

利用者と援助者を支える仕組み^{*}

松 原 平

・はじめに

知的障害福祉におけるノーマライゼーションやQOLの理念は、障害のある個人に対して、従来の「社会と施設」、「施設と個人」そして「社会と施設と個人」という社会（外）から個人（内）への内向的な関係性から、個人の尊厳性を基点とした「個人と施設」、「個人と社会」、そして「個人と施設と社会」という個人（内）から社会（外）に向けた発展的な社会関係へのパラダイムの転換を意味している。しかし、施設環境における利用者個人と職員との関係性、そこでの職員の職業的行為のあり方が、パラダイムの転換に見られる福祉理念の進化のスピードに必ずしも伴っているとは言えない。とりわけ、入所型の施設のように「社会」に対して内向的な社会関係が現存する環境にあっては、「職員と個人」の二者間のパターンリズミ的な関係が発生し易い。そして、障害のある個人に最も近い場所に位置する施設職員の職業行為は、もっぱら利用者の保護・管理と日々のルーティンワークに注がれることになる。権利擁護者として、障害のある個人に代わって社会に対して要求するという職業行為は、このような環境下では生じし難い状況にある。

しかし、これまでの理念、宣言、運動などのソフトパワーによる個人と施設と社会の関係性の発展が期待できない、特に施設職員の職業行

為の現状に対して、今、法律、制度、規則などの変更を用いたハードパワーによる変更の要請が急速に高まっている。その一つが、2000年6月の「社会福祉事業法の一部改正等の法立案」における以下の重点実施課題である。

措置制度から契約による利用制度への転換
民間企業等の事業主体との適正な競争条件の整備
施設サービス評価基準による自己評価
第三者による施設サービス評価
利用者の意見反映や苦情処理機関の設置
外部監査と情報公開の実施

これらの項目は、それぞれの現場において義務付けられており、既に部分的に実行されている。このような変革の煽りを受けて、今、施設に対して様々な注文が突き付けられ、現場においては職員の職業行為そのものに混乱が生じている。これを機に、我々施設職員の職業行為のあり方について、現状での問題点を整理し今後の方向性を含めた検討がなされる必要があると考える。

先ず、(1) 現状での施設職員の職業行為を行動分析的に解釈しながら、何が問題を発生させているのかを明らかにする。次に、(2) 望月の提唱した「行動福祉」の枠組みを用いて、職業行為が他者（利用者個人 - 職員 - 社会的成員 - 第三者）との社会関係の中で成立していることを示したい。その上で、(3) 一つひとつの職業行為が、施設においてどのように行われてきたのかを具体的に検証する。その結果として、(4) 現在の変革の波をどのように受け止め、ど

^{*}本稿は2000年11月25日開催の「ヒューマンサービス/対人援助科学研究会」における発表に基づいたものである。

う対処していくのか、について考えてみたい。

・内向的な施設環境における職業行為の社会的な関係について

1．職業行為と環境との関係性および問題点

社会に対して内向的な関係にある施設環境では、施設外の他者との社会関係が希薄となり、通常、「職員と利用者個人」の二者を中心とした単一的な社会関係で構成される。以下は、このような環境下での職業行為が時間の経過と共に、徐々に消極的な行為へと変化し、慢性化していくプロセスを、行動分析的に説明したものである。ここでは、「職業行為は、その行為を制御する弁別刺激の呈示と行為の結果としての強化随伴性によって強化・維持される行動である。」との定義にもとづいて説明する。

内向的な社会関係から成る環境の下では、職業行為に対する施設の外からの弁別刺激の呈示や行為に対する強化随伴性を受ける機会が制限される。

このような環境下では、職員間または上司からの指示・激励・賞賛、あるいは利用者個人からの要求が、唯一、職業行為を制

御する弁別刺激または強化随伴性となる。

この状況の中で、職員自らが新しい弁別刺激、強化随伴性を得る機会を見つけ出すことは非常に難しく、現状での問題発見や改善のための新たな職業行為が生じしにくくなる。

新たな弁別刺激の呈示と適切な強化随伴性が制限される状況の中で、職業行為は徐々に低下していく。

職員が強化を得る機会は、唯一、日々の定型的な業務を終えることだけであり、その結果、職業行為の主たる目標は、日々の日常業務を終了させることに止まる。

2．職業行為の形態による分類

施設現場で働く職員が毎日の職業行為として行っている内容を、一般的な形態的視点から分類すると、「生活管理業務」「サービス管理業務」「企画管理業務」「プロジェクト型業務」の4つに大別できる。

利用者の起床から就床にいたるまでの安全・保護・健康・指導などの直接的な処遇とハウスキーピングや生活用品の管理などの生活環境全般の整備を含めた「生活管理

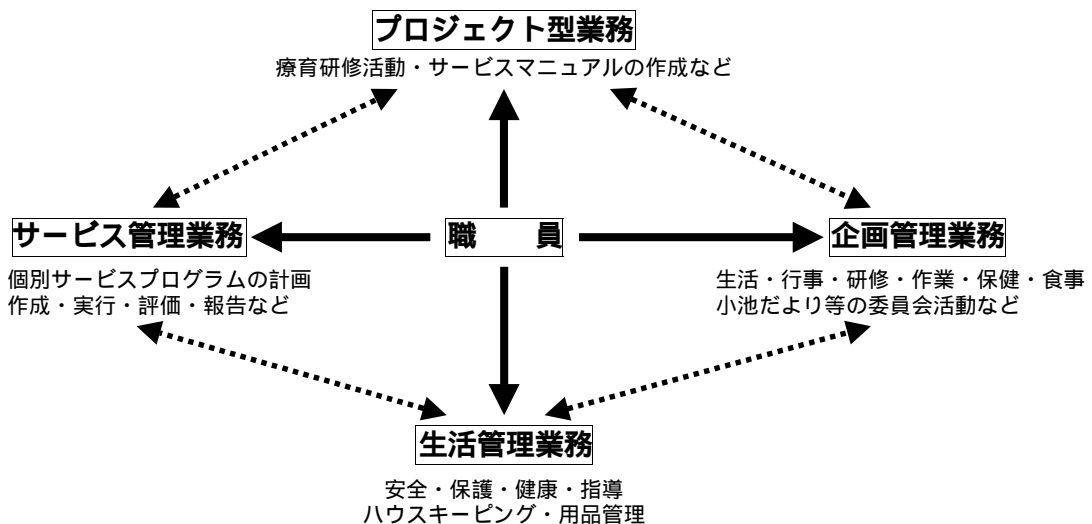


図1．施設職員の日常的業務の形態的な分類

業務」

利用者の個別サービスプログラムの計画・作成・実行・評価・修正・報告の一連の作業を含む「**サービス管理業務**」

施設サービス全体の向上と維持をはかる為の生活・行事・研修・作業・保健・食事などの各種委員会による協議、企画、立案などの「**企画管理業務**」

療育研修のような年度毎に各居住棟の状況や問題点を明らかにし、問題の解消に向けた具体的な目標の設定とアクションプランを公表し、その年度を通じて目標を達成する「**プロジェクト型業務**」

図1は、職員ひとり一人は、これらの業務を併せ持ち、それぞれの業務を連動させながら全体としての職業行為を展開していることを表している。通常、職員はこのようなイメージで自らの行為を捉えているため、一つひとつの行為にどんな目的があり、最終的な目標を何処に置くのか、またその行為が他とどのような仕組みで関係し合っているのか、などの業務の全体構造とその中での位置づけを認識することが困難となる。そこには、「職員個人に課せられた業務」という認識によって、「一人でたくさんの業務を抱えている」「日々の業務に追われる」「新しいことを考える余裕などない」などの職業行為に対する量的な負担感や重圧感だけが生じることになる。ここ数年来、本学園での利用者のニーズが従来とは異なってきており、これまでのサービスに加えて、「軽度発達障害児の自律生活訓練プログラム」、「幼児の指導プログラム」「レスパイトサービス」などの新しいサービスを展開している。結果的には、このような形態的な業務行為の認識の仕方では、さらに職員の負担感や重圧感だけが先行することが予想される。

3. 問題解決の手がかり

内向的な施設環境における職業行為の環境との関係性と、職員の業務内容の認識の仕方について考えてみた。このような状況の下では、職業行為の在り方に対して、障害児者個人を中心とした発展的な社会関係への変化を期待することは困難であろう。その要因の一つとして、先に示した形態的な分類による職員の職業行為に対するイメージが、職業行為と他者との関係性を見え難くさせ、結果的に職業行為の孤立性を強めていると思われる。職員自身が業務に対する負担感や重圧感のような主観的疲労に陥るのは、そのことによるものであると考えられる。

日常的に行なっている職業行為の全体が、利用者個人との間で、職員相互の間で、社会的成員との間でどのように関わっているのかなど、職業行為を支える仕組みを考えてみることで、職業行為の目的と方向性を見出すことができると思われる。そこで、望月（1993）が提案した「**行動福祉**」の基本的なコンセプトと目標達成のための技術を用いながら、職業行為を支える仕組みを検証する。

・職業行為の行動福祉的な視点からの検証

1. 行動福祉とは

望月によって提案された行動福祉は、「行動分析的方法を個人に対する援助のために用いる際に、その哲学と諸方法を、『個人の権利の拡大』という文脈のもとに、改めて捉え直しその諸特性を強調してみる試みである。」というコンセプトにもとづいている。その基本原則は、

個体と環境との関係としての「行動」をその分析やサービスの単位とする、「**正の強化**」であらゆる人間が行動できることを目標とする。また、目標を達成するためには、現実的な社会に適應するための行動を、個人の側の形態を変化・形成することでおこなう「**教授**」、

ある障害児者の生活する環境に、それまでに無かった物理的・人的手段を新たに導入して、ある行動を機能的な意味で成立させること「援助」、援助で示した行動成立に必要な物理的・人的手段の導入の永続的設定を、障害児者が生活する環境に向けて要求する「援護」、の3つの技術が螺旋的に用いられることで達成される。(望月:1993,1995,1997)

2. 職業行為モデルにもとづく検証

望月(1997)は、図2のようなコミュニケーションという視点から、障害児者と職員と社会

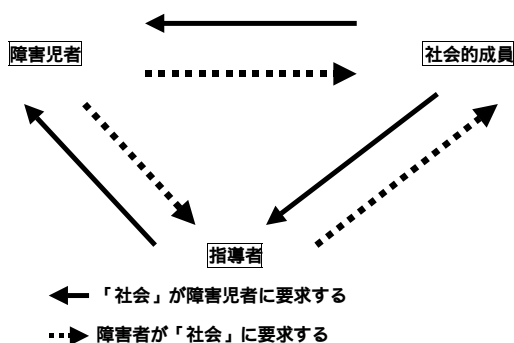


図2. 「コミュニケーションを教える」作業に関連する三つのコミュニケーション

的成員の三者の関係について、従来の社会的成員から本人へあるいは社会的成員から職員へそして職員から本人へという「環境側から本人への要求」というコミュニケーションの方向性から、本人から社会的成員へ本人から職員へそして職員から社会的成員へという「本人から環境側に対しての要求」という方向性へとパラダイムが転換していることを主張している。

職員自身が、改めて職業行為を支える仕組みを考えるためには、日々行なっている行為と利用者個人、職員相互、社会的成員との関係性を分かりやすく理解するための関係図を呈示する必要がある。そこで、先の図式をもとに、職員の職業行為の内容を、利用者個人を中心として職員と社会的成員と第三者との関係性の中で表し、それぞれの職員の行為を行動福祉の目標達成の技術に照らし合わせた図3に示す「職業行為モデル」を作成した。そして、先の形態的な分類で示した業務の一つひとつを、それぞれの行為部分に組み込みながら、実際にどのような形で行なわれてきたのかを具体的に検証した。図式の実線は職員による職業行為、点線は相手

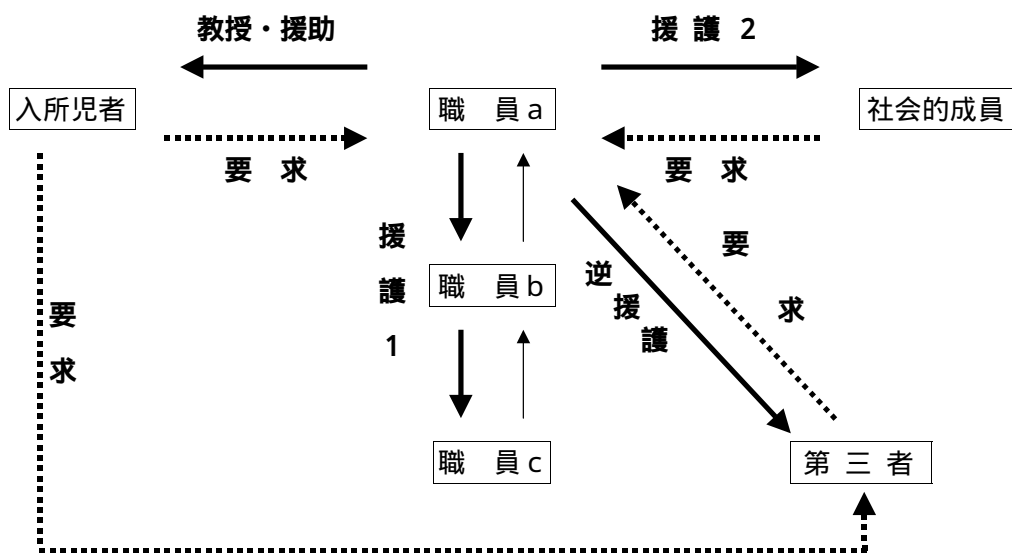


図3. 施設職員の職業行為モデル

からの要求・反応を表している。

1) 教授・援助：職員から利用者個人に対して行われる職業行為

教授・援助は、利用者個人に対して行なわれる職員の直接的なサービス行為であり、個人の要求と職員による行為の相互作用によって成立し、強化・維持される。指導・訓練のような環境に適應するために個人の行動を形成したり、行動を機能的に成立させるために環境内の刺激をアレンジする職業行為であり、形態的分類における個別サービス計画の作成である「サービス管理業務」や直接的なサービス行為である「生活管理業務」などはこれにあたる。また、療育研修のような「プロジェクト型業務」による研究的な実践活動も含まれる。

図4、5、6は、成人男性の利用者25名が生活する居住ユニットにおいて、ルティーンワークや職員配置等の諸条件によって、日常生活場面での利用者からの要求に答えることが困難な状況にあって、「集会」という要求の場を定型的に保障することによって、利用者の要求

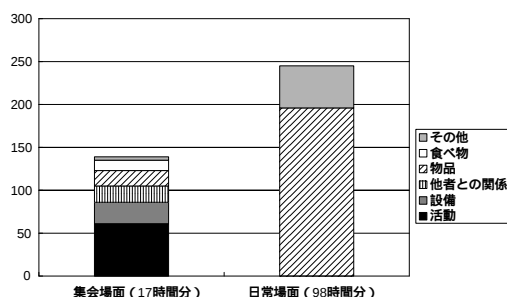


図4．集会場面と日常場面での要求内容の比較

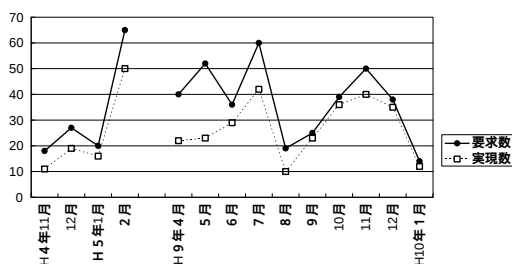


図5．要求数に対する職員の実現数

と要求に対する職員の行為がどのように変化したかを表したものである。その結果、集会場面と日常場面の要求数は集会場面の方が高く、その内容も両場面では大きく異なっていること。その傾向は、集会を長期間行なった場合でも共通していること。また、利用者からの要求に対して、職員は高い比率で要求を実現しており、それが長期にわたって維持されていること、などが明らかとなった（松原：1995）。

このような、利用者が生活する環境内に、これまでになかった人的・物理的条件を新たに導入することで、利用者の要求を機能的に成立させ、それによって職員の行為もまた変化したことなどは、職業行為の「援助」の機能を意味するものであり、その行為は、利用者個人と職員との相互関係によって強化・維持されている。

2) 援護1：職員から他の職員に対して行われる職業行為

援護1は、利用者個人に対する教授・援助の行為によって明らかとなった情報を、職員から他の職員に申し送っていく行為であり、職員間の相互関係において成立し、強化・維持される。また、利用者の行動の変化によってその頻度や量が変化する。居住棟間の専任職員で行われる生活、作業、保健、食事、行事などの委員会での活動のような「企画管理業務」や「プロジェクト型業務」における担当者会議などはこれにあたる。特に、居住棟内の職員で行われるケース協議や毎日行われる個人の状況を伝達する日誌への記載などの行為は、援護1の中でも最も

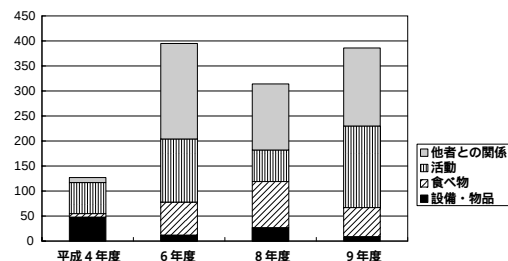


図6．年度毎の集会場面での要求数と内容の比較

重要な位置にある。

図7は、児童棟において個人の行動問題に関する情報が、一年間を通じてどの程度の量が職員間で伝達されているかを毎月の日誌の記述数で示したものである。多い月で119個、少ない月で62個の記載数であり、職員間での情報交換がかなりの量で行なわれていることを示している。図8は、先の情報量について個人別に分類したものであり、行動問題を頻発する人と少ない人によって記載数が異なっている。個人の状況に応じて、行動の型や頻度、強度、それへの対応などについての必要な情報が伝達されていることが分かる。図9は、5名の入所児の行動問題に対する一年間の日誌記載数の変化を示している。職員が個人の日々の行動変化に対して敏感に反応して、他の職員に情報を伝達していることが分かる。

このように、援護1は、利用者個人の利益を高めるために必要な情報を職員間で共有することを目的として行われる。従って、企画管理業務やプロジェクト型業務は、単独で行なわれる

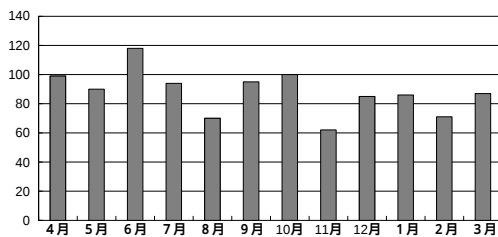


図7．一年間の職員による利用者の問題行動に対する日誌への記述数

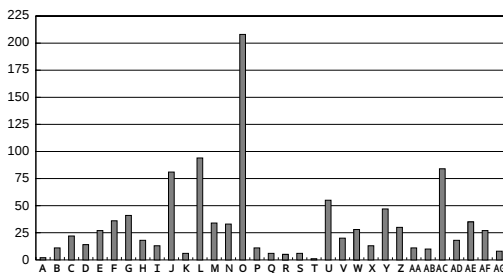


図8．個人別の問題行動に関する記述数

のではなく、あくまでも利用者個人を中心として、職員間の共同的な関係性によって成立していることを確認する必要がある。

3) 援護2：職員から社会的成員に対して行なわれる職業行為

援護2は、入所児が生活することになる環境内の構成員に向けて、人的・物理的条件の導入を要請していく行為であり、職員と社会的成員との相互関係において成立し、強化・維持される。保護者懇談で行なわれる家族に対する説明、学齢児童の学級担任とのケース協議、退所後の進路に関わる関係機関への情報の申し送り、あるいは学会・研究会での発表・報告などがこれに含まれる。特に、本学園が属する事業団において、長年にわたって継続的に行なってきたプロジェクト型業務の性格を有する「療育研修報告会」は、援護2の重要な役割を担っていると思われる。

療育研修報告会は、事業団に所属する障害関係の全施設が年度毎に研究テーマを設定・実践し、その成果を報告会という場で発表する行為である。図10、11は、過去18年間の報告会での年度毎の報告件数の推移とその内容を「技術の導入」「体制の検討」「実態調査」「その他」に分類して示している。その時代の社会的ニーズに応じて、常に新しい療育技術を導入した実践的な試みが一貫して行なわれており、また福祉情勢の変化に対応して、最近ではその殆どが体制の検討に向けられている。このような内容

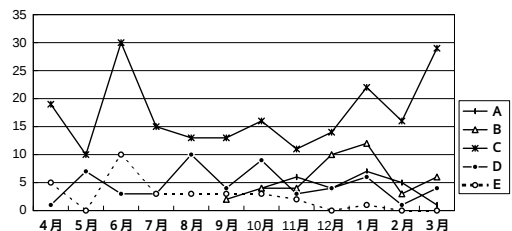


図9．5名の利用者の問題行動に関する記述数の変化

が、所属の障害関係施設の職員、保育所・学校等の教育関係機関の職員、保護者、その他の社会的成員が集合した場で「報告」という形態で継続して発信されている。「報告」という行為は、利用者個人のQOLの拡大を目標に、個人にとって有益であると判断された情報を社会的成員に向けて発信する。すなわち、個人がある場所で生活する上で、機能的な生活が営めるように、人的・物理的条件の導入を生活する環境の側に要請して行く行為である。その意味でも、報告という行為は極めて重要な職業行為であることを確認する必要がある。

また、報告という行為に類似した社会的成員との間で行われる職業行為の一つに、「研究者との情報交換」という行為が上げられる。これは、職員からの問題解決のための手がかり情報を研究者に要求し、それに対する回答として研究者から有益な情報が提供される職員と研究者の相互関係によって強化・維持される行為である。先に述べたように、内向的な社会環境の中

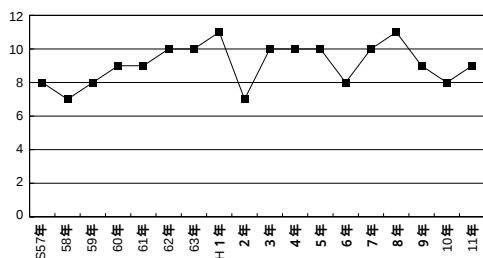


図10．全施設における過去18年間の研究報告数

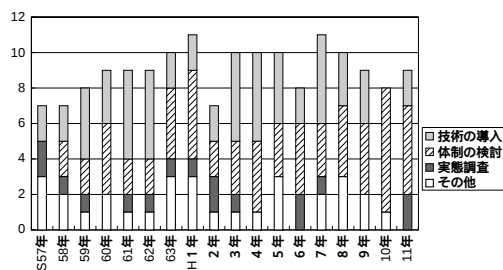


図11．全施設における過去18年間の研究の報告数と内容

では、職員の行為に対して、新たな弁別刺激の呈示や適切な強化随伴性が不足する状況が発生するため、現状に対する問題点の発見や問題に対する改善のための対策の検討など、職業行為が革新的な方向性に向かうことは非常に難しい。その中であって、職員から研究者への現状の説明と手がかり情報の要求、それに対する研究者からの回答は、職業行為の方向性を決定づけ、行為の質を高めるための動機づけを与える上でも極めて有益な行為となる。

4) 逆援護：第三者から職員への要請として開始される職業行為

逆援護は、これまでの3つの職業行為とは異なり、利用者個人のQOLを高めることを前提として、第三者（外部の評価者）から職員側に対して要求され、それによって開始する職業行為である。この行為は、第三者と職員との相互関係によって強化・維持されるのではなく、「確立化操作」によって決定付けられる職業行為である。定期的に行なわれる「監査」や既に試行されている「施設サービス評価基準」による評価結果とそれに対する改善作業などはこれにあたる。

図12は、小池学園で行なわれた「監査」の指摘事項を受けて、居住棟の生活環境を改善するための行為がどのように生じたのかを、毎月の生活用品の購入品目数の変化で表している。初年度の10月の監査で指摘された生活環境の改善要求に関して、次年度の10月の監査に向けて、7月、8月に生活用品の購入数が急

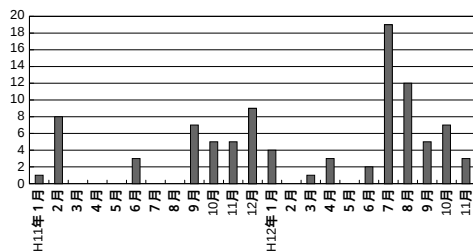


図12．生活用品の購入品目数と監査との関係

激に増加しており、改善要求に対する職員の対応が行われたことが分かる。逆援護は、これまで施設の現場においてはあまり業務としての大きな位置を示さなかったが、最近の法律・制度の変更に伴って開始される第三者機関によるサービス評価、外部監査と情報開示、苦情処理機関の設置など、外部からの介入によって、これらの職業行為は急激に増加することが予想される。

・考察

入所施設のような内向的な社会関係で構成された環境下にあっても、そこで働く職員の職業行為は、現状の問題発見や改善のための新しい行為が生じ難い状況にある。そこに至るまでの職業行為と職場環境との関係性を、行動分析的な視点からそのメカニズムを解釈してみた。このような閉塞的な状況の中で、今即ち、職場環境を変化させ、職員ひとり一人の職業行為のレベルアップと方向性の転換を行なうことは非常に困難である。一方、第三者による施設サービス評価、苦情処理機関の設置、外部監査などのような施設の外からの注文が突きつけられる状況の中で、職場環境の改善を自然の成り行きに一縷の望みを託す余裕などない。従って、職員自身が現状を打破する方向に向かわせる何らかの方途を導き出す以外に方法はない。本稿ではその手がかりとして、「行動福祉」のコンセプトと目標達成の技術（教授、援助、援護）を用いて、以下のような作業の進め方を提案した。

現状での職員の職業行為に対する認識の仕方（「業務の形態的な分類」）とそれによって派生する問題点を知る。

職業行為の目標は、「利用者のQOLを高めることである」ことを確認する。

職業行為を支える仕組みの構造（「職業行

為モデル」）を呈示する。

職業行為モデルの各部分に、現在までの業務行為を照合してみる。

職員が行なっている業務の一つひとつが、他者との関係性（「利用者個人」と「職員」と「社会的成員」と「第三者」）の上で成り立っていることを知る。

一つひとつの職業行為が、目標に向けて、どのような機能（「教授・援助」、「援護1」「援護2」、「逆援護」）を持っているかを再確認する。

職業行為の機能を確認することによって、自らの行為が他者の行為に影響を及ぼし、他者の行為によって自らの行為が影響を受けていることを知る。

これらの作業を実行することで、閉塞的と思われた現状の職場環境の中にあっても、問題発見と改善のための新たな職業行為に向かわせるための弁別刺激と強化随伴性を発見することが可能となる。また、入所施設としての専門性の質が、施設自身によってではなく社会によって判定される時代の中で、外部からの要請（注文）によってさらに業務量が増加することが予想される。これに対しては、

職業行為の「教授・援助」「援護1」「援護2」「逆援護」の4つのバランスが、保持されているかどうかを常にモニターする。急激な増加が予想される職業行為（特に、「逆援護」）については、他の行為とのバランスを損なわないように、業務内容の優先順位に従って段階的に実行する。

外部からの無理な注文に対しては、施設機能の専門性としての「許容」と「限界」の範囲を明確にし、外部に向けた施設としての明確なルールを表明する。

これらの項目を監視するセルフチェック機能を施設の中で持つ。

などの対策が必要となる。このような環境設定

が為されることによって、現状のままで職員の職業行為を機能的に成立させることが可能になると思われる。

．おわりに

施設の機能やそこで働く職員の職業行為のあり方については、これまで社会全体のシステムの中で障害児者施設としての機能を位置づけていく、いわゆる「トップダウン」的な方向性からの議論が多かったように思える。そして、今、社会福祉基礎構造改革や新社会福祉法などに見られるように、社会から施設にむけて注文がつけられる時代にあって、このような傾向はさらに強まると思われる。このような求められる時代にあっては、その要請に応じて施設機能を柔軟に変化させることも必要であるが、先ずは、施設職員の職業行為の一つひとつが障害児者ひとり一人のＱＯＬとどのように関わり、それを職員間でどのように共有し、さらには社会的成員に対してどのようにアピールしていくか、という「ボトムアップ」的な方向性から検討する必要がある。内向的な施設環境から発展的な施設環境へのパラダイムの転換は、「施設職員の職業行為のあり方」を職員自身が考え、アクションを起こすことから開始されなくてはならない。

文献

金子晃之（2000）知的障害者施設における援助技術

の原理的問題点と権利擁護の課題．社会福祉学，41(1)，27-37，日本社会福祉学会．

社会保障制度審議会（2000）社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部改正等の法律案（仮称）について．月間福祉，5月，108-115，全社協．

「手をつなぐ」編集委員会（2000）福祉サービスは本当に向上するのか．手をつなぐ，12月，26-27，全日本手をつなぐ育成会．

出口光（1987）行動修正のコンテクスト．行動分析学研究，2，48-60，日本行動分析学会．

久田則夫（2001）サービス向上を拒む「マイナスの体質」との決別を図ろう．月間福祉，1月，70-73，全社協．

廣瀬貴一（1994）地域生活支援の観点から．発達障害研究，16(2)，108-114，日本文化科学社．

松友了（1994）なぜ，「自己決定と本人参加」か．発達の遅れと教育，6月，8-9，日本文化科学社．

松原平（1995）知的障害者に本当の要求の場があったのか？：入所施設における「集会」の機能．行動分析学研究，8(1)，29-36．

松原平（2001）行動問題の改善および維持のための環境条件の検討：職員の日常的な業務行為の検証．平成12年度療育研修報告会発表要旨集，3-4，北九州市福祉事業団．

望月昭（1993）「行動福祉」という立場は成立するだろうか：障害児者福祉研究・実践のパラダイムとして．行動科学，32(1)，23-30．

望月昭（1995）ノーマライゼーションと行動分析：「正の強化」を手段から目的へ．行動分析学研究，8(1)，4-11．

望月昭（1997）コミュニケーションを教えるとは？ - 行動分析学によるパラダイムチェンジ - ．山本淳一・加藤哲文共著，障害児者のコミュニケーション行動の実現を目指す応用行動分析学入門，2-25，学苑社．