生労働省主催のサービス管理責任者指導者養成研修の公開資料から、支援者にとっての「良いサービス提供」の考え方を明らかにする。

なお、サービス管理責任者の資格要件は、①保有する資格と実務経験領域によって異なる3年から10年以上の障害児者の保健・医療・福祉・就労・教育の分野における直接支援・相談支援などの実務経験と、②各都道府県で実施されるサービス管理責任者研修会と、相談支援従事者初任者研修(講義部分)の修了である(国立障害者リハビリテーション学院 2017b:20)。

1. 「良いサービス提供」とは

障害者総合支援法では、障害福祉サービス事業者の責務(第42条および第51条)として、「障害者等が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、障害者等の意思決定の支援に配慮することや、「常に障害者等の立場に立って効果的に行うように努めなければならない」こと、そして、「提供する障害福祉サービスの質の評価を行い障害福祉サービスの質の向上に努めなければならない」ことが明記されている。

サービス管理責任者の役割は、①利用者個々人のニーズを的確に把握するアセスメントを行い、それに基づき個別支援計画を作成し、実際の支援を提供しながら定期的にモニタリングを行うこと、②支援会議の運営、③職員への助言・指導、そして、④利用者満足度や第三者評価等に関することである(国立障害者リハビリテーション学院 2017a:5; 国立障害者リハビリテーション学院 2017b:3; 大塚 2017:172)。「良いサービス提供」とは、「利用者のニーズに合ったサービスを提供する」(前掲 2017b:11)こと、「利用者の希望する生活を目指して、段階的に進める」(前掲 2017b:12)ことの2点をおさえた、「本人中心のサービス提供」(前掲 2017b:14)である。利用者の目標実現のために、利用者の多様なライフスタイルを尊重した個別支援計画を作成する。この際、本人の表現能力の低さや遠慮などによる意向の把握のしにくさに留意すると同時に、個別支援計画の作成やサービス提供等にあたっては本人の了解を得ながら進めることが強調されている。

このように、「良いサービス提供」は、「利用者(本人)主体、自立(自律)支援、エンパワメント、ICFの障害構造、権利擁護、合理的配慮、専門性、チームアプローチ、連携等について理解し、(個別)支援計画作成、(個別)支援実施において活用できること」(国立障害者リハビリテーション学院 2017c:2)が基本とされている。利用者を「種々のハンディによる困難を抱えているが、基本的には各種サービス等を主体的に利用し、自分の人生を切り開いていく人」(国立障害者リハビリテーション学院 2017d:16)と捉えること、そして利用者が主体的にサービスを活用するために(前掲 2017d:16)、「自己決定の尊重・意思決定の支援」(国立障害者リハビリテーション学院 2017c:7)を行うことが重要だとされている。決定に係る支援をする際には、利用者の過去、また現在の主体的に自らの力を発揮することが困難な状態にある可能性に留意することを示し、エンパワメントの必要性を喚起している(前掲 2017c:11-12)。

なお、自立(自律)と併記したが、障害者福祉領域では、「自律(autonomy)」と比べ

て「自立 (independence)」を用いることが多い。本研究では、支援者ではなく障害者（利用者）が決定の中心になるという文脈で、「自律」を用いる。

2. 「良い就労支援サービスの提供」とは

就労分野におけるサービス管理としては、「働きたいと願う人の気持ちや意欲に寄り添う支援（アセスメント・個別支援計画・日々の実践）」、「障害のある人が働き、働き続けられ、スキルアップする環境づくり（工賃引き上げの取り組みや障害者雇用への理解と実現）」、ならびに「暮らし全体をサポートする視点（本人・家族との協同、関係機関との連携・協同）」の3点が示されている（国立障害者リハビリテーション学院 2017d：72）。Ⅱ-1の内容を踏まえ、「良い就労支援サービスの提供」とは、利用者主体で、利用者の就労支援ニーズに合ったサービスが、合理的配慮とともに提供されること、と解釈できる。さらに就労支援においても利用者の生活の全体像への関わりが求められることから、就労支援は就労時間以外の生活場面の支援と不可分であるといえる（坪・朝日・稲沢ら 2010：24）。

前節で述べたように、施策は、就労支援事業の利用によって知識や技術を身に付け一般就労するという連続体を想定している。しかし、一般就労に結びつかない利用者の方が圧倒的に多く、施策が現実のものになっていない（金子 2016：31）。こうした状況からすれば、就労継続支援事業は、一般就労に向けた訓練機会を提供する機能を果たしつつも、その主要な意義は、働くことを希望する障害者の就労機会の継続性を保障していくことである（朝日 2016：53）。

Ⅲ. 利用者を中心とする就労支援論

「良いサービス提供」は、ソーシャルワークの視点での就労支援とも合致する。ソーシャルワークの視点における就労支援では、求職者と雇用者のマッチングは目標とはならない。働くことをひとつの手段として、支援対象者が就労支援プロセスにおいて問題解決能力を高め、自己実現を図ることを究極的な目標とする（山崎 2009：5、坪・朝日・稲沢ら 2010：13）。就労支援における支援者の役割は、就労を支援対象者の人生全体の中で捉え、支援対象者の生活の全体像を踏まえたうえで、その人生の目的が達成されるための適切な働き方を見極めていく（朝日 2014：123）。そのため支援者には、支援対象者の揺れ動く想いを共有しながら支え続けることが期待される。就職するというゴールありきの支援ではなく、ゴールに向かう過程、協働によって支援対象者の人生が充実したものになることに価値を置く支援である。決して、障害者の一般就労を否定しているのではないが、就労支援の意味が一般就労という成果に偏りがちになることを、利用者主体の支援から乖離する危険性として認識する（朝日 2014：123；御前 2016：57）。

本研究の考察の対象である A 型事業所における「良い就労支援サービスの提供」の評価項目として、①ディーセントワーク（ワーク・ライフ・バランス、所得・能力開発、労働者の権利）、②健全な事業（経営に対する社会的責任、事業運営の健全）、③一般就労・社会的包摂への取り組み（一般就労への移行・社会的包摂）が「就労継続支援 A 型事業の質の評価表（チェックリスト）」として提示されている（NPO 法人就労継続支援 A 型事業所全国協議会 2015）。詳細をみると、①ディーセントワークでは、利用者が仕事にやりがいを感じていること、個別支援計画に基づいた働き方と生活の仕方ができること、長く働き

続けたい利用者の希望に応えること、労働時間を延ばすための支援を行っていること、研修などの制度があること、障害のない職員と同等の就業規則や賃金体系の整備を進めていること、合理的配慮に積極的であること、労働組合などの従業員組織があり、定期的に経営層と話し合いの場が持たれていること、雇用保険や社会保険に加入していること、などがある。②健全な事業では、福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし達成に取り組んでいること、経営努力を行っていること、第三者評価を公表し透明性の高い組織になっていること、地域の企業等と協働・協力関係を築き事業展開していること、1日充分働ける仕事量が確保されていること、最低賃金を支払える収益性のある事業であること、職員の確保・育成に取り組んでいること、などがある。③一般就労・社会的包摂への取り組みでは、一般就労の可能性のある利用者に対し、必要な働きかけを行う個別支援体制が整えられていること、一般就労した利用者に対して定着支援をしていること、施設外就労に積極的に取り組んでいること、などがある。本チェックリストでは、一般就労への移行を目指すこととA型事業所を利用し続けるための支援が同等であること、そして、利用者は職員と同じ労働者であるという位置づけが強調されている。

以上のことから、A型事業における「利用者を中心とした就労支援」とは、ただ単に最低賃金が保障されることではない。福祉サービス利用者としての権利と労働者としての権利、この2つの権利が保障されることである。仕事のみならず暮らし全体を支援の視座に含めることや、最大限に力を発揮して仕事に臨み、対等な人間関係で働くことができる環境を提供すること、そして、A型事業所で働き続ける選択と一般就労への移行を目指す選択を同等に扱い、各利用者の利用目的を満たす支援を提供することだといえる。

IV. 利用者を中心とする就労支援の課題

上述のように、支援者は支援サービスの質の向上に努めることを使命とする。利用者も、サービス利用によって望ましい状態の維持・向上を期待する。しかし、両者の方向性は必ずしも一致するとは限らず、支援者の使命の達成には制限が生じがちである。その原因のひとつに、社会福祉基礎構造改革での規制緩和がある。

社会福祉基礎構造改革の目的は、個人が尊厳を持ってその人らしい自立した生活を送れるよう支えるという社会福祉の理念を推進することであった（灰谷 2003：9-10）。改革によって障害福祉サービスの供給方式が「措置から契約」に転換され、利用者がサービスを選択できるようになった。契約による利用であるため、事業者には「利用者と事業者との対等な関係の構築」、「利用者本位のサービス提供」、ならびに「利用者の選択に応えられるサービスの質の向上」が求められるようになった（厚生省社会・援護局企画課 1998：8）。

また、この改革によって、社会福祉事業について、非営利の社会福祉法人のみならず、株式会社などの営利法人の参入が可能になった。障害者福祉領域では、障害者自立支援法（2006）の施行に合わせて営利法人の参入が可能となった。国としては、事業所間の競争により利用者に良いサービスが提供されることを想定していた。しかし、支援サービスの質を向上させ、かつ、収益を上げることは、定員と報酬単価が定められている社会福祉サービスでは極めて難しい（大島 2007：280）。収益が上がらない事業を営利法人が扱うということは、「本来の役割や社会的使命を欠いた経営を招く」（前掲 2007：280）リスクと隣り合わせである。

社会福祉事業に市場原理をあてはめ、効率・経営を優先することは、人手・時間・コストがかかる利用者中心の支援を後回しにすることである。筆者の就労支援従事者を対象とした「意思決定の支援に関する調査」では、「(意思決定の支援)は支援者の心理的余裕があってこそできる支援」、「プロセス支援は大事だとわかっているけど、就職実績に必ずしも結び付くわけではない活動に時間を使ってよいのか悩む」、「作業に対応できる利用者を選ぶ」、「利用者の興味を尊重することや、チャレンジへの言葉がけはほとんどない」など、市場原理の波に実践現場が飲み込まれ、「良いサービス提供」を行いたくてもできない、経営を意識せざるを得ない状況下で躊躇する葛藤が語られた(近藤 2016: 14-15, 17)。また、先行する調査研究では、「就労のためになる」という理由で利用者が望まない訓練を課す(山村 2011: 366)、あるいは、「利用者らにとって仕事のやりがいのある職場ではなく、支援者が定着支援に入りやすい事業所」(大川・古川・本多 2014: 81)にマッチングさせる傾向が指摘されている。就職者数という数値での成果を求められる就労支援事業のもとで、「何が何でも、とにかく早く就職させる」(朝日・安藤・小林 2010: 82)関わりがあることが明らかにされている。

A型事業所の利用者の傾向は、2014年度以降、利用者の半数以上が40歳以上となっている(厚生労働省 2017d: 6)。また、2016年度の利用者の障害種別は、精神障害者 56.5%、身体障害者 26.2%、知的障害者 17.3%となっている(厚生労働省 2017c: 20)。事業所は、一般就労を退き生涯を通じた就労を希望する人や、障害特性のためにフルタイムでは就業がしにくい人のための受け皿になっていることがうかがえる。障害者を雇用する企業が、雇用率に算定できるのは、所定労働時間が週 20 時間以上の労働者である。そのため、職務に対応できるスキルを有していたとしても、労働時間が満たなければ一般就労への道は閉ざされやすい。A型事業所は、こうした人々の働く場でもある。働きにくさを持つ人々が集まって、最低賃金分を稼ぎ出すことが A型事業の特徴である。「良いサービス提供」のために、多くの人手・時間・コストがかかることは容易に想像できる。しかし、厚生労働省がとりまとめた「A型事業所の経営改善計画書の提出状況」によると、A型事業所の 71.0%が、何らかの経営改善が必要な状態にあるという実態が報告されている(厚生労働省 2018c: 1)。こうした実態は、事業所の経営努力だけではなく、報酬体系など制度の仕組みも課題になっていることを示唆している。利用者のニーズに応じ、かつ、労働市場から排除されがちな利用者層を守ることでできる制度設計であるよう、施策の方向性を問うていかねばならない。

第2章 障害のある利用者への支援者の支持的な関わりについての研究

はじめに

社会は多様な集団で成立し、多層の抑圧の関係性がある。抑圧には、①近代市民社会以前まで自明視されてきた血縁や身分、世襲財産による抑圧、②今なおその克服が必要な人種や民族による抑圧、③宗教・門地による抑圧、④思想信条による抑圧、⑤性による抑圧、⑥階級（経済）・権力による抑圧、⑦能力による抑圧など様々である。（植上 2018：2-3）支配層が強い状態、あるいは、抑圧の正当化作用が強い状況では、抑圧はなかなか問題化されない（前掲 2018：2）。

一方、欧米では、1990年代半ばには、被援助者の生活課題には、人種などの社会的属性が深く関わっていることが注目されるようになった。ソーシャルワークの新たな潮流では、反抑圧主義の視点を融合した実践の必要性が訴えられている（二木 2017：155-156）。ここでは、マジョリティがつくる社会の一員であるソーシャルワーカーが、自己の権力性に常に向き合うことで被援助者との抑圧のない平等な関係性を築こうとする反抑圧的な実践（anti-oppressive practice）（ボイラン・ダリンブル＝2013：34；前掲 2017：155）に焦点をあて、抑圧を回避し対等性を意識する関わりについて検討する。

本章では、まずⅠで、現状の不平等な社会構造と抑圧について言及し、反抑圧的实践の概要について述べる。次いで、Ⅱでは、障害者支援に焦点をあてた反抑圧的实践のスキルについて述べる。Ⅲでは、支援者と利用者との関係性の中にある抑圧を示す。そして、Ⅳでは障害当事者の論理と反抑圧の視点の関連を、Ⅴでは支援者の論理と反抑圧的实践との関連について考察し、Ⅵで抑圧を回避した支持的な関わりについてまとめる。

なお、第1章でも用いてきたが、本研究で支援者・専門職は、健常者でマジョリティ（支配集団）に属する者として表現する。そして、障害者については利用者・本人・当事者など様々な表現をしている。それぞれの言葉は、主として次の文脈で用いる。「利用者」は、福祉サービスを利用している個人や集団を指し、属性を表現している。「本人」は、「支援する一支援される」の関係性を含む表現であり、支援される側の個人を指す。ラベリングのない表現である。「当事者」は、障害者などの社会的属性を強調する文脈で用いる。障害者本人の観点と経験から捉えたリアリティや本人の主体を尊重する立場に立った表現である。また、支援者との非対称性を表す文脈でも用いる。

Ⅰ. 反抑圧的な実践（anti-oppressive practice）の概要

1. 不平等な社会構造と抑圧

Colleen Lundy (2004) の『ソーシャルワークと社会正義—プラクティスへの構造的アプローチ (Social Work and Social Justice: A Structural Approach to Practice)』を解説した北島栄治によると、社会には、上級クラス・専門家・健常者などのマジョリティ（支配集団）と、下層の人・障害者などのマイノリティ（従属集団）^{注1)}が存在し、前者には利益や決定権が、後者には不利益や排除が集積し不平等が再生産される構造がある（北島 2016：116, 128-129）。Iris Marion Young (1990) や Donna Baines (2007), Bob Mullary (2010), Maurianne Adams・Lee Anne Bell・Pat Griffin (2007) の先行研究から抑圧を分析した Karen Morgaine と Moshoula Capous-Desyllas によると、マイノリティは、

生き方や価値観をマジョリティの信条に合わせることを強要され、自由で平等な生活が剥奪されている (Morgaine and Capous-Desyllas 2015 : 19). これは、マジョリティからマイノリティへの不合理な力が働いた結果であり、抑圧である。

抑圧は、「搾取・周縁化・無力なこと・文化的帝国主義・暴力」の側面を持つ (前掲 2015 : 19 ; 田川 2015 : 9). 抑圧には、①個人レベル、②制度レベル、③社会・文化レベルの 3 つのレベルがある (Morgaine and Capous-Desyllas 2015 : 19). ①はマイノリティを傷つける個人的な考えや態度である。②は、教育や保健の領域などにおけるマイノリティに不利な政策や制度の規範、またそれに基づく運用がある。社会では、資源は階級や人種などのラインに沿って、マジョリティに有利なように不均等に分配される実際がある (Baines 2017 : 21). ③はマジョリティにとって都合のよい価値や信条、習慣を助長する、抑圧を正当化する根拠とされている。抑圧の特徴は、①浸透、②制限、③階層的、④複合的、⑤内在化の 5 つの点にある。①社会の不平等は、社会制度全体に織り込まれ、②抑圧は、個人の機会や可能性を制限する。③権力と特権は相関関係にあるため、マジョリティは分野横断的に同等の社会集団とつながりを持ち、④マイノリティから不当な利益を得る。⑤抑圧は人間の精神にあり、抑圧的な信念は内在化されている (Morgaine and Capous-Desyllas 2015 : 19-20).

これらの見解から、抑圧はミクロ・メゾ・マクロレベルにわたって存在し、社会への影響力のあるマジョリティが認識しにくい、もしくは自らの利益のために認識することを避ける力であるため、容易く対峙できるものではないことがわかる。それゆえ、長い時間をかけてマジョリティは抑圧を正当化し、マイノリティは抑圧を受け入れざるを得ないものとする心理が醸成され、脈々と各集団に受け継がれている。それでは、マイノリティに属する障害者は、抑圧されることで何を思うのだろうか。

マジョリティにありがちな障害者観として、自助努力の足りない人、安易に福祉に頼ろうとする人、存在価値の無い人、劣っている人、意思伝達できない人、何もできない人といったものがあげられる (ウォーレル=2010 : 100 ; 向谷地 2012 : 246 ; Carter, Hanes and MacDonald 2017 : 159). また、メディアが描く障害者やその家族は、ケアやサービスの受け手として「してもらって存在」(Wehbi 2017 : 137) であることが多く、ケアや支援が必要であることで、直すべき欠点がある人、問題を抱える人として描かれることもある (Carter, Hanes and MacDonald 2017 : 156, 158 ; 前掲 2017 : 137, 140).

杜林による障害当事者への障害者観のインタビュー調査研究では、障害当事者は「理解してもらえない」という無力感を感じていることや、その家族にも、「世間を避ける」「障害によって恥を感じる」という意識があることが明らかにされている (杜 2017 : 15, 27-28). また、知的障害当事者へのインタビューを通して知的障害のある人の障害の自己認識を研究した杉田穂子によると、障害とは、「夢や希望を閉ざしてしまうもの」(杉田 2017 : 171) と感じ、自分自身が障害に対して否定的な価値付けをしていた (前掲 2017 : 207).

これらの調査から、「抑圧される」こととは、障害者であるがゆえに社会から否定的に見られること (disability), 自己嫌悪や恥を抱かされ、苦しみや困難がもたらされること、人生をコントロールされること (Morgaine and Capous-Desyllas 2015 : 19), 完全には社会生活に参加できないこと、と言える。また、障害者は日常的にこうした抑圧を経験することでネガティブさを内在化し、貧弱な自己像をつくりだしている。

つまり、「抑圧される」マイノリティにとって抑圧は、時と場所を選ばず、マジョリティとマイノリティの接点がうまれる日常生活の中にあることがわかる。仮にマジョリティに出会わないとしても、自らが自らを抑圧しているため、抑圧の構造から逃れることはできない。望む生活を自他が制限するため、抑圧に取り囲まれている限り、いくら福祉サービスが提供されても、生きにくさそのものは解消されない。

抑圧は社会に浸透し常態化しているため、マジョリティとマイノリティ、双方にとって気づきにくいものとなっている。あえて抑圧を取り出して、意識しなければ気づかないものである。人は抑圧によって苦しめられ、言動が制約され（北川 2017：229）、望むように生きることをも邪魔される。人権と社会正義を支持するソーシャルワークにとって、社会構造の中にある不正義は見過ごせない問題である。

2. 反抑圧的な実践の主要概念

反抑圧的な実践は、社会構造の問題に目を向け、人々が様々な抑圧に立ち向かい、乗り越えていけるようにする実践である。1990年代の半ばから発達し（Baines 2017：10）、主に北米やイギリスのソーシャルワーク教育に導入されている（二木 2017：155）。

反抑圧的な実践が持つ価値は、人間中心の哲学（a person centered philosophy）であり、社会構造上の不平等による影響を減少させる平等主義である（Morgaine and Capous-Desyllas 2015：24）。反抑圧的な実践はソーシャルワークの一種であり、これまでのソーシャルワークの価値・知識・技術と共通する点はある。その特徴として特筆すべき点は、被援助者の生活課題を、社会の制度や構造と結びつけ政治的に理解し扱う点にある（Baines 2017：21）。反抑圧的なソーシャルワークの究極のゴールは、政策や法律といったマクロレベルでの変革によってマイノリティへの抑圧的なシステムを変えることである（Morgaine and Capous-Desyllas 2015：25）。ソーシャルワーカーは、被援助者の差し迫った危機や感情の痛みを、抑圧的な政策、実践、社会関係を念頭に置いて捉える（Baines 2017：21）。一時的には、投薬治療やセラピーが必要なこともある。しかし、社会問題や多くの抑圧による苦闘に対しては、行動や批判的な意識の向上、アドボカシーなどを通して政策の変革に立ち向かわなければならない。

そして、反抑圧的な実践は、被援助者のアイデンティティを形成する言葉の力を認識する。被援助者に「クライアント」という社会的地位を付与することや（久保 2014：28）、診断名などの他者を定義するラベリングの使用については「本人・研究者・専門家にとって支配的で強力な本人を規定するレッテル」（杉田 2017：13-14）と捉え、批判的な立場をとる。社会の多数派の規範に従わせないように、そして専門職支配・管理の関係が生じないように努めている（大谷 2014：19；Baines 2017：21-22）。

Morgaine と Capous-Desyllas は、先行研究から反抑圧的な実践の言説を精査し、主要概念を5つ示している（Morgaine and Capous-Desyllas 2015：25-26）。第一に、①「ソーシャルワーカーの批判的自己内省」が提起される。ソーシャルワーカーの社会的地位に関連した特権を内省（reflexivity）することで、ソーシャルワーカーと被援助者との間で発生する権力の影響を意識するようになることである。ソーシャルワークの文脈で内省（reflexivity）とは、「自分自身の考え方や価値観がその場にどのような影響を与えているか、そもそも自分の存在自体がその場にどのような影響を与えているかをも検討すること」、

「各自の立ち位置を鋭く問いなおすこと」、ならびに「出来事に関して、出来る限り多様な視点から見直し検討すること」（隅広 2010：53）である。内省することは、抑圧の影響を受けている被援助者の社会的属性への先入観を持つことや、被差別の役割を負わせることを防ぐ。

次に、②「個人^{注2)}の抑圧経験をアセスメントする」では、被援助者の話（言葉）に耳を傾け、抑圧の経験を理解する。被援助者の観点と経験から捉えたりアリティの中に社会政治学的な文脈を認識し、被援助者のアイデンティティや社会的地位を批判的にアセスメントする。そのことで、被援助者の失敗や貧困の責任の焦点を、個人的なものから「彼らがどのような人たちであるのか」（Baines 2017：22）という構造的な問題や不平等に移すことができる。

③「エンパワーする」では、被援助者が人生の境遇を改善するために、自分の人生の成功を妨げる文化的・構造的・個人的な障壁に立ち向かうツールや技術を、教育や能力形成の機会を通して与える。エンパワメントは、権力の認識と分析、そして固定観念を変えることに全力で取り組むことを前提とする。

④「共同で取り組む」では、被援助者は、ソーシャルワーカーが採る生活課題の解決のための方法と被援助者の役割を知らされ、共に取り組む。そのプロセスでは、オープンでクリアな対話が行なわれる。こうした対等な協力関係は、ソーシャルワーカーによる被援助者への抑圧を避ける目的も有する。それに関連して、ソーシャルワーカーは被援助者を⑤「最小限の支援で支える」。「最小限」とあえて強調しなければならないほど、援助を求める人にとってソーシャルワーカーは支配的である（Morgaine and Capous-Desyllas 2015：25-26）。

なお、①②で用いられた批判的（critical）という言葉の概念について、ソーシャルワークの文脈において Jim Ife（1999）、Robert Adams（2002）、Jan Fook（2002）らの言説を考察した隅広静子は、次のように総括している。個人の問題を社会的・経済的・政治的な構造や制度と関連させて分析する視座を持つこと、社会の変革を目指して理論と実践を内省しつつ循環的に発展させること、利用者との共同関係を尊重すること、言葉（対話）を重視すること、内省（reflexivity）を重視すること、である（隅広 2010：50-53）。

反抑圧的な実践では、ソーシャルワーカーはマイクロ・メゾ・マクロのすべてのレベルに関わり、障害者個人や家族と一緒に、差別者の観念と社会のバリアの脱構築に挑んでいく（Carter, Hanes and MacDonald 2017：166）。ソーシャルワーカーに、マイノリティへの認識や態度を批判的に自己内省することを要請し（Morgaine and Capous-Desyllas 2015：25）、マイノリティを「問題がある人」、「適応に問題がある人」と見誤らないことを最も大事なこととする（Carter, Hanes and MacDonald 2017：162）。ソーシャルワーカーは「抑圧構造の歯車」（ボイラン・ダリンプル＝2013：50）にならず、マイノリティのパートナーであるように努めることを強調している（Carter, Hanes and MacDonald 2017：163）。

II. 障害者支援への反抑圧的实践の適用

前節で述べてきたように、障害者は抑圧を内在化している。「内在化」は self-stigma（マジョリティとは異なる特徴に否定的な評価を与えられることによって、自身を社会的価値

の低い人間と捉える意識) (吉井 2016 : 91) にあたり, 自尊心や自己効力感の低下, さらに社会的活動の減少につながる実証されている (檜原・石垣 2018 : 66). しかし, たとえ障害者が否定的な自己評価をしていたとしても, 本来に力を与えられたならば肯定的な自己評価に転じることが明らかにされている (ウォーレル=2010 : 18, 38). 反抑圧的な実践は, 障害者に力を与える実践モデルである.

Irene Carter, Roy Hanes および Judy MacDonald は, 10 の反抑圧的な実践スキル (①アドボカシー, ②クライアントは「専門家」, ③コミュニティエンゲージメント, ④意識化, ⑤脱構築, ⑥共感, ⑦悲しみ・喪失・死別に向き合う, ⑧仲裁, ⑨ピアサポート, ⑩リフレーミング) を挙げ, 障害者を抑圧から解放する方法例を示している (Carter, Hanes and MacDonald 2017 : 160-162) (表 2-1).

表 2-1 反抑圧的な実践 (anti-oppressive practice) のスキルと適用例

スキル	適用例
①アドボカシー: 個人または共同体の関心を高めるための計画的・意図的な行動	障害者が社会で無視されていることを認識し, 社会への統合を強く求め, 障害者の声を意思決定に反映させる
②クライアントは「専門家」: クライアント自身をその生活の「専門家」とみなす	個人レベルでも, 家庭および地域レベルでも, 障害者を全ての介入の中心に位置付ける
③コミュニティエンゲージメント: 社会的に無視されている集団を支援するネットワーク構造を構築し, 協力し合うことで社会と政治における不公平な標準構造に挑む	地域住民が一つにまとまることは, 障害者の公正と権利を擁護する取り組みの中心となる. ソーシャルワーカーはプログラムの組織化を支援し, 支援のための財源を見つけ, またこれに参加することができる
④意識化: 個人・社会・政治レベルの意識を高めるプロセス	障害者差別とそれに起因する全ての結果 (抑圧が個人に及ぼす影響, 家族へのストレス, 障害者の社会的軽視, など) を理解する
⑤脱構築: 特定の世界観がどのように構築されているか理解するため, 社会的に構築されたカテゴリーを分解する分析方法	障害の分析では, 影響を及ぼしている社会的・政治的・経済的勢力などを探り, 「最も有能な社会」とは何かを理解する
⑥共感: 共感とは, 他者の目を通して世界を見ることであり, 他者の感じ方を正確に理解し, また理解していることを伝えるプロセスである	ソーシャルワーカーは共感のスキルによって他者の感じ方を認識し, 理解することができる
⑦悲しみ・喪失・死別: 1) 喪失という現実を受け入れる. 2) 悲しみの痛みに向き合う. 3) 失ったことが明白な環境に適応する. 4) 新たな生活に適応しつつ, 失ったものとのつながりを見出す	個人・家庭・地域 (社会) という 3 つの観点から喪失を捉える. 個人の観点では, 特に障害が後天的である場合は, クライアントが自分の障害によって失ったものに適応できるよう支援する. 家庭の場合は障害給付金の受給によって一家の稼ぎ手ではなくなる, といった役割の変化, 社会ではバスを利用できないためネットワークを失う, といった問題に適応できるよう支援する

⑧仲裁: 仲裁とは、争っている当事者間に介入して、違いを調整し、妥協点を見出すのを支援する、あるいは互いに満足のいく合意を導くこと	ソーシャルワーカーは争っている当事者を和解させ、違いを調整するのを支援する。例えば生徒と教師の争い、雇用主と従業員の紛争、家主と賃借人の問題など
⑨ピアサポート: 「ピア」とは等しい年齢、教育、文化・民族集団に属する人を指し、「ピアサポート」とは個人同士が同じ問題を共有し、公式あるいは非公式な励ましと情報を提供し合い、助け合うことを言う	ピアサポートによって感情面や情報面での重要な支援が得られるため、ピアサポートをクライアントの支援体制における重要な側面と見なす
⑩リフレーミング: 家族がある症状や行動パターンを別の観点から捉え直し、理解できるよう支援する	リフレーミングのプロセスを通して、両親は自閉症と診断された子ども特有の特徴が、無礼さや無関心を意味するわけではない、ということを理解できるようになる

出典: Carter, Hanes and MacDonald (2017) *Doing Anti-oppressive Practice: Social Justice Social Work*, 160–162 の内容を筆者訳出・作表。

ソーシャルワーカーにとってのミクロレベルの反抑圧的实践の目的は、内在化された、障害者や障害を持つ自分自身へのネガティブな認識 (disability) を、個人や家族が理解するのを助けることである (Carter, Hanes and MacDonald 2017: 163)。そして、無能力や劣っているなどの否定的なメッセージを脱構築することに、被援助者とソーシャルワーカーは「共同で取り組む」(Morgaine and Capous-Desyllas 2015: 25–26; 前掲 2017: 163)。被援助者の機能障害に付随している社会からの否定的な見られ方 (disability) をソーシャルワーカーが理解するためには、被援助者の機能障害からくる困難さ (impairment) による経験に耳を傾け、被援助者の主観を探ることが重要である (前掲 2017: 162)。反抑圧的实践では、被援助者や家族が経験しているリアリティ、特に日々の現実、痛み、ストレス、蓄積された抑圧の影響と周縁化との関連を認識し (前掲 2017: 163)、彼らを厳しい状況に置く社会・政策・経済・文化などの多重のシステムとの関係に対しても、共感的な理解をすることを提案している (前掲 2017: 164)。

さらに、地域の組織化 (community organization) が、社会の支配的な論理の脱構築にとって必須である。障害当事者同士で、また味方となる地域住民と障害者やその家族がつながり、障害者の個人的な苦労や抑圧の経験を共有することが、地域を発展させる意識を向上させ、健常者と障害者の双方が持つ障害者への否定的な見方からの脱構築を促進する効果的な方法である (前掲 2017: 166–167)。

Ⅲ. 支援者に批判的自己内省が求められる背景

反抑圧的实践の主要概念に示されているように、反抑圧的であるためには、支援者は批判的自己内省が求められる。支援者は、『人権』の擁護者 (北川 2017: 221) として機能する一方で、自らの地位の保身のために、利用者に対する権力を保有し、『差別と選別と抑圧』の加担者 (前掲 2017: 221) になるためである (久保 2014: 28)。支援関係は、対等・平等の視点を強調しつつも、支援者の意のままに利用者を操り、利用者の権利を侵襲する存在として立ちはだかるという二面性を持っている (北川 2017: 221, 223)。

ここでは、障害のある利用者と支援者の関係性で話を進めていく。現実として、障害を持つ利用者と障害を持たない支援者は非対称である。利用者にとって支援は「生の必要条件」(星加 2012: 14)である一方、支援者にとっては必要条件ではない。支援者は「いざとなったらゲームから降りてもかまわない、というカード」(前掲 2012: 14)を持っているため、「強気に出ることが可能」(前掲 2012: 14)であるという力の差がある。

次に、利用者は「問題があるから援助を必要とする」(大谷 2014: 16)という見方によって、問題がある利用者と、問題の原因を解明し解決する支援者という構図がうまれる。特にアセスメントにおける「欠損、ニーズ、弱さ、病理への焦点付け」(前掲 2014: 17)は、利用者に「劣っているというメッセージを提供」(前掲 2014: 16)し、無力化させる。さらに、支援者の力は問題解決のための知識や技術を持っていることから増大する(前掲 2014: 16)。専門家であるため知識や技術を有していることは当然であるが、それが「専門職支配・管理のもとに依存する関係を作り上げ」(久保 2014: 28)、利用者を「否定的に評価する」(前掲 2014: 28)ことにもなる。この点が、支援者の保身に結びつく。支援者はクライアントに専門的知識と技術を求められるゆえに、専門家を演じるようになる(前掲 2014: 28)。演じ続けるためには、利用者を低い地位に置く必要がある。

また、障害者本人のニーズの中から、支援者が自覚的であろうがなかろうが、「支援者にとって共感可能なニーズだけを取り出し、当事者の生を方向付けていくことが、現在も起きている(星加 2012: 12)。「『生きることそのもの』と『生き方』とは、多くの場合分かちがたいもの」(前掲 2012: 12)である。障害者の生は、多くの場面で「支えられることを必要としている生」(前掲 2012: 13)である。「生を支えられる」ことは、ときに「生をコントロールされる」ことと地続きのものとしてある(前掲 2012: 12-13)。なぜなら、支援は利用者本人のニーズから出発するものでありながら、支援という行為の主体は支援者であるためである(前掲 2012: 13)。支援者は、「やろうと思えば自分のやりたいように支援をすることができる」(前掲 2012: 13)。そして、支援者に抵抗的である、あるいは、サービスに合わない利用者は、「ノイズとして放置」(久保 2014: 28)される。このように、支援場面には、利用者本人の意思が実現されにくい構図がある(星加 2012: 13)。

IV. 障害当事者の論理が包含する反抑圧の視点

1. 障害者運動における反抑圧の視点

1970年代、日本における障害者運動は、脳性麻痺の当事者団体である「青い芝の会」が牽引していた。当時の日本では、障害者を不幸な者とする風潮があった。そして、障害者の暮らしは現在よりも選択肢に乏しく、生活する場所や生き方の自由は制限されていた(廣野 2015: 50)。

青い芝の会は、実母による重度障害児殺人事件に対する減刑嘆願の署名活動に抗議した「減刑嘆願反対運動」(1970年)を皮切りに、障害のある胎児を中絶できる胎児条項の創設に反対した「優生保護法改悪反対運動」(1972~1973年)、車いすのままバスに乗れることをバス事業者に求め、そこから運輸省や陸運局、運転手の労働組合などとの話し合いがもたれた「川崎バス闘争」(1976年~1978年)などの反差別運動を展開した(前掲 2015: 43; 荒井 2017: 14-16)。会の障害者運動は、「障害者」対「健全者」、「障害者」対「介助者」の構図で激しくぶつかり合った(綾屋・熊谷 2010: 127; 前掲 2015: 51)。運動の目

的は、優生思想など『常識化した差別意識』の改革」（金 2015：19）であったと言われている。

会を代表する思想に、「介助者（健全者）手足論」（以下では「手足論」と記す）がある。介助者は「頭」を持たず、当事者の「手足」に徹するという理屈（星加 2012：14-15）である。青い芝の会の会長であった横塚晃一が遺した文書によると、手足論は、会の運動のなかで、介助者が脳性麻痺者を支えるのではなく支配する行動が見られるようになったことで生み出された（金 2015：80）。横塚は、「一度原点に戻ることに」（前掲 2015：80）、つまり、「介助者は決して社会の健全者のような障害者を抑圧する存在になってはならない」（前掲 2015：80）ということを強調した。というのも、「介助が配慮または思いやりの性質をもっているがゆえに、『やってもらっている』立場の障害者は不満や対立を表に出すこと」（前掲 2015：81）を遠慮する。介助者なしでは生活できない障害当事者が、介助者との関係性で黙らされることのないようにする意図が、手足論から感じられる。

障害者運動や手足論では、マジョリティと対峙し、反差別の主張が展開されている。まず、障害者運動が包含する反抑圧的な視点は、「抑圧経験」への着目や、「アドボカシー」、「コミュニティエンゲージメント」、「意識化」、そして「脱構築」と捉えられる。また手足論は、特に障害者を介助する者に対して「抑圧経験」と「クライアントは『専門家』」であることを示し、「批判的自己内省」することを訴えている。

反抑圧的な実践の文脈では、支援者がマイノリティの「抑圧経験をアセスメントすること」を求めている。運動や手足論では、脳性麻痺者自らがマジョリティに対して、何が抑圧であるかを提示している。障害ゆえに軽視され、行動の自由を奪われたり、意思決定が侵害されたり、生命まで奪われることを正当化する風潮が現実社会に存在し、そうしたことは不正義であることを主張している。

2. 当事者研究における反抑圧の視点

当事者研究は、その研究方法や特徴から、「専門家に説明される客体であった当事者たちが生きる主体性を取り戻す作業」（池田 2016：115-116）、「仲間の力を借りながら、自分のことを自分自身がより良く知るための研究」（綾屋・熊谷 2010：102-103）、「『自助—自分を助ける』プログラム」（向谷地 2009：14）、「一種のピアサポートプログラム」（河野 2016：74）、「エンパワメント・アプローチのひとつ」（向谷地 2012：263）などと説明されている。

当事者研究は、2001年に北海道の「浦河べてるの家」ではじまった。統合失調症などの精神障害をもちながら地域で暮らす当事者の活動の中から生まれた（向谷地 2009：14）。研究対象は、当事者が抱える幻覚や妄想などの症状に翻弄される暮らし、薬の副作用、気分の落ち込み、人間関係や仕事の苦勞、不快な出来事などの生きづらさといった、日常生活の出来事である（前掲 2009：15；向谷地 2012：262-263）。研究目的は、自らの問題（苦勞）の解決である（綾屋・熊谷 2010：103）。研究方法は、仲間・家族・専門家など「同じような種類の問題（苦勞）を持つ人たち」（河野 2016：74）との対話である（向谷地 2009：15）。対話では、「人」ではなく「問題」に焦点があてられ、話し手自身が見て、聞いて、感じている主観的な世界が尊重される（前掲 2009：16）。

対話によって、研究対象へのユニークな理解や対処法のアイデアが編み出される（前掲

2009 : 15). 既成概念や常識を反転させるなど、話し手が問題と思う事柄に向き合う「態度」や「見方」、「立つ位置」を見直すことで、「やっつけていけそうだ」という可能性の視野を広げる(前掲 2009 : 15). つまり、当事者研究とは、話し手自らが主体的に、かつ仲間とつながりその力を借りながら、経験の背景にある前向きな意味や可能性を捉え、自分に合った自分の助け方や生き方、暮らし方のアイデアを創造する研究活動である(前掲 2009 : 13-15 ; 綾屋・熊谷 2010 : 102-103 ; 向谷地 2012 : 262-263).

しかし、なぜ、専門家による治療(カウンセリング)ではなく、仲間との対話(研究)によって自らの問題が解決されるのか。その理由としては、次のように考えられている。まず、当事者研究では、診断名ではなく、実際に体験した苦勞の種類で集まる。「浦河べてるの家」の当事者研究の特徴のひとつに、「自己病名」というものがある。自己病名の中には、清水里香の「統合失調症サトラレ型」(清水 2009 : 60)や宮西勝子の「統合失調症自爆型」(宮西 2009 : 71)、伊藤知一の「統合失調症全力疾走型」(伊藤 2009 : 130)、など、医学的診断名と自分の苦勞のタイプを合わせた名称がある。個別の事例の中には類似性が存在するため、苦勞の種類で集まることは、自らの問題解決のみならず、似た問題を抱えている他者のためにも実践的な知識やノウハウを提供する(河野 2016 : 101, 104)。

次に、研究を共有することでつながり合い、相互理解を深め、孤独から解放され(池田 2016 : 142)、その結果、話し手が自己肯定観を持つという点がある(久保 2014 : 27)。当事者研究は、「自分自身で、共に」(向谷地 2007 : 5)取り組むものである。これは、人は孤独と孤立の中では生きられないという、向谷地生良の実践知に依るものである(池田 2016 : 132)。

このように、障害当事者、そして支援者からも支持される当事者研究であるが、批判もある。それは、「研究」として捉える場合、「当事者研究には科学的探究に求められる『客観性』『一般性』『エビデンス』が欠けている」(前掲 2016 : 119)というものである。

これに対して、当事者研究の価値として示すことのできる事実として、当事者の手記などには、「客観的観察からは知りえない当事者のリアリティ」(久保 2014 : 27)が記されている。当事者の主観と科学的であるとされる医学の研究成果に乖離が生じている。アスペルガー症候群の診断名を持つ綾屋紗月は、「これまで社会ではじかれてきた私たちが集まった時には、何の問題もなくコミュニケーションが成立しているのではないか。個人に責任を押し付ける『コミュニケーション障害』という定義が間違っている」(綾屋 2010 : 93)と、専門家の外部観察的視点によってつくられた障害特性の言説に違和感を抱いている。

鯨岡峻は、こうした主観と科学の乖離の点から、当事者研究は「従来の学問研究の枠組み(パラダイム)を揺るがすだけの大きなインパクトをもっている」(鯨岡 2016 : 245)と捉えている。それは、「一般的な傾向性を打ち出す客観主義の立場に基づく研究は、導かれた結果についての信頼性については検討されてきたものの、その研究が明らかにしたことが、研究対象が抱える問題に真に合致しているかという研究の妥当性の問題は、ほとんど顧みられること」(前掲 2016 : 244-245)がなかったと指摘する。当事者研究は、「人についての研究のあり方を根本から問い直すことを含む、際立った研究」(前掲 2016 : 119)である。当事者研究は、「研究」として進めることで、社会的に有意義な行為となる(石原 2016 : 22)。当事者が客観化によっては表現できない主観的な体験を自ら解釈した(池田 2016 : 127)「研究」の蓄積は、「当事者の世界」の知見の蓄積であり、支援者の障

害当事者の困りごとへの理解を深めることに貢献する可能性がある。

当事者研究を反抑圧の視点で捉えると、当事者研究は診断名などで人を規定するラベリングに抵抗していると言える。そして、当事者の論理を専門家や支援者に示し、「クライアントは『専門家』」であること突き付ける。研究では「悲しみ・喪失・死別」を扱うこともある。研究には、マジョリティと抑圧集団（ピア）が「共同で取り組む」。研究は「共感」され、研究仲間から「エンパワー」される。マジョリティにとっては、当事者研究の場は、「支援者の批判的自己内省」の場でもある。マジョリティは、マイノリティの研究発表を通して、障害当事者の「抑圧経験をアセスメント」することができる。

V. 支援者の論理と反抑圧的实践の関連性—手足論のもうひとつの見方

特に知的障害者や自閉症の人たちの支援において、介助者が「手足」に忠実に徹していたのでは、「当事者の意思がはっきりしない限り『道具』の側は動き」（星加 2012：16）がとれず、支援が成り立たず、「他者の生を支える」（前掲 2012：16）ことにならない現実がある。障害者の地域生活のヘルパーとコーディネーターを務める寺本晃久は、利用者は「介助者に頼んだことだけしか支援されないと、かえって本人が困っていく。そしてついにある日『支援者は何もやってくれない』と叫ぶことになる」（寺本 2012a：59）という体験を持つ。

寺本には、「手足」に徹していた時期がある。「言われたいことはやらなくてよいし、当事者が自らやったことで不利益があっても、それは本人のせいだ」（前掲 2012a：61）と考えていた。しかし、物事がうまく進まないときは、「こう言ったじゃないか（でもできていないじゃないか）」（前掲 2012a：61-62）とお互いを責めた。寺本は利用者に「罵倒されたり理不尽なこと」（前掲 2012a：62）をされ、不満を募らせ、利用者との関係が悪くなった。

支援者と利用者の会議で、支援者が黙っていると話し合いが進まず、時間だけが過ぎていくこともあった。そのため、支援者側で物事を進めたこともあった。しかし、利用者には「自分たちが決める」と批判された（寺本 2012b：63）。その一方で、「ちゃんと支援してほしい」（前掲 2012b：65）と「物を言う支援」（前掲 2012b：65）を求められた。

数年間の時を経て、寺本は、「この選択が正しいかどうかはわからない」（寺本 2012a：63）としながらも、「ぼくも『当事者』になる」（前掲 2012a：63）という結論に至る。当事者になるとは、「当事者の言う通りに支援が動くだけでなく、ぼくからも提案したり仕事を引き取ってやってしまう。ぼくの方から当事者に指示する。ぼくや当事者ができないこと、しないことは無理してやらず、ひたすら時機が来るのを待つ」（前掲 2012a：63）ことだと言う。

寺本らのヘルパーやコーディネーターの実践知から、「ぼくも『当事者』になる」（前掲 2012a：63）という言葉の真意は、次のように考えられる。事実として、支援者が一方的に利用者に配慮し、利用者に合わせているのではなく、利用者も支援者に気を遣い、合わせている（寺本 2016：62-63）。支援者が利用者を駅まで送っていると思っていたが、実は利用者が支援者を駅まで送っていたり（前掲 2016：62-63）、家に来たヘルパーも自分と同じことでパニックを起こすと心配し、自分のルーティンを第一にヘルパーにさせ安心させようとしたりと、とても気遣っている（岩橋 2016：108-109）。しかし、問題が起こ

ると、力量が足りず「対応ができないのは支援者の方」（寺本 2012a : 59）であるにも拘わらず、支援者は「障害者の方が悪い」と判断し（前掲 2012a : 59）、「本人にのみ問題を負わせる」（岩橋 2016 : 111）. それを回避するために、寺本は、利用者と支援者は気遣い合う関係であるがゆえに、利用者を裏切らないこと、非対称の文脈での星加の言葉を用いると、「ゲームから降りないこと」（星加 2012 : 14）が、「ぼくも『当事者』になる」（寺本 2012a : 63）という表現にあたると考えられる.

さらに、支援においては、「当事者の世界」、「支援者が抱く世界観・価値観」、ならびに「両者の関係」への意識が重要であると言われている（岩橋 2016 : 136）. 支援は、利用者と支援者の双方の主張の調整（折り合い）がつかなければ続いていかない（前掲 2016 : 138）. 利用者の部屋の片づけひとつをとっても、「当事者の世界」に触れることである. 支援者にとっては散らかった部屋でも、利用者が不自由なく暮らしていた場合、片づけたいと思うのは支援者であり、利用者ではない. しかし、片づけなければ、支援者である私は落ち着かない. 支援者の世界観・価値観で片づけたいのだからさせていただいているという謙虚さを持ち、本人が見ている前で、本人の生活動線や世界を想像しながら、ひとつひとつ確認しながらすべきであると言う（末永 2012 : 188-189）.

支援者が懸命に良い支援を生み出す努力をしても、「当事者の世界」と齟齬が生じれば、利用者の側からすれば意味がないものになる（岩橋 2016 : 150）. 支援者は、「当事者の世界」を知り、「支援者の世界」を分析し、気遣い、「ゲームから降りない」関係性があつてはじめて「当事者になる」ことができると考えられる.

寺本の論理においては、マイノリティへの「パートナー」としての責任意識が、反抑圧的な視点を包含している. マイノリティへの抑圧としては、問題が起きた時に「障害者の方が悪い」（寺本 2012a : 59）と見ること、時間を共にしてきた障害者を裏切ること、当事者の生活世界を無視した関わりがある. そしてヘルパーやコーディネーターなどの支援者の論理にある反抑圧的な視点は、パートナー関係を大切にし、「共同」で取り組み、マイノリティの生活世界（クライアントは「専門家」）に「共感」する. 寺本らの実践知は、マイノリティに共感的であるためには、マジョリティの絶え間ない「批判的自己内省」が重要であるという指摘だと理解される.

VI. まとめ—抑圧を回避する支持的な関わりとは

抑圧は、時と場所を選ばず、マジョリティとマイノリティの接点がうまれる日常生活の中にある. そして、支援者は、『差別と選別と抑圧』の加担者である（北川 2017 : 221）. 支援者は、障害当事者が発信する事柄に対して否定的な感情を抱くことがある（茨木 2001 : 98）. 「専門職の『障害者とは、こういう人たちである』という経験則に基づいた認識は、時には素人の障害者に対する無知からくる認識より、さらに差別的な状況を生み出す危険性」（前掲 2001 : 98）があり、ここに抑圧の要因がある.

障害者運動や当事者研究、さらに寺本らの実践知を反抑圧的な実践の文脈で解釈すると、これらは共通して、障害者（利用者）と「共同で取り組む」にあたり、支援者がマイノリティへの否定的な感情を伴ったままであれば抑圧的になる危険性を強調している. だからこそ、障害当事者と支援者の各論理では、「批判的自己内省」や「共感」、「抑圧経験」を理解すること、障害当事者を生活世界の「専門家」と評価し尊重する関わりが登場する. そ

れらがなされなければ、マイノリティに不利益を与え、パートナーにはなれないと言える。

マジョリティとマイノリティが不平等な構造であることは、支援者一人の力では変えられない。しかし、関わり方によって、抑圧は避けることができる。支援者は、マジョリティに属しつつも、マイノリティと「共同で取り組む」パートナー関係であることが抑圧を回避する支持的な関わりの中核であると言える。

2014年に改訂された IFSW (The International Federation of Social Workers) によるソーシャルワークの定義では、グローバルスタンダードとしてのソーシャルワーク専門職の中核となる任務を、「社会変革・社会開発・社会的結束の促進、および人々のエンパワメントと解放」(公益社団法人日本社会福祉士会 2014: 2) と記している。人々のエンパワメントと解放を目指す実践とは、障害などに基づく抑圧や、その構造的原因の探求を通して批判的意識を養い、問題に取り組む行動戦略を立てることである(前掲 2014: 2)。その特徴は、①多様性の尊重、②西洋中心主義・近代主義への批判、③マクロな社会変革の強調にある(公益社団法人日本社会福祉士会 2016: 6)。①②では「近代の科学的知識だけでなく、非西洋の伝統的な知を尊重」(前掲 2016: 11) することであり、当事者の力が重視される。反抑圧的な実践で取り上げるように、「専門家」としての当事者の経験知を用いながら、当事者と「共同で取り組む」ことを、新しいソーシャルワークでは目指している。

注 1) 『現代社会福祉辞典』、『岩波小辞典 社会学』、および『多文化共生キーワード事典』からマジョリティとマイノリティの概念を総括した寺田貴美代によると、少数の支配階級が権力を持ち優勢であるように、マイノリティとは、単に少数派と分類する概念ではなく、社会の何らかの基準で差別や排除の対象となり、権利を奪われ不利益を被っているグループのことである(寺田 2005: 15)。

注 2) ここでは、個人とは、被援助者を指す。原文は participant である。Morgaine and Capous-Desyllas (2015)、および、Baines (2017) の引用箇所の文脈では、individual と記されている。

第3章 障害者福祉領域における意思決定支援に関する一考察 —障害者権利条約に基づく理論分析—

はじめに

Felix P. Biestek の所論に代表されるように、ソーシャルワークはこれまでも障害当事者の意思を尊重した支援をしてきた。しかし、障害者の権利に関する条約（以下では「権利条約」と記す）採択過程から、「意思決定支援（supported decision-making）」という用語によって、障害当事者と支援者・家族・周囲の者との援助関係の問い直しが国際的に高まっている。日本では、相談支援を含む障害福祉サービス事業者は「意思決定の支援」の配慮に努める旨が規定された（障害者総合支援法第42条および第51条の22）。現在、「意思決定支援ガイドライン（仮称）」の策定に向けて検討がなされる方向にある（厚生労働省2015：17）。

本章の課題は、意思決定支援の①意義、②目的、③主部、④方法、⑤課題を明らかにし、日本での意思決定支援の見解に関する考察を行うことである。意思決定支援については、成年後見制度や精神保健福祉法に基づく入退院に関しても議論されているが、本章では、主に障害者総合支援法（2013）における障害福祉サービスに関する意思決定支援に焦点を絞り理論考察に取り組む。

先行研究では意思決定支援の見解が複雑に述べられ、「意思決定支援」は「支援付き意思決定」や「支援を受けた意思決定」などとも表現されている。本章ではこれらを同義とし、「意思決定支援」という表現を用いる。

I. 研究方法

本研究は文献研究であり、権利条約（2006）に基づく「意思決定支援」の論考を研究対象とする。具体的には CiNii を用いて「本人」and「意思決定」および（「権利条約」or「障害」or「障害者」）and「意思決定支援」のキーワード^{注3)}で検索し、先行研究や関連資料を収集した。論文9本、雑誌『知的障害福祉研究さぼ一と』に収録されているエッセイ8本を分析に用いた。また、研究対象に合致するその他の文献については、各文献の引用文献の中で入手可能なものを追加した。

「意思決定支援」という概念の起源となる記述と、意思決定支援の①意義、②目的、③主部、④方法、⑤課題に直接言及する箇所を抜き出し、分類した。①意義、②目的、③主部、④方法、⑤課題については、意味のまとまりごとにカテゴリーを作成した。

II. 障害者福祉領域における意思決定支援に関する先行研究—結果と考察

1. 「意思決定支援」概念の起源

障害当事者の宣明「Nothing About Us Without Us（私たち抜きに私たちのことを決めないで）」を掲げた権利条約は、2006年12月13日、第61回国連総会において採択された。権利条約の特徴は、採択過程に障害当事者が参画したことにある。知的障害者を含む障害当事者は、自分たちの力を最大限発揮させるために社会的支援を要求した。その一つが意思決定支援（supported decision-making）の提供であり、条約第12条に反映された。

第12条は「法律の前にひとしく認められる権利」を規定し、「締約国は、障害者とその

法的能力の行使に当たって必要とする支援を利用する機会を提供するための適当な措置をとる」(第3項)ことが記されている。その措置は「法的能力の行使に関連する措置が、障害者の権利、意思及び選好(preferences)を尊重すること、利益相反を生じさせず、及び不当な影響を及ぼさないこと、障害者の状況に応じ、かつ、適合すること」(第4項)とされている。

障害者福祉関連法条文への「意思決定支援」の明文化の背景には、条約批准に向け障害当事者自身が議員連盟や障がい者制度改革推進会議などと関わりを持ち、日本国内法制を権利条約の理念・趣旨に沿うかたちにするための話し合いを積み重ねるといふ、障害者団体によるソーシャルアクションがあった。2010年9月4日、東京都発達障害支援協会をはじめとする都内の知的障害および発達障害関係の6団体は、「知的発達障害者の生きやすい法制度を求める第5回東京大集会」を開催した。ここで「意思決定支援」の法文化を求めた提言書「知的障害者への『意思決定支援』に配慮した制度を求める」が採択された。2012年3月19日に東京都発達障害支援協会をはじめとする5団体が国会議員に宛て、要望書「障害者総合支援法に『意思決定の支援』を明文化してください」を提出した。民主・自民・公明各党の議員によって修正案が作成され、6月に可決成立した(桐原・長谷川2012; 柴田2013a: 32; 木口2014: 30-31)。このようにして相談支援を含むすべての障害福祉サービス提供事業所に、意思決定支援に配慮する責務が規定された。

現民法で法的能力とは権利能力と行為能力を言い、成年被後見人・被保佐人のみが行為能力を制限されている(高山2016: 29)。権利条約の文脈から、意思決定支援とは、成年後見制度に係るものであり成年後見人等の活動と解釈できる。一方、障害者総合支援法の文脈では、障害福祉サービス等従事者に障害当事者に関与する日常生活全般において求められる支援と解釈される。よって日本では、意思決定支援を行う者は成年後見人等を含む障害福祉サービス等従事者と解釈でき、この2つの文脈が混在することが意思決定支援の見解を複雑にしていると考えられる。

2. 意思決定支援とは何か

本節では先行研究分析で明らかになった意思決定支援の①意義、②目的、③主部、④方法、⑤課題について述べていく。以下の文中では分析結果を説明する上で、カテゴリーを《 》、内容を〈 〉の記号を用いて表記する。内容は、提唱者の表現を極力用いた。

(1) 意思決定支援の意義

意思決定支援に取り組む意義については、《障害者が尊重される》、《障害者観の転換》の2つに整理される(表3-1)。これらは、権利条約が意図する「個人の自律及び自立(自ら選択する自由を含む。)」(外務省2014: 前文n)と「ソーシャル・インクルージョン」に連関する。

表 3-1 意思決定支援の意義

カテゴリー	内容	提唱者
障害者が尊重される	①主体的に社会参加し，自らの人生を築く。 ②当事者の能力と，支援を類型化しない。 ③支援や社会参加の質の再考。 ④個々の差異を認め，必要な合理的配慮が行われる。 ⑤支援者に仕切られない。 ⑥不利な立場に置かれない。	①⑥引馬 2016 ②沖倉 2012 ③柴田 2013b, 引馬 2016 ④石渡 2016 ⑤北野 2016
障害者観の転換	①障害のある人が，権利の客体から主体になる。 ②障害者を「法的能力を持つ人」として捉えることで，周囲の人間との関係に変化をもたらす。 ③障害のある人が一般市民と同等に社会参加と法的権利の行使を実現する。 ④「社会モデル」の障害者観。	①井上 2016 ②松岡 2016 ③宗澤 2015 ④石渡 2016

「Nothing About Us Without Us (わたしたち抜きに私たちのことを決めないで)」と宣明した障害当事者の期待感が意思決定支援の意義に見て取れる。〈自らの人生を築く〉，〈支援者に仕切られない〉，〈主体になる〉などに，これまで社会から障害者は意思の決定ができない者と見なされ（桐原・長谷川 2012；沖倉 2012：217），支援者によっても権利が中心に据えられず，障害当事者抜きで物事が決定され進められてきた様子が表れている。竹端寛（2014：58）と植戸貴子（2011：142）は，障害当事者が「どうせ」，「しかたない」，「無理だ」という意識を内面化し，否定的な自己像を抱いている可能性を指摘する。意思決定支援はこうした状況から脱することに意義がある。〈合理的配慮〉によって障害福祉サービス提供者のみならず，何よりも障害当事者自身が自らを《尊重》することにつながる。

（2）意思決定支援の目的

意思決定支援は，《自らのことに関与するようになる》，《社会に帰属する》，《豊かな暮らしを送る》の3つを目的として取り組まれるものと整理される（表 3-2）。

表 3-2 意思決定支援の目的

カテゴリー	内容	提唱者
自らのことに 関与する ようになる	①個人の意思決定可能範囲の拡大。 ②有効に法律行為を行う能力を発揮。 ③本人が自分の状況を把握し，配慮を求める力を高める。	①沖倉 2012 ②高山 2016 ③松岡 2016
社会に 帰属する	①障害のある人の社会参加の促進。 ②多彩な人間関係を得る社会へのインクルージョン。	①引馬 2016 ②宗澤 2015
豊かな暮らしを送る	①当事者が自信を持って生きる。 ②「願い」に基づく生活と人生を築く。 ③想いの実現。	①加藤 2013, 引馬 2016 ②宗澤 2015

	④活動から得られる満足感や達成感を高める。	③柴内 2014 ④佐藤 2013
--	-----------------------	----------------------

障害当事者が《自らのことに関与するようになる》機会を拡大させ、《社会に帰属する》結果、《豊かな暮らしを送る》ことができるようになると捉えられる。《自らのことに》自らが関与するからこそ、〈自信〉や〈満足感や達成感〉が得られる。つまり意思決定支援とは、障害当事者が「自分の人生を担うのは自分自身である」ための支援である。

障害者の政治、経済、文化などへの〈参加〉は、権利条約を捉える上で最重視すべき観点のひとつと言われている（藤井 2010：16）。また、「参加」について、社会的排除との関係で岩田正美は「物事を決定できたり、意見を述べたりする」（岩田 2008：23）ことと述べている。岩田の見解および障害当事者の《尊重》や〈主体〉の視点を踏まえると、〈社会参加〉とは、社会に障害者が居場所を得ることから発展し、社会に溶け込んだ障害者が発言権を増していくことと考えられる。

（3）意思決定支援の主部

意思決定支援の主部は以下の 3 つ、《意思決定支援の範囲》、《個別化された過程》、《支援と自律の両立》に整理される（表 3-3）。意思決定支援とは特別な支援を指すものではなく〈生活〉のなかにあること、意思決定支援は障害当事者一人ひとりに《個別化》された支援であり、《支援と自律の両立》がなされる《過程》である。《個別化》は、Biestek の代表的な原則のひとつである。そこに、《支援と自律の両立》という支援者と障害当事者の関係性の視点が持ち込まれている点に意思決定支援の特徴が表れている。

表 3-3 意思決定支援の主部

カテゴリー	内容	提唱者
意思決定支援の範囲	「何を食べ・何を着るか」などの日常生活から、医療、結婚、社会参加までの支援。	公益社団法人 日本発達障害 連盟 2015、 高山 2016、 石渡 2016
個別化された過程	①本人が認められ自信をつけるエンパワメントの過程。 ②人生を織り成す日常生活において、毎日繰り返し実践される支援の総体。 ③本人が認められ充実して生きようになるプロセス。 ④「願い」を把握して支援の起点に据え、それをさらに深め育む協働のプロセス。 ⑤相互関係構築の過程。 ⑥本人の想いを明確にする過程。 ⑦本人の意思を理解し、決定し、実行する支援。 ⑧本人が希望する活動と役割に向かうプロセス。	①③加藤 2013 ②⑤⑥⑦柴内 2014 ④宗澤 2015 ⑧北野 2016

<p>支援と自律 の両立</p>	<p>①障害のある個々人の自律を可能にする。 ②自己決定が困難な人が意思決定を行うための支援。 ③自己決定を含むより広義の概念。 ④代行決定と完全な自己決定の間にある幅のある支援。 ⑤代行決定とは異なる支援を受けること。 ⑥代行決定する者のパターンリズムを極力排除する。 ⑦「独立した意思決定（いわゆる自己決定）」ではなく、「協働（相互依存）した意思決定」の意味を持つ。 ⑧障害のある人が生活と人生の主人公であることを担保する。 ⑨当事者が心から納得して決定するように支援する。 ⑩誰もが有する法的能力の行使に困難が生じた場合に権利条約第 12 条第 3 項に従って展開されるべき支援。</p>	<p>①引馬 2016 ②柴田 2013b, 木口 2014 ③⑦沖倉 2012 ④⑩松岡 2016 ⑤木口 2014 ⑥高山 2016 ⑧宗澤 2015 ⑨柴田 2013b</p>
----------------------	--	---

《個別化された過程》とは、障害当事者個々の様々なレベルの意思〈実現〉と、個々が〈自信をつけ〉たり〈充実して生き〉るという未来に向かう過程であると示された。その《過程》では、《支援と自律の両立》という、支援者の〈代行決定〉ではなく、可能な限り障害当事者が決定に関わり、〈納得して決定〉することがなされると示された。

《支援と自律の両立》の内容に、〈代行決定〉や〈法的能力の行使〉といった成年後見制度に関連する視点が表れている。権利条約第 12 条第 3 項では、「締約国は、障害者がその法的能力の行使に当たって必要とする支援を利用する機会を提供するための適当な措置をとる」と記され、他者が本人に代わって決定することは、障害のある人の尊厳と自律を害すると考えられている（高山 2016：28）。また岡部耕典は、身体活動の補完を行う「自立」のための支援と同時に、当事者の意向を汲み取り一緒に考える認知的な活動に対する「自律」のための支援が提供される必要を主張している（岡部 2010：156）。日本の「障害者の意思決定支援ガイドライン（案）」の定義では、「意思決定支援とは、知的障害や精神障害（発達障害を含む）等で意思決定に困難を抱える障害者が、日常生活や社会生活等に関して自分自身がしたい（と思う）意思が反映された生活を送ることが可能となるように、障害者を支援する者（以下では「支援者」と記す）が行う支援の行為及び仕組みをいう」（公益社団法人日本発達障害連盟 2015：29）とされ、判断能力に制限のある障害者を主たる対象としている。よって意思決定支援は、判断能力に制限のある障害者の「尊厳と自律」（高山 2016：28）を守るための支援であると解釈される。

一方で、判断能力を基準にするなど意思決定支援が必要な人をつくりだすことは権利条約の趣旨に合わないとの見解もある（沖倉 2012：244；柴内 2014：43）。権利条約が「障害が、機能障害を有する者とこれらの者に対する態度及び環境による障壁との間の相互作用であって」（外務省 2014：前文 e）と示すように障害を社会との相互作用で捉えると、判断能力は十分であるとされる身体に障害のある人のなかにも、意思を表明しても、「日常生活や社会生活等に関して自分自身がしたい（と思う）意思が反映された生活を送ること」（公益社団法人日本発達障害連盟 2015：29）ができない状況に置かれている人の存在にも目を向ける必要がある。双方の主張を踏まえると、日本の障害者福祉領域における意思

決定支援の対象は、成年後見制度利用者、そして、相談支援を含む障害福祉サービスを利用するすべての障害のある人と解釈される。

《個別化された過程》や《支援と自律の両立》は、これまでもソーシャルワークが努めてきた支援である。《個別化》や〈エンパワメント〉、本人が〈人生の主人公〉という概念がソーシャルワークの価値としてだけでなく、「意思決定支援」という新しい言葉によって、法的後ろ盾を得た障害当事者の権利となると考えられる。

(4) 意思決定支援の方法

意思決定支援の目的が達成されるよう、以下の 7 つの方法、《障害当事者を肯定的に捉える》、《援助関係を形成する》、《支援者が障害当事者を理解する》、《意思決定に係る情報利用・意思疎通手段を保障する》、《障害当事者の意思に沿った支援を実施する》、《障害当事者の意思決定する力を育む》、《独善的な支援を避ける》に整理される（表 3-4）。

表 3-4 意思決定支援の方法

カテゴリー	内容	提唱者
障害当事者を肯定的に捉える	①意思決定ができないと決めつけない。②本人を生活、人生の当事者として認める。 ③本人の可能性を信じて、関わる。	①石渡 2016 ②志村 2014 ③柴内 2004, 沖倉 2012
援助関係を形成する	①1対1の関係を基盤とする。 ②通所者と職員の1対1の関係ではなく、様々な人間関係を拠り所とする。 ③障害者本人と支援者との心と心の共感関係に基づく、本人の安心感・信頼感が不可欠。	①沖倉 2012 ②柴内 2014 ③柴田 2013b, 木口 2014, 石渡 2016
支援者が障害当事者を理解する	①背景にある情報に耳を傾け、その中にある想いを感じ取り、想像力を駆使し、相手のかたわらにあってコミュニケーションを保ち続ける。②利用者の意思表示を待つ。 ③生活全般を考慮する。④「表情」や「非言語コミュニケーション」に注目して意思を汲み取る。⑤当事者自身に決定に必要な能力がどの程度備わっているかを判断する。	①沖倉 2012, 石渡 2016 ②佐藤 2013 ③石渡 2016 ④佐藤 2013, 柴内 2014 ⑤沖倉 2012
意思決定に係る情報利用・意思疎通手段を保障する	①本人が大きな損害を回避するための情報提供。②判断への支援。 ③絵や見学、実体験など、出来る限り本人が理解できるよう情報提供する。 ④書類の読み書きの支援。⑤選択肢に関する議論。 ⑥意思の組み立てや表現方法の支援。⑦利用者の意思の確認と選択肢の提示。	①石渡 2016 ②柴田 2013a ③柴田 2013b, 村上 2015, 石渡 2016 ④⑤木口 2014 ⑥柴内 2014 ⑦佐藤 2013
障害当事者の意思に沿った支援を実施する	①共に意思決定し、意思決定したことを実行し、意思決定を阻止することを払いのける。 ②本人と支援者・関係者が共に歩み続ける。③支援方法は本人と支援者の対話で決める。 ④結果（成果）を共有し、新たな意思表示や意思決定につなげる。 ⑤意思や力を引き出す展開方法を本人と一緒に考え、本人の目線に立ち支援する。 ⑥本人とワーカーが、課題設定、解決過程を管理する。 ⑦モニタリングにおいて、本人の意思が支援に反映されていたか評価する。 ⑧表出された意思を尊重して計画を見直す。 ⑨キーパーソンや中核機関は変わっても、「一貫した支援」が求められる。 ⑩個別具体的に丁寧に支援する。関係者は、統一した方法で継続的に行う。	①石渡 2016 ②柴内 2014 ③沖倉 2012 ④⑤佐藤 2013 ⑥沖倉 2013 ⑦石渡 2016 ⑧志村 2014 ⑨⑩柴田 2013b ⑩村上 2015, 引馬 2016,

	⑪意思疎通支援・意思形成支援・意思実現支援の3段階で構成される。	佐藤 2013
障害当事者の 意思決定する力 を育む	①自分で自分の想いを意識する。②行ったり来たりしながらの意思決定。 ③意思が形成され、その意思を積み重ねた結果、「選択する」ことができるようにする。 ④日常生活の中で「選択」や「決定」に関わる機会・経験をつくる。 ⑤失敗から学び、本人が少しずつ自分の答えを明確にしていく。 ⑥自分で決める経験を積み上げ、意思決定する意識を高める。 ⑦諸スキルを構築する。⑧当事者の意思決定の積み重ねを重視する。	①柴田 2013a, 柴内 2014, 石川 2015 ②⑤村上 2015 ③柴内 2014 ④沖倉 2012, 村上 2015, 石渡 2016 ⑥高山 2016 ⑦⑧引馬 2016
独善的な支援を 避ける	①本人を中心とする。②支援会議を積み重ねる。③ネットワークを形成・運用する。 ④一人の人間だけでは支援しきれず、「チームアプローチ」が必要。 ⑤当事者の意思に基づく日々に関わる支援者が中心となり、関係者らが相互連携する。 ⑥障害者が生活する地域社会の中に支援ネットワークをつくる。 ⑦チームで担い、当事者のニーズが複合的になるほどチームに関与する支援者は増す。 ⑧独断を避けるために、サビ管・支援担当職員・家族・後見人・本人を交えて計画作成。	①志村 2014 ②柴内 2014 ③沖倉 2013, 柴内 2014, 志村 2014, 石渡 2016, 北野 2016 ④石渡 2016 ⑤引馬 2016 ⑥⑧柴田 2013b ⑦沖倉 2012

《障害当事者を肯定的に捉える》では、障害当事者に対する働きかけではなく、〈できないと決めつけない〉や〈認める〉といったように、支援者自身の障害当事者に対する観念を問うている。この点は、意思決定支援の意義である「障害当事者の尊重」や「障害者観の転換」、そして主部の「支援と自律の両立」と連関する内容である。支援者の障害当事者への働きかけは、《援助関係を形成する》以降に記述される。

《援助関係を形成する》と《支援者が障害当事者を理解する》には、Biestek の所論が反映されている。しかし意思決定支援の場合、支援の目的は「クライアントを援助して問題を解決する」(バイステック=2006: 17) ためだけではない。意思決定支援の目的は「自らのことに関与するようになる」、「社会に帰属する」、「豊かな暮らしを送る」であったことから、《援助関係を形成》したり《障害当事者を理解する》目的は、充実した障害当事者の人生を「支援と自律の両立」によって創造するための方法である。また、《支援者が障害当事者を理解する》にて〈当事者自身に決定に必要な能力がどの程度備わっているかを判断〉することは、過剰支援や支援不足を誘引しないためである(沖倉 2012: 238)。支援者には個人の能力を見極める力が求められる。《意思決定に係る情報利用・意思疎通手段を保障する》とは、これまで支援者は情報提供を行っても、障害当事者が決定するには不十分な情報量と社会経験であったことを踏まえ(村上 2015: 17)、障害者への配慮が不十分であった状況を是正する視点である。また、〈書類の読み書きの支援〉や〈判断への支援〉といった《情報利用・意思疎通手段》の保障は、意思決定支援の目的である障害当事者が社会に帰属するためにも不可欠な支援である。

《障害当事者の意思に沿った支援を実施する》、《障害当事者の意思決定する力を育む》、《独善的な支援を避ける》は、特に意思決定支援の主部である「個別化された過程」と「支援と自律の両立」に取り組む方法提示である。《障害当事者の意思に沿った支援を実施する》では、〈本人と支援者の対話〉や〈結果(成果)を共有〉、〈本人と一緒に考える〉、〈本人とワーカーが、課題設定、解決過程を管理する〉など、支援者による代行決定に陥らない方法が示されている。《障害当事者の意思決定する力を育む》は、意思決定支援の目的である「自らのことに関与する」力を育む方法である。障害当事者が経験値を積み重ねる必要性と、障害当事者個々に向き合う支援であることが示されている。

《独善的な支援を避ける》では、〈ネットワーク〉や〈チーム〉など、機能的な繋がりを持って支援を展開することが示されている。当事者の意思の実現に向けて社会的な関わりを要するほど、関係する専門家や組織等が必要となる。また、支援は支援者と障害当事者との〈1対1の関係を基盤〉とするため、支援者の独断や押し付けがされることも懸念される(北野 2016: 44)。支援者の複数の視点は、リスクマネジメント機能でもある。

方法の項目の多さには、障害者の態様(障害者の状況、好み、望み、意向など)が一様ではなく(公益社団法人日本発達障害連盟 2015: 31)、意思決定支援の個別性の高さを示している。このことから、意思決定支援は個人を尊重することで成立し、意思決定支援を標準化することの難しさが示唆される。

(5) 意思決定支援をめぐる諸課題

意思決定支援における課題は以下の3点、《本人が主体となる難しさ》、《制度における課題》、《実践における戸惑い》に整理される(表 3-5)。

表 3-5 意思決定支援をめぐる諸課題

カテゴリー	内容	提唱者
本人が主体となる難しさ	①本人の側に立つ支援のあり方。 ②主体となるための、利用者の意思の表出・表明・形成の具体的実践。 ③代行決定が許される場合の検討。 ④代行意思決定をできる限り克服していくための方法。 ⑤障害のある人の持てる能力の判断。	①高山 2016 ②柴内 2014, 井上 2016 ③柴田 2013b ④宗澤 2015 ⑤沖倉 2012
制度における課題	①法律条文から意思決定支援の内容や方法の明確化。 ②「自律」を具体化する意思決定支援の検討。 ③国際的な人権保障の理念への連結。 ④可能な限り本人の法的能力に制限を設けない方法の検討。	①木口 2014, 高山 2016 ②引馬 2016 ③松岡 2016 ④木口 2014
実践における戸惑い	①「かたち」だけが整えられることへの危惧。 ②当事者の潜在能力を引き出し、社会参加を高めること。 ③権利として実現するための具体的手法の明確化。 ④多種多様な決定内容と、決定に必要な能力。 ⑤様々な次元、場面での意思決定支援の内容・方法の明確化。	①柴内 2014 ②引馬 2016 ③宗澤 2015 ④沖倉 2012 ⑤高山 2016

意思決定支援の課題は、これまで述べてきた意義・目的・主部に対する課題である。特に、〈障害のある人の持てる能力の判断〉、〈「自律」を具体化する意思決定支援〉、〈権利として実現する〉という記述から、「支援と自律の両立」と障害当事者が《主体》となる「障害者観の転換」の難しさが示される。意思決定支援の課題が、意思決定支援の方法（表 3-4）と比べて抽象的であるのは、意思決定支援を標準化する難しさゆえの評価の困難さがあるためだと推察する。そのため、意思決定支援の具体的な〈内容〉や〈方法〉の提示が求められていると考えられる。一方で〈「かたち」だけが整えられることへの危惧〉から、〈方法〉が提示されたとしても、そのプロセスをたどるだけでは真の意思決定支援にはならないという葛藤が示されている。

障害者差別解消法（2016）施行によって、社会全体の取り組みとして障害者観の転換を図る方向性が示されている。意思決定支援をめぐる諸課題は、日本社会における合理的配慮の発展とともに解決されるものもあると期待される。

Ⅲ. 結論

本章は、権利条約（2006）を起源とする意思決定支援の①意義、②目的、③主部、④方法、⑤課題を明らかにした。意思決定支援の意義・目的・主部・方法・課題の考察を踏まえると、意思決定支援とは、ソーシャルワークの価値・知識・技術、またソーシャルワーカーの倫理綱領などが主張する支援の要となるものを総称して表現するものと捉えられる。あえて意思決定支援と表現する意味は、意思決定支援は障害当事者自身、そして支援者を

はじめとする社会に障害者観の転換を強く求めていること、さらに権利条約を根拠とした意思決定支援は法律条文に明記され、法規定を伴う点にある。意思決定支援が法的にも障害者の権利を守ることであれば、「意思決定支援がなされないこと」を是正する対策が必要である。

一例として、第三者評価の足並みをそろえる対策が考えられる。社会的養護関係施設では2012年から第三者評価が義務付けられ、政策として支援者による不適切なパワー行使の防止をはじめとする施設運営の質の向上が図られている。「社会的養護関係施設第三者評価 内容評価基準 判断基準、評価の着眼点、評価基準の考え方と評価の留意点（児童養護施設版）」（社会福祉法人全国社会福祉協議会 2015）によると、「権利についての説明」という項目では、「権利ノートやそれに代わる資料等を使用して、施設生活の中で保障されるさまざまな権利についてわかりやすく説明」（前掲 2015：5）することなどが求められている。障害者福祉領域では、「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン（障害者・児施設版）」（社会福祉法人全国社会福祉協議会 2005）が使用され、「Ⅲ．適切な福祉サービスの実施」として、利用者を尊重する姿勢の明示や利用者満足の上への努力、利用者が意見等を述べやすい体制の確保等の項目がある。しかし、障害者福祉領域では第三者評価の受審は義務化されていない。さらにその受審率は全国平均 1.45%（社会福祉法人全国社会福祉協議会 2016）であり、障害のある利用者の権利保障評価体制が十分に機能しているとは言い難い現状がある。意思決定支援は法的後ろ盾を得た権利である以上、第三者評価の項目見直しと受審義務化により、サービス利用者である障害当事者が権利について学ぶ機会を保障する対策が急務である。

意思決定支援とは、その一言で誰の人生を支援するのかを支援者に問い、支援過程において障害当事者と支援者の力の釣り合いを模索しながらの「支援と自律の両立」へと支援者を導く概念であると考えられる。

注 3) 査読付原著論文に修正を加え、研究方法に検索キーワードを加筆した。

第4章 障害当事者の自律と援助者のパターナリズムに関する研究

はじめに

障害者福祉の理念では、支援の受け手となる障害当事者本人（以下では「本人」と記す）の想いに添った支援が自明視されている。障害者権利条約の流れを受けて、本人の想いを尊重する支援の論考は「意思決定支援」という言葉でなされるようになり、数多くの方法論が提示され、その一部は支援方法としてマニュアル化されている。その一方、本人と援助者との関係性の論考は端緒についたばかりでもある。そこで本章は、「当事者主体」とその関連概念を基に、「障害当事者本人の意思決定を支援すること」とについて考察することを目的とする。「支援とパターナリズムは切っても切れない関係にある」（横須賀 2011b : 21）からこそ、本人と援助者の「関わり」を論考することは、援助者の、障害当事者本人の想いに寄り添う支援の専門性および実践力の向上につながる意義が考えられる。

本章では、まず、障害者福祉における「当事者主体」とその関連概念の要となる主体・主体性および自律について概観し、援助関係において障害者が「当事者主体」になりにくい要因を述べる（Ⅰ）。次に、「障害当事者本人と援助者との関係性」の議論で中心となるパターナリズムと、近年、支配への対抗言説や、支援の科学主義批判としてソーシャルワークで援用される（児島 2014 : 40-42）Lévinas の倫理を概観する（Ⅱ）。これらを通して、「障害当事者本人の意思決定を支援すること」を考察する（Ⅲ）。

Ⅰ. 障害者福祉における「当事者主体」の概観

1. 主体・主体性をめぐる議論

日本の社会福祉学では、「主体」という言葉は、サービス供給主体のような動作主・行為主、あるいは、利用者主体のように実践価値を指して用いられる。そして、「主体性」という言葉は、「主体」の哲学的由来となる「自由」を含意している（児島 2007 : 39-40）。

本人の主体性を尊重することは、ソーシャルワークの価値のひとつである。その根源には、人間誰もが生まれながらにして尊厳を持つ存在であるという「人間尊重」と、一人ひとりを個別化して理解するという「個別性の尊重」がある（金子 2012 : 69）。Zofia T. Butrym は人間尊重を、「その人が実際に何ができるかとか、どのような行動をするかということとは関係がない」（ブトゥリム = 1986 : 59）と示す。このように、ソーシャルワークの価値そのものは、人間の存在や能力に優劣をつけることはない。しかし、ソーシャルワーク実践では、『『価値がある立場』 = 近代的な人格を有する個人の位置である『主体』』（衣笠 2009 : 18）になることが目指され、主体性を育む「自律し自己決定できる力を開発もしくは引き出すような援助」（前掲 2009 : 18）をしてきた。言い換えれば、情報処理能力・判断能力・決断力が人の価値に結びつくという（石川 2009 : 7）、ソーシャルワークの価値そのものには反する実践が積み重ねられていった。

障害者福祉・障害児教育領域におけるクライアントの主体性を分析した岩本華子（2007）は、クライアントの主体性とは、①自由で、意思を持ち、能動的に行動する人が、②自己選択、自己決定、社会参加、自立・自律すること、と捉えられていることを明らかにした（岩本 2007 : 100-101）。また、林真帆の障害分野を中心とした主体・主体性の概念分析によると、論調は2つの傾向に分かれている。ひとつ目は、「個」を強調する論調である。

主体とは、「自分の目的や意志をもち、自らの力で行動をおこす存在」（林 2011：59）という「個の存在概念」として、そして、主体性とは、他者からの干渉を受けず自分の行動を選択し、決定し、参加するという「個としてのありよう」（前掲 2011：59）と論じられている。ふたつ目は、「個」に加え、「他者（環境）」を強調する論調である。主体は他者との関係の中で存在し、主体性とは「個と他者との関係から生起する行為」（前掲 2011：60）であると論じられている。両者の分析の共通点は、障害者福祉では、主体・主体性を、他者からの干渉を受けないで自分で決定し行動する「強い個人像」（石川 2011：119）として捉えていることである。そして両者の相違点は、主体概念を、「個」と他者（環境）との関係性を含めて捉えているかどうかにある。

林は、能力のみでなく、「パワーレスが課題となり自己実現が図れない人々」（林 2011：60）は、主体性を発揮できていないと指摘する。事実、障害者権利条約における障害・障害者の概念（前文 e；第 1 条）では、障害者にとって不利益は、「個人の特徴と社会のあり方との相互作用」（川島 2010：4）で生ずると明記され、「個と他者（環境）との関係」へと視点が拓かれている。

「他者（環境）」との関係を踏まえ主体・主体性を理解すると、「強い個」の真逆にあたる、「自らの意思や行動を世間で共有されている価値に合わせながら」（空閑 2005：49）生きるという選択をすることもまた、主体・主体性があると言える。以上のことから、障害当事者本人の主体・主体性への理解として、①「個」を能力や社会的価値規範のみで判断せず、②「他者（環境）」への視点を持ち、③「個」と「他者（環境）」との関係性にも着目することが不可欠であると考えられる。

2. 自律について

自律とは、自らの意思決定を指し、非支配・独立性を条件とする（石川 2009：9；石川 2011：112）。自律もまた、人間の尊厳を根源とするソーシャルワークの価値のひとつである（前掲 2009：5；前掲 2011：118）。既述にみられるように、主体・主体性と自律は併記されることが少なくない。そして、「自律 (autonomy)」と「自己決定 (self-determination)」の概念は重なり合う部分が多く、社会福祉学では、本人による意思決定を表す場合は「自己決定」が用いられてきている（前掲 2009：7；前掲 2011：112）。

石川時子は、哲学（I. Kant, J. S. Mill, G. Dworkin, S. Mendus ら）や生命倫理学（R. R. Faden and T. L. Beauchamp および B. L. Miller）における自律論のレビューから、「自律の能力と自律のための環境」を明らかにした。まず、自律は、①行為主体性、②選好形成、③合理性、④表出の 4 つの能力と、「環境」という外的条件から成立しているとされている。それぞれを見ていくと、①行為主体性とは、自律する主体が好悪の意図・欲求を持ち何らかの行為を欲する能力、②選好形成とは、衝動的欲求とは異なり、情報や経験、状況などから様々な対立する欲求に優先順位をつける能力、③合理性とは、ある欲求から方法を設定するなど選好の実現に対して考察する能力、④表出とは、自己決定概念と重なり合うものであり、他者から理解が得られるよう自身の意思を表出する能力である（前掲 2009：10-11；前掲 2011：111）。これらは、他者からの尊重や十分な選択肢といった「環境」によって発揮できる。ここにいう「環境」と、主体が主体性を発揮するための「他者」は、同じものを指すと考えられる。

「人間の尊厳」の観点から「自律」を理解するならば、自律とは、唯一無二の存在である「私」が、意思・欲求を抱き（①行為主体性）、自己実現にむけて優先順位をつけ（②選好形成・③合理性）、意思・欲求を抱いていることを表す力（④表出）であると考えられる。そして、障害当事者本人の「自律を尊重する」支援とは、障害者本人に支援者が向き合うミクロ領域から、社会正義に反する価値規範を含む「環境」に対峙するマクロ領域までを指すと考えられる。

3. 障害者が「当事者主体」となる難しさ

日本では、1990年代以降、障害当事者主体の概念が広がりを見せるが（西村 2012:33）、障害者自身による当事者主体の主張は1960年代末からのアメリカでの脊椎損傷者などによる自立生活運動に端を発する。それは、障害者が援助者によって定められた枠組みの中で生きるという、パターナリズムへの対抗概念であった（石川 2011:115；横須賀 2011b:21-22；竹端 2014:56-57）。

障害者福祉領域において当事者主体は、「障害者に対するパターナリズム、管理主義、専門家主導主義への抵抗を支える一連の価値の包括概念」（向谷地 2012:245）として用いられている。当事者主体という概念は、援助の結果と共に生きていくのは私（障害当事者本人）であるため（久保 2014:31）、私の意思を私の生活に反映させることを援助者に要請する。

障害当事者の主体性をめぐる議論は、「方向性やビジョンの決定をだれが主導するのか」（竹端 2014:56-57）という問いを内包している。援助の構造としては、倫理綱領にて人間の尊厳と対等な関係という援助者としての価値を定めても、実践においては、援助者が圧倒的に優位になっている（石川 2011:1）。当事者主体の支援を実現させる難しさの要因として、「援助者の価値観」と「障害当事者本人と援助者との関係性」があると考えられる。

「援助者の価値観」が当事者主体を阻む要因として、竹端（2014）は援助者が無自覚に内在化している、「無理」や「しかたない」などの否定的な障害者観を指摘する（竹端 2014:58）。当事者主体の支援が強調されても、援助者の価値観からこぼれ落ちる障害当事者は主体となれず、結果的に意思や意見が尊重されることなく、援助者主導の支援に堪えなければならない（西村 2012:31, 39）。「主体」概念と同じく「当事者主体」概念も、当事者内部を、主体になることができる当事者と主体になることが困難な当事者との二分する（前掲 2012:31）。援助者から主体として承認を得るためには、援助者にとって理解可能な存在にならざるを得ない。結局は、パターナリズムとして批判される援助者によって定められた枠組みの中で生きることを選択する方が、存在を認められる方法となる。

II. 障害当事者本人と援助者との関係性をめぐる議論

「当事者主体」の思想では、「援助者の障害者観」と、そこから生み出される「障害当事者本人と援助者との関係性」が問われることがわかった。ここでは、「障害当事者本人と援助者との関係性」に注目しつつ、パターナリズムと、Lévinasの「私と他者の関係思想」を考察する。

1. パターナリズムの意味

介入を受ける者の同意・合意なく、または意に反して、被介入者の選択過程に干渉し、最終的には介入者の決定によって物事が進められることを、パターナリズムという。そこに介入者の悪意はなく、被介入者の利益を目的に善意でなされる（石川 2007：6；横須賀 2011b：21；沖倉 2012：240）^{注4)}。社会福祉学では、倫理綱領に見られるように、援助者がクライアントに対し利益を与えるべきだという「与益原則（beneficence）」が明記されている（前掲 2007：12）。つまり、援助者の論理に立てば、与益目的のパターナリズムは正当視される。

2. パターナリズムへの批判的見解

「当事者主体」概念は、パターナリズムを批判する。本人と援助者との関係性は、「専門職が支配し、障害者が服従するという権力関係」（横須賀 2011：42）と表現される。援助者が本人よりも知識・情報・技術を有することは当然のことである。しかしそれが、援助者は本人が必要なものを知っている（横須賀 2011b：21）、援助者は本人のニーズを決定することができるという援助者優位の発想や権威的態度として表れることに、本人は反感を抱く（石川 2007：10；横須賀 2011：42-43）。本人が判断能力を欠如することなく決定していたとしても、援助者にとって理解可能な決定内容でなければ、それは決定できたこととはみなされず、自律しているともみなされない。「援助者の価値観」によって、障害者は概して決定できない、自律していないと捉えられ、決定過程から排除され、援助者に決定権が支配されるという構図が生まれる。

各人の選択には、各人の「内在的な価値」（後藤 2010：79）が含まれる。そのため、他者の干渉はこうした価値を喪失させる（児島・平塚 2015：37）。本人が「私の生活・人生であるにも拘わらず、私の決定ではなく他者の決定が採用される」ことに反感を抱くということは、本人が「他者に干渉されたくない譲れないこと」を抱き、それに基づき決定をしているということではないだろうか。そうだとすると、喪失する価値とは、人が内在する選好（preferences）であると考えられる。援助を受ける者は選好を否定され続けられる結果、自分らしく暮らし、生きることが妨げられる。それは、「人としての尊厳を傷つけられること」である（石川 2007：11）。

社会福祉の援助では、本人のライフスタイルへの干渉が「自律を侵害する」として問題視される（前掲 2007：9-10）。人がどのような状態で生きることを望むのかという「幸福（ウェルフェア）」については、最終的には本人が決めるべきものとされている（武川 2014：29）。ライフスタイルも幸福も、選好である。このように、人の「内在的な価値」（後藤 2010：79）を尊重する主張によって、パターナリズムは人間の存在や個別性を尊重するソーシャルワークの価値に反する思考・行為と捉えられる。

3. パターナリズムへの肯定的見解

一方、社会福祉学の倫理綱領では与益目的のパターナリズムが明記されていることから、パターナリズムの必要性を支持する援助者は少なくない（石川 2007：12）。石川は、パターナリズムを批判しつつもその正当化条件を論考した哲学者（J. S. Mill, G. Dworkin, J. Kleinig, J. Kultgen ら）や、医学者（T. L. Beauchamp and J. F. Childress および B. Gert

and C. M. Culver) のパターナリズム論のレビューから、パターナリズムの正当化基準を、「判断能力の有無による正当化」、「合理性による正当化」、「同意による正当化」、「被干渉者の利益としての正当化」、「自律の尊重による正当化」の 5 つに整理した（前掲 2007：8-9）。また、沖倉智美は自己決定をめぐる議論から、許容される可能性のあるパターナリズムとして、2 つ、「選び取られた（方法としての）パターナリズム」と「やむにやまれぬ（仕方のない）パターナリズム」を示している（沖倉 2012：240-241）。

これら 7 つのパターナリズムのうち、援助者が優位に立つパターナリズム正当化基準と考えられるものは、3 つある。障害者の能力や障害の程度を基準とする「判断能力の有無による正当化」、社会通念や常識で考えて被干渉者が不利な行為をする場合の干渉を正当化する「合理性による正当化」、干渉者の行為が善意に基づき与益（beneficence）である場合の干渉を正当化する「被干渉者の利益としての正当化」である。

障害当事者の意思とパターナリズムを共存させようとするパターナリズム正当化基準は、3 つあると考えられる。被干渉者の同意があれば干渉が正当化される「同意による正当化」や、当事者と援助者があえてパターナリスティックな関係性を選び取る「選び取られたパターナリズム」、そして、被干渉者の意思が干渉者の意思と異なり不利益を被るとしても、本人の信念に深く根ざしている場合は本人の意思が尊重される「自律の尊重による正当化」である。「自律の尊重」による正当化は、「当事者主体」概念が批判するパターナリズムを克服しようとする特徴を持つ基準であると考えられる。

パターナリズムを肯定する見解で示された、「判断能力」、「合理性」、「被干渉者の利益」の正当化基準は、援助者と社会通念が障害当事者本人のことを決めるため、「当事者主体」概念からは、受け入れられにくいパターナリズムであると考えられる。そして、「同意」や「選び取る」正当化基準も、援助者と本人との間に「権力関係」があれば、不適切な合意形成が行われる危険性があり、必ずしも本人の意思が尊重されたパターナリズムとは言い切れない。「自律の尊重」の正当化基準は、援助者による障害当事者の放置を正当化する危険性を有している（石川 2007：13）。

以上のことから、パターナリズムの正当化基準は、援助者による「干渉」と本人の「自律」との均衡を保とうとする方策が図られていると考えられる。しかし、いずれの基準も、「当事者主体」概念からは、何らかの否定的側面を拭い去ることはできないと指摘できる。なお、社会福祉では、生命にかかわるなど緊急性の高い援助は当然干渉すべきこととされるため、「やむにやまれぬパターナリズム」は、パターナリズムの問題として取り上げない傾向にある（前掲 2007：9）。

4. Lévinas の倫理

ここでは、「障害当事者本人と援助者との関係性」はマニュアル化にはそぐわないという筆者の問題意識から、フランスの哲学者である Lévinas の倫理を用いる。ソーシャルワーク領域に Emmanuel Lévinas を紹介した第一人者は、ソーシャルワーク原理研究者の R. Hugman であるとされる（児島 2014：40）。Hugman は、「新自由主義の台頭によって、ソーシャルワーク実践における専門職と利用者との関係が、単純な契約関係・交換関係とみなされるようになった」（前掲 2014：41）ことを批判する際に、Lévinas の倫理を援用した。中村剛（2009）は、「人間の在り方」や「思考を他者の次元に拓く」ために、社会福

祉学で Lévinas の倫理が援用されると指摘する（中村 2009：122-123）。

Lévinas の倫理を援助関係の文脈で整理した児島亜紀子によれば、援助者にとって他者（障害当事者本人）とは、①了解不能な他我、②私にとって把持され得ぬ者、③私の手から逃れていく者、④私に対して「無関心であってはならない」と、「苦しみに寄り添う」有責性を告げ知らせる者である（児島 2005：38, 41-42）。Lévinas の倫理からは、ソーシャルワークにいう「個の尊重」とは、他者の唯一性、他者のかけがえのなさを指すものである（前掲 2005：41-44）。他者の抱える困難は多様であり、一人として同じ苦しみはない。それにも拘わらず、あくまでも「私（援助者）」の理解可能な範囲で「私」が他者を理解し共感したと感ずることは、「他者に対する冒瀆」（前掲 2005：41）である。よって、批判されるパターンリズムは、援助者が本人を「私にとって理解可能な存在」（前掲 2005：48）と思い込むことで起こると指摘する。

また、Lévinas は、主体なるものははじめからあるのではなく、他者との関わりの中で「私」の主体性は生まれることを示す（児島 2015：14）。Lévinas の倫理から「障害当事者本人と援助者との関係性」は、次のように表現できるのではないだろうか。倫理的には、援助者にとって障害当事者本人は、了解不能である。しかし援助者は、本人の生活課題を明らかにし介入する職務と職責がある。そのため、「手持ちの理論や既存の専門知に当てはめ表象」（児島 2005：48）することで、「あなた（障害当事者本人）」を了解したと勘違いをし、「あなた」を見誤る。また、障害当事者本人にとっても、援助者は了解不能な存在である。しかし、「私（障害当事者本人）」を「私」として存在させるために必要不可欠である、と考えられる。

Lévinas の倫理から「障害当事者本人と援助者との関係性」を考えると、①障害当事者本人を主体とならしめるためには、他者（環境）の何が必要なのだろうか、そして、②援助者はどのような存在であれば、障害当事者を「私」として存在させることができるのだろうか、という問いが生まれる。

Ⅲ. 考察

これまで概観してきた主体・主体性、自律、パターンリズムの議論を踏まえると、Lévinas の倫理から生まれた問いに対して次のように応えることができるのではないだろうか。障害当事者本人が主体となるためには、他者（環境）からの「存在承認」、そして本人を主体とならしめるための「他者（環境）」と「その関わり」が必要であり、本人が内在する選好に干渉しない援助者であることが、本人を「私」として存在させると考えられる。

「人は、自分の物語を普遍化しようと思わないし、類型化されたいとも思わない」（久保 2014：25）と示されるように、障害当事者本人は「障害者」としてより、まず先に「私」として存在する。この認識においては、能力主義によって排除された、「主体になることが困難な障害当事者」は存在しない。皆、「私の生活・人生の主体」として存在している。この認識が、「障害当事者本人の意思決定を支援すること」の前提である。

沖倉は、障害者権利条約での障害当事者の宣明である「**Nothing About Us Without Us**（わたしたち抜きに私たちのことを決めないで）」を例に、「当事者たちは『私たちが抜きにして決めないで』と訴えているのであり、『私たちだけで決める』とはいってはいない」（沖倉 2012：222）、つまり、支援を拒否しているのではなく、決定プロセスへの参加を

求めていることを示す。援助者の「介入 (intervention)」と本人の「自律」の均衡が保たれる関わりを、障害当事者本人は必要としている。援助者と本人、双方の力の均衡を保つためには、障害当事者個々に異なる介入すべき「自律の能力と自律のための環境」(石川 2009 : 11) と、干渉すべきではない「本人の選好」を、援助者が「手持ちの理論や既存の専門知に当てはめ表象」(児島 2005 : 48) しながら「わかる」必要がある。しかし、障害当事者本人そのものは「了解不能」な存在でもある。

「支援とパターナリズムは切っても切れない関係にある」(横須賀 2011b : 21) が、障害当事者は、パターナリズムの正当化基準をどう思うのだろうか。援助者が正当性を主張しても、本人に受け入れられなければ、権威的であることには変わらないのではないだろうか。Lévinas は、他者の把持不能性に関して、客観的観察からは知りえない当事者のリアリティ (久保 2014 : 37) を尊重している。よって、「障害当事者本人の意思決定を支援すること」とは、リアリティについてのこのような理解に基づいている。

IV. 小括^{注5)}

本章は、昨今の「意思決定支援」の論考が方法論に傾倒していることへの筆者の危惧から、援助者が「障害当事者本人の意思決定を支援する」とはいかなることかを、本人と援助者との関係性の論考から考察することを目指した。方法として、まず、「当事者主体」とその関連概念の要となる主体・主体性と自律の概観から、「個と他者(環境)との関わり」が、障害当事者本人の主体・主体性や自律を可能にすることがわかった。このことから、障害者が「当事者主体」となる難しさには、「援助者の価値観」と「障害当事者本人と援助者との関係性」があることが考えられた。次に、パターナリズムと Lévinas の倫理を概観した。パターナリズムの概観から、パターナリズムは一概に否定されるものではないが、干渉を避けるべきものとして「障害当事者本人が内在する価値=選好」があることが明らかになった。Lévinas の倫理を概観することで生じた、援助者が了解不能な他者を尊重するという「障害当事者本人と援助者との関係性」への問いに応えることで、「障害当事者本人の意思決定を支援すること」の考察を行った。その結果、「障害当事者本人の意思決定を支援すること」とは、①本人と援助者の力関係を均衡に保つために、障害当事者個々に異なる介入すべき「自律の能力と自律のための環境」(石川 2009 : 11) と、干渉すべきではない「本人の選好」を理解しながら関わること、②こうした支援が、障害当事者を障害者とカテゴライズするのではなく、その存在を一人のひととして承認する価値観に基づいて行われること、③本人は援助者にとって了解不能な存在であるため、援助者が「手持ちの理論や既存の専門知に当てはめ表象」(児島 2005 : 48) する客観性を持ちつつも、それだけではない、障害当事者本人と援助者との関わりであると考えられた。

以上の考察を踏まえ、次章では、「障害当事者が主体となる支援」の実際についての論考を深めるために、『私』が存在していると本人が感じられる援助者との関わり」と『介入』と『自律』の均衡を保つ支援」について、インタビュー調査に基づく実証的研究に取り組む。

注 4) 本研究で介入 (intervention) とは, 社会福祉学領域での「利用者と共同のもと, 課題解決や目標達成を目指した積極的な活動の積み重ね」(日本社会福祉学会事典編集委員会編 2014 : 182-183) を指している. これに対し, 主に医学領域では「介入」は一般的に「何らかの影響を及ぼしたり, あるいは病理過程を変えることを意図する行動や援助」(ステッドマン医学大辞典編集委員会編 2009 : 948) を意味しており, 本研究での意味合いとは異なる.

注 5) 査読付原著論文に修正を加え, 「まとめと今後の課題」を「小括」とした.

第5章 障害者就労継続支援 A 型事業所における「利用者中心の支援」に関する研究

はじめに

第1章で障害者就労支援とは、就職に向けての支援だけではなく生活全体を支えていく支援であり、就労と生活の両方の支援を「良く」提供することが要請されていることを明らかにした。A 型事業所における「利用者を中心とした就労支援」とは、最低賃金が保障されることだけではなく、福祉サービス利用者としての権利と労働者としての権利、この2つの権利が保障されることを意味する。つまり、仕事のみならず暮らし全体を支援の視座に含めることや、A 型事業所で働き続ける選択と一般就労への移行を目指す選択を同等に扱い、一人ひとりの利用目的を満たす支援を提供することである。

しかし、このような広範囲にわたる就労支援について、具体的に、利用者にとっての、また、支援者が考える「利用者を中心とした就労支援」とは何か、という疑問が残る。また、第2章では、支援者や利用者が認識しにくい、利用者にとっては不合理な力（抑圧）が存在することを示した。そこで、本研究の目的は、支援者や利用者が支持的、または非支持的と捉える支援者の関わりを明らかにし、それらをこれまでの抑圧構造や反抑圧的な実践、意思決定支援やパターンリズムの論考を踏まえて考察し、支持的な就労支援の展望を示すこととする。

1. 調査の概要

1. 調査の方法

研究協力依頼書にて調査の趣旨を説明し、同意が得られた3つのA 型事業所の支援者3名（表5-1）と、利用者計12名（表5-2）への半構造化面接を、各事業所内で実施した。

2017年11月から12月にかけて、利用者へはグループインタビューを、支援者へは個別インタビューを実施した。時間は、1回あたり40分から90分程度であった。インタビュー内容は、同意を得た上でICレコーダーに記録した。利用者への主な質問項目は、「支援者がみなさんを『応援してくれている』と感じるのはどのような時か」、そして「みなさんが中心となるために、支援者に求めるサポートについて」とした。また、支援者への主な質問項目は「事業所における、利用者を中心とする就労支援の取り組みについて」、「本人を中心とする支援をうまく進める工夫について」、ならびに「本人を中心とする支援と、本人の支援への満足感との関連についての考え」とした。

表5-1 個別インタビュー調査対象者の概要

対象者	年齢	保有資格	障害者就労支援 経験年数
X	50代後半	社会福祉主事	22年
Y	60代前半	サービス管理責任者就労支援領域	14年
Z	50代前半	サービス管理責任者就労支援領域	12年

注：2017年11月～12月現在

表 5-2 グループインタビュー調査対象者の概要

対象者	年齢	障害種別	利用期間
X1	20代前半	身体障害 1 級	3 年 7 カ月
X2	20代後半	身体障害 1 級	7 年
X3	30代前半	発達障害	3 年 8 カ月
X4	40代後半	身体障害 2 級	10 年 8 カ月
X5	40代後半	知的障害 B・身体障害 5 級	8 年 8 カ月
X6	50代後半	身体障害 1 級	9 年 7 カ月
X7	50代後半	身体障害 3 級	7 年 1 カ月
Y1	40代後半	知的障害 B	2 カ月
Y2	40代後半	知的障害 B・自閉症	5 カ月
Y3	60代前半	難病	6 カ月
Z1	20代後半	発達障害・精神障害	5 年 6 カ月
Z2	30代前半	身体障害 2 級	4 年

注：2017 年 11 月～12 月現在

2. 倫理的配慮

本調査は、九州保健福祉大学倫理委員会の承認（17-023）を得て実施した。事業所および個人情報守秘・匿名性などについて、研究協力依頼書を用いて説明を行い、書面にて同意を得た。利用者への調査は、協力者の精神的負担を最小限にとどめるため、利用先の支援者 1 名の同席のもと実施した。

3. 分析方法

SCAT（Steps for Coding and Theorization）を用いて分析を行った。SCAT は、大谷尚により提案された質的分析手法のひとつであり、比較的小規模なデータの分析に適している。4 つのステップにより構成概念を抽出するコーディングと、構成概念を紡いでストーリーラインを作成する手続きからなる分析手法である。具体的な手順は、言語データをセグメント化し、セグメントごとに①着目すべき語句、②それを言い換えるためのデータ外の語句、③それを説明する語句、④そこから浮かび上がるテーマ・構成概念を作成する 4 ステップコーディングを行う。その後、構成概念を紡いでストーリーラインを記述する（大谷 2011：155）。SCAT は、インタビューデータの語句を言い換える作業を行うことで、表面的な言葉に隠された意図や感情を浮き上がらせていく。また、分析の過程が明示されるため、調査対象者に確認を得られやすく、データ分析が恣意的にならず、十分な客観性を保つことができる（前掲 2011：157）。

4. 分析手順

第 1 段階として、インタビュー終了後に逐語録を作成し、筆者単独で SCAT の手法に従って 4 ステップコーディングを行った。次に、個別インタビュー対象者の協力を得て、全てのステップを再検討し、修正を行った。言い換えや構成概念に用いた語句は、個別イン

タビユー対象者の表現を大切にした。

第2段階は、SCAT分析により得られた121の構成概念を紡いで、ストーリーラインを作成した。ストーリーラインは、利用者（Ⅱ-1）と支援者（Ⅱ-2）に分け、事業所ごとに記述することで各事業所の特色を表した。

Ⅱ. 結果

利用者と支援者、それぞれに、ストーリーラインと合わせて構成概念のカテゴリー分類を示す。以下、構成概念を《 》、カテゴリーを【 】の記号を用いて表記する。

1. 利用者へのグループインタビュー調査結果

ここでは、利用者のことを、私たちと表記する。(1)では利用者が支援者の応援を感じ満足している取り組みを、(2)では利用者が充実を願う取り組みについて示す。

(1) 支援者の応援を感じ、満足する取り組み（表5-3）

X事業所を利用する私たちにとって「応援されている」と感じるのは、《会社への貢献が評価》されたり、《会社組織の一員として年齢に応じた役割》を担ったり、《在宅勤務》であっても《業務上の困りごとに迅速に対応》してもらえるなど、私たちが会社への帰属を実感できるときである。また、障害特性のため作業スピードが遅くても、新しい仕事に《挑戦する機会》が得られることにも、支援者の応援を感じる。さらに、《個別化された一般就労に向けた対策》など、個人の希望に合わせた対応をしてくれることも、就職活動の励みになっている。

Y事業所の私たちにとっては、支援者からの労いの《声かけ》や、利用者仲間と「友達」(①Y3)になれたことなど、《支援者や利用者仲間》との《つながりを感じる》ときに「応援されている」と感じる。また、支援者が《仕事に集中できる環境》をつくってくれることも、仕事の成果を上げる一助となっている。

Z事業所の私たちにとっては、《生活の全体像を把握し、就労継続を妨げる負荷を取り除く支援》が、「応援」である。事業所内での負荷を取り除く支援の例としては、《車いすユーザーが利用しやすい環境》をつくることがあげられる。私たちは、《最小限のサポート》を受けながら《仕事の自信》をつけ、できることの幅を広げている。そして、《仕事を任されることで、承認欲求》が満たされている。さらに、支援者から《生活に関連する情報提供》を受けることで、私たちの力で《生活を改善》させることもできている。私たちにとって、支援者はサポートしてくれる存在であり、顧客のために一緒に仕事をする人である。私たちは、「障害の特性」(①Z4)に由来する「苦手」(①Z4)な業務を断っているが、それを《支援者と利用者の明確な役割分担》と捉えている。私たちは支援者以上に高いパソコンスキルを持っている。私たちは支援者と対等な立場で仕事をしていると思っている。

以上のストーリーラインが含む構成概念は、【就労を含む生活全体を見る】【会社から必要とされる】【仕事を任される】【社員同士としては対等な関係】【職場の良好な人間関係づくりをしてくれる】【配慮をしてもらえる】【個人の希望や好みに合わせた対応】の7カテゴリーに分類される。

表 5-3 利用者が満足している、支援者の関わり

カテゴリー	《構成概念》と SCAT 分析表 No.
【就労を含む生活全体を見る】	《利用者の生活の全体像を把握し、就労継続を妨げる負荷を取り除く支援 ①Z3》《生活に関連する情報提供を受け、自らの力で生活を改善させることができる ①Z5》
【会社から必要とされる】	《会社への貢献が評価される ①X3》 《会社組織の一員として年齢に応じた役割を担う ①X6》
【仕事を任される】	《最小限のサポートが、利用者に仕事への自信をつける ①Z18》 《仕事を任せられることで、承認欲求が満たされる ①Z21》
【社員同士としては対等な関係】	《主張できる関係 ①Z4》《利用者と支援者は同僚である ①Z19》《スキルは対等へのツール ①Z49》
【職場の良好な人間関係づくりをしてもらえる】	《支援者の声かけによってつながりを感じる ①Y1》 《支援者や利用者仲間の声かけによってつながりを感じる ①Y8》《利用者仲間とのつながり ①Y3》
【配慮をしてもらえる】	《在宅勤務者の業務上の困りごとに迅速に対応する ①X1》 《仕事に集中できる環境づくり ①Y2》 《車いすユーザーが利用しやすい環境 ①Z8・Z14》
【個人の希望や好みに合わせた対応】	《障害の程度に関係なく挑戦する機会が与えられる ①X12》 《個別化された一般就労に向けた対策 ①X5》

(2) 利用者が充実を願う、支援者の取り組み (表 5-4)

平均 7.2 年間、X 事業所を利用している私たちは、《卒業》することを望んでいる。私たちは《卒業できない不安》のため、《自信》を抱きにくくなっている。今後は《職業訓練》の種類を《充実》させ、様々な仕事の体験をさせてほしいと思っている。次に、X 事業所に望む環境は、支援者の《あたたかい雰囲気》や、支援者との《対等な人間関係》である。支援者も私たちの輪に入って、私たちの《勤務後》に、一緒に《心地よい時間》を過ごしてほしい。それと同時に、支援者が立ち入らない私たちだけの《世界》も持ち続けたいと思っている。

Y 事業所を利用する私たちは、前職で「いじめ」(②Y13・Y15)を受けている。そのため、支援者や利用者仲間とは、《対等な人間関係》でいられることを望む。支援者による《作業手順の説明が、仕事の出来を左右する》ため、自分たちに作業ミスを誘発させないように、十分な説明を求めたい。また、《事業所の枠》を超えて《当事者同士》が交流できるなど、開放的な事業所であり続けてほしい。将来的には、当事者同士が集い、健康管理の情報交換など語り合える場を自らつくっていきたいと考えている。そのときには、事業所に場所の提供など協力をしてほしいと思っている。

各自が専門的なパソコンスキルを駆使して働く Z 事業所に勤務する私たちは、高度なパソコンスキルを有している。しかし、そのスキルへの自信を上回る《コミュニケーションスキルの不安》を抱えている。そこで、支援者には《最小限のサポート》をしてもらいたいと思っている。私たちは《体調不良と隣り合わせで頑張》って働いているため、《休職》

しやすい環境に《安心感》を持っている。しかし、休職することで《職場にかける迷惑との間の葛藤》も抱えている。日々頑張っているからこそ、《最大限の力を発揮して》自分の仕事に対して責任を果たしたいと思っている。しかし、体調が悪いときは納期に間に合わせるために支援者が私たちの仕事をする。この点は《やむを得ない》とは理解しているものの、《複雑な気持ち》を抱いている。私たちは、仕事をうまく進めるために、「喫茶店」(②Z8)に行ったりと、《勤務時間外で仲間とのつながりを深める》ことをしている。こうした《利用者同士の世界》には、支援者は入ってきてほしくないと思っている。

私たちの実状と制度が乖離していると感じる。《A型事業所の本来の趣旨》としては、職業訓練に力を入れるはずである。しかし、利潤追求が強調されることで、職業訓練の機会が減っていくのではないかという不安を抱いている。また、一般就労しにくい人が利用者となる事業であるにも拘わらず、一般就労と同等の利潤を求められる制度設計が《不満》である。私たちは、適切な配慮を受けられるため、ずっとここで働きたいと思っている。しかし、制度としては一般就労を進めていることから、《制度が障害者の働き方を方向づけることへの不満》がある。そこで、利用する事業や就労形態にとらわれず、《配慮が必要な障害者が働ける仕組みの必要性》を感じている。

以上のストーリーラインが含む構成概念は、【当事者同士の人間関係の幅を広げたい】【私が仕事をしたい】【十分な説明をしてほしい】【支援者と仲良くなりたい】【居心地のよい人間関係をつくり続けてほしい】【利用者同士のつながりを深めたい】【事業所にとって利用者とは】【一般就労したい】【A型で働きたい】【仕事をしたい利用者（障害者）の気持ちに込めていない制度】の10カテゴリーに分類される。

表 5-4 利用者が充実を願う、支援者の関わり

カテゴリー	《構成概念》と SCAT 分析表 No.
【当事者同士の人間関係の幅を広げたい】	《事業所の枠を超えた、利用者同士の交流 ②Y16》 《当事者同士のつながりの場づくり ②Y6》
【私が仕事をしたい】	《職業訓練の充実 ②X1》《支援者と利用者の明確な役割分担 ①Z23》《支援者には、最小限のサポートを続けてほしい ②Z29・Z25》《私は継続的に最大限の力を発揮して仕事をしたい ②Z27・Z35》《支援者が私の仕事をするのは「やむを得ない」が複雑な気持ちになる ②Z2》
【十分な説明をしてほしい】	《作業手順の説明が、仕事の出来を左右する ②Y1》
【支援者と仲良くなりたい】	《気安く話せる関係 ②X6・X20》 《勤務後に支援者や仲間と過ごす心地よい時間 ②X29》
【居心地のよい人間関係をつくり続けてほしい】	《支援者のあたたかい雰囲気 ②X7》 《対等な人間関係への希求 ②Y12・Y13・Y15》
【利用者同士のつながりを深めたい】	《利用者発信でつくられた利用者だけの世界 ②X19》 《仕事をうまく進めるために、勤務時間外で仲間とのつなが

	りを深める ②Z8》《利用者同士の世界の尊重 ②Z15》
【事業所にとって利用者とは】	《体調不良と隣り合わせで頑張る利用者 ①Z50》《休職できる安心感と、職場にかける迷惑との間の葛藤 ①Z27》
【一般就労したい】	《目標は「卒業」 ②X4》《「卒業」できない不安 ②X12》 《「卒業」できないため得られにくい自信 ②X13》
【A型で働きたい】	《PC スキルの自信を上回るコミュニケーションの不安 ②Z3》
【仕事をしたい利用者（障害者）の気持ちに合っていない制度】	《A型事業の本来の趣旨に合わない制度設計への不安 ②Z36》《A型事業の本来の趣旨に合わない制度設計への不満 ②Z39》《制度が障害者の働き方を方向づけることへの不満 ②Z42》《配慮が必要な障害者が働ける仕組みの必要性の提起 ②Z43》

2. 支援者への個別インタビュー調査結果

ここでは、支援者のことを、私と表記する。(1)では支援者が意識的に行っている「利用者中心の就労支援」の取り組みについて、(2)では支援者が課題と感じている取り組みについて示す。

(1) 利用者中心の就労支援の取り組み（表 5-5）

X事業所では、利用開始前の、《提供する仕事やサービス内容と利用希望者のイメージのミスマッチを防止する会社説明会と体験実習》に力を入れている。利用開始後は、利用者の利用目的を明確にし、《支援とニーズのミスマッチを防止》している。また、《会社組織の一員としての自覚を高める新人職員研修》では、各部署の先輩利用者が、《新人をあたたく迎え入れ》ている。X事業所では、《支援者は利用者の業務遂行をサポート》する《後方支援者として存在》している。そして、受託する仕事は、得られる《利益よりも利用者ができる内容であることを重視》している。

利用者が《安定した生活》を維持することは難しい。利用者の中には、調子を崩している人もいるため、異変に気づいたら即介入し、個人の状態を安定させることで利用者間のトラブルを防ぎ、事業所《全体の安定》を図るようにしている。《利潤追求と福祉的支援を両立》できてこそ、《利用者の満足度を高められる》と考えている。《仕事面のみならず、生活面》の支援を充実させるためには、《全支援者が支援スキルを向上させる機会》が必要であり、「障害者支援のベテラン」(③X23)によるスーパービジョンに力を入れている。

Y事業所も、利用開始前から《提供できる支援と利用希望者の目標とのミスマッチの防止》と、仕事と生活の両面の支援に取り組んでいる。《職業能力はあっても生活スキルに課題がある利用者》が少なくない。日常生活を安定させる支援に力を入れ、《利用者を働けるように育て》ている。そして、仕事面の支援としては、《利用者のペースで、利用者が仕上げることで満足》であると考え、利用者に納期を求めている。支援者が利用者の仕事ぶりを見守り、力を伸ばす方法を検討することで、《就労と職業訓練の両立》ができています。さらに、《本人が苦手とすることをフォローすることで、仕事への自信や意欲》を保っている。事業所での仕事を頑張るからには、《体験実習で仕事への興味をわかせる》、《一般就労》

を勧めている。利用者《一人ひとりに合った就職》，すなわち，《本人に必要な配慮が見込める会社》につなげている。制度としては、A型事業所には一般就労者数を上げることが要請されているが、Y事業所では数を伸ばすことではなく，《時間をかけたマッチング重視の支援》に取り組んでいる。本人の不向きな業種への一般就労を望む利用者へは、あえて本人が希望する《採用面接》を受けさせ，《不採用通知を重ねる》ことで、適正がないことを理解してもらっている。

《利用者の気持ちの変化》に気づいたら声をかけ面談し，《本音を聞き出し》，《個別支援計画の修正》をしている。こうしたこまめな面談が，《常に「自分の目標」を明確にして利用でき》たり，《事業所に対する不満の芽》を早期に摘み、トラブル回避となっている。苦手な人との接点を減らし，《各利用者が力を発揮でき》，《居心地のよい事業所》であるように工夫している。しかし、障害者は「かわいそうな人」(③Y3)という《利用者の成長を妨げる支援者の持つ障害者観》が、本人のためになる支援の邪魔をしている。毎月の「職員研修」(③Y3)で説明を積み重ね学習を行っている。

Z事業所では、利用者が親から自立(自律)することに力を入れている。支援者は，《利用者が自分自身の歩みたい人生を選択できるように、親に関わる》こともある。親の決定に従って生きてきた利用者は、生活や仕事の経験の幅が狭い傾向にある。できることを増やすために《新しいこと》や《利用者自身が判断し、決定したこと》への《挑戦を推奨》し，《自分の力で成功する経験を積む》ようにしている。《利用者の自信を育てる場》は事業所外の生活の場に多くある。日常の生活経験の成功によって自信をつけることで、就労にも挑戦できるようになると考えている。

就労面では、顧客に《長めの納期設定》を依頼し、利用者が《納期》の限度内に《高品質なものづくり》ができ、達成感が得られるように工夫している。高品質なものを納品することは、障害を持って生きる《利用者の社会人としてのプライドを守る》ことにもなる。障害特性により苦手なことはあるため、それを《カバーする最小限のサポート》は怠らない。しかし、利用者としてではなく《同僚として》接することで、配慮しながらも常に挑戦し成長させている。

利用者が満足している支援は、支援者が《異変》に気づいて《対処》を繰り返すことで、利用者自身が《体調と仕事をセルフコントロールできる》ようになり入院を防げるようになることである。これは、《体調不良を自覚できると、誤解なく休んでもらえる》ため、支援者と利用者の人間関係を崩さないメリットもある。Z事業所では、《就労支援とは、「仕事の支援」以上に、活躍できる場所の提供である》と考えている。職業スキルがいくらあっても、活躍する場所がなければ就労はできないためである。利用者が自信を持つためには、《居場所》と《人の役に立つ》《役割》が必要であると考えている。事業所が現在も《就職後》も利用者にとって《居場所》として在ろうとしている。

以上のストーリーラインが含む構成概念は、【親の指示から脱することを助ける】【利用者を育てる】【利用者と環境のミスマッチの防止】【事業所に馴染むためのサポート】【支援者のスキルを育てる】【支援者の権力性を注視する】【利用者の職業能力を伸ばす】【利用者が仕事をする】【利用者をよく見てトラブル予防】【利用し続けやすい環境づくり】【居場所であり続ける】【日常生活を安定させる】【一般就労への移行を目指す】の13カテゴリーに分類される。

表 5-5 利用者中心の就労支援の取り組み

カテゴリー	《構成概念》と SCAT 分析表 No.
【親の指示から脱することを助ける】	《利用者が自分自身が歩みたい人生を選択できるように、親に関わる ③Z12》 《利用者自身が判断し決定したことへの挑戦を推奨する ③Z15》
【利用者を育てる】	《自分の力で成功する経験を積む ③Z16》《利用者の自信を育てる場合は、事業所内のみではない ③Z20》《新しいことへの挑戦を推奨する ③Z6・Z8》 《体調と仕事をセルフコントロールできるように育てる ④Z7》
【利用者と環境のミスマッチの防止】	《提供する仕事やサービス内容と利用希望者のイメージのミスマッチを防止する会社説明会と体験実習 ③X2》《支援とニーズのミスマッチの防止 ③X3・X5》《提供できる支援と利用希望者の目標とのミスマッチの防止 ③Y15》《一人ひとりに合った就職を見据えた実習先 ③Y2》《就職は、本人に必要な配慮が見込めるところにつなげる ③Y4》《時間をかけたマッチング重視の支援 ③Y14》《支援とニーズのミスマッチの防止 ③Z2・Z3・Z4・Z10・Z11》
【事業所に馴染むためのサポート】	《会社組織の一員としての自覚を高める新人社員研修 ③X12》 《先輩が新人をあたたく迎え入れる ③X7》
【支援者のスキルを育てる】	《全支援者が支援スキルを向上させる機会の確保 ③X23》
【支援者の権力性を注視する】	《利用者の成長を妨げる支援者の持つ障害者観 ③Y3・Y8・Y9》 《対等な関係 ①Z20》
【利用者の職業能力を伸ばす】	《職業訓練は得意 ④X6》《就労と職業訓練の両立 ③Y7》 《採用面接と不採用通知を重ねることで自覚する職業能力 ③Y23》 《同僚として利用者に接する ④Z5》《自分の力で仕事をすることで自信をつける ③Z25・Z29》
【利用者をよく見てトラブル予防】	《個人の状態を安定させることで、全体の安定の維持を図る支援者 ③X42》
【利用し続けやすい環境づくり】	《居心地のよい事業所づくり ③Y6》《各利用者が力を発揮できる職場環境づくり ③Y17》《常に「自分の目標」を明確にして利用できるよう声かけする ③Y16》《支援者が利用者の気持ちの変化に気づき、個別支援計画を修正する ④Y1・Y2・Y3》《事業所に対する不満の芽を早期に摘む ④Y5》《変化に気づき声をかける ④Y9》《利用者一人ひとりと話せる面談の機会を大切にし、本音を

	聞き出したり、支援者が利用者個人を気にかけていることを行動で示す ④Y10》
【利用者が仕事をする】	《受託する仕事は、利益よりも利用者ができる内容であることを重視 ③X8》《支援者は利用者の業務遂行をサポートするために存在する ③X9》《支援者の、後方支援者としての役割の自覚 ③X10》 《利用者のペースで、利用者が仕上げるのが満足である ④Y7》《本人の苦手（不得意）なことをフォローすることで、仕事への自信や意欲を保つことができる ③Y24》《利用者の苦手（不得意）なことをカバーする最小限のサポート ③Z1》《希望に沿う仕事を提供する ④Z3》《長めの納期設定という弱点をカバーするだけの高品質なものづくり ③Z28》《障害を持って生きる利用者の社会人としてのプライドを守る ③Z24》《「最小限のサポート」と「納期」「コスト」「時間」の調整を図る支援者 ④Z33》《働き続けるための十分な配慮 ①Z51》
【居場所であり続ける】	《就労支援とは、「仕事の支援」よりも活躍できる場所の提供である ③Z35》《事業所が利用者の「居場所」となり、就労支援事業を通して「人の役に立つ」「役割」を提供する ③Z36》《利用者全員の「居場所」づくりと、利用者個人にとっての「居場所」づくりの探求 ③Z17》《就職後も、元利用者が望む限り、関係を保ち続ける ④Z19》《職場定着支援も含めて、就労支援である ④Z40》 《利用者のことをすでに理解している人に職場定着支援してもらえることが満足 ④Z42》 《長い付き合いだからこそ分かる利用者の異変 ④Z6》
【日常生活を安定させる】	《仕事面のみならず、生活面も支援に含める ③X27・X30》《利用者からプライベートを教えてもらってこそ、安定した生活と就労の支援ができる ③X31》《職業能力はあっても生活スキルに課題がある利用者 ③Y10・Y11・Y12》《利用者を働けるように育てるためには、日常生活を安定させることが第一である ④Y16》《職業スキルを身につけることよりも、安定した生活の継続の方が難しい ④Y17》《予防的支援に力を注ぐことが利用者の満足度を高める ④X52》《利潤追求と福祉的支援を両立できれば、利用者の満足度を高められる ④X29・X32・X43・X44・X51・X53》《排除されずに仕事を与えられ、生活支援（予防的支援）を受けてこそ、利用者は満足できる ④X31》《体調不良を自覚できると、誤解なく休んでもらえる ④Z10》
【一般就労への移行を目指す】	《個別のニーズに応じたスキルアップ機会の提供 ③X68・X70》 《一般就労の方が収入が多いため、できるだけ一般就労を勧める ③Y1》 《体験実習で仕事への興味をわかせる ③Y5》《A型以上に稼げる一般就労への移行を目指す ④Z17》

(2) 利用者中心の就労支援の課題（表 5-6）

X 事業所に勤務する私は、葛藤している。《仕事ができる利用者を選別して任せることは、他利用者の職業訓練の機会を奪うことでもある》。しかし、《作業が遅い利用者がいると作業がうまく回らない》という現実もある。職業訓練の機会は「月 1 回」（③X68）であり、「ほんとは毎日せないかん」（③X68）と私は思っている。職業訓練の機会が十分に得られないことで、《一般就労先で通用する力》が身につかず、一般就労への挑戦に《二の足を踏む利用者》も少なくない。一般的に A 型事業所は、《利用者も支援者も、年齢に見合った収入》が得られず、低賃金である。《支援者が満足に働け》ないと、支援の質が低下する。事業所の力だけでは解決できない、利用者の不満もある。

《予防的支援に力を注ぐことで、利用者の満足度を高められる》と考えている。《支援者には、利用者の人間関係の幅を広げ》、事業所の利用時間外も安心して生活を送れるようにする《役割がある》。しかし、生活支援（予防的支援）、特に、利用者の悩みの相談にのることが課題である。支援者は、《利用者から話を聞いても、それを利用者のために活用することが不得意》である。利用者にとっては、相談しても悩みの解消につながらず、《生きづらさを抱え続ける》ことが不満であると思われる。また、《利用者は、利用者と労働者という 2 つの立場をうまく使い分けることが難しい》と考えられる。利用者は、権利を主張したくとも、社員として会社の利潤追求のために我慢しなければならない、といった気持ちを抱いている。

Y 事業所に勤務する私は、《制度が障害者の働く場所を奪う危険性》を感じている。A 型事業では、利用者が最低賃金を稼がなければならない。利潤追求を強調すると、稼げる人を対象とするか、職員が仕事をするようになる。職業訓練を通して一般就労できるように育てるといふ、A 型事業の趣旨が機能しなくなることを危惧している。

Z 事業所に勤務する私は、利潤を生むために、利用者の希望に沿った仕事をたくさん確保したい。仕事をする《利用者数》は、就職や入院で変化する。また、利用者が限界点に達しないように《さじ加減》に苦慮しながら、《利用者の状態に合わせた最小限のサポート》で仕事を進めているため、仕事が《回らないリスク》を抱える。よって、《利潤追求》は難しい。職員が仕事をして稼ぐのであれば、こうした悩みはない。私もまた、福祉的就労の場が利潤追求を強調することによって《障害者の働く場所》が奪われる《危険性》を感じている。

以上のストーリーラインが含む構成概念は、【利用者になりきれない利用者】【一般就労する自信をつけることが難しい】【利用者が職業能力開発機会を奪われる】【事業所の厳しい経営】【事業所の利用時間外の生活を整える】【最小限のサポートを導き出す難しさ】【利用者のマンパワーの見通しを立てにくい】の 7 カテゴリーに分類される。

表 5-6 利用者中心の就労支援の課題

カテゴリー	《構成概念》と SCAT 分析表 No.
【利用者になりきれない利用者】	《利用者は、利用者と労働者という 2 つの立場をうまく使い分けることが難しい ④X18・X19・X61》《利用者から話を聞いても、それを利用者のために活用することが不得意 ④X2》《利潤追求することが就労支援と認識される危険性が高まっている ④Z36》

【一般就労する自信をつけることが難しい】	《一般就労先で通用する力をつけることを望む利用者 ④X7》 《一般就労したいが、失敗を恐れ二の足を踏む利用者 ④X8》
【利用者が職業能力開発機会を奪われる】	《仕事ができる利用者を選別して任せることは、他利用者の職業訓練の機会を奪うことでもある ④X20・X26》《事業所としては利用者に仕事の練習機会を提供する必要があるが、作業が遅い利用者がいると作業がうまく回らないという葛藤 ④X28》
【事業所の厳しい経営】	《支援者が満足に働けると、利用者も満足な支援が受けられる ④X65》《生きづらさが解消されない利用者 ④X68》《利用者も支援者も、年齢に見合った収入が得られれば満足である ④X67》《制度が障害者の働く場所を奪う危険性 ④Y18・Y20・Y22・Y24・Y27・Y28・Y30・Z34・Z35》
【事業所の利用時間外の生活を整える】	《支援者には、利用者の人間関係の幅を広げる役割がある ④X14・X15・X16・X17・X40》《予防的支援に力を注ぐことで、利用者の満足度を高められる ④X57》
【最小限のサポートを導き出す難しさ】	《「さじ加減」の難しさ ①Z53》 《利用者の状態に合わせた最小限のサポート ④Z24》
【利用者のマンパワーの見通しを立てにくい】	《仕事ができる利用者数の見通しが立たないことが、営業を抑制する ④Z25》《利潤を追求しなければならないが、仕事を取りすぎても回らないリスクとの間のジレンマ ④Z27》

3. ストーリーラインの要約（表 5-7）

(1) 事業所の特徴

X 事業所では、新規利用者が事業所と仕事に馴染みやすいように、新人職員研修を実施している。利用者は、能力を問わず新しい仕事に挑戦できることや、年齢の高い利用者がリーダー的存在になれる「人事」に満足している。このように、支援者は仕事面の支援に力を入れているが、一般就労できない利用者はいる。利用者は、もっと職業訓練をして一般就労し、自信を持ちたいと思っている。また、支援者との距離を縮めたいと思っている。支援者は、生活面の相談にのるスキルの不足や、利用者が被雇用者として発言を遠慮していることを課題と感じている。

一方、Y 事業所は利用者の日常生活を安定させることを第一に考え、生活相談と事業所内での利用者同士の人間関係への配慮に力を入れている。利用者も、支援者や利用者同士の人間関係に安心感が持てることに満足している。仕事については、納期を求めず、利用者のペースで仕事ができるようにしている。利用者は、作業手順の説明が「中途半端」であり、失敗しやり直しをしなければならない現状にあることが不満である。

Z 事業所は、利用者も納期と闘いながら仕事をしている。利用者は、最後まで支援者に仕事を取られずに完成させたいと思っている。そこで、納期までのペース配分は支援者が決めるが、利用者にも相談しながら決めてほしいと思っている。仕事の進め方を話し合え

れば、利用者の力で納期に間に合わせることができると提案された。支援者は、障害特性ゆえに利用者が苦手とすることをカバーしたり、仕事に集中するために生活相談や支援にも力を入れている。この点は、利用者も満足している。支援者は、仕事に取り組む前段階の利用者との関わりを重視している。事業所が利用者の「居場所」となること、小さな成功体験を積み重ね無力感から脱すること、そして、「どうなりたいのか」を本人に問い、働く目的を持たせることに、時間をかけている。

(2) 事業所に共通する内容

利用者は、利用者同士の関係を大切にしている。また、最大限の力を発揮して働きたいと思っている。

支援者は、利用者の健康や家事の状況など、日常生活を気にかけて、必要に応じて関わっている。利用者に提供する支援は、業務遂行のサポートよりも、生活支援の方が大きな割合となっている。支援者は、利用者の働きから最低賃金を支払う難しさを感じている。支援者が利用者分の仕事をし、最低賃金分を稼ぎ出すことは容易であるため、効率的に利潤追求するために支援者が仕事をするのか、それとも A 型事業の使命を遵守して利用者が仕事をするのか、葛藤している。また、利用者のためには、利潤追求することとスキルを伸ばすための職業訓練の提供、さらに生活支援が必要であるが、これらを成り立たせることが難しい制度のあり方に不満を感じている。

表 5-7 ストーリーラインの要約

		X 事業所	Y 事業所	Z 事業所
利用者のストーリーライン	感じる こと 支援者の 応援を	新しい仕事に挑戦する機会がある。業務遂行のサポートが適宜行われ、また、納得のいく人事評価がされる。	支援者や利用者同士と、安心できる繋がりがある。	適宜、生活支援がなされ、就労を継続できる。障害特性ゆえの苦手なことはカバーしてもらえる。自信と責任感を持って仕事をしている。支援者と対等な立場で仕事をしている。
	求める こと 支援者に	一般就労できず、自信がない。一般就労できるように、職業訓練に力を入れてほしい。支援者との距離を縮めたい。しかし、利用者同士の世界には入ってきてほしくない。	失敗したくないため、支援者には作業手順の説明をしっかりとしてほしい。人間関係の良い環境を維持してほしい。また、ピアとのつながりを広げていきたい。	私の仕事は、私が完成させたい。だから、納期に間に合うように、支援者は私に仕事の進め方を相談してほしい。利用者同士の世界には入ってきてほしくない。制度設計が私たちの現状と乖離している。
支援者のストーリーライン	取り 組み 利用者 中心の	職場と仕事に馴染むために新人職員研修をしている。仕事は、利用者ができる内容のものを受託する。月 1 回ではあるが、時間外で一般就労対策をしている。	生活相談に力を入れ、日常生活の安定を図っている。仕事では、支援者は利用者の様子を見守り、力を伸ばす方法を検討している。毎日出勤できるように、利用者同士の人間関係に気を配っている。	居場所と活躍できる場所を提供している。まず、成功経験を増やし無力感から脱し、そして「本人がどうなりたいか」を問い、目標を持たせている。障害特性ゆえの苦手なことはカバーしている。
	わり・ 支援の 課題 満足感 を持って もらえる 関	利潤追求と福祉的支援が並行できれば、満足度を高められる。しかし、支援者は利用者の心配事の相談にのるスキルが不足している。また、雇われの身である利用者は、会社に遠慮して不平不満を言わない。就労に力が入れているが、生活支援は軽視されている制度設計が課題である。	就労と生活、両方の支援に力を入れている。こまめに利用者に声をかけ、気にかけていることを行動で示している。仕事では利用者に納期を求めず、また、利用者の前では利用者の仕事に手を出さない。職業訓練を通して、利用者を育てている。	体調と仕事のバランスをセルフコントロールできるように助言し、入院を防いでいる。利用者は、希望する仕事を、最小限のサポートを受けながらしている。就職後もサポートしている。昨今、利潤追求が就労支援と勘違いされている。福祉的なものが軽視された制度設計に危機感を抱いている。

Ⅲ. 考察 1—就労支援をめぐる利用者と支援者の思い

1. 利用者が抱く、やりがいのある仕事をする喜び

利用者は、【会社から必要】とされ【仕事を任される】ことで自信が得られ、満足している。役割遂行を通して、《承認欲求》が満たされていると考えられる。また、利用者は仕事への責任感やプライドから、体調不良であっても出勤し限界まで頑張っている。だからこそ、【事業所にとって利用者とは】と、利用者は誰のために懸命に働き売上が伸ばしているのか、支援の真意は何であり、事業所に存在を利用されてはいないかと疑念が呈された。この背景には、他都市で起きた A 型事業所の不祥事^{注 6)}の報道があると考えられる。

サービス提供事業所と利用者は、利用契約を結ぶ。契約では、『決めたこと』が守られているかどうかであって、『契約の履行の仕方』は問題とならない(秋元 2010: 33)。さらに、『望ましい状態』を積極的につくっていくのは、契約の役割ではない(前掲 2010: 33)。A 型事業にあてはめれば、利用者に最低賃金を保障した給与を支給していれば、問題とならない、ということである(中島 2018: 169)。しかし、やりがいのない仕事から満足感や自信、さらには事業所への信頼は生まれない。利用者にとっては、一人ひとりにとっての良い「契約の履行の仕方」も重要である。

2. 仕事へのやりがいを奪う支援者の行為

利用者は、【私が仕事をしたい】と思っている。そして支援者は、【利用者が仕事をする】ことを重視している。支援者は、利用者が《最大限の力》を発揮して仕事ができるように、《利用者ができる内容》の仕事を確保したり、【最小限のサポート】に努めている。しかし、利用者の思いは十分には満たされていない。

利用者は、支援者と利用者の業務内容の差を役割分担(①Z23)と捉えている。利用者は、「デッドラインを越えてしまうって場合は、職員で片付けていけるものは片付けてしまう」(②Z22)ことを「やむを得ない」(②Z22)と了承している。しかし、「納期までにできるかっていう管理も、本人と職員さんが相談してやらないといけない」(②Z29)と、責任感とプライドを持って仕事をしているからこそ、完成間近の「私の仕事」を支援者に取りたくない思いもある。仕事の進め方の相談がないことや、支援者のスケジュール管理の不注意によって仕事をできなくさせられることに、不満を抱いている。納期が理由であれ、仕事を完成させることができなかったという失敗経験は、利用者の仕事への自信を揺るがす。だからこそ、「役割」を固定せず、利用者のペースや体調やスキルの成長などを反映した「分担」ができるように、利用者に「相談」(②Z29)しながら仕事を進めることを求めていると理解される。また、支援者の「中途半端な(作業手順の)説明」(②Y1)によって、仕事を失敗させられ、自信が揺らいだエピソードも語られた。【最小限のサポート】や【個人の希望や好みに合わせた対応】がおろそかになり、利用者は、《最大限の力》が発揮できなくなることに不満を抱く。このように、利用者は、よい仕事の仕方を望んでいる。

納期の遵守や商品の質の高さなどは、顧客満足度を上げ、次の仕事につながる。しかし、利用者の所得保障のためという支援者の善意の関わりが、利用者にとっては不満足な関わりとなっている。支援者不足や【事業所の厳しい経営】状況において、利用者がやりがいを感じる仕事の仕方を提供することと、最低賃金の保障の両立は容易くない。

利用者中心の支援よりも運営基準を優先することで利用者の不利益が生じているという、A型事業の制度の歪みがみられる。支援者が利用者中心の支援を優先できないということは、社会福祉の倫理に則った就労支援が制度的制約を受け、その不利益が利用者に連鎖していると指摘できる。

3. A型事業所で働き続けたい利用者

支援者からは、強制はされないが収入の増加が見込める【一般就労】を勧められる。満足感を持って働いている利用者は、「A型はずっといる場所ではないとか言ってますけど、やっぱり障害者枠に行けない人とかもいるので、A型にずっといるとかB型にずっといるとか、という働き方も認めてもらいたい」（②Z42）と不満を語られた。利用者は、障害特性や体調に【配慮をしてもらえる】ため、【A型で働き続けたい】と思っている。

一般就労先の合理的配慮の不十分さが、利用者がA型事業所を選択し続ける動機となっていることも考えられる。民間の研究機関である障がい者総合研究所が、障害当事者326名を対象に実施した「障がい者に対する差別・偏見に関する調査」（障がい者総合研究所2017）では、障害者差別解消法が施行されて1年を経てもなお89%の回答者が、依然として障害を理由とした差別や偏見を受けていることが明らかにされている。また、差別や偏見を受ける場は、職場56%、公共交通機関30%、インターネット18%であった。障害者差別解消法は合理的配慮の不提供を差別と規定しているが、84%の回答者が「合理的配慮を受けやすくなったとは思っていない」ことが示された（前掲2017：2-4）。

「障害者に関する世論調査」（内閣府2017）では、障害のある人に対して、障害を理由とする差別や偏見が「あると思う」との回答が83.9%（「あると思う」50.8%、「ある程度はあると思う」33.1%）であった。一方、「ないと思う」とする者の割合が14.2%（「あまりないと思う」7.7%、「ないと思う」6.4%）であった。「あると思う」とする者の割合は18～29歳から50歳代で、「ないと思う」とする者の割合は70歳以上で、それぞれ高くなっていた。

こうした障害者への差別や偏見をめぐる意識は、調査年が変われども大きな差異は見られず、数値は横ばいである。「障害者に関する世論調査」（内閣府2012）では、「あると思う」とする者の割合が89.2%（「あると思う」56.1%、「少しはあると思う」33.0%）、「ないと思う」と回答した者の割合が9.7%であった。「あると思う」とする者の割合は20歳代から50歳代で高くなっていた。また、「障害を理由とする差別等に関する意識調査」（内閣府2009）では、障害を理由とする差別が「あると思う」とする者の割合が91.5%（「あると思う」43.2%、「少しはあると思う」48.3%）であった。そして、差別は「無意識的に行われていると思う」と65.3%（「どちらかという、無意識に行われている差別が多いと思う」54.5%、「無意識に行われている差別が多いと思う」10.8%）の回答者が認識していた（前掲2009：3-4）。

以上の内閣府などの世論調査から、統計的には80%以上の回答者が、日本の社会には障害を理由とする差別があると認識していることがわかる。マジョリティは、施策上は障害者を包摂していても、現実的には一緒に働く下地は不十分である。利用者の【配慮をもらえる】というA型事業で働く満足感は、健常者集団の中では理解されにくく、生きにくさがあることの表れであると考えられる。

4. 一般就労を望む利用者と支援の課題

A型事業所で働き続けることを望む利用者がいる一方で、【一般就労】を望む20歳代・30歳代の利用者もいる。支援者は、「履歴書」(①X5)の添削など一般就労対策に取り組んでいる。利用者は対策に満足しているが、長年一般就労できないことで、自己肯定感を持ってない利用者もいる。利用者は、「普通にまともに」(②Z39)仕事をこなすのが「大変だから、A型」(②Z39)を選んでいると自覚している。だからこそ、職業訓練の大切さを主張する。

一般就労への移行を目指すにせよ、A型事業所で働き続けるにせよ、スキルアップができるように、支援者は【個人の希望や好みに合わせた】スキルアップの機会を提供し、【利用者の職業能力を伸ばす】ことに取り組んでいる。さらに多くの職業訓練時間を確保できれば、一般就労に結びつくスキルを身につけることができるのかもしれない。しかし、事業所は、最低賃金分を確保しなければならず、支援者が利用者の仕事をするすることで、【職業能力開発機会】の提供と【一般就労する自信をつけること】を難しくしている。利用者の職業訓練機会の望みと利潤追求を両立させる方法として、仕事を通してスキルを習得するOJT(On-the-Job Training)が考えられる。OJTで利用者の満足する【個人の希望や好みに合わせた対応】をするためには、十分な支援者数の確保が必要となる。しかし、【事業所の厳しい経営】が支援者の確保を阻む。事業所は、「(職員が定着せず)新しい職員さんがどんどん入ってくるんで、障害を持つ人の支援っていう質がどうしても低下しがちになる」(③X23)という課題を抱えている。

厚生労働省は2017年12月、「A型事業所の経営改善計画書の提出状況」をとりまとめた。報告書によると、全国3,831事業所あるなかで、実態把握ができた事業所数は3,036事業所であった。そのうち、経営改善計画を提出する必要がない事業所数は879事業所(29.0%)であった。つまり、2,157事業所(71.0%)は、何らかの経営改善が必要な状態にあるという実態が明らかになった(厚生労働省2018c:1)。さらに、49.2%の事業所において必要な人材が慢性的に不足している(NPO法人就労継続支援A型事業所全国協議会2017:47)。「障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準」の第186条で人員配置が規定されている職業指導員の不足が28.3%、生活支援員の不足が19.1%であり(前掲2017:47)、必要最低限の状況が満たされていない状況が明らかにされている。また、経営状況を改善させるためには、企画や営業を担当する職員が必要であるが、39.7%の事業所において不足している(前掲2017:47)。人材不足は、良質な仕事の確保や、商品開発などの新しい取り組みを検討する余裕のない状況を引き起こしている(前掲2017:71)。

人員不足の背景に、支援者を確保する難しさが考えられる。常勤のA型事業所の支援者の平均年収は260.9万円、非常勤は116.0万円である(前掲2017:45)。分布状況で最も多いのは、常勤では「225~250万円」、非常勤では「90~100万円」である(前掲2017:45)。報告書では、社会福祉関係事業所全体の職員平均年収が322.5万円となっている。単純な比較はできないとしながらも、A型事業所の支援者は「低賃金」であることを指摘している(前掲2017:45)。

厚生労働省は、A型事業の課題点として、「就労継続支援A型の直接処遇職員の給与は他の日中活動系サービスに比べて低い傾向にある」(厚生労働省2017d:13)と、期待され

る就労の質に応えるには低い常勤職員の給与を把握している。職業指導員の給与は、2011年は287.8万円だったのが、2014年は約20万円減少し270.2万円となっている。生活支援員の給与は、2011年の291.3万円から271.5万円に減少している。2014年に給与が300万円に満たない日中活動系サービスは、A型事業のみとなっている。

利用者にとって、最低賃金の保障はメリットがある。しかし、利用者が行った生産活動から最低賃金分を支払わなければならない仕組みが、利用者から職業訓練の時間を奪っている。そして、支援者の充足率の低さが、職業訓練の充実など【個人の希望や好みに合わせた】支援の不十分さに拍車をかけていると考えられる。ここでも、人員の充足率の低さや、訓練不足を引き起こし一般就労への道を閉ざす制度の仕組みが課題として指摘される。

5. 生活面の支援の取り組みと課題

「暮らし全体をサポートする」（国立障害者リハビリテーション学院 2017d：72）ことは、第1章で述べた就労分野におけるサービス管理の三本柱のひとつである。就労支援は、就職に向けての支援だけではなく生活全体を支えていく支援である（朝日・安藤・小林 2010：68）。支援者は、生活支援が「本来は上に来ないといけない」（④Z36）と考えている。「仕事なんてすぐできるんよ。できん人は、ここに来てない」（④Y17）、「（仕事は）そこらへんのパートのおばはんらやりよることなんで、（就労支援は）予防的な支援の方がすごくかさが大きい」（④X52）、「（仕事は）あまり力を入れることはないんですよ。そこまで来た人っていうのは、ある程度ほっといても伸びるから、その前段階の人は多いですよ。圧倒的に」（③Z35）という語りが、職業準備性や生活の安定に係る支援の重要性を表している。具体的には、通院の補助（③Y10）といった日常の生活支援から、利用者の近所の人など、事業所以外に利用者の味方になってくれる人（④X17）を見つけることや、A型事業所が利用者の現在の、また一般就労してからも【居場所であり続ける】ことなどがある。

利用者は【当事者同士の人間関係の幅を広げたい】と思い、事業所の枠を超えたピア同士のつながりを求めている。支援者も、利用者が事業所内外の人と仕事関係を超えたつながりをつくることを役割と認識している。両者のつながりへの希求は、障害者であることで様々なつながりから排除されやすいことへの実践知や当事者の経験知の表れであると考えられる。

さらに、【利用者を育てる】【親の指示から脱することを助ける】という取り組みがある。就労を利用者の人生全体の中で捉え、自己実現を図る（山崎 2009：5；社団法人日本社会福祉士会編 2010：13；朝日 2014：123）という、ソーシャルワークの視点での就労支援である。支援者は、利用者が「どうなりたいのか、何がしたいのか」（③Z4）、「本人の人生設計のところで話」（③Z4）をする。支援者の実践知として、利用者に自己肯定感がなければ仕事に挑戦する意欲を持ちにくい（③Z20）、というのがある。一人での買い物や移動など、日常生活上のできることを増やし（③Z16・Z20）、成功体験の積み重ねによって自己肯定感を持つことを支援の起点にしている。

事業所は市場原理に巻き込まれながらも、生活面のフォローを必要とする利用者のニーズに応えることや、無力感から脱し自己肯定感をもてるようにしたり、事業所利用をきっかけに本人にとってよい人生になるように、福祉の倫理実践に取り組んでいる。

利用者にとってA事業所は職場である。「プライベートなことは会社に持ち込まない」(④X19)、「不平不満は言ったらいけない」(④X61)という意識が、生活相談を遠ざける。そこで、支援者は利用者の申し出がなくても利用者との何気ない会話から異変に気づけることが、【日常生活】に介入するチャンスだと捉えている。利用者は、困りごとなどの話を聞いてもらえ、就労以外のところでも助けてくれる(①Z3)ことに満足している。

事業所として、月1回以上のスーパーバイズや研修の機会を設け、【支援者のスキル】を育てることに取り組んでいる。【支援者の権力性を注視】し、障害を持つ利用者を「この程度しかできない人」(③Y8)と捉えることが「差別」(③Y8)であることを研修を通して学習している。このように、支援者は利用者の労働者としてのプライドを守りながら、かつ、利用者が福祉サービスの利用者としての権利を行使できるような関わりに努めている。

6. 利用者が安心して過ごせる事業所の環境づくり

利用者がそれぞれの利用目的を達成できるように、【事業所に馴染むためのサポート】【利用者をよく見てトラブル予防】【利用者と環境のミスマッチの防止】など、【利用し続けやすい環境づくり】に取り組んでいる。利用者一人ひとりを気にかけていることを、こまめな声かけという行動を通して利用者に伝えている。また、新しい利用者が【事業所に馴染む】ために、先輩利用者が後輩を迎え入れるという工夫が、利用者同士の絆を強めている。

利用者は、前職で「いじめ」(②Y13・Y15)を受けた経験など人間関係での苦悩を重ねている。だからこそ、事業所の人間関係が【良好】であり【居心地】がよいことを願っている。利用者は、支援者から過去のつらい経験を理解され、支援者も利用者も互いが一人ひとりに気配りする【職場の良好な人間関係づくり】に満足している。

利用者が捉える支援者との関係性について、興味深い点が2点ある。1点目は、【社員同士としては対等な関係】になるためには、利用者は支援者を超えるスキルが鍵になると捉えている点である。スキルがあれば、「役割分担」でき、主張もできると考えている(①Z4)。ということは、職業訓練機会の少なさは、利用者がスキルを習得する機会を奪うことのみならず、「支援者と対等という意識」や「支援者に意見を言ってもよい」という感覚をも抱かせにくくさせると考えられる。

2点目としては、利用者は【社員同士としては対等な関係】や【支援者と仲良くなりたいたい】と思う一方で、職場を離れば【利用者同士のつながりを深めたい】と思っている点である。支援者を《同僚》と見なしてはいても、プライベートも一緒に楽しむことができる《同僚》としては見ていない様子が見えがえる。利用者同士(ピア)の世界に配慮し、事業所利用時間外は、支援者は利用者同士の世界から距離を置くことが、支持的な関わりであると考えられる。しかし、支援者は利用者同士の世界に身は置かずとも、意識としては【生活全体】を見ていることが、利用者の満足につながっていることに留意する必要がある。

IV. 考察 2—A型事業所における利用者への抑圧の構造

ここでは、支援者を含むマジョリティと障害を持つ利用者との「支配(優位)と服従(劣位)」の関係という社会構造の視点から、これまでに把握された非支持的な関わりや取り組みを分析する。この際、抑圧構造には社会・文化レベル、制度レベル、個人レベルの3つ

のレベル (Morgaine and Capous-Desyllas 2015 : 19) があることと、関係性を国家・ソーシャルワーカー・関係者 (state・social workers・participants) の3者間の関係 (前掲 2015 : 26) で見ることに着想を得て、ここでは抑圧を、支援者を含むマジョリティからマイノリティである利用者に働く力と、国から事業所 (支援者) に働く力の2点について考察する。

障害者はマジョリティと比べて子育てや介護などのライフスタイルや個人の選好に合った職業の選択肢が制限されているため (②Z43)、マジョリティと同等の生活条件を望んでも叶えられにくく、可能性が閉ざされる傾向にある。さらに、マジョリティがつくった障害者就労支援施策によって、福祉的就労よりも一般就労の方を「良い」とする働き方のランクづけが障害者を不快にさせ、福祉的就労を望む障害者の自己肯定感を奪うことにもなっていると考えられる。一部の利用者は、A型事業所を利用し続けることに、自信のなさ (②X4) を内在化していた。社会通念や制度は一般就労の方を「良い」としているが、合理的配慮の無さや (②Z3)、いじめ (②Y13・②Y15) を経験した利用者にとっては、一般就労先は抑圧の場である。

支援者から利用者への抑圧では、仕事の進め方を相談しない (②Z29)、説明不足で仕事を失敗させられる (②Y1) ことが該当する。「仕事」であるため、「雇用者—被雇用者」の「強者—弱者」の関係の構図が潜在的に適用される。X事業所の支援者は、利用者は「不平不満は言ったらいかんって、みんなこらえてくれとんやと思う」 (④X61) と、利用者が気持ちを抑えていることを感じている。このような、利用者の意思や個別性への配慮を欠き、利用者が力を発揮することを制限する支援者主導 (worker-centered) の関わりは、ソーシャルワークや反抑圧的な実践の「共同で取り組む」ことから乖離する。

支援者もまたマジョリティの一員であり、施策の方向性がつくる価値観の内在化が見られる。支援者は、賃金の高さから、利用者には一般就労を目指してほしいと思っている (④Z17)。一般就労を目指す利用者にとっては支持的な考えや態度であるが、抑圧経験を内在化している利用者にとっては、A型で働き続けたい思いが強い。その場合、ニーズとは異なる一般就労を勧められることに抑圧を感じる。この抑圧は、利用者の意思決定が尊重されていないことや、働き方という「本人が内在する価値=選好 (preferences)」への干渉である。さらに、支援者が持つ障害者観には、かわいそうな人、この程度しかできない人 (③Y8) があり、利用者の成長を妨げている。そして、被雇用者である利用者は、雇用者側の支援者に遠慮し、不平不満は言ったらいけない (④X61) と抑圧されることを我慢している。このように、利用者は不利な立場に置かれている。

国から事業所 (支援者) への抑圧では、2つの制度的抑圧を背景とした社会的使命 (倫理的実践) を欠いた取り組みが該当した。1つ目は、利用者中心の支援よりも運営基準の優先である。利用者に支払う最低賃金を確保するために収益を上げることが優先される傾向にあるため、事業所 (支援者) は「福祉のプロ」 (④X31) としての力を発揮することを制限されている。事業所 (支援者) は最低賃金の保障に奔走し、利用者は訓練よりも労働を優先させられ、職業訓練機会の不十分さ (②Z36, ③X68) ゆえに一般就労するスキルが身につかず、また、支援者やできる利用者に仕事を取られることに不満を感じている。利用者は、「私の存在」が脅かされ、自信が揺らぎ、自己否定を積み重ねている (②X4, ②Z2, ④X26)。一般的には良いとされる最低賃金の向上は、A型事業所においては、支援者

の作業員化を進めることになっている（④Z35）。2つ目は、A型事業所の支援者の低所得（④X65, ④X67；厚生労働省 2017d：13）と人材不足の傾向である（NPO 法人就労継続支援 A 型事業所全国協議会 2017：47）。支援者の入れ替わりが頻回になり、事業所全体の支援の質の維持が難しくなっている（③X23）。

事業所（支援者）が、社会福祉の倫理に則った就労支援を制限されたり低所得である状況を制度や仕組みだから仕方がないと「内在化」し、自らを抑圧している可能性もある。このように、制度は事業所（支援者）と利用者の双方を抑圧している。

支援者から利用者への個人レベルの抑圧は、社会・文化レベル、そして制度レベルの抑圧と関連のある内容となっている。利用者は、利用者という肩書きによって福祉的就労の場に包摂されていても、抑圧を通して事業所を含む社会構造の中で疎外感を味わっている。

利用者の不満や支援者の抱えるジレンマを個人レベルに留めることで、利用者も支援者も被抑圧者であり続ける。利用者の不満は、支援の主体となりきれず、「私たち抜きに決められる」ことや仕事が奪われること、職業スキルを十分に高められないことにある。支援者もこうした点にジレンマを感じている。パターナリズムへの抵抗や意思決定支援など、新旧の当事者主体の論考は利用者（障害者）への支援者支配（worker-centered）に終止符を打とうとしている。しかし、利用者の不満や支援の課題に対して、個人（事業所）レベルの反抑圧的实践を強化しても根本的な解決には至らない。非支持的な支援のすべてが不平等な社会構造から派生する影響を根拠としているとは断言できないが、少なくとも、非支持的な関わりと不平等な社会構造は無関係ではない。非支持的な関わりの背景に社会・制度的抑圧があると言える。だからこそ、各レベルでの反抑圧的实践に取り組む意義があると考えられる。

V. まとめ—利用者にとっての支持的・非支持的な就労支援

1. 支持的な関わりと非支持的な関わりの境界

利用者が満足する支援者の取り組みは、契約が良く履行されることである。仕事にやりがいを感じられること、配慮を得ながら働けること、能力によって区別されず誰もが仕事に挑戦できること、事業所内の人間関係が良いこと、生活全体を見てもらえること、支援者が利用者同士の関係と距離を置くことなどであった。

利用者の満足は、利用者として一括りにされず、一人ひとりが「私」であり、生活の「専門家」として存在していることを承認されている点にあると考えられる。利用者が持つ能力や必要な配慮、生活世界は個々に異なる。Lévinas の倫理を援用すれば、利用者は利用者ではあるのだが、利用者と類型化された存在ではなく、私（本人）である。また、利用者同士の関係性は、当事者研究の成果に証明されているように、共感し合える「当事者のリアリティ」（久保 2014：27）によって、困りごとを解決する「ピアサポート」のつながりでもある。「個の尊重」や「当事者性の尊重」によって利用者本人を「私」として存在させていることが利用者に伝わり、やりがいや良好な人間関係にも派生し、満足となっていると考えられる。「個」や「当事者性」の尊重への希求は、サービスユーザーとしてのわがままではない。そのことを規範として強調しすぎなければ、利用者との関係性のバランスがとれず（星加 2012：13）、利用者が主体となることができない。

また、就労支援においては、職業スキルの習得と向上が、人生の成功を妨げる障壁に立

ち向かうためのエンパワーに該当すると考えられる。利用者の語りから、支援として介入が許される関わりは、障害特性ゆえの苦手（不得意）なことをカバーする《最小限のサポート ③Z1》や、生活全体を見ての《就労を妨げる負荷を取り除く支援 ①Z3》が該当する。Z事業所の取り組みを見ると、自分は「どうなりたいのか」(③Z4) や、何のために働くのかと仕事へのモチベーションを考える時間を設けたり、家事・食事・移動など、利用者が日常生活を送れるように生活訓練をし、自分の力のできることを増やすことから就労支援が始まる。利用者は、支援者に生活世界を伝える過程で支援者を生活世界を脅かさない人として受け入れていき、支援者と利用者との間の垣根が取り払われるのだと思われる。これは、本人のいるところから始める（**Start where the client is**）という、ソーシャルワークの原則の関わりである（岩間 2014：18）。「本人のストーリーに入り、そこから理解する」（前掲 2014：18）、「本人のこれまでの人生、人生観、生き方、生き様、価値観、今の生活世界、感情などに近づくこと、本人そのものに近づくこと」（前掲 2014：18）という、本人の生活世界を知る関わりは、「本人の選好」を理解しながらの関わりであり、理論的にも利用者主体をつくる方法である。

以上のことから、利用者が満足する関わりは、職業スキルを習得し向上させる「エンパワー」や、個別化された配慮や負荷を取り除く「最小限の支援で支える」、生活世界や意思が尊重される「クライアントは『専門家』」、そして利用者同士のつながりである「ピアサポート」などの反抑圧的な関わりであると考えられる。

一方、利用者が不満を感じる支援者の関わりは、事前相談なく支援者が利用者の仕事をすることで利用者が自らの役割を遂行することを妨げられること、作業手順の説明不足により失敗させられること、職業訓練機会の不足感、一般就労できない、もしくはA型事業所で働くことに満足しているにも拘わらず一般就労の方を「良い」とする考え、支援者との間にある垣根などであった。上述するように、利用者の不満は社会・文化レベル、制度レベル、個人レベルの抑圧を背景としている。また、支援者に仕事を奪われることで存在を脅かされるなど、主体や「障害当事者本人が内在する価値＝選好（**preferences**）」といった非支配・独立性の領域に干渉することで起きている。利用者にとって支援が支持的か非支持的かは、利用者が一括りにされずに「個」や「当事者性」を尊重されて存在できるか否か、そして、支援者が干渉が許されない領域をわきまえて介入しているか否かで分かれる。

2. 支持的な就労支援への展望

意思決定支援やパターナリズムへの抵抗の論考にて、「支援と自律の両立」や「介入と自律の均衡を保つ」ことを利用者を中心とする支援と見てきた。A型事業所の利用者の想いや支援者の取り組みを踏まえると、これらはつまり干渉と非干渉の内容と境界を見極めて関わることを意味している。干渉と非干渉の各領域の境界は、支援の文脈や支援者との関係性によって異なると考えられる。利用者は、マジョリティに属する支援者には察し得ないほど、抑圧された存在であるため、領域の境界を見誤ると、抑圧に結びつく。そのため、本人が中心という位置づけへの留意だけでなく、利用者の当事者性など内在する価値や生活世界を中心として支援することで「本人中心の支援」が成立し、支持的な関わりを生むと考えられる。

一般的に就労支援の課題は、支援者の支援スキルや専門性の不足、そして利用者の能力や雇用先となる企業の受け入れ態勢を原因にすることが少なくないが、本稿ではマジョリティがつくった制度の仕組みに福祉の倫理的実践が制限されていることを指摘した。就労支援の課題は、支援者の個人的課題であると同時に、制度的課題でもある。それはまた、マジョリティが障害者への抑圧を正当化しているという社会的課題でもある。利用者は、事業所レベル、制度レベル、社会レベルで抑圧されている。

利用者は、支援者の行為や就労支援施策の方向性の影響下にあつて、希望を持つことが困難であったり、自己肯定感を下げられ無力化されることに不満を感じている。不満は、利用者への「支援」が、利用者に支払う最低賃金を稼ぎ出すことに偏りがちになることで生じていると考えられる。福祉的就労の場にも効率や生産性が求められ、利用者にとって働きにくさや生きにくさが生じている。倫理的な就労支援のためには、非支持的な関わりを遠ざける必要がある。支援者は、利用者がやりがいを感じる仕事の仕方を提供することと最低賃金の保障の両立に葛藤を抱えている。そして利用者は、支援者が利用者の仕事をすることや職業訓練機会の不足に不満を持っている。しかし、利用者は最低賃金の保障を手放しても良いとは言っていない。利用者は、最低賃金を保障されながら、「契約の良い履行の仕方」という倫理が守られることを望んでいる。この点については、利用者の意思決定を尊重し、利用者一人ひとりが納得できる《役割分担 ①Z23》を決めていくことが、やりがいを感じる仕事の仕方と利潤追求の両立に寄与すると考えられる。現在取り組まれている支援者の【利用者が仕事をする】工夫としては、利用者の力のできる仕事をとってきたり、顧客に長めの納期を依頼したりしている。そこに、利用者が求めるやりがいやスキルアップの機会を盛り込むためには、利用者と支援者が日々話し合い、役割分担の内容と境界を決めることだと考えられる。一度決めた役割分担を固定するのではなく、体調やモチベーションに合わせて変える。納期を役割分担の折り合いをつける手段として、利用者が仕事をする日が多い日もあれば、支援者が担う日が多い日もある。納期という目標に向かって、利用者と支援者がどのように協力すれば、到達できるのかを日々話し合うことは、「共同で取り組む」や「エンパワーする」、「最小限の支援で支える」ことであり、支持的であると考えられる。

利用者が不満に思う、作業手順の説明不足や一般就労のハードルの高さ、一般就労の方を「良い」とする考え方の背景には、福祉行政と雇用行政、双方の就労支援制度の課題と、その制度に反映されたマジョリティの障害者への抑圧的な扱いが指摘される。また、利用者は生活全体を見てもらえることに満足し、支援者は利用者への生活支援の不可欠さとその割合の多さを主張している。利用者は、生活支援を必要としていたり、抑圧経験を内在化しているため、細やかな配慮を要する人たちである。しかし、A型事業所の報酬体系は、就労実績や利用時間の長さに傾倒し、生活支援に割く時間を考慮したものにはなっていない。今後、利用者の高齢化や単身化が進めば、生活支援の割合は増加する。A型事業所の実状に合った報酬体系を検討していくことが、労働市場から排除されがちな利用者を守る制度設計であると考えられる。

注 6) 2017 年 7 月から 11 月にかけて、全国 10 か所、合計 600 名程の利用者が解雇された事態を指す。営利法人の参入を可能にした社会福祉基礎構造改革の余波の 1 つであり、営利目的の業者によって制度が悪用された事件である。事業主は国からの給付金を得ることを目的に利用者を集め、提供する仕事内容や支援は利用者の障害特性やニーズを考慮したものではなく、さらには社会保険料の滞納もしていた。厚生労働省は、このような不適切な経営をする事業所を淘汰するために 2017 年度から指定基準と助成金支給の基準を厳格化した。これまで経営努力を怠り、制度改革に対応できない事業所が閉鎖に至った（出口 2017；真下 2017；山陽新聞 2017；「障害者就労問題」取材班 2017）。

第6章 総合考察

I. 全体の総括

本研究では、どのようにして、支援者が利用者に対して支配ではなく支持的な関わりと良好な関係が維持されるのかへの問いを中心に、考察と調査に取り組んできた。本研究の目的は、A型事業所における利用者と支援者の関係性に焦点をあて、支援者が利用者にとって不適切な権力行使に陥らない関係性の形成、および、利用者が就労支援の中心となるための支援者の支持的な関わりのあり方を探求することであった。第1章から第5章は次のように総括される。

第1章では、障害者就労支援制度の二本柱である一般就労と福祉的就労について整理した。まず、あり方としての「利用者を中心とする就労支援」について、サービス管理責任者の役割とソーシャルワークの視点から示した。本研究の考察の対象であるA型事業所については、①福祉サービス利用者としての権利と労働者としての権利、この2つの権利が保障されること、②仕事のみならず暮らし全体を支援の視座に含めること、③最大限に力を発揮して仕事に臨め、支援者と利用者に対等な人間関係で働く環境を提供すること、そして、④A型事業所で働き続ける選択と一般就労への移行を目指す選択を同等に扱い、それぞれの目的を満たす支援を提供することが、「利用者を中心とする就労支援」であると示した。次に制度的な課題として、支援よりもサービス提供の効率や経営が優先される傾向について述べた。現状として、A型事業所は、一般就労を退き生涯を通じた就労を希望する人や、障害特性のためにフルタイムでは就業しにくい人のための受け皿になっている。労働者性と利用者性のバランスが取れる報酬体系でなければ、利用者を置き去りにしてしまい、「利用者を中心とした就労支援」と乖離する。現状の制度設計が、働きにくさを持つ利用者のニーズに応じ、かつ、労働市場から排除されがちな利用者層を守りきれていないことを指摘した。

第2章では、障害者のある利用者への抑圧はミクロ・メゾ・マクロレベルに存在していることと、支援者もまた抑圧者であることを明らかにした。マイノリティに属する障害者にとって抑圧とは、マジョリティから日々の生活が制限され、ひいては人生をコントロールされることである。障害者は無力さや否定的な自己像を抱き、抑圧の構造から逃れられずにいる。障害者支援の実践知や障害者運動、当事者研究は、支援者が支援の名の下で無意識のうちにも障害者を抑圧する危険性を強調する。マジョリティとして生きる支援者が、社会構造の不平等さやそこから派生した抑圧を自覚することは容易くない。支援者は経験則や専門知で利用者について判断を下し、彼らが持つ力をないがしろにし、『差別と選別と抑圧』の加担者になりがちである(北川 2017: 221)。反抑圧的な実践の文脈でこれらを解釈すると、支援者は、マジョリティに属しつつも、マイノリティと対等な協力関係を持ちパートナーであることが、反抑圧的な関わり方の軸であると考えられた。当事者本人の経験知を用いて「共同で取り組む」パートナーとなるためには、支援者が「批判的自己内省」を行うことや、利用者の「抑圧経験」を理解し「共感」すること、障害当事者を生活の「専門家」と評価し尊重することが求められた。

第3章では、主に障害者総合支援法(2013)における障害福祉サービスに関する意思決定支援に焦点をあて、意思決定支援の意義、目的、主部、方法、および課題についての理

論考察に取り組んだ。結論として、意思決定支援とは、ソーシャルワークの要となる価値・知識・技術を総称する支援であるが、障害者権利条約との連関を踏まえると、意思決定支援とは、障害当事者自身、そして支援者を含む社会全体の取り組みとして障害者観の転換を強く求めるものであること、また、支援過程において個人を尊重し、障害当事者と支援者の力の釣り合いを模索しながらの「支援と自律の両立」へと支援者を導く概念であると考えられた。障害福祉サービス事業所が意思決定の支援を行う責務は、障害者総合支援法第42条と第51条に規定されている。意思決定の支援は法的後ろ盾を得た権利であり、障害当事者がその権利について学ぶ機会の保障は喫緊の課題であることが指摘された。

第4章では、障害者福祉における「当事者主体」とその関連概念の要となる主体・主体性と自律、そしてパターンリズムと Lévinas の倫理について先行研究レビューした。その結果、「本人の意思決定を支援すること」とは、①本人と支援者の力関係を均衡に保つために、障害当事者個々に異なる介入すべき「自律能力と環境」と、干渉すべきではない「本人の選好」を支援者が理解しながら関わること、②こうした支援が、本人を一人のひととして承認する価値観に基づいて行われること、さらに、③本人は援助者にとって了解不能な存在であるため、援助者が「手持ちの理論や既存の専門知に当てはめ表象」(児島 2005: 48)する客観性を持ちつつも、それだけではない、障害当事者本人と支援者との関わりである、ということが明らかになった。

第5章では、A型事業所における利用者(3事業所の計12名)と支援者(3事業所から各1名)へインタビュー調査を実施し、双方の「利用者中心の支援」への想い、取り組みおよび課題について SCAT (Steps for Coding and Theorization) を用いて分析を行った。利用者へのインタビュー調査結果について、利用者が満足している支援者の関わりは、【就労を含む生活全体を見る】【仕事を任される】【配慮をしてもらえる】などの7カテゴリがつけられた。次に、利用者が願う支援者の関わりは、【私が仕事をしたい】【一般就労したい】【A型で働きたい】【仕事をしたい利用者(障害者)の気持ちに答えていない制度】などの10カテゴリとなった。支援者へのインタビュー調査結果については、利用者中心の就労支援の取り組みが【利用者が仕事をする】【利用し続けやすい環境づくり】などの13カテゴリが、利用者中心の就労支援の課題は、【利用者が職業能力開発機会を奪われる】【事業所の厳しい経営】などの7カテゴリがつけられた。

支持的・非支持的な就労支援の境界は、利用者が一括りにされずに「個」や「当事者性」を尊重されて存在できるか否か、そして、支援者が干渉が許されない領域をわきまえて介入しているか否かであることが明らかになった。本人が中心という位置づけへの留意だけでなく、利用者の当事者性など内在する価値や生活世界を中心として支援することで「本人中心の支援」が成立し、支持的な関わりを生むと考えられた。

支持的な就労支援への展望としては、まず、利用者の不満を解消するミクロレベルの関わりとしては、納期という目標に向かって、支援者と利用者がどのように協力すれば到達できるかを日々話し合い、体調やモチベーションに合わせた利用者が納得できる役割分担の内容と境界を決めることが「共同で取り組む」や「エンパワーする」、「最小限の支援で支える」ことであり、やりがいを感じる仕事と利潤追求の両立に寄与すると考えられた。そしてマクロレベルの展開では、福祉的就労の場にも、効率や生産性が求められ、働きにくさや生きづらさが生じていることから、マジョリティがつくった制度の仕組みに、福祉

の倫理的実践が制限されていることが言えた。そこで、A型事業所の実状に合った報酬体系を検討し、スキルのある支援者の流出を防ぐとともに、ニーズに合致した支援を提供していくことが、労働市場から排除されがちな利用者を守る制度設計であると考えられた。

このように、第1章から第5章において、障害者や利用者への支持的・非支持的な関わりや取り組みについて論考を展開した。障害者就労支援の課題は、支援者の個人的課題であると同時に、社会的課題でもあり、利用者は事業所・制度・社会といった各レベルでの多層の抑圧の関係性に置かれている。

II. 結論

A型事業所の利用者は、個別性を尊重され自分に合った配慮を得ながら働けること、仕事に挑戦できやりがいを感じられること、生活全体を見てもらえること、事業所内の人間関係が良く、利用者同士の繋がりが深いことなどに満足している。利用者は、労働者としてのプライドが守られ、福祉サービスの利用者としての権利を行使できることを支持的な関わりと捉えている。その一方で、利用者は事前相談なく支援者が利用者の仕事をするなどで利用者が自らの役割を遂行することを妨げられたり、作業手順の説明不足により失敗させられるなど、最大限の力を発揮することを制限され、さらに、職業訓練機会の不足感、一般就労できない、もしくはA型事業所で働くことに満足しているにも拘わらず一般就労の方を「良い」とする考え、支援者との間にある垣根に不満を抱いている。利用者は支援者の行為や就労支援施策の方向性の影響下にあって、効率や生産性が求められ、働きにくさや生きにくさが生じている。支援者は、「利用者を中心とした就労支援」という職業倫理の実践に努めつつも、利用者を経験則や専門知で判断したり、制度的抑圧にのまれ、『差別と選別と抑圧』の加担者（北川 2017：221）になりがちである。

現実として支援者と利用者は、社会構造上の属性が異なる。属性の異なる両者の間には、属性の違いからくる感覚の齟齬がある。パターナリズムへの抵抗や意思決定支援の論考では、利用者を支援の中心に据える支援のあり方を示しつつも、利用者の主体を尊重する関係性の構築については課題として残っている。これらの先行研究の限界を乗り越え、支援者が利用者への不適切な権力行使に陥らないためには感覚の齟齬の調整が必要である。その手段として有効であるのが反抑圧的な実践である。

社会・文化、制度、個人レベルの抑圧を批判的に検討する視点を欠いた関わりは支持的とは言えない。支援関係が、利用者と支援者の対等でない関係性からはじまることを踏まえると、①共同で取り組む「パートナー関係」、②支援者が利用者を一括りにせず非干渉の領域をわきまえ、「個の尊重」や「当事者性の尊重」によって利用者本人を「私」として存在させる「個と当事者性の尊重」、ならびに、③「制度的抑圧への対峙」という3つのテーマを、「利用者への支持的な関わり」を成り立たせ、利用者（障害者）と支援者（社会）との間に従来からある「非対等な関係性」を乗り越え得る実践として結論づける。

まず、「パートナー関係」については、第2章の考察から、支援者はマジョリティに属しつつも、マイノリティと対等な協力関係を持ちパートナーであることが、反抑圧的な関わりの中核であることが明らかになった。「パートナー関係」を形成するためには、支援者が「批判的自己内省」を行うことや、利用者の「抑圧経験」を理解し「共感」すること、障害当事者を生活の「専門家」と尊重し、当事者本人の経験知を用いながら「共同で取り組

む」という 5 つの反抑圧的な実践が明らかにされた。

A 型事業所における「共同で取り組む」実践には、利用者と支援者との関係は【社員同士としては対等】であり、《同僚 ①Z19》であることが該当する。対等を成立させるために、利用者一人ひとりが力を発揮し活躍できる場所（③Z35）が設けられている。「批判的自己内省」に該当する実践には、《利用者の成長を妨げる支援者の持つ障害者観 ③Y3・Y8・Y9》を減少させるための、職員研修での差別の学習を重ねる取り組みがある。支援者は無自覚的に、または専門知によって利用者の能力を類型化し（沖倉 2012：244）、否定的に捉え可能性を見出さなくなる。研修によって支援者個人の差別意識や行動を認識し、変容を促す取り組みである。次に、「個人の抑圧経験をアセスメントする」には、支援者が利用者の言葉の中にある思いを感じ取り、アセスメントした結果を【職場の良好な人間関係づくり】、【利用し続けやすい環境】づくり、【居場所】づくりに反映させる取り組みが該当する。これらの実践は、抑圧の経験の積み重ねによって人間関係に敏感な利用者から満足感を得ている。

障害当事者を生活の「専門家」と評価し尊重する「クライアントは『専門家』」では、利用者が「どうなりたいのか、何がしたいのか」（③Z4）をアセスメントし、就労以外のことであっても、利用者のニーズがあるところから関わりを始める実践が該当する。この関わりによって、支援者と利用者との間の垣根が取り払われている。そして、他者の感じ方を認識し理解する「共感」には、利用者の仕事への【配慮】を行うことが該当する。反抑圧的实践の文脈においては、客観的な専門知に基づく【配慮】だけでなく、支援者が「当事者」に一体化するぐらい感覚を通い合わせることに努めること、また、支援者と利用者が気遣い合う関係（寺本 2012a：63）を意味する。

「個と当事者性の尊重」の特徴を持つ反抑圧的实践には、「エンパワーする」、「最小限の支援で支える」、ならびに「ピアサポート」がある。「エンパワーする」では、《障害の程度に関係なく、挑戦する機会が与えられる ①X12》、《高品質なものづくり ③Z28》、および、《(PC) スキルは対等へのツール ①Z49》が該当した。訓練時間を確保することで支援者を超える PC スキルを持つ利用者を輩出し（①Z49）、市場で勝負できる高品質な商品を作り上げ（③Z28）ている。これらは、《利用者の社会人としてのプライドを守る ③Z24》取り組みである。「最小限の支援で支える」には、利用者が最大限に力を発揮するために、《受託する仕事は、利益よりも利用者ができる内容であることを重視 ③X8》し、支援者は《後方支援 ③X10》の役割を担い、《利用者の苦手（不得意）なことをカバー ③Z1》するなど、過剰支援や支援不足（沖倉 2012：238）を回避する就労支援に取り組まれていることが該当する。そして、「ピアサポート」には、《利用者同士の世界 ②Z15》を尊重し【利用者同士のつながり】を深められるように見守ったり、【当事者同士の人間関係の幅】を広げる取り組みが該当する。「個と当事者性の尊重」の視点を通して利用者の主体性が守られることで、利用者と支援者のパートナー関係に貢献していると考えられる。

最後のテーマである「制度的抑圧への対峙」について、A 型事業所においては、利用者も事業所（支援者）も制度的に抑圧されている。利用者は、事業所が利潤追求に迫られ、職業訓練時間の不十分さや、支援者に仕事を奪われることに不満を持っている。こうした関わりは、事業所（支援者）が制度の影響下にあり、利用者の実状に合わない報酬体系によって社会福祉の専門性の発揮が制限されたり、人材不足に陥ることで起きている。その

ため、利用者の不満や支援の課題に対しては、「批判的自己内省」などマイクロレベルの反抑圧的実践を強化しても根本的な解決には至らない。支援者が制度レベルの抑圧にも自覚的になり行動を起こすことが、利用者を抑圧から守ることになる。

以上のことから、「パートナー関係」を形成し維持させるために、支援者は「批判的自己内省」、利用者の「抑圧経験」への理解と「共感」、そして障害当事者を生活の「専門家」として尊重しながら「共同で取り組む」。そして「個と当事者性を尊重」するための「エンパワーする」と「最小限の支援で支える」、「ピサポート」、さらに「制度的抑圧への対峙」によって、マイクロからマクロレベルの抑圧を批判的に検討し続けていくことが、利用者（障害者）と支援者（社会）との間に従来からある「非対等な関係性」を乗り越え、本人中心の支持的な関わりの可能性を拓くと結論づけられる。「支持的な関わり」の探求から得られた知見は、意思決定支援のように個別のサービス提供の場面で支援者の権力性を回避するだけでは支持的な関わりとしては不十分であることを示唆する。支持的な関わりとは、支援の関係性に付随する抑圧構造を意識しつつ、支援者が自身の優位性と利用者にも及ぼす影響を内省すること、障害者本人と協働すること、そして、反抑圧的な支援を可能にする制度設計という3つの方向性を兼ね備えることが確認された。

本研究では社会構造から派生する抑圧の視点で利用者支援者の関係性を論考した。その際、利用者の満足や不満をも含め、当事者の視点からの論考を意識した。本研究で見出した反抑圧的な関わりは、当事者の経験知に反抑圧的実践の専門知を融合させている。そのため、本研究は当事者性を尊重した当事者研究のひとつとして位置づけられ、ここに、本研究の新規性と独自性がある。一方、本研究では《利用者と支援者は同僚》という関係性を肯定的に捉えつつも、「障害のない職員と同等の就業規則や賃金体系」（NPO 法人就労継続支援 A 型事業所全国協議会 2015）をも含めての対等性の論考には至っていない。この点が本研究の限界である。

「良いサービス提供」や「利用者を中心とする支援」、「意思決定の支援」など、様々な良い関わりの探求が続いているが、いずれも抑圧に無自覚かつ無批判であれば、有用な関わりには成り得ない。本研究の意義は、A 型事業所の実践における多層な抑圧を顕在化させ、それらを回避する反抑圧的実践を明らかにし、利用者と支援者は対等ではない関係にありながらも、利用者を中心とする支援を成立させる可能性を示してきた点にある。反抑圧的実践の理念を、就労支援従事者の現任研修に活かせる、反抑圧的実践のアプローチを組み込んだガイドラインの検討と作成が今後の課題である。

謝辞

貴重な時間を割いて本研究のインタビュー調査と分析にご協力いただきました，障害者就労継続支援 A 型事業所の皆さまに，深く感謝いたします．

引用文献

- 秋元美世（2010）『社会福祉の利用者と人権—利用関係の多様化と権利保障』有斐閣。
- 坪 洋一・朝日雅也・稲沢公一ら（2010）「第1章 社会福祉士による就労支援の理念と意義」社団法人日本社会福祉士会編『ソーシャルワーク視点に基づく就労支援実践ハンドブック』中央法規，10-31。
- 荒井裕樹（2017）『差別されている自覚はあるか—横田弘と青い芝の会「行動綱領」』現代書館。
- 朝日雅也・安藤 洋・小林 理（2010）「第2章 ソーシャルワークによる就労支援のプロセス」社団法人日本社会福祉士会編『ソーシャルワーク視点に基づく就労支援実践ハンドブック』中央法規，34-96。
- 朝日雅也（2014）「知的障害者が地域で暮らす権利保障と社会福祉の支援—就労支援施設の果たす役割」『社会福祉研究』120，117-125。
- 朝日雅也（2016）「障害者の福祉的就労の課題と展望」『社会福祉研究』126，51-59。
- 綾屋紗月（2010）「第3章 仲間とのつながりとしがらみ」綾屋紗月・熊谷晋一郎編『つながりの作法—同じでもなく違うでもなく』日本放送出版協会，71-95。
- 綾屋紗月・熊谷晋一郎（2010）「第4章 当事者研究の可能性」綾屋紗月・熊谷晋一郎編『つながりの作法—同じでもなく違うでもなく』日本放送出版協会，97-131。
- Baines, Donna（2017）Chapter 1 Anti-Oppressive Practice: Roots, Theory, Tensions, Baines, Donna ed. Doing Anti-oppressive Practice: Social Justice Social Work, Fernwood Books Ltd, 2-54.
- Biestek, Felix P.(1957)The Casework Relationship, Loyola University Press. (=2006, 尾崎 新・福田俊子・原田和幸訳『ケースワークの原則—援助関係を形成する技法（新訳改訂版）』誠信書房.)
- Boylan, Jane. and Dalrymple Jane（2009）Chapter 7 Advocacy As A Tool for Anti-oppressive Practice, Understanding Advocacy for Children and Young People, Open University Press. (=2013, 堀 正嗣・栄留里美「反抑圧実践の手段としてのアドボカシー」『社会関係研究』18（2），33-59.
- Butrym, Zofia T.（1976）The Nature of Social Work, The Macmillan Press. (=1986, 川田誉音訳，『ソーシャルワークとは何か』川島書店.)
- Carter, Irene., Hanes, Roy., and MacDonald, Judy（2017）Chapter 9 Beyond the Social Model of Disability: Engaging in Anti-Oppressive social Work Practice, Baines, Donna ed. Doing Anti-oppressive Practice: Social Justice Social Work, Fernwood Books Ltd, 153-171.
- 杜 林（2017）「現代中国における障害者観—障害当事者と非当事者の聞き取り調査から」『人間社会環境研究』33，15-30。
- 藤井克徳（2010）「第2章 障害者の社会参加」松井亮輔・川島 聡編『概説 障害者権利条約』法律文化社，16-31。
- 後藤玲子（2010）『福祉と正義』東京大学出版会。
- 灰谷 茂（2003）「第1部 社会福祉基礎構造改革—歴史的意義」灰谷 茂編『社会福祉

- 基礎構造改革の視座—改革推進者たちの記録』ぎょうせい, 1-11.
- 林 眞帆 (2011) 「ソーシャルワークにおける『主体性』に関する一考察—主体性概念に着目して」『別府大学紀要』(別府大学) 52, 55-65.
- 引馬知子 (2016) 「『自律』および『支援を受けた意思決定』と障害者制度改革」『ソーシャルワーク研究』41 (4), 19-27.
- 廣野俊輔 (2015) 「川崎バス闘争の再検討—障害者が直面した困難とは？」『社会福祉学』55 (4) 43-55.
- 本多 勇 (2015) 「第 8 章 利用者—援助者関係のバランス—援助するひとと援助されるひととは、どこまで対等になれるか」児島重紀子編『社会福祉実践における主体性を尊重した対等な関わりは可能か』ミネルヴァ書房, 172-199.
- 星加良司 (2012) 「当事者をめぐる揺らぎ—『当事者主権』を再考する」『支援』編集委員会編『支援 Vol.2』生活書院, 10-28.
- 茨木尚子 (2001) 「当事者のエンパワメントを支える支援とは」『社会福祉研究』80, 95-101.
- 池田 喬 (2016) 「第 3 章 研究とは何か, 当事者とは誰か—当事者研究と現象学」石原孝二編『当事者研究の研究』医学書院, 113-148.
- 稲垣佳代 (2016) 「『失敗』に対する認識の変化が可能にしたソーシャルワークの価値に基づく就労支援—やどかりの里における谷中輝雄の実践からの考察」『高知県立大学紀要 社会福祉学部編』65, 95-104.
- 井上 博 (2016) 「当事者主権の時代に求められること」『さぼーと』(63) 3, 巻頭言.
- 石原孝二 (2016) 「第 1 章 当事者研究とは何か—その理念と展開」石原孝二編『当事者研究の研究』医学書院, 11-72.
- 石川 恒 (2015) 「『生きにくさ』を抱えた人たちへの意思決定支援—入所施設の一つの試み」『さぼーと』62 (2), 19-20.
- 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.
- 石川時子 (2009) 「能力としての自律—社会福祉における自律概念とその尊重の再検討」『社会福祉学』50 (2), 5-17.
- 石川時子 (2011) 「ソーシャルワークにおける自己決定原理の考察—自律・自己決定の『価値』をめぐって」『社会福祉』(日本女子大学) 52, 111-122.
- 石川到覚 (2011) 「巻頭言 当事者支援とソーシャルワーク」『ソーシャルワーク研究』37 (3), 1.
- 石渡和実 (2016) 「意思決定支援とソーシャルワーク—求められる障害者観・人間観の転換」『ソーシャルワーク研究』41 (4), 5-18.
- 伊藤知之 (2009) 「第 2 部 当事者研究の実際 第 7 章 人づきあい・自分づきあい系の苦労 全力疾走の研究」べてるしあわせ研究所・向谷地生良編『レッツ！当事者研究 1』NPO 法人地域精神保健福祉機構・コンボ, 130-139.
- 岩橋誠治 (2016) 「第 4 章 ズレてる支援／おりあう支援」寺本晃久・岡部耕典・末永 弘・岩橋誠治著『ズレてる支援！—知的障害／自閉の人たちの自立生活と重度訪問介護の対象拡大』生活書院, 88-155.

- 岩間伸之 (2014) 「ソーシャルワーク実践における『価値』をめぐる総体的考察—固有性の根源を再考する」『ソーシャルワーク研究』40 (1), 15-24.
- 岩本華子 (2007) 「社会福祉援助におけるクライアントの『主体性』概念に関する一考察—クライアントの『主体性』はどのように捉えられてきたか」『社会問題研究』(大阪府立大学) 56 (1), 95-116.
- 岩田正美 (2008) 『社会的排除—参加の欠如・不確かな帰属』有斐閣.
- 金子絵里乃 (2012) 「ソーシャルワークにおける主体性の再考—価値の変遷をたどる」『対論 社会福祉学 5 ソーシャルワーク理論』中央法規, 53-73.
- 金子 充 (2016) 「社会福祉が見落としてきた『労働』の現在—多様化する『労働』の支援に向けた論点整理」『社会福祉研究』126, 26-33.
- 樫原 潤・石塚琢磨 (2018) 「多重スティグマ① 精神障害と恥」熊谷晋一郎責任編集『当事者研究と専門知 生き延びるための知の再配置』65-70, 金剛出版.
- 加藤啓一郎 (2013) 「意思決定支援を日常の支援の中心において」『さぽーと』60 (6), 19-21.
- 川島 聡 (2010) 「第 1 章 障害者権利条約の基礎」松井亮輔・川島 聡編『概説 障害者権利条約』法律文化社, 1-15.
- 木口恵美子 (2014) 「自己決定支援と意思決定支援—国連障害者の権利条約と日本の制度における『意思決定支援』」『福祉社会開発研究』6, 25-33.
- 金 在根 (2015) 「障害者の『あきらめ』の構造と介助関係に関する研究—肢体不自由者の自立生活前・後の『あきらめ』の変容に着目して」立教大学大学院コミュニティ福祉学研究科 2014 年度博士学位論文.
- 衣笠一茂 (2009) 「ソーシャルワークの『価値』の理論構造についての一考察—『自己決定の原理』がもつ構造的問題に焦点をあてて」『社会福祉学』49 (4), 14-26.
- 北川清一 (2017) 「第 13 章 ソーシャルワークの新たな展開③—クリティカル理論」北川清一・久保美紀編著『シリーズ・社会福祉の視座 第 2 巻 ソーシャルワークへの招待』ミネルヴァ書房, 219-237.
- 北島栄治 (2016) 「第 4 章 構造的ソーシャルワーク・プラクティス理論」『グローバルスタンダードにもとづくソーシャルワーク・プラクティス—価値と理論』ミネルヴァ書房, 116-141.
- 北野誠一 (2016) 「本人中心計画 (サービス等利用計画) 策定における意思決定・意思表示」『ソーシャルワーク研究』41 (4), 43-49.
- 児島亜紀子 (2005) 「社会福祉学における主体をめぐる言説とその批判—レヴィナスの他者概念から」『社会問題研究』(大阪府立大学) 55 (1), 37-51.
- 児島亜紀子 (2007) 「主体性と他者性—他者に向けて開かれた援助のありようを探る」『社会問題研究』(大阪府立大学) 57 (1), 35-60.
- 児島亜紀子 (2014) 「『顔』への応答を起点とする正義—ソーシャルワーク論とレヴィナス思想の交錯」『社会問題研究』(大阪府立大学人間社会学部社会福祉学科) 63, 39-52.
- 児島亜紀子 (2015) 「第 1 章 『他者に傷つけられた倫理』の可能性—傷つきやすい他者への応答」児島亜紀子編『社会福祉実践における主体性を尊重した対等な関わりは可能か—利用者—援助者関係を考える』ミネルヴァ書房, 2-26.

- 児島亜紀子・平塚謙一（2015）「第2章 満たされるべきニーズ／表明されないニーズ」
児島亜紀子編『社会福祉実践における主体性を尊重した対等な関わりは可能か—利用者—援助者関係を考える』ミネルヴァ書房，27-45.
- 近藤益代（2015）「第3章第4節 障害者への就労支援に係る支援機関と専門職の役割 4. 障害者就業・生活支援センター」小川 浩編『新・社会福祉士養成課程対応 就労支援サービス』みらい，79-84.
- 近藤益代（2016）「障がい者就労支援における意思決定支援の現状と課題—就労支援従事者に焦点を当てて」吉備国際大学大学院社会福祉学研究科 2015 年度修士論文.
- 河野哲也（2016）「第2章 当事者研究の優位性—発達と教育のための知のあり方」石原孝二編『当事者研究の研究』医学書院，73-111.
- 公益社団法人日本社会福祉士会（2014）「この夏，私たちの専門性の「要（かなめ）」が変わります！—『ソーシャルワークのグローバル定義・注釈』最終案 日本語版が完成」『公益社団法人 日本社会福祉士会 NEWS』171，1-4.
- 厚生省社会・援護局企画課（1998）『社会福祉基礎構造改革の実現に向けて 中央社会福祉審議会社会福祉基礎構造改革分科会 中間まとめ・資料集』中央法規.
- 久保美紀（2014）「ソーシャルワークにおける当事者主体論の検討—援助されるということへの問い」『ソーシャルワーク研究』40（1），25-33.
- 空閑浩人（2005）「日本のソーシャルワークにおける文化的基盤—『世間』に生きる日本の『個』への視点」『評論・社会科学』（同志社大学）77，43-63.
- 鯨岡 峻（2016）『関係の中で人は生きる—「接面」の人間学に向けて』ミネルヴァ書房.
- 松為信雄（2016a）「第2章第3節 障害者雇用施策における就労支援」社会福祉士養成講座編集委員会編『新・社会福祉士養成講座 18 就労支援サービス第4版』中央法規，51-65.
- 松為信雄（2016b）「第4章第2節 障害者雇用施策における専門職の役割」社会福祉士養成講座編集委員会編『新・社会福祉士養成講座 18 就労支援サービス第4版』中央法規，143-148.
- 松岡克尚（2016）「大学における合理的配慮と意思決定支援」『ソーシャルワーク研究』41（4），35-42.
- 御前由美子（2016）『ソーシャルワークによる精神障害者の就労支援—参加と協働の地域生活支援』明石書店.
- 宮西勝子（2009）「第2部 当事者研究の実際 第6章 幻覚・妄想系の苦勞 罪悪感の研究・その1」べてるしあわせ研究所・向谷地生良編『レッツ！当事者研究1』NPO 法人地域精神保健福祉機構・コンボ，70-79.
- Morgaine, Karen. and Capous-Desyllas, Moshoula. (2015) Anti-Oppressive Social Work Practice : Putting Theory Into Action, SAGE Inc.
- 向谷地生良（2007）「序にかえて『当事者研究』とは何か」浦河べてるの家著『べてるの家の「当事者研究」』医学書院，3-5.
- 向谷地生良（2009）「第1部 当事者研究ことはじめ 第1章 当事者研究とは何か」べてるしあわせ研究所・向谷地生良編『レッツ！当事者研究1』NPO 法人地域精神保健福祉機構・コンボ，12-19.

- 向谷地生良 (2012) 「論文 2 ソーシャルワークにおける当事者との協働」一般社団法人日本社会福祉学会編集『対論 社会福祉学 4 ソーシャルワークの思想』中央法規, 245-285.
- 宗澤忠雄 (2015) 「障害者権利条約とこれからの入所施設支援」『さぼーと』 62 (2), 11-13.
- 村上心悟 (2015) 「本人の豊かな暮らしを支えるための意思決定支援を考える—現場での取り組みとあり方へのアプローチから」『さぼーと』 62 (2), 17-18.
- 中島隆信 (2018) 『新版 障害者の経済学』東洋経済新報社.
- 中村 剛 (2009) 『福祉哲学の構想—福祉の思考空間を切り拓く』みらい.
- 日本社会福祉学会事典編集委員会編 (2014) 『社会福祉学事典』丸善出版.
- 二木 泉 (2017) 「ソーシャルワークにおける反抑圧主義 (AOP) の一端—カナダ・オンタリオ州の福祉組織の求人内容と組織理念を手がかりとして」『社会福祉学』 58 (1) 153-163.
- 西村 愛 (2012) 「社会福祉分野における当事者主体概念を検証する」『大原社会問題研究所雑誌』(法政大学大原社会問題研究所) 645, 30-42.
- 大川浩子・古川 奨・本多俊紀 (2014) 「就労支援に関する視点の違い—障害当事者と支援者のグループインタビューの比較から」『北海道文教大学研究紀要』 38, 81-89.
- 大島正彦 (2007) 「『社会福祉基礎構造改革』の問題点」『文京学院大学人間学部研究紀要』(文京学院大学総合研究所) 9, 275-283.
- 岡部耕典 (2010) 『ポスト障害者自立支援法の福祉施策—生活の自立とケアの自律を求めて』明石書店.
- 沖倉智美 (2012) 「『支援つき意思決定』の理論と実際—知的障害当事者の『自己決定』をどのように考えるのか」一般社団法人社会福祉学会編『対論 社会福祉学 5 ソーシャルワークの理論』中央法規, 217-245.
- 沖倉智美 (2013) 「知的障害当事者への意思決定支援の専門性をめぐるソーシャルワーカーの専門性」『社会福祉学』 54 (3), 87-90.
- 大谷京子 (2014) 「ソーシャルワークにおけるアセスメント—ワーカーの認識とスキル」『日本福祉大学社会福祉論集』 130, 15-29.
- 大谷 尚 (2011) 「SCAT: Steps for Coding and Theorization—明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法」『感性工学』 10 (3), 155-160.
- 大塚 晃 (2017) 「第 2 部第 5 章第 2 節 障害者総合支援法におけるサービス提供」社会福祉学習双書編集委員会編『社会福祉学習双書 2017 第 4 巻 障害者福祉論 障害者に対する支援と障害者自立支援制度』168-178, 全国社会福祉協議会.
- 坂本洋一 (2017) 『図説 よくわかる障害者総合支援法 第 2 版』中央法規.
- 佐藤 彰 (2013) 「重症心身障がいのある方への意思決定支援—全国日中活動支援部会愛知大会発表より」『さぼーと』 60 (3), 32-35.
- 清野 絵 (2016) 「就労支援と権利擁護についての一考察—文献レビューと米国の Employment First の取組から」『福祉社会開発研究』 8, 59-71.
- 柴田洋弥 (2013a) 「知的障害者の意思決定支援について」『さぼーと』 60 (1), 30-36.
- 柴田洋弥 (2013b) 「生活介護事業における意思決定支援」『さぼーと』 60 (6), 11-13.

- 柴内麻恵（2014）「障害のある人の地域生活における意思決定支援の視座—生活介護事業所 X における実践を中心に」『福祉社会開発研究』6, 35-45.
- 清水里香（2009）「第2部 当事者研究の実際 第5章 コミュニケーション系の苦勞 『気持ち』の研究」べてるしあわせ研究所・向谷地生良編『レッツ！当事者研究 1』NPO 法人地域精神保健福祉機構・コンボ, 60-69.
- 志村健一（2014）「知的障がい者の意思決定支援とソーシャルワーク」『ソーシャルワーク研究』40（1）, 46-55.
- 塩津博康（2016a）「障害者就労支援事業所の社会的企業化—新たな実践動向のモデル化の試み」『社会福祉学』56（4）14-25.
- 塩津博康（2016b）「就労継続支援 A 型事業所における効果的な実践方法の検討—成果と関連性の高い実践の要素は何か」『社会福祉学』56（4）, 105-116.
- 「障害者就労問題」取材班（2017）「『経営見直し』に不安も 岡山県内 実質赤字 8 割近く」2017 年 10 月 6 日山陽新聞.
- 末永 弘（2012）「第2部 自立すること、支援の位置取り 第6章 当事者に聞いてはいけない—介助者の立ち位置について」寺本晃久・岡部耕典・末永 弘・岩橋誠治著『良い支援？—知的障害／自閉の人たちの自立生活と支援』生活書院, 184-222.
- 杉田穂子（2017）『知的障害のある人のライフストーリーの語りからみた障害の自己認識』現代書館.
- 隅広静子（2010）「クリティカル・ソーシャルワークにおける『クリティカル』概念の整理の試み—ソーシャルワーク教育に必要なクリティカル・シンキングの概念確立のために—」『福井県立大学論集』34, 43-55.
- ステッドマン医学大辞典編集委員会編（2009）『ステッドマン医学大辞典改定第6版（英和・和英）』メジカルビュー社.
- 田川佳代子（2015）「社会正義とソーシャルワーク倫理に関する一考察」『社会福祉学』56（2）, 1-12.
- 高山直樹（2016）「意思決定支援と権利擁護」『ソーシャルワーク研究』41（4）, 28-34.
- 竹端 寛（2014）「当事者主体の権利形成・獲得支援」『社会福祉研究』121, 53-59.
- 武川正吾（2014）「社会福祉に内在する非対称性—権力と参加」『社会福祉研究』121, 22-29.
- 寺田貴美代（2005）「『マイノリティ』の定義要件に関する一考察」『清和大学短期大学部紀要』34, 11-24.
- 寺本晃久（2012a）「当事者に振り回されながら当事者になる」「支援」編集委員会編『支援』2 生活書院, 55-64.
- 寺本晃久（2012b）「第1部 これまでのこと、支援の実際 第2章 当事者運動のかたわらで—運動と私の歴史」寺本晃久・岡部耕典・末永 弘・岩橋誠治著『良い支援？—知的障害／自閉の人たちの自立生活と支援』生活書院, 44-69.
- 寺本晃久（2016）「第2章 何を基準にして支援するか」寺本晃久・岡部耕典・末永 弘・岩橋誠治著『ズレてる支援！—知的障害／自閉の人たちの自立生活と重度訪問介護の対象拡大』生活書院, 51-64.
- 植上一希（2018）「序章 差別・抑圧を学ぶということ」植上一希・伊藤亜希子編『日常

- の中の「フツー」を問い直す—現代社会の差別・抑圧』法律文化社, 1-10.
- 植戸貴子 (2011) 「第 4 章 知的障害者の『自己選択』をめぐるジレンマ—ワーカーのジレンマ経験から支援関係を見直す」松岡克尚・横須賀俊司編『障害者ソーシャルワークへのアプローチ—その構築と実践におけるジレンマ』明石書店, 135-159.
- Wehbi, Samantha (2017) Chapter 8 Disability Rights and Justice Activism: Lessons for Anti-Oppressive Community Organization, Baines, Donna ed. Doing Anti-oppressive Practice: Social Justice Social Work, Fernwood Books Ltd, 137-152.
- Worrell, Bill (1988) People First: Advice for Advisors, People First of Canada. (=2010, 河東田博訳『ピープル・ファースト—当事者活動のてびき—支援者とリーダーになる人のために』現代書館.)
- 山村りつ (2011) 『精神障害者のための効果的的就労支援モデルと制度—モデルに基づく制度のあり方』ミネルヴァ書房.
- 山崎順子 (2009) 「第 1 章 就労支援のプロセスと視点 第 1 節 就労支援の考え方」山崎順子・六波羅詩朗編集『地域でささえる障害者の就労支援—事例を通してみる職業生活支援のプロセス』中央法規, 5-8.
- 横須賀俊司 (2011a) 「第 1 章 障害者にとってソーシャルワーカーは必要か—『専門職』の限界と自己改革」松岡克尚・横須賀俊司編『障害者ソーシャルワークへのアプローチ—その構築と実践におけるジレンマ』明石書店, 25-54.
- 横須賀俊司 (2011b) 「役割の複数化—当事者とソーシャルワーカーの協働に向けた試論」『ソーシャルワーク研究』37 (3), 20-26.
- 吉井初美 (2016) 「精神障害者のセルフスティグマ低減を目的とした介入研究課題: レビュー」『日本精神保健看護学会誌』25 (1) 91-98.

ウェブサイト

- 出口有紀 (2017) 「放り出された障害者 大量解雇の現場から (1) 給付金の規制 引き金」『東京新聞』2017年11月15日 (<http://www.tokyo-np.co.jp/article/living/life/201711/CK2017111502000178.html?ref=rank>, 2017.12.20 アクセス).
- 外務省 (2014) 「障害者の権利に関する条約」(<http://www.mofa.go.jp/mofaj/files/000018093.pdf>, 2016.8.27 アクセス).
- 桐原尚之・長谷川唯 (2012) 「支援された意思決定を巡って—日本国内法の現状と課題」(<http://www.arsvi.com/2010/1211kn2.htm>, 2015.8.2 アクセス).
- 国立障害者リハビリテーション学院 (2017a) 「講義 1 今後のサービス管理責任者等研修について 本研修の位置付け」『平成 29 年度 サービス管理責任者等指導者養成研修会資料の公開について』(http://www.rehab.go.jp/College/japanese/training/29/servicekanri_siryoku.html, 2018.2.9 アクセス).
- 国立障害者リハビリテーション学院 (2017b) 「講義 4 サービス管理責任者等の役割と業務」『平成 29 年度 サービス管理責任者等指導者養成研修会資料の公開について』(http://www.rehab.go.jp/College/japanese/training/29/servicekanri_siryoku.html, 2018.2.9 アクセス).

- 国立障害者リハビリテーション学院（2017c）「講義 5 サービス提供の基本的な考え方」『平成 29 年度 サービス管理責任者等指導者養成研修会資料の公開について』（http://www.rehab.go.jp/College/japanese/training/29/servicekanri_siryou.html, 2018.2.9 アクセス）.
- 国立障害者リハビリテーション学院（2017d）「講義 8 サービス提供事業者の利用者主体のアセスメント」『平成 29 年度 サービス管理責任者等指導者養成研修会資料の公開について』（http://www.rehab.go.jp/College/japanese/training/29/servicekanri_siryou.html, 2018.2.9 アクセス）.
- 公益社団法人日本発達障害連盟（2015）「厚生労働省 平成 26 年度障害者総合福祉推進事業 意思決定支援の在り方並びに成年後見制度の利用促進の在り方に関する研究」（<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12200000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu/0000099358.pdf>, 2016.2.9 アクセス）.
- 公益社団法人日本社会福祉士会（2016）「ソーシャルワーク専門職のグローバル定義と解説」（http://jacsw.or.jp/06_kokusai/IFSW/files/SW_teigi_01705.pdf, 2018.2.14 アクセス）.
- 厚生労働省（2004）「障害保健福祉施策の改革」（<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2004/12/s1214-7a.html>, 2017.11.12 アクセス）.
- 厚生労働省（2013）「障害者の雇用の促進等に関する法律の一部を改正する法律の概要」（<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000121387.pdf>, 2018.6.14 アクセス）.
- 厚生労働省（2015）「障害者総合支援法施行 3 年後の見直しについて一社会保障審議会障害者部会 報告書 2015 年 12 月 14 日」（http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000107988.pdf, 2016.2.9 アクセス）.
- 厚生労働省（2017a）『「障害者トライアル雇用」のご案内』（<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000103771.pdf>, 2017.10.29 アクセス）.
- 厚生労働省（2017b）「事業主のみなさまへ 平成 30 年 4 月 1 日から障害者の法定雇用率が引き上げになります」（http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/20170630press1_1.pdf, 2018.3.28 アクセス）.
- 厚生労働省（2017c）「障害者の就労支援施策の動向について」（http://zenjukyo.or.jp/small_info/290203_sendai.pdf, 2017.11.12 アクセス）.
- 厚生労働省（2017d）「就労継続支援 A 型, B 型に係る報酬について《論点等》」障害福祉サービス等報酬改定検討チーム 平成 29 年 9 月 13 日 資料 3 (<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000177374.pdf>, 2018.10.18 アクセス）.
- 厚生労働省（2017e）「平成 29 年 障害者雇用状況の集計結果」（<http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11704000-Shokugyouanteikyokukoureishougaiikoyoutaisakubushougaishakoyoutaisakuka/0000187725.pdf>, 2018.6.14 アクセス）.
- 厚生労働省（2018a）「平成 30 年度障害福祉サービス等報酬改定における主な改定内容」

(<http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000193396.pdf>, 2018.6.14 アクセス).

厚生労働省 (2018b)「障害者の就労支援対策の状況 平成 28 年度平均工賃 (賃金) 月額の実績について」(http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaihashukushi/service/shurou.html, 2018.6.23 アクセス).

厚生労働省 (2018c)「指定就労継続支援 A 型における経営改善計画書の提出状況」(http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12203000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Shougai-fukushika/0000153713_3.pdf, 2018.6.14 アクセス).

真下信幸 (2017)「障害者 112 人解雇 『突然だ』『情報遅い』 利用者ら憤り, 不安 福山市説明会 広島『毎日新聞』2017 年 11 月 19 日地方版(<https://mainichi.jp/articles/20171119/ddl/k34/020/273000c>, 2017.12.20 アクセス).

内閣府 (2009)「障害を理由とする差別等に関する意識調査」(<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h21ishiki/pdf/kekka.pdf>, 2018.2.12 アクセス).

内閣府 (2012)「障害者に関する世論調査 2. 障害者とのふれあいについて (3) 差別や偏見の有無」(<https://survey.gov-online.go.jp/h24/h24-shougai/2-2.html>, 2018.2.12 アクセス).

内閣府 (2017)「障害者に関する世論調査 2. 障害者とのふれあいについて (3) 差別や偏見の有無」(<https://survey.gov-online.go.jp/h29/h29-shougai/2-2.html>, 2018.2.12 アクセス).

NPO 法人就労継続支援 A 型事業所全国協議会 (2015)「公開チェックリスト (A 型事業の質の評価表) について」(<http://zen-a.net/reports/quality-evaluation.html>, 2017.11.16 アクセス).

NPO 法人就労継続支援 A 型事業所全国協議会 (2017)『公益財団法人ヤマト福祉財団助成事業就労継続支援 A 型事業の課題と今後のあり方について—就労継続支援 A 型事業所全国実態調査報告書』(http://zen-a.net/wordpress/wp-content/uploads/2017/09/report_h2908.pdf, 2017.11.16 アクセス).

大谷 尚「SCAT と質的研究のためのダウンロード SCAT のための Excel フォーム」(<http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/scatform1.xls>, 2017.12.20 アクセス).

山陽新聞 (2017)「福山, 府中で障害者 112 人解雇 A 型事業所, 経営不振で 17 日」2017 年 11 月 17 日 (<http://www.sanyonews.jp/article/628831>, 2017.12.20 アクセス).

社会福祉法人全国社会福祉協議会 (2005)「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン(障害者・児施設版)」(<http://www.shakyo-hyouka.net/guideline/bs2.pdf>, 2016.11.20 アクセス).

社会福祉法人全国社会福祉協議会 (2015)「社会的養護関係施設第三者評価 内容評価基準判断基準, 評価の着眼点, 評価基準の考え方と評価の留意点 (児童養護施設版)」(<http://shakyo-hyouka.net/social4/>, 2016.11.20 アクセス).

社会福祉法人全国社会福祉協議会 (2016)「第三者評価事業全国の受審件数等の状況 (資料) 全国の受審件数・実施状況(平成 27 年度調査 平成 26 年度実績)」(<http://www.shakyo-youhka.net/appraisal/sys-b34a.pdf>, 2016.11.20 アクセス).

障がい者総合研究所 (2017)「浸透しない障害者差別解消法—約 9 割の障害者が差別・偏

見は『改善していない』（http://www.gp-sri.jp/report/pdf/report_031.pdf, 2018.2.12
アクセス）.

資料 1

《第 5 章》SCAT 分析表① 利用者が支援者に「応援されている」と感じるとき

番号	発話者	テキスト	<1>テキスト中の注目すべき語句	<2>テキスト中の語句の言い換え	<3>左を説明するようなテキスト外の概念	<4>テーマ・構成概念 (前後や全体の文脈を考慮して)
1	X4	在宅でお仕事しているので、家で仕事をしようと、いろいろわからないことが出てくるんです。そういうときに、Skypeっていう、Skypeで分からないところを教えてもらったり。	在宅でお仕事／Skypeで分からないところを教えてもらった	働く場所の違いに影響されず、業務遂行過程で生じる不明点を解決できる	業務効率の低下を防ぐ事業所の工夫	在宅勤務者の、業務上の困りごとに迅速に対応する
3	X1	仕事の数をこなせれたときに、「次も期待しとるから頑張ってね」と言っていたときに一番、助けてもらったな、応援されているなと感じるときです。	仕事の数をこなせれた／「次も期待しとるから頑張ってね」と言っていたとき	仕事ぶりが評価される	自分が会社の戦力であると認められて嬉しい	会社への貢献が評価される
5	X3	この前、合同面接会に参加して、参加するにあたって、履歴書や職務経歴書の作成するときに、「ここをこうした方がいいですよ」とか、アドバイスをいただいてすごく助かりました。真剣に活動について応援してくれていることが励みになっています。	合同面接会／履歴書や職務経歴書の作成／アドバイスをいただいてすごく助かりました／真剣に活動について応援してくれている	不慣れで不安なことを、支援者が手伝ってくれて嬉しい／一般就労への挑戦をサポートしてくれて嬉しい	一般就労に挑戦する不安に寄り添う支援者	個別化された一般就労に向けた対策
6	X7	シフト表、配置表っていうのを最近任されるようになりまして。人から何かを頼まれるっていう、任されたりすることが、自分にとっては、少し上の段階に行ったかな、と。	任される／人から何かを頼まれる／少し上の段階に行った	支援者と利用者、両方から信頼を寄せられることが嬉しい／仕事ぶりが評価される	支援者側と利用者側の間に立つ中間管理職的なポジション	会社組織の一員として年齢に応じた役割を担う
12	X7	私自身、こう見えて、外見は普通なんですけど、手先が不器用というか、「やってみるか」ってなんでもチャレンジさせてくれるのが嬉しい。	不器用／「やってみるか」ってなんでもチャレンジさせてくれるのが嬉しい	作業スピードが遅い人であっても、仕事の練習機会が与えられる	業務効率よりも、利用者個人の想いに沿った仕事を提供される	障害の程度に関係なく挑戦する機会が与えられる
1	Y3	何かあった場合、声かけてもらって。風邪とか、大丈夫ですかとか。	何かあった場合、声かけてもらって	支援者が気にかけてくれていることがわかる	疎外感を感じない	支援者の声かけによってつながりを感じる
2	Y3	毎回同じ椅子に座っていて、それをよく覚えていてくれていて、作業する前に、その椅子を持って来てくれる。常に気配りがよくできている。私も職員を見ているんですけど(笑)。気配りができている、それがあります。気配りがあれば、仕事に対する姿勢も、やりやすいかなと。ちゃんと見てくれる。よく見てくれる。仕事しやすいようにしてくれている。	毎日同じ椅子／よく覚えてくれていて／持って来てくれる／常に気配りがよくできている／ちゃんと見てくれる／仕事しやすいようにしてくれている	好みの仕事環境が整うことでモチベーションが上がる	良好な心理状態で取り組む仕事	仕事に集中できる環境づくり

8	Y3	「おかえりなさい」「いってらっしゃい」あまり使わない。そういうのって些細な言葉がけ、応援してもらっていると感じる。今までの仕事でなかったんで、そういうのもいいなって。自分は言うのは恥ずかしいんですけど、こじんまりしたところ、家族的なところだから言える。	些細な言葉がけ／家族的	支援者や仲間との間で交わされるねぎらいの気持ち	全員が一人ひとりのことを気にかける	支援者や利用者仲間の声かけによってつながりを感じる
3	Y2	友達ができたことが嬉しい。前のところは、お年寄りばかりで、話す相手がいなかった。	友達ができた／話す相手	仲間との楽しい時間	心を許し合える人ができて嬉しい	利用者仲間とのつながり
3	Z1	例えば、家庭の状況ですとか家族のことだとか、家族の困りごとだとか、私の家事についての悩み事、掃除とか、お料理作るとか、ご飯ちゃんと食べてるかとか、そういうこととか。あと、結構精神的な、こう悩みとかもあって、人が緊張しちゃうとか。そういう就労以外の、就労に向かうには、その負荷がかかっているようなところを、話聞いていただけたらとか。ほかのところと、ヘルパーさんにつないでもらったりとか。そういう、就労以外のところでも助けてくれたらとか。	家族／家事／悩み事／掃除／お料理／ご飯ちゃんと食べてるか／負荷がかかっているようなところ／就労以外のところでも助けてくれたり	生活の場での困り事が、仕事に悪影響をもたらす、就労の継続を脅かす	就労支援事業所の生活支援で対応できないニーズは、他の福祉サービスを併用	利用者の生活の全体像を把握し、就労継続を妨げる負荷を取り除く支援
27	Z1	無理強い絶対されません。どうしてもしんどくて、しばらく何週間か休んじゃうとなっても、「しばらく●●は休養に入った」とか言ってもらって、入院したとか、体調悪くなったとか言ってもらえるので、すごくしんどいのに無理して働かされるということはないので、一応安心して働けます。	無理強い絶対されない／入院したとか、体調悪くなったとか言ってもらえる／無理して働かされるということはないので、一応安心して働けます	利用者仲間も休職理由を理解している／体調に合わせて働けるが、限界まで頑張っている	休職しやすい職場／休職することで利用者仲間や支援者に仕事の負担をかけたくない	休職できる安心感と、職場にかけられる迷惑との間の葛藤
4	Z1	精神・発達の人で苦手な仕事、電話調査っていうのがあるんですけど、苦手な人は入力だけにしてもらえたりですとか、障害の特性に合わせて苦手なものは結構嫌だって断ったりとか、できる、させてもらっているの、働き続けやすい。長く続くっていうのが一番かなと思うので、継続していくことができるっていうのが、就労と生活を。	障害の特性に合わせて苦手なものは結構嫌だって断ったりとかできる／働き続けやすい／長く続くっていうのが一番／就労と生活	今の生活を継続させるためにも仕事上の合理的配慮は必要／支援者に意見を言う	職務の個別化／利用者が支援者にYES・NOを言える関係	主張できる関係
23	Z1	取りまとめとか、修正したり、チェックしたりするのは職員さんの役目、納期に間に合わせるとかお客さんとの打ち合わせとか、という感じです。	取りまとめ／修正／チェック／職員さんの役目／納期に間に合わせる／お客さんとの打ち合わせ	利用者は、請け負った仕事の最終確認と対外交渉はしなくてよい	利用者は職務を明確に示され、それに専念している	支援者と利用者の明確な役割分担
18	Z1	私、ここで嬉しかったのは、お客さんとの打ち合わせとか、お客さんのところに1人でいったりとか、撮影して、1人で帰ってきたりとか、お客さんと1人で対応して。お客さん何て言ったかわからなかったら、職員さんに聞いて、こういう意味だと思いますよって言ってもらう。そういうサポートを受けたりしながら、それでも、自分の障害特性にはコミュニケーションとか苦手ですけど、そういうの、なるべくこうできるようになるようにってのを、お客さんとの対話とかも、なるべく任せてもらってやりたいので、なるべく任せてくれて、やってたっていうのがすごくよかった。	1人／わからなかったら職員さんに聞いて／苦手ですけどなるべくできるように／なるべく任せてくれて、やってた	障害ゆえの苦手さもあるけれど、支援者の役割も任せられ仕事をしたい	支援者の役割を遂行できたことで、仕事への自信を持つ	最小限のサポートが、利用者にとって仕事への自信をつける

21	Z1	任せてもらえるというのはすごく嬉しい。自分の障害以上に任せられると大変なんですけど、超えてしまうと、苦手なこととか、あれなんですけど、ちょっと苦手なんだけどサポートしてもらいながら、最終的に成し遂げたりすると、やっぱり自信になったりとかするので、今までできないと思ってたけど、できるんだ、サポート受けながらできるんだ、となったら自信になりますので。	任せてもらえるというのはすごく嬉しい／ちょっと苦手なんだけどサポートしてもらいながら、最終的に成し遂げたり／自信になった／できないと思ってたけど、できる／サポート受けながらできる／自信になる	自分の障害特性と求められる仕事との間で葛藤する利用者／仕事で成長する喜び	事業所から信頼されているから、仕事を任せられる	仕事を任せられることで、承認欲求が満たされる
5	Z1	制度を、いろいろ知らないものを教えていただいて、利用できるようになったりとか、これからA型はこういうふうになっていきますっていう、福祉の状況とか教えていただけるのが、とてもありがたいです。ここに来てだけで情報がすごくもらえるので、仕事って意味だけじゃなくて、福祉の情報やイベントについてかなり教えてもらうのが、そこがかなりありがたいなと思っています。	制度を、いろいろ知らないものを教えていただいて、利用できるようになった／仕事って意味だけじゃなくて、福祉の情報やイベントについてかなり教えてもらう	事業所を利用することで、生活が改善されている／知らないことを知り、生活に反映できる	利用者は就労以外のニーズを持っている	生活に関連する情報提供を受け、自らの力で生活を改善させることができる
8	Z2	雨が降ったときなんかは、私、車で通勤しているんですけど、駐車場からここに来るのに、傘さんといかんのんですけど、傘さすときには車いす出さんといけんのんですけど、自分で一応出さん出すんですけど、雨が降って、ザーザー降りて、車いす、自分の車から出すって、その間、水で濡れる。傘さしながらは危ないんで、どうしても他の方に手伝っていただいて、玄関に車とめて、車いすおろしてもらって、職員の人に手伝ってもらっている。	車いす／傘さしながらは危ない／玄関に車とめて、車いすおろしてもらって、職員の人に手伝ってもらっている	雨天時は、支援者が降車を手伝ってくれる	車いすユーザーへのソフト面への対応	車いすユーザーが利用しやすい環境
14	Z2	スロープもあるんですけど、入口が若干急になってるんで、ここ1年ぐらいで自動ドアに替えたんで、車いすの人間としては、荷物運ぶ人にとってもいいと思うんですけど、車いすの人間としては、ちょっとした急な坂道、上りのところを、(車いすを)保ちながら戸を開けるって結構、引き戸にしてもらっているのが楽なんですけど、結構それ大変なので、自動ドアにしてもらってだいぶ助かりましたね。	車いすの人間／自動ドアにしてもらって	車いすユーザーが1人で出入りしやすい入り口	車いすユーザーへのハード面への対応	車いすユーザーが利用しやすい環境
49	Z2	パッと思いついたのが、どうしても車いすの人間になると、不便な面が多いので。正直、技術的なことは、私以外には持ってないですから、技術的に言ったらスタッフより利用者の方が技術が高い方もたくさんいるので、スタッフに教えることもありますし、それに関して、ある意味対等な立場の部分もある。	車いすの人間／不便な面が多い／技術的なことは、私以外には持ってない／スタッフより利用者の方が高い／スタッフに教える／対等な立場	車いすユーザーの障壁／支援者より優れたPCスキルによって、利用者と支援者が対等になる	明確な必要とする支援と、自分が持つPCスキルへの自信	スキルは対等へのツール
19	Z1	ほんととそれぞれ専門があって、職員さんよりも知っているとか、職員と利用者関係なしにそれぞれのスキルがあって得意なことを専門でやっているみたいな、うちは。	職員さんよりも知っている／職員と利用者関係なしにそれぞれのスキルがあって得意なことを専門でやっている	利用者と支援者が一緒に、持ち合わせるPCスキルを駆使して仕事をする	利用者と支援者双方のスキルを合わせて受託した仕事を完成させる	利用者と支援者は同僚である

20	Z	こちらが教えてもらうということになるべく気を付けてはいるんです。別に偉そうに言っているわけではない。対等な、なるべく対等な立場でやっていきたいとは思っています。	教えてもらうということになるべく気を付けてはいる／対等な立場でやっていきたい	「教える—教えられる」の立場の固定化を防ぐ	支援者に教える	対等な関係
50	Z1	だいたいスタッフの人は応援しているんですか？ 応援するぞと思ってやっているんですか？ 仕事儲けようと考えずに、応援するぞと思って支援しているんですか？	スタッフの人は応援しているんですか？／仕事儲けようと考えずに、応援するぞと思って支援しているんですか？	支援者は事業所の利益ばかりでなく、利用者のことを考えているのか	利用者は、事業所のためにも仕事をし、売りに貢献している	体調不良と隣り合わせで頑張る利用者
51	Z	支援はしていますよ、ちゃんと。応援するぞって(笑)もちろん働いてほしいなって。	支援はしていますよ／働いてほしい	無理のない範囲で仕事をしてもらっている	支援者は利用者の状況に応じた支援を提供していると思っている	働き続けるための十分な配慮
53	Z	働いてほしいな～ですよ。働けとは言ってません。命令は、基本的にはしていません。働きやすい環境をなるべくつくりつつ、環境をつくりたいなどは、日頃思ったりします。	働いてほしいな～ですよ。働けとは言ってません。命令は、基本的にはしていません／働きやすい環境	労働を強いてはいないが、成果は出してほしい	要望と強制のニュアンスの違いを伝える難しさ	「さじ加減」の難しさ

注：テキスト内の（ ）は筆者の補足である。また、●●は個人名である。

SCAT(Steps for Coding and Theorization)を使った質的データ分析

SCAT WEB site からのダウンロードフォーム [scatform1.xls](http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/scatform1.xls)
<http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/scatform1.xls>

資料 2

《第 5 章》SCAT 分析表② 利用者中心の就労を進めるために、支援者に求めること

番号	発話者	テキスト	<1>テキスト中の注目すべき語句	<2>テキスト中の語句の言い換え	<3>左を説明するようなテキスト外の内容	<4>テーマ・構成概念(前後や全体の文脈を考慮して)
1	X2	スタッフさんが仕事(PC)をとってきてくれる。仕事の種類を増やしてほしい。今はテープ起こし。ちょっと違うこともしてみたい。	仕事の種類を増やしてほしい ／ちょっと違うこともしてみたい	新しい業務に挑戦したい	できる仕事の幅を広げたい	職業訓練の充実
4	X4	個人個人の個性がいかせる仕事(をしたい)。いろいろやってみたい。自信もてるようになりたい。●●を卒業して他の仕事に進めるように(サポートしてほしい)。	個人個人の個性がいかせる仕事 ／いろいろやってみたい ／自信もてるようになりたい ／卒業して	自分の才能で仕事をしたい ／一般就労したい	才能を認めてくれるところ へ一般就労したい	目標は「卒業」
12	X7	スタッフが見てくれて、この人にはこの仕事向いてるとか判断してくれると、これはできるんじゃないかと自分なりに考えられる。ある程度自信をつけていけると考えられる。	この人にはこの仕事向いてるとか判断してくれる ／自信	職務の適正の客観的な評価を知りたい	職業能力への不安	「卒業」できない不安
13	X1	ある程度自信もっていいよってよく言われるんですが、ここで間違えたらどうしようとか、それこそ考えてしまうところが。そこが自分が克服したいところではあるんですが。なかなか。	自分が克服したいところ	失敗することへの不安	自信をもつ難しさ	「卒業」できないため得られにくい自信
7	X5	スタッフのみなさんには、いつもニコニコ笑顔でいてもらえたら、お仕事も楽しくなります。	いつもニコニコ笑顔でいてもらえたら	気持ちよく働きたい	気になる支援者の表情	支援者のあたたかい雰囲気
19	X1	なんか、もっとみなさんと交流できる機会があったらいいな。LINE交換とか、遊びに行ったりする時の、食べに行くとかのなかで交流できたりするんですけど、なかなかそれが行き届いてないところがあるんで、そこは徐々にしないと。	もっとみなさんと交流できる機会があったらいい ／行き届いてないところがあるんで、そこは徐々にしないと	もっと利用者仲間とつながりたい	つながり合うことへの希求	利用者発信でつくられた利用者だけの世界
6	X7	もともと私、ここに入社したときから、スタッフの人たちと気安くというか、スタッフさんと社員さんの垣根はありますが、できる限り垣根を取っ払って、気安く話したいということを思っていて、今でもその考えは持っています。人とのつながりを持つということは、お互いの気持ちを出し合わないかと。僕は人との接点、趣味がおうたり、そういうことからつながっていくと思って、僕はずっと以前からそういう考えを持って。だから積極的に話しかける。	スタッフさんと社員さんの垣根はありますが ／気安く話したい ／お互いの気持ちを出し合わないかと ／積極的に話しかける	支援者とも仲良くなりたい	仲間として接してほしい	気安く話せる関係

20	X7	この「かたりば」もその一環なんで。(参加者)みんなと交流。就労の時間、3時終わって、気軽に自分が思ったことをテーマを通して語り合う。どちらかというと、プラス思考で考えて、話し合っ、語り合っというコンセプトで、マイナス思考はダメなんです。だからこういう場も、大事なんですよね、僕らにとって。	みんなと交流／気軽に自分が思ったことをテーマを通して語り合う／プラス思考で考えて／こういう場も、大事なんですよね、僕らにとって	利用者仲間や支援者の人柄を知る	互いを理解する	気安く話せる関係
29	X6	(「かたりば」は)息抜きです。	息抜き	楽しみ	仕事の緊張感からの解放	勤務後に支援者や仲間と過ごす心地よい時間
1	Y3	仕事する上で、十分な説明をちゃんとしてもらっていたら、中途半端な説明やったら、また手直し。仕事に対して十分な説明をしてくれとつたら、仕事する人もしやすいんやなろうか。十分な説明をしてもらえたらいいかな。お金をもらうのだから、それなりの商品に仕上げたい。	十分な説明をちゃんと／お金をもらうのだから／商品に仕上げたい	受けた仕事をきちんとしたい	不十分な説明によって、実力が発揮できない	作業手順の説明が、仕事の出来を左右する
16	Y3	私、1回だけ行ったんですが、あれ、いいんじゃないですか。食事誘われて(招待されて)。こないだ、しょう餅作ったり。	食事誘われて(招待されて)	楽しかった他事業所との交流	人間関係の幅が広がる喜び	事業所の枠を超えた、利用者同士の交流
6	Y3	この地域では友の会(患者交流会)があまりない。都会はあるけど、食事のレシピとか講演会、偉い先生呼んできてくれてあるんやけど、●●県は難病の集まりをやってはいるが3人か4人ぐらしか来ないから勉強にならない。平日やってるから、人が集まってきたら、談話、新しい薬、病院の紹介など情報得れて、勉強になる。1人で悩まなくてよくなる。	友の会(患者交流会)があまりない／勉強にならない／人が集まってきたら…1人で悩まなくてよくなる	同じ病気を持つ者同士で体験を共有したい	学び支え合える仲間がほしい	当事者同士のつながりの場づくり
12	Y1	前の職場は、上司の人がいじわる。忘年会のときに、なんもしてないのに、足蹴り。それで腰を痛めました。酔った勢いで、それで私の母が怒って。	前の職場は、上司の人がいじわる	利用者のもつ、職場で虐げられた過去	障害者差別のある職場	対等な人間関係への希求
13	Y3	私の最後の職場は、ほとんど女性なんです。男性が係長と私、2人、もう1人スタッフで。女性の派閥なんです。私、入ったときいじめられて。仕事しよっても、いろいろ言うてるんで、結局その人も1年間で辞めてくれたんで、その人、何人も女の子いじめて辞めさせて。何人辞めさせたんで。その人がおったために。	入ったときいじめられて	利用者のもつ、職場で虐げられた過去	職場の人間関係での苦悩	対等な人間関係への希求
15	Y1	私のところも、いたんですよ、おばさんが。障害のある子を、すっごいいじめてたんですよ。その子は、すっごいおとなしい子で。先生が言うてたんですけど、もうちょっと大人目で見てください。できるって。そのおばさんは、クビになりました。ですけど、その子も、そのおばさんのせいでクビにさせられて。今は、A型の、お菓子を入れる入れ物の仕事をしています。	障害のある子を、すっごいいじめてた	障害のある仲間が虐げられた	障害者差別のある職場	対等な人間関係への希求

2	Z1	納期が切羽詰って、ほんとには利用者その人しかできないような仕事であるんですけど、それでその人を待ってたらデッドライン超えてしまうって場合は、職員で片づけていけるものは片づけてしまうってことはどうしてもありますね。やむを得ないという部分ですね。	利用者その人しかできないような仕事／デッドライン超えてしまうって場合は、職員で片づけて／やむを得ない	納期を守るために支援者が仕事することに納得しつつも、悔しさもある	専門的な仕事に対する責任感とプライド	支援者が私の仕事をするのは「やむを得ない」が複雑な気持ちになる
29	Z1	専門的な仕事と、何人かでちょっとずつシェアする仕事があるんですけど、シェアする仕事は、他の人に余裕があればやってもらえるんですけど、専門的な仕事になって、それを他の職員さんができるかっていうとそうでなかったり。だったら納期までできるかっていう管理も、本人と職員さんとが相談してやらないといけない。	納期までにできるかっていう管理も、本人と職員さんとが相談してやらないといけない	私が職責を果たすために、支援者と話し合いたい	専門的な仕事に対する責任感とプライド	支援者には、最小限のサポートを続けてほしい
25	Z1	お互いすり合わせたらいいんじゃない。「もうちょっとできますよ」って利用者が言えば任せればいい。	お互いすり合わせたらいい／利用者が言えば任せればいい	私が最大限の仕事をするために、支援者と話し合いたい	専門的な仕事に対する責任感とプライド	支援者には、最小限のサポートを続けてほしい
27	Z1	無理して引き受けちゃうこともあるかもしれない。できると思っちゃって、どっか自分、オーバーなっちゃって、というか。でもまあオーバーしちゃう経験すれば、これだめなんだって分かって、いい経験にはなると思うんですけど。オーバーする経験を積み重ねれば、限界値がわかるんで、そうすればここまでは無理なんやけど、っていうのがわかるんで、長期入院とか防いで、かつ、自分のパフォーマンス最大まで仕事できるんじゃないかなっていう。	オーバーしちゃう経験／いい経験／限界値がわかる／長期入院とか防いで、かつ自分のパフォーマンス最大まで仕事できる	失敗することで知る、自分自身に無理のいかない仕事量	専門的な仕事に対する責任感とプライド	私は継続的に最大限の力を発揮して仕事をしたい
35	Z1	遅いって言われると、あ、なんか、いや、そうだなって。すごく疲れていて、意識が朦朧としていて遅いっていうのもあったんですけど。そういう障害が関係しているところもあるんですけど。障害で体調が悪いとか、こういうのが苦手で余計に時間がかかるっていうのもあるんですけど。やっぱりA型のコスト面というのがあって、売り上げをこの期間で上げないといけないというのがあって。福祉とコストの両立がなかなか相反するところがあるなっていうところがありますよね。だから納期が長かったらもっと利用者に渡せるし、利用者がもっと早くできるのであれば利用者に渡せる。	福祉とコストの両立／相反するところがある／納期が長かったらもっと利用者に渡せるし、利用者がもっと早くできるのであれば利用者に渡せる	支援者は利用者の仕事に手を出すべきではなく、支援者は利用者が仕事をうまく進められるように工夫を考えるべきである	障害と闘いながら働いている	私は継続的に最大限の力を発揮して仕事をしたい
36	Z1	お給料はその売り上げから出さないといけないとなると、職員さんが代わりにやらないといけなくなったりとか、出てくるんじゃないかなと。あまり売り上げ売り上げって言いすぎても、職業訓練の機会がちょっと減っちゃうところもあるんじゃないかなと思う。	職員さんが代わりに／売り上げって言いすぎても、職業訓練の機会がちょっと減っちゃう	支援者は利用者の仕事に手を出すべきではない／利潤追求と職業訓練の両立の困難さ	仕事を受託し利潤を上げるためには、PCスキルを向上させる職業訓練の時間も必要である	A型事業の本来の趣旨に合わない制度設計への不安

39	Z2	普通にまともにこなせるのであれば、わりと直で一般就労目指していく人が多い。そういうのがなかなか大変だから、A型を選んでいる人も多いですね。そういうスタイルなのに、制度的に、一般就労レベルのことをちゃんとしなさいというのは、なかなか難しくなっている。前提として、一般就労レベルの売り上げは出せないからA型。みんなで力を合わせて最低賃金は儲けよう。	大変だから、A型を選んでいる／制度的に一般就労レベルのことをちゃんとしなさいというのは、なかなか難しく	A型事業所には一般就労しにくい人が集まっているにもかかわらず、制度は一般就労レベルのことを求めている	A型事業の利用者の実態と不釣り合いな制度設計	A型事業の本来の趣旨に合わない制度設計への不満
42	Z1	障害者の就業が、なんですか～、障害者枠に行くとか、A型はずっとある場所ではないとか言ってますけど、やっぱり障害者枠に行けない人とかもいるので、A型にずっといるとか、B型にずっといるとか、という働き方も認めてもらいたいと思うのもあって。	A型にずっといるとかB型にずっといるとか、という働き方も認めてもらいたい	私はここで働き続けたい	継続的な就労場所としてのA型事業所	制度が障害者の働き方を方向づけることへの不満
3	Z1	私はA型で働き続けたい。早く障害者枠に行きたいという人もいるかもしれない。焦りとか。経済的なこともありますね。給料増やしたり、フルタイムとか。私は5年ぐらいいますけど、自分の障害を理解してもらうこととか、慣れるのも時間かかって、なかなか全部を理解してもらうのって難しいので、これだけ障害に配慮してもらえたら、安心して働けるって職場はなかなかないので、一般の障害者枠に行くと、健常者の人たちの中で働きますから、その中ですごく配慮してもらえるかっていうとなかなか、こういう場所にもコミュニケーションとか指示するのにお互い試行錯誤でやっているのに、そういった一般の人たちの中に入って、それがうまくいかどうかっていうのは、どうかな。	私はA型で働き続けたい／全部を理解してもらうのって難しい／こういう場所にもコミュニケーションとか指示するのにお互い試行錯誤でやっている	私はサポートを受けて最大限の力を発揮できる	今よりも配慮が減るであろう一般就労への不安	PCスキルの自信を上回るコミュニケーションの不安
43	Z1	自営業とかしている人もいますので、そういうのもサポートしてもらえたりとか、自由な働き方、在宅で働いて、この納品分だけ働いて、働いた分だけお金もらうとか、夜、深夜働きたい方とかも、あと、障害者の人とかでも介護や子育てしている人もいますので、そういうのも柔軟に働きやすく、あと、精神の人ってパーツで働けるときに、依頼された分だけやって、お金もらえるってそういう働き方が増えていったらいいなと思います。出来高払いがいいですね。	自営業／介護／子育て／働けるときに、依頼された分だけやって、お金もらえるってそういう働き方が増えていったらいい／出来高払いがいい	障害者に必要な配慮は、障害特性のみではない／障害者にもフリーランスという働き方を認めてほしい	健常者のみならず障害者にも多様な働き方を認めるべきである	配慮が必要な障害者が働ける仕組みの必要性の提起
8	Z1	職員入らずに利用者だけで情報交換し合ったり。仕事と関係ない話するのもいいかなと思って。何月かに1回。最近はお茶店に行ってみてみんなで話したりとか。普段から交流があった方が仕事とかの話をしりとかってときも、やりやすいんじゃないかと思えます。	職員入らずに利用者だけで情報交換／仕事と関係ない話／普段から交流があった方が仕事とかの話をしりとかってときも、やりやすい	利用者同士のつながり	A型事業所におけるピアサポートの機能	仕事をうまく進めるために、勤務時間外で仲間とのつながりを深める
15	Z	どうやら、職員が知らないLINEグループがあるらしい。利用者さん同士のプライベートなところで交流してもらったらな、と思っています。	職員が知らないLINEグループ	利用者同士のつながり	A型事業所におけるピアサポートの機能	利用者同士の世界の尊重

注：テキスト内の（ ）は筆者の補足である。また、●●は事業所名、もしくは、都道府県名である。

SCAT(Steps for Coding and Theorization)を使った質的データ分析

SCAT WEB site からのダウンロードフォーム [scatform1.xls](http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/scatform1.xls)
<http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/scatform1.xls>

資料 3

《第 5 章》SCAT 分析表③ 利用者を中心とする就労支援の取り組みと工夫

番号	発話者	テキスト	<1>テキスト中の注目すべき語句	<2>テキスト中の語句の言い換え	<3>左を説明するようなテキスト外概念	<4>テーマ・構成概念 (前後や全体の文脈を考慮して)
2	X	利用の前の段階で、会社の説明を利用希望者に対して、どういう会社なのか、どういう就労支援をしているか、その目的は何か、ということをもっと知ってもらい、知ってもらった上で、体験実習とかしてもらって、ほんとに利用するかどうかっていうのを判断してもらい、この趣旨にはちょっと合わないとか、まだ自分はそういう段階じゃないなあということに気づけるんよ。	利用の前の段階で、会社の説明／どういう会社／どういう就労支援／体験実習	事業所の内容を理解したうえででの利用開始	事業所の趣旨に合った利用者の確保	提供する仕事やサービス内容と利用希望者のイメージのミスマッチを防止する会社説明会と体験実習
3	X	一般就労を目指したいという人、それから一般就労目指せるかどうか試してみたいという人、それから、ある程度の年齢いつとる人はね、ここで仕事をやり遂げたいという人も、その3パターンぐらいかな。必ずその人の持つ(利用)目的のついていうのを、はっきりさせる。	必ずその人の持つ(利用)目的のついていうのを、はっきりさせる	利用者が設定するゴールを把握する	利用者のニーズに合った支援	支援とニーズのミスマッチの防止
5	X	利用開始してからは、原則、数種類ある仕事をすべて体験してもらい、体験中もちろん、賃金は発生する。掃除の仕事も、老人ホームの仕事をしたり、マンションの清掃したりとか、いろいろ種類がある。それも一応全部経験してもらい、内職仕事みたいなやつよ。加工するとか、パソコンの仕事、それから農業の仕事。特段、本人さんが、これはちょっと無理とかいう申し出がない限りは、一応全部経験してもらい。	利用開始してからは、原則、数種類ある仕事をすべて体験	事業所と利用者、双方がマッチングを確認する期間	利用者のニーズに合った支援	支援とニーズのミスマッチの防止
12	X	すべての仕事を経験してもらいなかで、研修を必ずするんよ。導入研修、新人社員研修みたいな。その中で、自分たちの仕事はお客さんから仕事もらってやっている、最前線にお客さんが社員さんあなただってことを教える。社員さんは、目の前の、パソコンとか、頼まれたデータとか、ゴミとか、それを相手に仕事しているんではなくて、その向こうにお客さんのために仕事しているんだったということを、最初にね、教えるっていうシステム。	研修を必ずする／お客さんのために仕事しているんだったということを、最初にね、教える	仕事への理解を深める	社員としての意識付け	会社組織の一員としての自覚を高める新人社員研修
7	X	それ(すべての仕事を体験すること)は、仕事のことを知ってもらうこと、それから、他にどういいう利用者さんがおるかということをもっと早く分かるために、利用する時間帯がずれるので、みんなに会えないことが多いんよ。それをなるべく初期の段階で、みんなの顔を知ってもらい、みんながその人の顔を知る機会を提供するために、そういうことしています。	仕事のことを知ってもらう／みんなの顔を知ってもらい、みんながその人の顔を知る機会	仲間入りをサポートする／新たな仲間を迎い入れる工夫	早期に職場に馴染む	先輩が新人をあたたかく迎え入れる
8	X	仕事取ってくるときにも、普通だったらどれだけ儲かるかが中心になるんやろうけど、ここでは、この障害のある社員さんが、できる仕事がある、それからできる上限よ。これ以上は無理っていうものを基本にして、その営業の交渉をする。絶対無理な仕事とかね、絶対にこなせない量とか、では、契約しないということ。そこしてしまつと、結局は職員がやるみたいになるから。	この障害のある社員さんが、できる仕事／できる上限／営業の交渉／結局は職員がやる	社員(利用者)に仕事を合わせる	仕事は社員(利用者)がする	受託する仕事は、利益よりも利用者ができる内容であることを重視

9	X	●●では、理念的に言うと、利用者が社員であって、職員はサポートスタッフ。社員さんが働くために、必要なサポートを提供する。あくまで第一線におけるのは、社員さん、利用者さんなんやと、あなたが腕が上がって仕事できるようになれば、仕事が絶えることがないように、段取り組んだり、営業活動したりっていう。普通の会社では、牽引力となるという位置づけの営業とかが、ここでは後方支援なんだって考え方なんよね。	理念的に言うと、利用者が社員／職員はサポートスタッフ／普通の会社では、牽引力となるという位置づけの営業とかが、ここでは後方支援なんだって考え方	利用者が売り上げを伸ばせるようサポートする支援者	サポートスタッフ(支援者)の上位に社員(利用者)が位置する理念	支援者は利用者の業務遂行をサポートするために存在する
10	X	理念的にはよ。実際にそういうのは、言い続けたいといけないし、それに基づいた、後方支援と言いつつも営業とか仕事の段取り組んだり、正しい仕上がり方がどうかとか、そういうメインの仕事は全部スタッフがするわけね。こういう理念を忘れるとね、どうしても指導員になってしまうんよね。自分たちが牽引していかないといけないみたい。すごく難しいバランス感覚よね。	後方支援と言いつつも／メインの仕事は全部スタッフがする／理念を忘れるとね、どうしても指導員になってしまう／すごく難しいバランス感覚	支援者の手厚いサポートなくして、利用者は利潤追求できない	隔たりのある理念と実際	支援者の、後方支援者としての役割の自覚
23	X	新しい職員さんがどんどん入ってくるんで、障害を持つ人の支援っていう質がどうしても低下しがちになる。そこで、僕らみたいな障害者支援のベテランが、毎月1回以上は、職員から、ほんと簡単なことから質問受けて、どういうふうにしたらよかったんだろうか、とかの会をする。スーパーバイズする人間も、いろんなことを知っておるべきだろうし、わからないことは誰かに聞けるっていう環境が必要。	新しい職員さんがどんどん入ってくる／支援っていう質がどうしても低下／障害者支援のベテラン／質問受けて／会／スーパーバイズ／わからないことは誰かに聞ける	支援者もスーパーバイザーも、わからないことは他者に相談することが利用者へのよい支援につながる	支援の質の低下を防ぐためには、新人・ベテラン共に継続的なスキルアップ機会が必要	全支援者が支援スキルを向上させる機会の確保
27	X	一見つつがなく暮らしている人の暮らしぶりっていうのはね、知らない。職員が知らないっていうのが現状やった。日頃からね、自分のね、お母さんのこととか家のこととか、土曜日曜どんなことしよったよとかいう話が気軽にできるようになったら、もうちょっと未然に防げるのにな。そのへんがね、やっぱね。	一見つつがなく暮らしている人の暮らしぶりっていうのはね、知らない。お母さん／家／土曜日曜どんなことしよった／話が気軽にできる／未然に防げる	利用者の日常生活の安定を維持するためには、支援者が早期介入できるよう、仕事のことのみならず日常生活についても話せる環境や関係が必要	働き続けるためには、生活の安定が不可欠	仕事面のみならず、生活面も支援に含める
30	X	仕事中はいかんけど、昼休みとか仕事が終わった後とかに、いろんなことを気軽に話せる関係性がないと、もしぽろっと言わなかったら、お母さん死んどったかもしれんって。たぶんお母さん死んどったんよ。	仕事中はいかん／昼休みとか仕事が終わった後／いろんなことを気軽に話せる関係性	利用者の安定した生活のために、支援者は利用者の家族のことも把握すべきである	働き続けるためには、生活の安定が不可欠	仕事面のみならず、生活面も支援に含める
31	X	利用者さんも、それでもなかなか言えない人もおるけど、あ～言ってもええんやな、って。家のこととかプライベートなことを、心配事があったら言ってもええんやな、っていう雰囲気にはなってきた。良かったかな～と思う。	利用者さんも、それでもなかなか言えない人もおる／心配事があったら言ってもええんやな、っていう雰囲気	利用者から支援者に話しかける	早期対応(介入)で生活が崩れるのを防ぎ、就労を継続させる	利用者からプライベートを教えてもらってこそ、安定した生活と就労の支援ができる

42	X	だいたいトラブル起こすっていうか、きっかけなんは、精神の人なんよ。調子の悪い時って普段気にならんことが気になって、口論が始まったりとかね。それは未然に防げるんやけんって言うんよ。精神障害やけんそういう症状が出るのが当たり前と思う必要はないんで、本人さんが、調子悪いと思ったときに、本人さんから言えるのが一番いいんやけど、そうやなかったら、周りの人が気が付かんといかんわい。だいたい精神の人、朝来た時に、調子ええか悪いか見たらわかるうがなと。精神症状で調子悪いんか、昨日親子喧嘩して悪いんかはわからんよ。けど、表情見たらわかるやろうと。そっからね、朝「おはようございます」から支援ははじまっとんやからってね。	精神の人／調子悪い時／口論／未然に防げる／周りの人が気が付かんといかん／表情見たらわかる／朝「おはようございます」から支援ははじまっとんやから	ノンバーバルな情報から利用者の状態を読み取り、異変があれば早期に対応することで、他の利用者への悪影響を防ぐ	利用者同士のトラブルを未然に防ぎ、働きやすい環境をつくる	個人の状態を安定させることで、全体の安定の維持を図る支援者
68	X	就労支援でいうと、●●では、一般就労を成功するための、利用時間なり仕事の時間以外でいろんな勉強を提供する機会をしよう。パソコンの知識を増やしたり、入社試験対策とか、人とコミュニケーション図る練習とか。月1回やけどね。ほんとは毎日せないかんのやで、って言うた。	一般就労を成功するための、利用時間なり仕事の時間以外でいろんな勉強を提供する機会／パソコンの知識を増やしたり、入社試験対策とか、人とコミュニケーション図る練習／ほんとは毎日せないかん	勤務時間外で、個別の一般就労対策を実施する	事業所での仕事をこなすことのみでは、一般就労を目指す職業訓練にはなりにくい	個別のニーズに応じたスキルアップ機会の提供
70	X	一応だれでも参加できる。手あげてくれた人はみんな参加できる。	だれでも参加できる	一般就労対策の機会は平等にある	事業所での仕事をこなすことのみでは、一般就労を目指す職業訓練にはなりにくい	個別のニーズに応じたスキルアップ機会の提供
1	Y	本人の気持ちよね。就職できそうだなと思っても、就職したくない人に勤めると、それはいかんのでね。就職したい気持ちを育てる。	就職したい気持ちを育てる	一般就労へのモチベーションを高める	できるだけ一般就労を目指す	一般就労する方が収入が多いため、できるだけ一般就労を勧める
5	Y	体験させる。体験実習という形でやってもらう。	体験させる／体験実習	仕事に挑戦する	仕事の経験の幅が狭い利用者	体験実習で仕事への興味をわかせる
6	Y	苦手な人(利用者)ともうまくやろうとせんでいいとは(利用者)に言うてるんよ。モニタリングのときに、誰が苦手とか、誰と友達になりたいとか、聞いていて、席とか、ご飯食べるときとか、それは職員が配慮してね。	苦手な人(利用者)ともうまくやろうとせんでいい／モニタリングのときに／苦手／誰と友達になりたい／聞いていて／職員が配慮	利用者同士の人間関係への配慮	利用者同士の安心して過ごせる人間関係は、継続利用にもつながる	居心地のよい事業所づくり
17	Y	気に入らんというか、虫の好かん人が前におつたら辛いやない、別に目に入るところにおらさんでいいんよ。それは聞いて、職員が配慮してね。場所も決めて。横に早い人がおつたらどうしても早くせないけんとしてミスる人もいる。早い人をちょっと別のところにするとかね。技術的なものだけでなく、心理的なことってすごく影響するけんね。	虫の好かん人が前におつたら辛い／職員が配慮／心理的なことってすごく影響する	利用者同士の人間関係への配慮	利用者同士の人間関係が配慮されると、利用者は仕事に集中できる	各利用者が力を発揮できる職場環境づくり

16	Y	「あの人はこうやとか考えんていいよ」と。目標は違うから。「自分に集中してください」って常に言ってる。「自分はこれだけして、あの人はこれだけしかせんのに」って人が中におるんよね。でも、「個別の支援計画ですよ」ってのは徹底して。	「あの人はこうやとか考えんていいよ」と。目標は違うから。「自分に集中してください」って常に言ってる／「個別の支援計画ですよ」ってのは徹底して	各利用者は個別支援計画が違うため、他者と自分を比較しても意味がないことを説明する	各自が「自分の目標の達成」に集中することで、利用者同士が良い関係でいられる	常に「自分の目標」を明確にして利用できるよう声かけする
15	Y	うちは、判断基準はどうしてるかという、働きたいというのは一緒なんだけど、将来必ず就職したいって人は移行を勧めてる。A型の人は、ここでずっと働きたいって人。A型からも就職できるから、大丈夫ですよってのは言ってる。	将来必ず就職したいって人は移行を勧めてる。A型の人は、ここでずっと働きたいって人。A型からも就職できるから、大丈夫ですよってのは言ってる	事業所の内容を理解したうえでの利用開始	事業所の趣旨に合った利用者の確保	提供できる支援と利用希望者の目標とのミスマッチの防止
2	Y	半年様子を見て体験実習に行く。半年で(利用者の様子)を把握できるから、実地に行って、その子の適性を見て、できれば長期の実習を。	半年様子を見て体験実習／その子の適性を見て、できれば長期の実習を	実習環境と利用者のミスマッチを防ぐ	十分な利用者理解と就職を見据えた実習	一人ひとりに合った就職を見据えた実習先
4	Y	私はね、すぐに就職に結びつくとは思ってないよ。合同面接会でいいと思うところに実習行かせてもらって、そこですぐに就職させてもらおうと、うまくいかない。向こうも障害者の情報がない。こっちもわからない状態で就職してしまうとうまくいかないことは分かっているんで、まず実習させてもらって、うまくいきそうだったら、1カ月の施設外実習させてもらって、順序を経て、2カ月3カ月かけて就職。向こうに「こういう人です」「こういうやり方で」を受け入れてくれるところに就職してるんよ。だからうまくいってる。	こっちもわからない状態で就職してしまうとうまくいかないことは分かっている／まず実習／受け入れてくれるところに就職	職場環境と利用者のミスマッチを防ぐ	就職を見据えた段階的な実習	就職は、本人に必要な配慮が見込めるところにつなげる
13	調査者	就労支援事業は就職件数の成果ばかり求められるような気がしますが、				
14	Y	そうそう、すぐ雇ってくれる。すぐ辞める。うちはそれしてないけん、辞めてないけどね。(企業には利用者が)しっかり(して)見えるんよね。「雇います」って言うけん、ちょっと待ってくださいって。実習して、3カ月ぐらい経ったら、普通じゃ思うとつても、こんなところがあるんやと、向こうも理解してくれる。その時に対処がいりますと、やっていくと、つながるんよね。就職させるのはすぐよ。なんぼでも。それで傷つくのは障害者の人やけんね。しっかり経験を重ねるってことはやっておかないといけないこと。そこまでは大事に育てようと思ってる。	就職させるのはすぐ／それで傷つくのは障害者の人／しっかり経験を重ねるってことはやっておかないといけない	時間がかかっても、就職は、就労を継続できる見込みのあるところへつなげることが、利用者にとって幸せである	長期の実習は、職場定着に有効である	就職者数を上げることよりも、時間をかけたマッチング重視の支援

3	Y	指導していく人間として、ただ(利用者)に優しくするのはいかんということ、(職員)に仕込んでいかん。職員研修も月1回しよるんやけど、一番最初に、「障害者はかわいそうな人やない」と。これから就職していく、で、歳からいって、63の人もおるんやけど、20の子を庇って、こうしよるけん、「体力は20の子がありますよ」って言うんやけど、かわいそうな人ってのが、あるんよ。	指導していく人間として、ただ(利用者)に優しくするのはいかんということ、(職員)に仕込んでいかん／一番最初に、「障害者はかわいそうな人やない」と	障害者支援従事者は、障害者をネガティブに捉えるべきではない	支援者の障害者像	利用者の成長を妨げる支援者の持つ障害者観
8	Y	ここでは、頭ごなしに言う人は、1人もいない。だけど、かわいそうって。就職するときも、この人らは絶対にちゃんとできんのやから、そういうのを分かってもらえるところにいかさないかんって。「それ違います」言うても、なかなか頑固な、いじめたりする人よりはいいけど、この人たちは僕らが守ってやらないかんみたいな人もいかん。優しいようで、障害者を馬鹿にしている。障害者の力をね。この程度しかできない人って思っている。厳しく言わない、それが差別じゃっていうことをね、わかってほしいんやけど。作業員として雇うにはいい。作業員だったら、ほっといても自分でするからね。指導員とか生活支援員としてはね、やっぱりだめやな。	僕らが守ってやらないかん／優しいようで、障害者を馬鹿にしている。障害者の力／この程度しかできない人／厳しく言わない、それが差別／指導員とか生活支援員としてはね、やっぱりだめ	障害者支援従事者は、障害者をネガティブに捉えるべきではない	支援者の障害者像	利用者の成長を妨げる支援者の持つ障害者観
9	Y	最初っからね、こんな人ですよ、って、ではなくて、これからどんどん成長させていってやらんといかんのに、障害があるから、というのはいかんのよ。	これからどんどん成長させていってやらんといかんのに、障害があるから、というのはいかん	利用者の成長を妨げる支援者	支援者の障害者像	利用者の成長を妨げる支援者の持つ障害者観
23	Y	打ち間違いが多いのに、自分はそれ(PC入力の仕事)しかせんと。(会社に)前もって言うとして、完璧な面接をせしめらう。そして不合格って、こういうところがだめですって。半年とか1年かかるけど、自分はこれ無理だって本人が分かってくれる。失敗すること分かってるんやけど、どうしてもっていう人は、いっぺん社会にぶち当たらせるのも必要やあって、本人が理解する。	失敗すること分かってるんやけど、どうしてもっていう人は、いっぺん社会にぶち当たらせるのも必要やあって、本人が理解する	不採用通知で、利用者が自分の実力と会社が求める力のギャップを実感する	不採用通知の連続で、利用者が自己理解する	採用面接と不採用通知を重ねることで自覚する職業能力
24	Y	Y3さんが言いよったやろ、失敗してから言われると、説明したら彼できる。最初、彼ちゃんと(箱折りが)できると思って職員しよったもんで最初からこっちの方が把握できてなかった。一般企業に勤めてたし、折り紙も器用にすし。やってみたらミスいっぱい、かなりできなかったんよ。本人も自信なくてね。辛かったんだと思う。丁寧にできない人ってこっちが思ってやとつたら、傷つけんで済んだかなと思う。	最初からこっちの方が把握できてなかった／一般企業に勤めてた／本人も自信なくて／丁寧にできない人ってこっちが思ってやとつたら、傷つけんで済んだかな	支援者が、利用者の経歴から作業スキルを過信したことが招いた、不適切な支援／利用者の仕事への自信喪失	支援者のアセスメント不足が引き起こす利用者の失敗と、それが奪う仕事への自信	本人の苦手(不得意)なことをフォローすることで、仕事への自信や意欲を保つことができる
7	Y	職員の専門言うたらあれやけど、最低、ただ一緒に仕事するんじゃなくて、その人をどう伸ばせるか、このやり方でいけんかったらどのやり方がよいか、ずっと伸びませんでした、となったら、職員は仕事してないってこと。	最低、ただ一緒に仕事するんじゃなくて、その人をどう伸ばせるか／ずっと伸びませんでした、となったら、職員は仕事してないってこと	利用者の力を伸ばすのが職員の責務	支援者が関わることで、利用者は職業スキルを向上させることができる	就労と職業訓練の両立

10	Y	生活の相談は相当丁寧にします、うちは、特に一人暮らしの人は通院も全部ついていきよるし、病院の、精神の(医師も)、「こうやって職場の人が来てくれるのですごく助かります」って、「しんどい」言うたらどンドン薬もらって、ふらふらになつとる人もおるんよね。薬を減らしてくれよるんよ。自分の病状を的確に伝えることができていない。言われるままに薬飲まされて、それがどういふ効果があるかわからずに飲まされて。	生活の相談は相当丁寧にします／特に一人暮らしの人は通院も全部ついていきよる	就労以外もサポートする支援者	多面的に支援が必要な利用者	職業能力はあっても生活スキルに課題がある利用者
11	Y	仕事だけでできていもいかなのよ。生活がしっかりしてないと、家庭がある人はできるんやけど、一人暮らしの人は、生活が崩れることによって職を失う人がいっぱいおる。まず、基本的な生活習慣を確立するというの、就職する前の一つの目標。	仕事だけでできていもいかなのよ。生活がしっかりしてないと。／生活が崩れることによって職を失う／基本的な生活習慣を確立／就職する前の一つの目標	就労を継続するためには、就労以外のサポートが欠かせない	食事管理や家事などがおぼつかない利用者	職業能力はあっても生活スキルに課題がある利用者
12	Y	生活支援は、必要。やっぱり、障害者就業・生活支援センターも、生活と仕事やろ。やから、崩れるのは仕事じゃない、こなんよ。仕事じゃなくて、生活。それさえしっかりしとったら、どうしても一人暮らしで、難しいなって人は、ヘルパーさん入れたらね。じゃないと、仕事続かないんで。	生活支援は、必要／崩れるのは仕事じゃない／仕事じゃなくて、生活。それさえしっかりしとったら／ヘルパーさん	就労支援事業所での対応を超える家事などの生活のサポートは、ヘルパーを活用する	食事管理や家事などがおぼつかない利用者	職業能力はあっても生活スキルに課題がある利用者
1	Z	たぶん、他の事業所さんに比べれば、個性が強い。いろんな業種やってるってのもあると思うんですけど。デザイン(の仕事)は個々、バラバラで。個性が強すぎて情報共有できない。作る方のデザイン性が全部違うので。私が最終的にとりまとめしてるんですけど、バラバラの個性をうまく組み合わせることをやってますけど、同じことをやってくださいというのは難しいですね。	個性が強い／作る方のデザイン性が全部違う／私が最終的にとりまとめ／バラバラの個性をうまく組み合わせる	利用者同士が協力する難しさがあるデザインの仕事	利用者が苦手なことを補う支援者	利用者の苦手(不得意)なことをカバーする最小限のサポート
2	Z	本人のニーズをまずは聞き出すところからなんです。一般就労したいという人もいれば、一般就労は怖いから、ここでずっと働きたいという人もいたりするので、本人のニーズに基づいて、計画を立てて、それに向かって、やっていくところですね。	本人のニーズをまずは聞き出すところから／本人のニーズに基づいて、計画を立てて、それに向かって、やっていく	利用者が設定するゴールを把握する	利用者のニーズに合った支援	支援とニーズのミスマッチの防止
4	Z	計画というよりも本人のニーズが、(本人が)どうなりたののかっていう、本人の人生設計のところで話をする。それも仕事に限らず生活面も含めてです。これは、健常者も一緒やと思うんです。何か目標がある人っていうのは、やっぱり向かっていくから、いろんな面で頑張れるでしょ。目標がない人は、なかなかそこに行きにくいけん。やっぱりどうなりたののかとか、何がしたいのかとか、欲しいものは何かとか、そういつたところから、モチベーションを引き出して、そのためには、仕事も頑張らないかんよ〜とか、生活ももうちょっとこうせないかんよ〜とか、なっていくんじゃないですかね。	本人のニーズが、(本人が)どうなりたののか／本人の人生設計／仕事に限らず生活面も含めて／目標／モチベーションを引き出して	利用者が、目標達成するための方法を支援者と一緒に考える	利用者のニーズに合った支援	支援とニーズのミスマッチの防止

3	Z	だから、そういうことが喋れる環境をつくらないといけない。あまり意識はしてないんですけど、けっこうみんなべらべら喋ってくれる。それがすごくありがたいですね。かしまった面談よりも、何気ない普段の日常会話の中からそういうのって出てくること多いですからね。	喋れる環境をつくらないといけない／かしまった面談よりも、何気ない普段の日常会話	意識的に利用者と話す	利用者のニーズに合った支援	支援とニーズのミスマッチの防止
6	Z	目標を持たずに利用開始する人は多いですね。とりあえず、みたいな。その場合は、話もってやってみて、いろんな仕事やってみてそん中でまた楽しいものが見つかったりするケースもあるし、これ自分に向いてないとそこで分かる人もあるし。やってみることも大事なんですよ。目標はないけれども、とにかくやってみて、そこで自分が何したいのかを見つけていくみたいな。それも大事なところですね。	目標を持たずに利用開始／いろんな仕事やってみて／目標はないけれども、とにかくやってみて、そこで自分が何したいのかを見つけていく	利用者が、興味を持てる仕事や不向きな仕事を支援者と一緒に探す	生活や仕事の経験が少ない利用者	新しいことへの挑戦を推奨する
8	Z	何もしなければ、何もわからないですからね。やってみて、自分が好きなこともそうだし、得意なこと苦手なことで判断することもできるので、まずはちょっとやってみるといところからですね。	何もしなければ、何もわからない／やってみて、自分が好きなこともそうだし、得意なこと苦手なことで判断することもできる／まずはちょっとやってみる	どんなことにも挑戦してみる	生活や仕事の経験が少ない利用者	新しいことへの挑戦を推奨する
10	Z	最初に来た時に、本人がすぐここで働ける状態かどうかというのは、判断させてもらうケースがありますね。うちに来て、まったくパソコン触ったことないっていう人は、とりあえず移行事業所が結構●●市にはあるので、そういうところにまずは紹介して。でそこで2年間なり頑張ってみて、またここに来出した人もあるし、一般のところに就職した人もあるし、別の事業所に行って頑張っている人もいます。	最初に来た時に、本人がすぐここで働ける状態かどうかというのは、判断させてもらうケースがあります／移行事業所	事業所の内容を理解したうえで利用開始	事業所の趣旨に合った利用者の確保	支援とニーズのミスマッチの防止
11	Z	年々(利用者が)増えるんです。特に若い人はなるべく就労移行で本当に将来パソコンの仕事をしたいのかを確認して、したい場合は移行でスキルを身につけてもらう。60ぐらいになって、いまさらって人も中にはいるんですよ。Bで、簡単な入力の仕事をしてもらうケースもありますね。	特に若い人はなるべく就労移行で本当に将来パソコンの仕事をしたいのかを確認して、したい場合は移行でスキルを身につけてもらう	利用希望者が設定するゴールを把握する	事業所の趣旨に合った利用者の確保	支援とニーズのミスマッチの防止
35	Z	就労支援って言ったら、ほんとに仕事の支援みたいなことを思うけど、でも実際そこはあまり力を入れることはないんですよ。そこまで来た人っていうのは、ある程度ほっとしても伸びるから、その前段階の人は多いですよ。圧倒的に、居場所がないことが、まずは一番なんです。その不登校の子でもそうですし、やる気もそうなんですけどね。なんか自分が活躍する場所があれば、頑張るって人は結構多いんですよ。	仕事の支援／あまり力を入れることはない／前段階の人は多い／居場所がない／自分が活躍する場所があれば、頑張るって人は結構多い	利用者は、努力不足でこれまで就労できなかったのではなく、機会と場所がなかった人たちである	職業スキルがいくらあっても、活躍する場がなければ就労できない	就労支援とは、「仕事の支援」よりも活躍できる場所の提供である

36	Z	居場所を見つけて自分の役割があって、それが人の役に立ってるとか、そういうことが、ほんとにその人の自信にもつながるし、頑張ろうっていうモチベーションにもつながるんですね。それがほんとに何よりも大事なこと、っていうか。	居場所を見つけて自分の役割があって、それが人の役に立ってるとか、その人の自信にもつながるし、頑張ろうっていうモチベーションにもつながる／何よりも大事	人とつながり、気持ちが満たされてこそ、就労に挑戦したり就労し続けることができる	機械的に作業をこなす機会の提供は、就労支援ではない	事業所が利用者の「居場所」となり、就労支援事業を通して「人の役に立つ」役割を提供する
17	Z	就労支援ってほんとになんていうんですかね、そういう気持ちっていうか、その場所を提供するっていうことなんやけど、それがほんとに大事やと思います。で、しかも、その人ひとりひとりに合った、その人の能力が発揮できる場所とのマッチングですよね。	就労支援／場所を提供する／ほんとに大事／ひとりひとりに合った、その人の能力が発揮できる場所とのマッチング	居場所と、各利用者の力が発揮できる役割を提供するところが、就労支援事業の意義である	各利用者にとっての「居場所」の意味の探求	利用者全員の「居場所」づくりと、利用者個人にとっての「居場所」づくりの探求
12	Z	発達障害とか長期に親子が依存関係になっているところは、親の意見が表面に出てしまっただけで、子どもの方は親の顔を見ながら、だから、お母さんが同席してるときと、本人だけと話すときと、意見が違うケースが多いんですよ。ほんとに本人が何をしたいのかっていうところを聞き出さないと、親が求めている子ども像をつくるのは、我々がやるべきことではないなと思っているので。お母さんちょっとのいてもらって、本人の話を聞いて、逆にお母さんに対して説得したりとか、離さないかん人はなるべく離すようなことをすることもありますが、本当に本人がどうしたいのか、まさにほんとに本人中心っていうのは、こういうことやと思うんです。	親子が依存関係／お母さんが同席してるときと、本人だけと話すときと、意見が違うケースが多い／本人が何をしたいのか／聞き出さないと／親が求めている子ども像をつくるのは、我々がやるべきことではない／本当に本人がどうしたいのか／まさにほんとに本人中心	母親が子ども(利用者)をコントロールするケースでは、支援者は親とも関わり、利用者の希望を代弁し、本人の選択が尊重されるよう説得もする	親からの自立	利用者が自分自身が歩みたい人生を選択できるように、親に関わる
15	Z	本人が、こうなりたいと。でも、お母さんがそれを止める場合があるんですね。そんなあなたには無理よって。でも、やってみて、いかんかったら諦めたらいいし、何事でもそうやけど、やってみるところですね。何事も、ほんで、やってみるなかで、自信がついて前向きになる人もいますからね。小さなことでいいから、全部体験する。少しでもすると、チャレンジ精神みたいなのが出てくるんですね。あれもやってみよう、これもやってみよう、みたいな。	本人がこうなりたい／お母さんがそれを止める／やってみるなかで、自信／小さなことでいいから、全部体験する。少しでもすると、チャレンジ精神みたいなのが出てくる	母親の判断と決定に従って生きてきた利用者	生活や仕事の経験の幅が狭い利用者	利用者自身が判断し決定したことへの挑戦を推奨する
16	Z	それ(チャレンジ精神)がない間っていうのは、自分はどうせだめだ、やっても無理だ、みたいなところがあるので、やっぱりその成功体験を少しずつ積ませて、特に中学校ぐらいから不登校になっている子っていうのは、中高と普通の人たちと同じような経験してないでしょ。だからほんと一人で買い物行ったり、役所に行ったりすることができない人がいたんですよ。そういう場合、僕らも車で行って、最初はカウンターまで一緒に行って、担当者呼んで、来た隣で聞いてくぐらからはじめて、次にはカウンターまで一緒に行くけど、自分で担当者呼んでもらって、次行ったときは駐車場まで待って、ほんで一人で行ってもらう。ほんなら今はバスで行けだした人もいますからね。だから段階踏んでちょっとずつでもできることをやっていると、できてくるんですね。	成功体験を少しずつ積ませて／不登校／同じような経験してないでしょ／段階踏んでちょっとずつでもできることをやっていると、できてくる	1人で行動できるように育てる	生活や仕事の経験の幅が狭い利用者	自分の力で成功する経験を積む

20	Z	そうやってすることができたら、自信がつくから、仕事面でもやろうって気になるんですね。仕事で成功体験積むよりも、生活面の何気ないこととか生活面が多いから、そっちで、あの～なんか自信をつけさせ方が、大きいですね。効果が早いですね。ヘルパーさんが入ってるところやったら、ほんと料理が一つできただとか、それだけでも自信につながるんですね。片づけができたとか、掃除ができたとか。	できたら、自信がつく／仕事面でもやろうって気になる／仕事で成功体験積むよりも、生活面の何気ないこと／効果が早い／料理がひとつできただ／自信につながる／片づけ／掃除	利用者は、自信がなければ、就労に挑戦する気にならない	生活経験の成功を積むことで自信を得、仕事へのモチベーションが高まる	利用者の自信を育てる場合は、事業所内のみではない
24	Z	最近、精神の方が増えてきているので、お客さんとの対話であったり、メールだったりというのが苦手な人が多いので、それをなるべくサポートして、お客さんの意見とうちでつくるものが間違いない、差がないものをちゃんとつくれるようなことはしております。	最近、精神の方が増えてきている／お客さんとの対話／メールだったりというのが苦手な人が多い／それをなるべくサポート／間違いない、差がないものをちゃんとつくれる	利用者が苦手とする仕事を担う支援者	障害者が主力であっても品質は劣らない	障害を持って生きる利用者の社会人としてのプライドを守る
25	Z	できる方については、なるべくちよつとずつ直にふれて、やっぱお客さんとかと直に会話することによって、得れるものってあるので、しんどい方はもちろん大変だと思うんですけど、やれる方がおられましたら、そうやってだんだんやっていって、一般就労される方もおられますので。そういうふうトレーニングされる方もおられます。	できる方については、なるべくちよつとずつ直にふれて／お客さんとかと直に会話することによって、得れるものってある／トレーニング	障害特性を理解した上で利用者を育て、できることを増やす	挑戦する機会の提供	自分の力で仕事をすることで自信をつける
28	Z	なるべく、お客さんに納期は長めをお願いしますって、なかなかこれ難しい。うちはこのことがあって、できればちよつと長めの納期が欲しいですってお願いですね。お願いして、了承を得て、お仕事をいただいている、というところもありますので。	お客さん／できればちよつと長めの納期が欲しいですってお願い／お願いして、了承を得て、お仕事をいただいている	利用者に仕事を合わせる取り組み	顧客の理解に支えられた仕事	長めの納期設定という弱点をカバーするだけの高品質なものづくり
29	Z	よく知ったお客さんで、納期伸ばしても大丈夫という人からの依頼をとりつけて、1人に任せるといふ。小さいハードルをたくさん入れて、大きなハードルになるように、それを超えられるようにしていくって感じですね。	1人に任せるといふ／小さいハードルをたくさん入れて、大きなハードルになるように、それを超えられるようにしていく	責任ある仕事にスモールステップの積み重ねで挑戦する	多くの成功体験を積み、自信をつける	自分の力で仕事をすることで自信をつける

注：テキスト内の（ ）は筆者の補足である。また、●●は事業所名、もしくは、市町村名である。

SCAT(Steps for Coding and Theorization)を使った質的データ分析

SCAT WEB site からのダウンロードフォーム [scatform1.xls](http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/scatform1.xls)
<http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/scatform1.xls>

資料 4

《第 5 章》SCAT 分析表④ 本人を中心とする支援と、本人の支援への満足感との関連について

番号	発話者	テキスト	<1>テキスト中の注目すべき語句	<2>テキスト中の語句の言いかえ	<3>左を説明するようなテキスト外概念	<4>テーマ・構成概念(前後や全体の文脈を考慮して)
2	X	ひとつ堰が切れると、ほんとに悩んだることとかを、吐露する、告白する。そこで支援者の力量が試される。言えたということはすごく安心なんやけど、言えたけど解決できなかったら余計ショックなわけ。そこが難しい所かなあ。そういう自分の味方になってくれるんやと、社員としてだけ扱われるんじゃないくてね、いろんなことで味方になってくれるんだってことがわかったのは安心。で、その次が問題なんよね。	言えたということはすごく安心／言えたけど解決できなかったら余計ショック／社員としてだけ扱われるんじゃないくてね、いろんなことで味方になってくれるんだってことがわかったのは安心。で、その次が問題	親身に話を聞いてくれる支援者がいて、悩みを吐露できることは満足だが、悩み事の解消に至らない点では不満	相談援助力の不足	利用者から話を聞けても、それを利用者のために活用することが不得意
6	X	言えたんはいいし、それでまあ、そういう相談と、実際にここに来て就労支援の現場で仕事することによって、丁寧に自分ができることを伸ばしていったってことについては、みんなね、ほとんどの人が満足してる。	丁寧に自分ができることを伸ばしていったってことについては、みんなね、ほとんどの人が満足してる	職業能力が向上した点は満足	職業能力を伸ばすことは得意	職業訓練は得意
7	X	ほんとに一般就労できるんやろうか、と。現実的な話になってくる。自分は確かに(●●の中では)できるようになったと。これが一般の会社でどれぐらい通じるんやろうか？そこでまたちょっとね、孤独になるパターンが多いわね。	ほんとに一般就労できるんやろうか／一般の会社でどれぐらい通じるんやろうか	就労継続できる力が付いたことは満足だが、採用に結びつかない点で不満	一般就労から取り残され不安を抱く利用者	一般就労先で通用する力をつけることを望む利用者
8	X	合同面接会とか、そんなんにエントリーする人は、もちろんするけど、エントリーしようかどうか悩んだ人が多いと思うな。それは、やっぱりね、行けるかもしれないという自信になってない。	エントリーしようかどうか悩んだ人／行けるかもしれないという自信になってない	採用面接への挑戦に踏み切る自信が得られないことが不満	失敗したくない強い気持ち	一般就労したいが、失敗を恐れ二の足を踏む利用者
14	X	いつまでやってたらええんやろうって。それよりは、1日の仕事やって終わりってのが楽よな。それで誰も困らないし。そういうせめぎ合いが出てくれない。っていうふうな悩みもつ職員もおるけんね。そういう人には、「あんたはね～自信過剰よ」って。自分でなんとかできるって最初思ってたけん、そんなに言うんよ。僕は、いかにこの利用者さんの味方になってくれる人を増やしていこうかというのが自分の仕事やと思うけんね。その窓口でしかないわ。	いかにこの利用者さんの味方になってくれる人を増やしていこうかというのが自分の仕事やと思う／その窓口でしかない	人間関係の幅が広がれば満足	多くの利用者は、家族と事業所の人間関係のみで生きている	支援者には、利用者の人間関係の幅を広げる役割がある
15	X	個別支援っていうのは、その人を自分が背負うってことと思ったらせんかな？って。そんなことできるわけなからうって。おんぶしてしんどくなったら下すしかないなる。それも無責任よな。この利用者さんがもっと自信をつけたり、生活の幅が広がったり、質が高まったり、深まったりするためには、どういふ応援をする、どういふ応援がもっとあつたらええんかなと考えて、応援できる人を見つけていかないかんわいねって。	この利用者さんがもっと自信をつけたり、生活の幅が広がったり、質が高まったり、深まったりするためには、どういふ応援をする、どういふ応援がもっとあつたらええんかなと考えて、応援できる人を見つけていかないかん	人間関係の幅が広がれば満足	利用者に満足してもらえ支援をするために、利用者のニーズ充足に関わる人を増やす	支援者には、利用者の人間関係の幅を広げる役割がある

16	X	個別支援っていうのは、担当者が背負うということじゃないんで、担当者が突然あの世に行ってもこの人が困らないようにしとくのが、個別支援の本来的な意味やけん。本人もそれに気がついていない。ここでお世話になっとって、担当者が●●さんだから、●●さんに相談して、●●さんといろんなこと決めて、みたいよね。	個別支援／担当者が背負うということじゃない／この人が困らないようにしとく／本人もそれに気がついていない	利用者が頼れる人が限定的なことが不満	利用者の人間関係を広げる	支援者には、利用者の人間関係の幅を広げる役割がある
17	X	利用者さんにもそれは言うんよ、大きな勘違いをせられんで、と、自分の味方になってくれるこういう人と一緒にやっていきたいとかね、そういうのをあなた方が提案しないと。せいぜい5人か10人おったら、ええもんなんやから。こういうところに属したいとか、こういう人と関わりを持ちたいとかいうイメージをもたないかん。	自分の味方になってくれるこういう人と一緒にやっていきたい／あなた方が提案しないと／5人か10人／こういうところに属したいとか、こういう人と関わりを持ちたいとかいうイメージをもたないかん	利用者が頼れる人が限定的なことが不満	利用者の人間関係を広げる	支援者には、利用者の人間関係の幅を広げる役割がある
26	X	受けた仕事を、とりあえず完成させればいいんよね。目的としては、それで次の仕事ももらえるし、契約を続けることできるし。契約が切られない、継続できるようにしようということに重きを置くと、結果的にできる利用者さんを選んでやってもらうとなる。そうすると、もうアウトやけんね。	契約が切られない、継続できるようにしようということに重きを置くと、結果的にできる利用者さんを選んでやってもらうとなる。そうすると、もうアウトやけんね。	事業所の都合で、特定の仕事ができる利用者のみが仕事をさせてもらえることが不満	契約が切られると仕事が確保できなくなる	仕事ができる利用者を選別して任せることは、他利用者の職業訓練の機会を奪うことでもある
20	X	日々流れていくと、スタッフの方も、せっかくとしてきた仕事やけんちゃんと思わないかんと思うて、利用者さんの特性をちょっとないがしろにしてしまってます。とにかく仕上がりが良ければいいじゃないかみたい、揺れ動くときがある。	スタッフの方も、せっかくとしてきた仕事やけんちゃんと思わないかんと思うて、利用者さんの特性をちょっとないがしろにして／とにかく仕上がりが良ければいいじゃないか／揺れ動くときがある	事業所の都合で、特定の仕事ができる利用者のみが仕事をさせてもらえることが不満	契約が切られると仕事が確保できなくなる	仕事ができる利用者を選別して任せることは、他利用者の職業訓練の機会を奪うことでもある
28	X	本来の、その人がここで練習して一般就労を目指す自信をつけたいんだ、っていうことが、結局あなたはできないから、これはささないって結果になってしまうわけよね。それをなんとか止めないかん。現実には、この利用者さんが入ることによって、仕事があまくいかないというのもあるわけよね。そこをどう対応していったらいいのか、を常に考え続けること。与えられた仕事をこなす場所ですよっていうんやったら、できる人だけに来てもらうて、適材適所でやってもらうっていうのが一番簡単なんやけど。	本来／一般就労を目指す自信をつけたい／できないから、これはささないって結果／現実には／あまくいかない／そこをどう対応していったらいいのか、を常に考え続けること	事業所の都合で、特定の仕事ができる利用者のみが仕事をさせてもらえることが不満	職業訓練の機会を奪い、一般就労から遠のく	事業所としては利用者に仕事の練習機会を提供する必要があるが、作業が遅い利用者があると作業があまく回らないという葛藤
31	X	ほんとはもう、ほんとのね、障害福祉のプロがいないとできない事業やと、僕は思う。	ほんとのね、障害福祉のプロがいないとできない事業	事業所の都合で、特定の仕事ができる利用者のみが仕事をさせてもらえることが不満	職業訓練の機会を奪い、一般就労から遠のく	排除されずに仕事を与えられ、生活支援(予防的支援)を受けてこそ、利用者は満足できる

40	X	就労支援だけじゃないけど、福祉サービス事業って日中活動支援事業やけん、新しい人との出会いというのが制限されるんよな。やっぱり、そこは大きな課題やなあ。土曜日日曜日休みの日に、どうい生活ができるかまで考えないと、ほんとはいかんのやろね。	福祉サービス業／新しい人との出会いというのが制限される／休みの日に、どうい生活ができるかまで考えないと	支援者は、仕事以外の人間関係をつくる手伝いをすべきである	事業所の利用を終えてもつながりは途絶えない関係	支援者には、利用者の人間関係の幅を広げる役割がある
18	X	重度の人になると余計なんやけど、軽度の人たちも、最初に面接があって、導入研修があって、そこで、能動的にここを使っていんだって認識と同時に、やっぱりここで雇われて、会社のために働くんだったというしほりが生まれてくるんよな。	能動的にここを使っていんだって認識と同時に、やっぱりここで雇われて、会社のために働くんだったというしほりが生まれてくる	権利を主張できる利用者であるにもかかわらず、会社のために利潤追求しなければならぬのが不満	雇ってもらっている、という気持ち	利用者は、利用者と労働者という2つの立場をうまく使い分けることが難しい
19	X	そうすると、自分の主義主張っていうのは控えるべきみたいなね、抑圧されているんじゃない、礼儀作法として自己主張しない、っていう意識を、結構もつとるんよな。もっと言えば、プライベートなことは会社では話さない、みたいなね。家庭のことは職場に持ち込まないとかね。	自分の主義主張は控えるべき／礼儀作法として自己主張しない／プライベートなことは会社では話さない／家庭のことは職場に持ち込まない	権利を主張できれば満足	雇ってもらっている、という気持ち	利用者は、利用者と労働者という2つの立場をうまく使い分けることが難しい
61	X	Facebookとかネットとか障害者の就労支援がこんなに素敵に展開されてます、っていうんが出てくるけんね。ほんとに利用者はそれでいいんやろうか？って、ずっと僕は思う。それは、今うちの事業所が有名になっているところから視察に来て、そういういい事業所になつとるんやけん不平不満は言つたらいかんって、みんなこらえてくれとんやと思う。そんな気がする。	今うちの事業所が有名／いろいろなところから視察に来て／不平不満は言つたらいかんって、みんなこらえてくれとんやと思う	権利を主張できれば満足	会社に迷惑をかけたらいけない、という気持ち	利用者は、利用者と労働者という2つの立場をうまく使い分けることが難しい
29	X	ここは、確かに●●株式会社やけど、会社なんやけど、まず福祉事業なんやと、福祉施設なんやから、その人たちが困らないようにするために、いろんなことせないかんのよと。プライバシーがどうのこうのいう話やないんよ。	会社なんやけど、まず福祉事業／福祉施設なんやから、その人たちが困らないようにするために、いろんなことせないかん／プライバシーがどうのこうのいう話やないんよ	会社であるがゆえに、福祉(予防的支援)が後手になることが不満	福祉(予防的支援)が充実することで、利用者は満足する	利潤追求と福祉的支援を両立できれば、利用者の満足度を高められる
32	X	あくまで福祉事業なんやと、障害者の権利を守るためにあるのが、やっぱりそれ両方できるっていうんはね～、難しいことなんよな。仕事提供してある程度所得を保障して、心身の健康を維持できるようにして、かつ私生活まで支援ができるようにするいうんはね。	あくまで福祉事業／障害者の権利を守るためにある／両方できるっていうんはね～、難しいこと／仕事提供してある程度所得を保障して、心身の健康を維持できるようにして、かつ私生活まで支援ができるようにするいうんはね。	会社であるがゆえに、福祉(予防的支援)が後手になることが不満	福祉(予防的支援)が充実することで、利用者は満足する	利潤追求と福祉的支援を両立できれば、利用者の満足度を高められる
43	X	今やつたらSNSとか発達しとんやけん、今調子悪いんよってメールが来ててもええやないのって、その辺、なんか区切りがあったんよ。プライベートと仕事、分けるべきって。夜、利用者さんからの個別の相談とかメールとかはね、対応しない、みたいなね、原則はあったみたいやけどね。それはおかしいで、って。	夜、利用者さんからの個別の相談とかメールとかはね、対応しない、みたいなね、原則はあった／それはおかしいで、って。	会社であるがゆえに、福祉(予防的支援)が後手になることが不満	福祉(予防的支援)が充実することで、利用者は満足する	利潤追求と福祉的支援を両立できれば、利用者の満足度を高められる

44	X	スタッフも、いろんなことを経験する機会を奪われてきたっていうところがあらいな。個人的な生活相談を受けないみたいやったし。SNSとかそういうのをなるべくしないようにしようってきとったから、スタッフ自体がその人の本来の姿っていうの知らないまま来とったんかもしれん。	スタッフも、いろんなことを経験する機会を奪われてきた／生活相談を受けない／スタッフ自体がその人の本来の姿っていうの知らないままに来とった	会社であるがゆえに、福祉(予防的支援)が後手になることが不満	福祉(予防的支援)が充実することで、利用者は満足する	利潤追求と福祉的支援を両立できれば、利用者の満足度を高められる
51	X	本来は、その所得を保障していくってことと、心身の健康を守っていく、生活に大きな支障が出ないようにする、現場でどう対応しようかっていういわゆる福祉的な予防する支援と、同時進行でやっていかないかん仕事やから、ほんとはね、難しいんよ。	所得を保障／心身の健康を守っていく、生活に大きな支障が出ないようにする、現場でどう対応しようかっていういわゆる福祉的な予防する支援／同時進行でやっていかないかん仕事／ほんとはね、難しいんよ	会社であるがゆえに、福祉(予防的支援)が後手になることが不満	福祉(予防的支援)が充実することで、利用者は満足する	利潤追求と福祉的支援を両立できれば、利用者の満足度を高められる
52	X	やっぱりね、就労支援ということにね、力入れすぎだと僕は思う。そんなにややこしいもんじゃない。就労支援っていうのは、どっちかっていうと、その予防する支援、予防的な支援の方がすごくかさが大きくて、就労支援たってパソコン使うか簿持つかやろ。そこらへんのパートのおばはんらやりよることなんで、そこをすごくレベル高いものみたいにね、位置付ける必要はないんよ。じゃあ、それだけのスキルを職員はもっとんかなと。●●でも掃除できるぐらいの技術力があるんかね。病院の掃除もできるぐらいの特殊技術があるんかね、言うたら、「ない」って。パソコンやったってそう。特別なプログラム打てる人おらん。	就労支援／予防的な支援の方がすごくかさが大きくて／パートのおばはんらやりよること／すごくレベル高いものみたいにね、位置付ける必要はない	利用者を掃除やパソコン入力の仕事ができるようにすることは、支援者の業務内容の構成割合としては少ないはずである	障害福祉事業としての就労支援事業であるにもかかわらず、予防的支援の必要性がないがしろにされる風潮がある	予防的支援に力を注ぐことが利用者の満足度を高める
53	X	(●●で)10年ぐらい同じことやってきたんやから、就労支援っていうのは空気のように当たり前に進めていくもんと捉えた方がええと思う。それだけの適応能力を持った人が、選んで来とるわけやから。それよりは、もうちょっと心身の健康や生活とかそういう予防的支援っていうか、生活支援ができるようにならんといかんのやないかな。	適応能力を持った人が、選んで来とる／心身の健康や生活とかそういう予防的支援／生活支援ができるようにならんといかん	会社であるがゆえに、福祉(予防的支援)が後手になることが不満	福祉(予防的支援)が充実することで、利用者は満足する	利潤追求と福祉的支援を両立できれば、利用者の満足度を高められる
57	X	結局路頭に迷う障害者がどんどん量産されているってこと。まだ保護収容の時代の方が、救われた人が多いかもしれない。100%保護収容やったから、とにかく保護する、生活を守るっていうことは絶対に怠らなかつた。それが入院であろうか入所であろうかグループホームであろうか。でも、今の就労支援事業所は違う。日中活動だけやってあとは知ったこっちゃない。生活できなくなりました。じゃあ、路頭に迷う。生活保護もらうしかない。そういう危険性をはらんだ人を量産していきよるよ。	保護収容の時代／生活を守る／絶対に怠らなかつた／就労支援事業は違う／日中活動だけやってあとは知ったこっちゃない／生活できなくなりました／路頭に迷う／危険性をはらんだ人を量産	利用時間内だけ良ければよいという支援は、不満である	日常生活の躰きが、就労支援事業の継続を妨げ、利用者は孤立する	予防的支援に力を注ぐことで、利用者の満足度を高められる
64	調査者	売り上げがある程度ないと、職員も充実させられないから、利用者にとって質の高いサービス提供ができない、確かにそれはあるとは思うんですね。職員にもお給料払わないといけないので。				

65	X	原則、いわゆる就労支援で得た収入は、必要経費除いたものは全部利用者に還元せないかん。職員はいくら頑張ろうと頑張らまいと、国から入ってくる収入は一緒なんよ。それは利用者が増えない限りは上がらないわけ。ずっと一生変わらない給料で生活できるのだから言ったらできないわけよ。しかも、そんなに潤沢じゃない。そのシステム自体に、就労支援事業所の人々が何も言わないっていうのが、ほんと僕は不思議なんよ。その重度の人を受け入れるところなんかは、もともとの収入の額がでかいけん、昇給していく余裕もでてくるけど。日中活動やったら1日5580円かなんかで一律やし、頑張ろうが頑張らまいが同じ額しか入ってこない。	職員はいくら頑張ろうと頑張らまいと、国から入ってくる収入は一緒／ずっと一生変わらない給料／そのシステム自体に、就労支援事業所の人々が何も言わない	報酬体系が支援者の職場定着を妨げる	収入が上がらないため離職する支援者がいることは、利用者支援の質の低下を招く	支援者が満足に働けると、利用者も満足な支援が受けられる
67	X	就労支援事業の矛盾っていうのは、低所得者である就労支援を必要とする障害者と、その支援をする人間が、同じように低所得であり続けている、ということ。これ、周りから見たら、我慢おしや、ということになるんよ。そういった仕組みに対して誰も、障害者と僕らは貧乏でい続けようのか、あのきょうされんさえ言わんけんどういうことやろうかと思う。	就労支援事業の矛盾／障害者と、その支援をする人間が、同じように低所得であり続けている、ということ／我慢おしや／障害者と僕らは貧乏でい続けようのか	報酬体系と運営基準に不満	利用者も支援者も、収入を増やしたい	利用者も支援者も、年齢に見合った収入が得られれば満足である
68	X	誰が一体、どういう障害があっても普通に生活できるとイメージできとんやろうか。福祉事業所が、ノーマライゼーションの原型を示さなければ、世の中が変わるわけがないと思う。精神疾患の人が社会復帰できるようになりました、結果はそれでええんじやろうけど、中身がちゃんとノーマライゼーションになってないと。	福祉事業所が、ノーマライゼーションの原型を示さなければ、世の中が変わるわけがない	A型事業所は、十分には共生社会を示していない	地域生活を送りにくい障害者	生きづらさが解消されない利用者
1	Y	計画立てて、その時には説明して納得しとつても、途中から変わる場合があるのよ。そういうのはね、本人から言わない。なので、定期的なモニタリングとか、相談。私の場合はね、表情で判断する。朝来た時の元気さとかで、「なんかあるんやないの」とか言うたら言ってくる。そしたら、「これこういうように変えよう」とか、表情やね、言葉ではみんな頑張りますって言うんよ。なんかクビになったらいかんっていうのがあるんやと思う。うちはそんなことないって言っても。	計画立てて／途中から変わる場合がある／本人から言わない／表情で判断／言うたら言ってくる／言葉ではみんな頑張りますって言う／クビになったらいかん／うちはそんなことないって言っても	利用者は支援者に遠慮して計画の変更を申し出ない	クビを恐れる	支援者が利用者の気持ちの変化に気づき、個別支援計画を修正する
2	Y	モニタリング、あるいは表情見ての個人の面談とか、こっちが立てたのに最初は納得して(判子)押すけど、途中で変わっていくから。普通A型だったら6カ月、移行だったら3カ月だけけど、だいたい1・2カ月に立てかえしてる。	モニタリング／表情見ての個人の面談／だいたい1・2カ月に立てかえしてる	こまめな計画修正で、利用者は満足している	利用者の希望は変わる	支援者が利用者の気持ちの変化に気づき、個別支援計画を修正する
3	Y	(職員は)よく気づく。素人であっても、「表情が暗いです」とか、「傍に行くと表情硬くなります」とか。そんなのは年の功というか、みんな言ってくれる。そして観察してみたら、で、(利用者)にこういうふうにしようねって言ったら、「お願いします」って。	(職員は)よく気づく。素人であっても、「表情が暗いです」とか、「傍に行くと表情硬くなります」とか／観察／こういうふうにしようね	支援者の報告を受けて状況を確認し、利用者本人と話し、計画の修正に躊躇しない	利用者の希望は変わる	支援者が利用者の気持ちの変化に気づき、個別支援計画を修正する

9	Y	時々挨拶の声が小さい人がおったり、ふっと行こうとした人がおれば、なんかやましいことがあるんやないかと、	挨拶の声が小さい／ふっと行こう／やましいことがあるんやないかと	普段とは違う利用者の態度で、変化を察知する	早期介入することで、不満の蓄積を防ぐ	変化に気づき声をかける
5	Y	(面談は)余裕があるときは、(仕事が)終わってから、緊急と思うときは仕事でも呼んで話す。立ち話ではそういうのいかに思う。「元気な～？」とか「大丈夫～？」とかはいつも言うけど、ちゃんと座って、誰もいないところで顔を見て言わないと「しんどいことありません」て言うんよ。「なんでもいいんよ、ひっかかること言ってみて」て言うんよ、「しいて言えば」て言うんよ。だからかなりしんどいこととか、ここに対する批判的なことというのは、無理やりでも言わんと、「何かありませんか」では絶対出てこない。	緊急／仕事でも呼んで話す／「しいて言えば」／かなりしんどいこととか、ここに対する批判的なことというのは、無理やりでも言わんと、「何かありませんか」では絶対出てこない	面談では、利用者の胸の内を様々な角度から探る	早期介入することで、不満の蓄積を防ぐ	事業所に対する不満の芽を早期に摘む
7	Y	あんまりね、仕事の量のことばかり言いよるといけんの、仕事は丁寧になって、どうしても間に合わん場合は職員がするけん大丈夫って。「今日はこちらまでせないかん」とは言わない。だけどなんとなくみんな分かってるからね。頑張ってくれてくれる。職員もね、自分がしたら周りが見えんなる。自分たちの仕事は作業員ではないから。ほかのA型聞いたら、利用者さんにさせないで、自分ばかりしよるところもあるらしいね。職員とは何か。よそから変わってきた人(利用者)たちは、そんなに言ってる。	仕事の量のことばかり言いよるといけん／仕事は丁寧に間に合わん場合は職員がする／職員もね、自分がしたら周りが見えんなる。自分たちの仕事は作業員ではない	職員の役割は、利用者が仕事ができるようサポートに徹することである	納期を利用者に求めないことが、丁寧な仕事につながる	利用者のペースで、利用者が仕上げるのが満足である
10	Y	(職員の)人(柄)だけはええよ。能力はわからんけど。来た人みんな言う。他のところ、ほったらかしにされて、ほったらかしにする意味わからんのやけど。実習中も、「大丈夫ですか」って職員が声をかけてくれる。あれがすごくて、「おちつく～」言うて、入ってくる人はそう言うて、就職しとった人はだいたいほっとしても仕事できる人なんやけど。だからと言って、ここに来るということは、なんか心にある人なんで、手のかかる人ばかりいる。何にも言わん人もね、こっちが察してね、立ち話は、元気や元気やいうても元気じゃないから、しっかりした状態で話をするってのが大事やなと思う。	人(柄)だけはええ／「大丈夫ですか」って職員が声をかけてくれる／就職しとった人はだいたいほっとしても仕事できる人／だからと言って、ここに来るということは、なんか心にある人／手のかかる人ばかり／何にも言わん人もね、こっちが察して／しっかりした状態で話をするってのが大事	利用者全員を気にかける／職業能力の高低にかかわらず、利用者全員を同じように目にかけ、話をする	一般就労を選択せず、A型を利用するというは、何か理由がある	利用者一人ひとりと話せる面談の機会を大切にし、本音を聞き出したり、支援者が利用者個人を気にかけていること行動で示す
16	Y	A型とか移行支援って言うたら仕事するだけと思っているかもしれないけれど、私の考え方は違うから。私の考え方は、一人暮らしやったり、家庭があってもぐじゃぐじゃやったら家庭支援も必要やけん、そこを保障していかんと、仕事につながらないってことを言ってる。ほったらかしにしとつてもええけど、それではやっぱり育っていかんけんね。	A型／仕事するだけと思っているかもしれないけれど、私の考え方は違う／家庭支援も必要／育っていかん	生活支援ができて満足	生活が安定しなければ就労が継続できない	利用者を働けるように育てるためには、日常生活を安定させることが第一である

17	Y	生活までかわらないと。仲間意識もないし、利用者が安心できんよ。職員が何かのときには助けてくれるって。来る人だいたい、仕事のことしか言われて思っている。大丈夫なんよって。計画の中にもそれをいっばいいれておく。それこそ、仕事なんてすぐできるんよ。できん人は、ここに来てない。	生活までかわらないと／仲間意識もない／利用者が安心できんよ／職員が何かのときには助けてくれる／仕事なんてすぐできる／できん人は、ここに来てない	生活支援ができて満足	生活が安定しなければ就労が継続できない	職業スキルを身につけることよりも、安定した生活の継続の方が難しい
18	Y	私ね、A型は最低賃金払うやない。自分たちで稼げてなつとるやない。無理やと思うんよ。事業費使ったらいけん言うたらね、絶対私無理やと思うんよ。絶対働けてないから、748円。A型の人たちがそれだけちゃんと働けるのであれば、就職できるんよ。	A型／最低賃金／自分たちで稼げ／無理／事業費使ったらいけん／絶対働けてないから、748円／A型の人たちがそれだけちゃんと働けるのであれば、就職できる	非現実的な制度の運営規定が事業所を圧迫することで、利用者に不満をもたらす危険性	一般就労できない人であるA型の利用者に最低賃金を稼ぐように求める制度の運営規定が、A型の存続を危うくする	制度が障害者の働く場所を奪う危険性
22	Y	建前では言うよ、自分たちの給料は自分たちで稼ぐと。無理でしょう。内職の仕事だし、施設外就労でいっても、2人の仕事を3人4人でしよる。そしたら、最低賃金もらう言うても2人分しかもらえんから、無理なんよ。	建前では言う／自分たちの給料は自分たちで稼ぐ／無理	非現実的な制度の運営規定が事業所を圧迫することで、利用者に不満をもたらす危険性	一般就労できない人であるA型の利用者に最低賃金を稼ぐように求める制度の運営規定が、A型の存続を危うくする	制度が障害者の働く場所を奪う危険性
20	Y	いくら訓練等給付費を上げててもね、それを給料に使ってはいけな、最低賃金を払わなければならない、それではA型は成り立たないと思ってる。単独の施設なんかは、A型、全部つぶれてしまうんよ。	いくら訓練等給付費を上げててもね、それを給料に使ってはいけな、最低賃金を払わなければならない／A型は成り立たない／単独の施設／つぶれてしまう	非現実的な制度の運営規定が事業所を圧迫することで、利用者に不満をもたらす危険性	一般就労できない人であるA型の利用者に最低賃金を稼ぐように求める制度の運営規定が、A型の存続を危うくする	制度が障害者の働く場所を奪う危険性
24	Y	これだけどんどんA型やめていったら今A型で働きよる人、ごそつと、生保にいくで。計算上は、生保よりA型とか移行した方が、障害者一人に月2万円ぐらい安いらしい。出すお金が、ということは、国の財政すごいことになる。みんな生保にいつてもうて、A型でしよる人が全員は就職できん。	A型やめていったら／生保／国の財政すごいことになる。みんな生保／A型でしよる人が全員は就職できん	非現実的な制度の運営規定が事業所を圧迫することで、利用者に不満をもたらす危険性	一般就労できない人であるA型の利用者に最低賃金を稼ぐように求める制度の運営規定が、A型の存続を危うくする	制度が障害者の働く場所を奪う危険性
27	Y	A型いうのはただ雇うだけではなくて、その人達を訓練してもうちよつと伸ばしていこうってのがA型。私が職員にずーつと言いつたことがね、全然違うなど。今のやり方だったら最初から働ける人しか雇うってことになつとるやろ。	A型／ただ雇うだけではなくて／訓練してもうちよつと伸ばしていこう／今のやり方／最初から働ける人しか雇うってことになつとる	非現実的な制度の運営規定が事業所を圧迫することで、利用者に不満をもたらす危険性	稼ぐために仕事ができる人をA型の対象にすると、A型事業所と一般就労の区別がなくなる	制度が障害者の働く場所を奪う危険性
28	Y	独立採算制、問題やと思う。どうしても利用者に厳しくなる。この人に仕事させん。自分たちで仕事するとなる。それって本末転倒やろ。職員がする方が早いもんね。どうしてもせんといけん場合もあるやない。間に合わんとき。でもそれは帰ってからやね。本分は教えるのが、ちゃんとみんなできよるかって見るのが、中にね、仕事しながらそれできる人おるけど。自分がただただ必死になつて利用者見れてない人多い。	独立採算性、問題／利用者／に厳しくなる／自分たちで仕事する／本末転倒／職員／どうしてもせんといけん場合／帰ってから／本分は教える／見る	利用者は仕事ができるように育てられてこそ満足である	A型事業所が今まで以上に利潤を追求しだすと、職員が作業をし、利用者はそれを見ているだけになる	制度が障害者の働く場所を奪う危険性

30	Y	Bも、工賃倍増倍増言うて、福祉色が減退してきている。企業の理念入れてきてね、ほんとね、何なんやろ厚労省って思う。どこに行こうと思ってるのか、福祉の方全部をつぶすつもりなんやろか。就職できん人は生活介護に行きなさいと。もとに戻るのかな。今、A放り出されたら、路頭に迷う人いる。	Bも／福祉色が減退／企業の理念／何やろ厚労省／つぶすつもりなんやろか／就職できん人は生活介護／もとに戻る／路頭に迷う人いる	福祉行政が雇用行政化することで、これまで作り上げてきた障害者の福祉的就労の場がなくなる危険性	制度のあり方が障害者の人生に影響を与える	制度が障害者の働く場所を奪う危険性
3	Z	やりたい仕事の種類も、面談のときに一応本人に書いてもらうんですよ。どういうことがしたいとか。それを中心に、やってもらう。適正がない場合は、他の仕事に代わってもらうんですけどね。基本的に本人の要望を聞いて、その仕事をやってもらってるから、それはやっぱり満足度には繋がっているのかなという気はしますね。	基本的に本人の要望を聞いて、その仕事をやってもらってるから、それはやっぱり満足度には繋がっている	利用者は興味がある仕事に携わることができる	興味がある仕事をすることでモチベーションを維持できる	希望に沿う仕事を提供する
5	Z	適度なプレッシャーは与えないかんと思ってるんで。その人の能力の120%ぐらいの仕事ってよく言うでしょ。それしないと成長しないから。いつまでも無理のない範囲でやってたらいつまでも成長しないんで。そこはさじ加減。もちろん精神とか、いろんな特性、体調悪い時とかっていうのはもちろん加味するんですけど、通常元気な時であれば、多少の、ちょっと、これは頑張らないといけないのかな、ということですね。	適度なプレッシャーは与えないかん／120%ぐらいの仕事／通常元気な時であれば、多少の、ちょっと、これは頑張らないといけないのかな、ということ	障害特性や体調に配慮しながら、常に挑戦する機会を与え成長を狙う	職業スキルを伸ばす	同僚として利用者に接する
24	Z	利用者さんに満足というか、その自分がやった、っていう達成感みたいなんを感じてもらおうが一番いいんですけど。確かにプレッシャー与えすぎると、ギューツと押しつぶされちゃう。どこまでをサポートするか、どこから全部やってもらうかみたいなことを、は、大変かな。	その自分がやった、っていう達成感みたいなんを感じてもらおうが一番いい／どこまでをサポートするか、どこから全部やってもらうかみたいなことを、は、大変	仕事での成功を実感できたら満足感が得られるため、利用者の状態に合わせた最小限のサポートを行えるよう、利用者の力量を見極める	利用者のことをよく見ているからこそできる、最小限のサポート	利用者の状態に合わせた最小限のサポート
33	Z	この人は今このぐらいできているから、納期から考えると、逆算すると、もうちょっと頑張ってほしいから、もうちょっと発破かけないと休ませないかんかなとか、最終的にまとめたならこのぐらいの作品になるなとかを考えながら、それとお客さんと擦り合せて、じゃこれぐらいいきますとか。最近になったらどうしても、A型っていうのは最近とくに言われているのは、コスト面とかのことも結構言われてきているので、コストどれぐらいかかる、時間どれぐらいかかるっていうのを最近ちょっと考えるようになってきましたね。	納期から考える／お客さんと擦り合わせて／コストどれぐらいかかる、時間どれぐらいかかるっていうのを最近ちょっと考えるようになって	納期と利用者の体調から、利用者に任せる仕事を検討する	納期の限度内で、仕事に挑戦できると満足	「最小限のサポート」と「納期」「コスト」「時間」の調整を図る支援者
6	Z	これはほんとと感覚っていうことなんやけども、その人と、長く関わっていくなかでしか見えてこないですからね。精神の人はやっぱりあの～なんか兆候があるんですよ、みなさん。悪くなる時の。見つかった人はそこで早めに休んで、してもらっただけど、これがわからん人はそのままいつちゃうから、入院までいってしまうんですよ。	その人と、長く関わっていくなかでしか見えてこない／精神の人／兆候がある／悪くなる時の／早めに休んで／わからん人／入院	利用者の体調の変化を察知し、声かけできることが満足感につながる	入院を防ぐことができる	長い付き合いだからこそ分かる利用者の異変

7	Z	うちの利用者みなさん、とくに統合失調症の人には言うんですけどね、それって意識することで、わかってきだすんですよ。わかった人っていうのはそこで休むから、わりと安定してくるんですよ。これまで何人も統合失調症の人に関わってきたけど、やっぱり●●さん言ってたあれがわかるようになってきましたって言うてくる人たちも、だいぶ安定してきましたね。長期離脱することがなくなってきた。	意識することで、わかってきだす／わかった人っていうのはそこで休むから、わりと安定してくる／長期離脱することがなくなってきた	利用者本人も、体調と仕事をセルフコントロールできるようになって満足	入院を防ぐことができる	体調と仕事をセルフコントロールできるように育てる
10	Z	自分が休みたいなって、休まないかんって期間がわかって、「じゃあ今週は、そこは休みにしてもらって、体調戻ってきたら仕事お願いします」って、(支援者側が)言いやすいんですよ。相手にとっても、「じゃあ、わかりました」って、わかりやすいと思うんで、そこは非常に助かるところがある。	自分が休みたいな／期間がわかって／体調戻ってきたらお仕事／言いやすい／わかりやすい	両者納得の上、休めることが満足	利用者は、体調不良であっても、仕事を休むことを不安に思っている	体調不良を自覚できると、誤解なく休んでもらえる
17	Z	A型といってもフルで来ても6〜7万ぐらいでしょ。だから一般就労したら12〜13万とかもつといいところもあるんですよ。それを思うと、やっぱり一般就労できる人は、そして本人も一般就労したいと思っている人は、そこを目指してほしいんですよ。	A型／フルで来ても6〜7万／一般就労／12〜13万円／一般就労できる人／一般就労したい人／目指してほしい	収入が多くなると満足	できるだけ一般就労を目指す	A型以上に稼げる一般就労への移行を目指す
19	Z	(就職が決まって)出ていくときに必ず、「無理せんでいいから、もししんどなったら戻ってきてええよ」って話をするんですよ。そして、その方が意外と頑張るんですよ。帰れるところがあるっていう安心感があるから、やれるところまでやろうっていうふうになるんやと思うんですけどね。それもすごく大事なことやと思います。就職して後も、ちょくちょく電話かけてきますからね。悪口を聞くときもあるけど、そういうので本人が楽になって続けようって思う人もいますしね。	出ていくときに必ず／無理せんで／戻ってきてええよ／帰れるところがあるっていう安心感／やれるところまでやろうっていうふうになる／就職して後も、ちょくちょく電話	自分の居場所に戻れる安心感が満足	就職した利用者との関係を切らない	就職後も、元利用者が望む限り、関係を保ち続ける
25	Z	難しいのが、専門が動画なら動画とか、イラストならイラストとかできる人がいて、この仕事は本当に積極的に営業枠から取ってきてもいいんだけど、人数も結構変動あるでしょう。体調面もあるし。体調が悪くなった、一般就労してしまいました。じゃあ誰がやるかとなってしまいうので。怖い。リスクというか。だからあんまり取りすぎてもいかん。	営業枠から取ってきてもいいんだけど／人数も結構変動ある／体調面もある／一般就労してしまいました。じゃあ誰がやるか／怖い。リスク／あんまり取りすぎてもいかん	仕事があることは満足だが、仕事が過剰になると不満	利用者に合った仕事を確保しても人材不足になった際に困る	仕事ができる利用者数の見通しが立たないことが、営業を抑制する
27	Z	仕事は確かに欲しい。とくに見直し案が出てからは、稼いでもらわんといかんというのもある。A型は最賃以上払いなさいよと言われてるなかでは、ほんとはもっと仕事取りに行きたいところではあるんですけど、それをやっちゃうとパンクしちゃうこともあると思うんで。	仕事は確かに欲しい／稼いでもらわんといかん／最賃以上払いなさいよ／ほんとはもっと仕事取りに行きたい／それをやっちゃうとパンクしちゃうこともあると思う	仕事があることは満足だが、仕事が過剰になると不満	利用者に合った仕事を確保しても人材不足になった際に困る	利潤を追求しなければならぬが、仕事を取りすぎても回らないリスクとの間のジレンマ
34	Z	報酬改定のあり方は大きいんですよ。それに振られますからね、みんな。だからこの業界、介護でもそうでしょうけど、お金の振り回されんようにせないかんなど。つくづくほんとにそう思いますね。	報酬改定のあり方は大きい／お金の振り回されんようにせないかん	制度改正に左右されずに、今まで通りに働き続けられたら満足	制度の仕組みが、事業所経営と支援の質に影響する	制度が障害者の働く場所を奪う危険性

35	Z	A型は今度は時間で査定されるらしいですよ。労働時間で、労働時間が長いところは、報酬単価が高くなる。長くなると社会保険に入らないかとか、いろいろありますよね。厳しいです。特に最低賃金がどんどん上がりますでしょ。あれがA型の経営を圧迫しているっていうのも、一つの大きな要因ですよ。毎年かなりの、特にこの最近上げ幅が大きいですよ。また報酬は都道府県によって変わらないんですよ。だから東京みたいに最賃が高いところの報酬は一緒なんですよ。仕事の単価は高いと思うんですけどね。	A型／労働時間が長いところは、報酬単価が高くなる／長くなると社会保険／特に最低賃金がどんどん上がり／A型の経営を圧迫／一つの大きな要因	制度改正に左右されずに、今まで通りに働き続けられたら満足	制度の仕組みが、事業所経営と支援の質に影響する	制度が障害者の働く場所を奪う危険性
36	Z	結局福祉的なことのほうが、本来は上に来ないといけない部分なんですけど。それと、そのお金のなもの両立というのはかなり難しいなって。特に、ここ最近思いますね。	福祉的なことのほうが、本来は上に来ないといけない部分／お金のもの両立というのはかなり難しい	利潤追求に囚われ、就労支援の意義や生活支援がおざなりにされている制度に不満	障害福祉が企業化を求められるという矛盾する制度	利潤追求することが就労支援と認識される危険性が高まっている
40	Z	あたりまえに定着支援はしてるし、それに報酬単価がつくわけじゃないけども、必要なことだからやっている。お金のことを考えていたら、たぶん、そんな～就職していったやつなんか、ほったらかしに、面倒見るお金も使ってそんなことする必要ないやろって発想になると思うんですよ。	あたりまえに定着支援はしてる／報酬単価がつくわけじゃないけども、必要なことだからやっている	お金にならない支援であっても、元利用者が困っていれば助ける	報酬単価で動いていたら、元利用者の味方になる支援はできない	職場定着支援も含めて、就労支援である
42	Z	たいそれたことではないんですよ。ほんと、普通に電話かかってきて、「どなん、しんどい、大変やね」とか、「それやったら上司にこういうふうに言ったらどお」って。ちょっとしたアドバイスだけなんです。それでずっと続けられるわけですからね。それがそうやって関係性を持っている人じゃないと、できないことなんです。定着支援事業所なんかポントできて、「あなたの支援、私にします」みたいなことが来たって、そりゃ無理ですよ。	たいそれたことではない／電話かかってきて／ちょっとしたアドバイス／関係性を持っている人じゃないと、できないこと／定着支援事業所／来たって、そりゃ無理	職場定着支援のためだけに、関わる人に対して、心を開くことは難しい	定着支援はこれまでの関係性があってこそできる	利用者のことをすでに理解している人に職場定着支援してもらえることが満足

注：テキスト内の（ ）は筆者の補足である。また、●●は事業所名、もしくは、個人名や企業名である。

SCAT(Steps for Coding and Theorization)を使った質的データ分析

SCAT WEB site からのダウンロードフォーム [scatform1.xls](http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/scatform1.xls)
<http://www.educa.nagoya-u.ac.jp/~otani/scat/scatform1.xls>