【論　文】

重度知的障害者と支援者との良好な関係の形成に関する質的研究

―肯定的な感情体験に着目した支援者へのインタビュー調査から―

奥西　允*

要旨：本研究では，重度知的障害者との良好な関係の形成について示唆を得るために，支援者に肯定的な感情が生じる出来事に注目した．具体的には，支援者の肯定的な感情体験とその関連要因を抽出，整理し，その全体像について仮説モデルを構築することを目的とした．重度知的障害のある児童および成人の教育，支援に携わる支援者 12 名にインタビュー調査を行い，KJ 法を参考に分析した．その結果，以下の点が明らかとなった．肯定的に応答するといった【支援者としての構え】が十分な場合，【肯定的な感情体験が起こる】蓋然性は高まる．肯定的な感情体験には，変化が起こる，気持ちが共有できたといった出来事が含まれていた．肯定的な感情体験は，支援者や当事者の【意欲や変化が生まれる】ことを促す．その意欲や変化が【支援者としての構え】を強化し，【肯定的な感情体験が起こる】蓋然性が高まるという好循環を育んでいく．

Key Words:　重度知的障害，肯定的な感情体験，良好な関係

I.　はじめに

重度知的障害者にとって，支援を受けることは生活の営みそのものであり，誰と一緒に過ごすかという対人関係の問題はより切実なものである．例えば，McLaughlin & Carr（2005）が行った研究では，関係が良好ではない場合，問題行動の頻度が多いことが示された．そして，関係改善を目的として介入を行った結果，問題行動の頻度が減少したと報告されている．このことは，支援者との関係の質が，重度知的障害者の生活の質の一端を担っていることを示唆している．

そもそも，ソーシャルワークにおいて，バイステックが良好な援助関係を形成する原則をまとめているように，対人関係は支援者の専門性という点から，その重要性が指摘されてきた（Biestek = 2006）．同様に，Reinders（2010 : 32）は，客観的に評価可能な指標では無視されてしまう支援の重要な側面として，利用者と支援者との対人関係があると述べている．そして，対人支援において，専門知識は必然的に，具体的な個人に向けられるものであり，それゆえに，その個人との関係を養わなければ，適切な判断や知識の適用が行えないと指摘する．つまり，対人関係は，障害特性に関する知識や○○アプローチといった専門性とは異なった独自の領域をな

2023 年 6 月 30 日受付／ 2024 年 3 月 14 日受理
* 東洋大学大学院ライフデザイン学研究科ヒューマンライフ学専攻

しており，さまざまな専門的かかわりを成功させるための基礎であるといえる（Bambara et al. 2001）.

では，重度知的障害者と支援者との関係をより良いものにしていくためにはどうすれば，あるいは何に着目すればいいのだろうか．重度知的障害者との良好な関係の形成に関連する要素には，さまざまなものが考えられるが，支援者に焦点を当てた先行研究を概観すれば，（1）支援者の行動，（2）行動によって生じるなんらかの出来事，（3）出来事の蓄積によって形成される重度知的障害者への意味づけに分類可能である.

まず（1）に関して，McLaughlin & Carr（2005）は，関係を改善するための基本的な戦略として，相手の好きなものや活動と支援者をペアする，応答性を高める，一緒に活動する，をあげている。重度知的障害者の非言語的な語りを聞くための戦略を調査した Dennis（2002）は，仮説をつくり試してみること，相手からの反応を待つこと，さまざまな状況で一緒に過ごすことなどが重要であると指摘している．ほかにも，良好な関係を下支えする方法を明らかにしようとした Johnson et al.（2012）は，一緒に過ごすこと，相手にとってわかりやすい伝え方をすること，出来事を家族やほかの支援者たちと共有することなどをあげている．問題行動の減少を目的とした支援チームのメンバーにインタビューを行った Bambara et al.（2001）は，相手の行動に注意を払いコミュニケーションとして応答すること，リスクを冒すこと，時間をかけることなどの重要性を指摘している．支援者の視点からみた重度知的障害者との相互作用の本質を明らかにしようとした Forster & Iacono（2008）は，相手の行動に意味を仮定することや一緒に過ごすこと，根気強くかかわることが重要であるとしている.

（2）に関して，Penninga et al.（2022）は，有意義な相互作用の瞬間の特徴を明らかにするため，支援者にインタビュー調査を行い，「つながりを感じる」「他者にとって有意義である」といった感覚をもてる瞬間に，支援者はかかわりを意味のあるものとして経験していたと報告している．加えて，支援者は有意義な相互作用の瞬間が起こる確率に，自分たちの行動や人員配置といった環境要因が影響を与えると考えていたと報告している.

（3）に関して，重度知的障害者の人間らしさを維持するために必要な視点を明らかにしようとした Bogdan & Taylor（1989）は，理性的な存在として見る，相手のなかに個性を見つける，互恵的な存在として見るといった意味づけが重要であるとしている．互恵的な存在として見るためには，一緒にいて楽しいといった肯定的な感情が，重要な試金石になっている．Johnson et al.（2012）も同様に良好な関係を下支えする過程において肯定的な感情が重要な役割を果たすと述べている．そもそも良好な関係の特徴として，愛情や温かさ，愛着といった感情的な側面がある（Bambara et al. 2001; Forster & Iacono 2008）．さらに，肯定的な感情は，以後のかかわりへの期待となり，もっとかかわりたいという動機づけになっていることが指摘されている（Bambara et al. 2001; Johnson et al. 2012）.

他方，重度知的障害者にかかわるヘルパーの経験を分析した久野（2020）は，わかり急ぐことをせず，支援者が不安に留まっていられることが重要であると指摘している．自閉症の生活支援における支援者の構えと支援による押しつけの問題を考察した廣木（2022）も同様に，支援者が自身の価値観を相対化すること，思い込みを避けること，わからなさに耐えることの重要性に言及している．それらがうまくいかない場合，支援による押しつけにつながる可能性がある.

先行研究を概観したが，（1）（3）と比べると，（2）出来事に関する研究の蓄積が十分とはいえ

ない．しかし，良好な関係の形成という観点からは，(2) 出来事に関する研究が重要となると考える．なぜなら，二者の間に生起した出来事の蓄積こそが、関係形成の核となるからである．加えて，この点について，鯨岡（1998：194）は「関わり手からみて子どもとの関係が肯定的に変わるときというのは，第一に，子どもの評価に関連して関わり手の内部で肯定的な情動が動くようになるときであり，第二に，子どもと一緒にいる今が楽しく大切に思えるようになるときである」という示唆に富む指摘を行っている．つまり，肯定的な関係の変化は，肯定的な感情と結びついているという指摘である．したがって，肯定的な感情が生じる体験（出来事）は，良好な関係を形成するための契機の一つであり，考察すべき主題になるだろう．そして，先行研究の知見を俯瞰すると，肯定的な感情体験の蓄積は，重度知的障害者にとって望ましい支援者の行動や意味づけを促していくと考えられる．

以上を踏まえ，本研究では，重度知的障害者との良好な関係を形成するためにはどうすればいいのかという問いについて示唆を得るために，支援者に肯定的な感情が生じる出来事に注目する．具体的には，支援者の肯定的な感情体験とその関連要因を抽出，整理し，その全体像について仮説モデルを構築することを目的とする．

II.　研究の視点および方法

1.　調査協力者

仮説モデルの構築という研究目的に照らして，調査方法にはインタビュー調査を用いた．研究協力者は，重度知的障害のある児童および成人（以下，重度知的障害者には児も含まれることとする）の教育，支援に携わる支援者 12 名である．肯定的な感情の生じた体験に関するデータを幅広く得ることができるようにするため，サービス類型や年齢，実務年数が多岐に渡るように配慮した．こうした配慮は次の理由による．(1) まず本研究では，肯定的な感情体験の特徴や本質は，相手の年齢，業務の内容や職種によって大きく異なることはないということを前提にしているためである．あるいは，業務内容といった変数が異なっても共通する，通底する何かが，特徴や本質と呼ばれるものであると考える．こうした点は，先に示した重度知的障害者との対人関係を主題とする Bogdan & Taylor（1989）や Johnson et al.（2012）などの研究でも前提になっている．これらの研究では，調査協力者が，親や福祉職，教員と多岐にわたる．(2) 加えて，十分に明らかになっていない未知の現象に対して，仮説モデルを構築することを目的としているため，対象を限定するのではなく，幅広い対象をサンプリングするほうがより適切であると考えた．また，幅広い対象に依頼する必要があることと，自身の経験を言語化することに抵抗がない人に依頼を行う必要があることから，調査協力者の選定には，機縁法を用いた．

結果は表 1 のとおりである．サービス類型としては，施設入所支援，行動援護，生活介護，知的障害特別支援学校に従事する福祉職，教員であり，それぞれ福祉関係が 8 名，教育関係が 4 名である．年齢は 20 代が 2 名，30 代が 4 名，40 代が 3 名，50 代が 1 名，60 代が 2 名，平均実務年数は 12.8 年であった．

2.　実施方法

2020 年 12 月～2021 年 8 月に半構造化インタビューを実施した（i，j は，本人たちの希望でグループインタビュー形式をとっている）．時間は，約 60～90 分であった．インタビュー内容

表 1　調査協力者の一覧

ID	年齢	性別	サービス類型	実務年数	備考
a	30代	女性	施設入所支援、生活介護	2年	
b	40代	女性	知的障害特別支援学校	18年	
c	40代	女性	行動援護、生活介護	21年	
d	30代	男性	知的障害特別支援学校	6年	理学療法士の資格有
e	40代	男性	行動援護、生活介護	20年	
f	60代	女性	行動援護	8年	登録ヘルパー
g	30代	男性	行動援護、共同生活援助	半年	
h	20代	女性	知的障害特別支援学校	6年	
i	20代	女性	行動援護、生活介護	1年	グループ
j	30代	男性	行動援護、生活介護	6年	インタビュー形式
k	60代	男性	知的障害特別支援学校	37年	
l	50代	男性	施設入所支援、生活介護	28年	

は，調査協力者の許可を得て IC レコーダーに録音し，逐語録を作成した．インタビューは，調査協力者が話しやすいよう，本人の希望に沿って，オンライン，事業所などで行われた．

本研究では，Bambara et al.（2001），Forster & Iacono（2008），Johnson et al.（2012）などの研究結果を参考に，肯定的な感情を，驚きや楽しさ，嬉しさ，あるいは安心した，楽になったなどを含む幅広い感情として定義した．具体的な質問項目は，「重度知的障害者（子ども）とかかわっていたとき，あなた自身が肯定的な感情を感じた印象に残っているエピソードを具体的に教えてください」だけであり，その後は流れに沿って質問を追加した．なお，重度知的障害の定義については，「かかわるのが，想いを理解するのが，通じ合うのが難しいと感じた人（子ども），あるいは療育手帳で A1，2 であるといったことを目安に想定してください」と教示した．

3.　分析方法

支援者の肯定的な感情体験について，その全体像を把握する仮説モデルの構築という本研究の目的に照らし，インタビューデータは，川喜田（1967）による KJ 法 AB 型を参考に分析を行った．川喜田（1967）の手法は，「分析にカード（紙片）を活用するところに大きな特徴があり，内容や質がまちまちな情報をまとめ，全体を把握するのに有効な技法である」（木戸 2019），厳密な理論構築ではなく，柔軟なモデルを描き，新たな発想を得ようとする点（やまだ 2013）で，本研究の目的に適していると考えた．

分析は次の手順で行った．（1）逐語録を繰り返し精読し，逐語録から，①支援者はどんなときに肯定的な感情を体験するのか，②その帰結は何か，③肯定的な感情体験の生起に影響を与える要素は何か，という三つの着眼点から単位化を行い，紙片を作成した．単位化した紙片の数は 238 であった．紙片にはそれぞれのエッセンスを示す一行見出しをつけた（一行見出しづくり）．（2）紙片を広げ，類似した紙片を集め，その意味のまとまりを最もよく示す言葉である表札をつけた．このとき，類似性の薄い紙片は，1 枚紙片とし，無理にほかの紙片と統合することはしなかった（グループ編成）．（2）の作業を繰り返し，最終的に残った 5 つの表札を最終表札とした（4 段階で終了）．（3）次に，図解化を行った（A 型図解化）．最終表札に示された内容の相互の関係を見つけて空間配置し，関係を示す記号，添え言葉を記入した．さらに最終表札を広げ，一つ

手前の段階の 14 表札（以下，下位表札）についても同様に表札に示された内容の相互の関係を見つけて空間配置し，関係を示す記号，添え言葉を記入した．★は，ほかの紙片と統合されていない 1 枚紙片を示す．（4）最後に，図解化したものを文章化した（B 型文章化）．分析については，質的研究に精通した研究者らからスーパーバイズを受け，分析の妥当性と信頼性の確保に努めた．

なお，インタビューデータでは，調査協力者本人ではなく，職場で出会った自分以外の支援者の行動についても言及されているが，その部分を含めて分析を行った．

4.　倫理的配慮

調査の実施にあたり，事前に研究の概要，調査内容，データの取り扱いについて研究協力者に書面にて通知した．その後，調査実施前に，研究への参加は任意であり，研究参加の有無によって不利益を被らないこと，研究に同意した後でも不利益を被ることなく途中で撤回できることを説明し同意を得た．収集したデータおよび分析結果には細心の注意を払い，個人情報が特定されないように匿名化を行った．なお，本研究は東洋大学大学院ライフデザイン学研究科研究等倫理委員会の承認（承認番号 2020-8S）を得て実施した．

III.　結果と考察

本研究は質的データ分析を行ったものであり，結果には筆者によるデータの解釈が必然的に含まれる．そのため，結果と考察をまとめて示す．以下，文中では，最終表札を【　】，下位表札を［　］，元データを「　(ID)」と表記した．また，元データの内容は趣旨を損なわない範囲で要約した．各下位表札の横にある ID は，その下位表札に言及した人物を示す．表記に関して，重度知的障害者について言及する場合，その文脈によって，利用者，当事者，子どもといった多様な表現を使用している．

1.　【支援に影響を与える環境要因】

【支援に影響を与える環境要因】は，肯定的な感情体験をめぐる過程全体に影響を及ぼす，支援者や利用者を取り囲むさまざまな環境要因である．それは［共有された規範］［余裕のない状況］［周囲との情報共有］という 3 つの下位表札から構成される．個々の表札は影響を与えあいながら，支援に影響を及ぼすこととなる．

1)　［共有された規範］（a，c，f，g，i，j）

規範という環境要因は，○○時までに○○するといったことを定める日課，行動援護であればサービス終了時間などに代表される，しなければならないとされる決まり・ルールである．日課やサービス終了時間という規範は，支援者の行動に影響を及ぼしていた．そして，支援者の行動は，利用者の行動にも影響を与えていた．例えば，a は話を聞いてほしい利用者に対して「早く寝なさい，もう消灯の時間です」といった対応をする支援者によって，その利用者が夜悪夢にうなされるといった事例に言及していた．

こうした規範は，ただ存在するだけではなく，「昔は少し遅れるのでも連絡が必要だった．数分でも遅れる場合には連絡していた．聞いた話だけど，（サービス終了時間の：筆者注，以下同）15 分前についたらクレームがあったとかもあるし，だから時間ばっかり考えていたこともあっ

た（f)」といったように事業所の定めた手続き，家族からのクレーム，［周囲との情報共有］など、さまざまな仕組みを通してより強く意識されていくことになる．こうした決まり・ルールは，人手不足による［余裕のない状況］というほかの環境要因との兼ね合いで，利用者の日常生活をつつがなく成り立たせるために必要とされているという面もあると考えられる．決まり・ルールに関する同様の指摘は，知的障害者施設におけるフィールドワークをもとに，利用者理解と専門性の問題を考察した麦倉（2003）も行っている．

2)　［余裕のない状況］（a，b，d，l）

対人支援では，利用者 対 支援者の割合がそのまま支援に影響を与えてしまう．そして，しばしば，支援者は少ない人数でさまざまな業務をこなしつつ支援を行うため，時間的にも心理的にも余裕がない．そのような人手不足や業務過多による忙しさ，余裕のなさは，「圧倒的に人手が足りない．大勢で過ごすなかで，一人ひとりわかるなんて至難のわざ過ぎる（a)」「自分に余裕がある時とない時で子供の見方って変わる（b)」といったように支援者の見方や行動，そして利用者の行動に影響を与えていた．a，b の語りで言及されている，その人のことをわかろうとする他者理解は，対人支援においてもっとも基本的な行為の一つである．他者理解は，一般に支援者個人の能力・スキルとして言及されることがある．しかし，実際には個人の能力・スキルの問題のみに還元することはできず，支援が行われる環境（人出不足や業務量など）から影響を受けていた．同様の指摘は，Bambara et al.（2001）や Penninga et al.（2022）でもみられた．

また，［余裕のない状況］は直接の支援だけではなく「話し合いって大事，でも時間がなかなか取れなかった（a)」と述べられるように，話し合いといった［周囲との情報共有］にも影響を与えていた．

3)　［周囲との情報共有］（a，b，c，d，f，g，k，l）

支援者同士，あるいは支援者と家族との間で共有されるさまざまな情報は，支援に影響を与えていた．まずもっとも基本的なあり様は，支援者同士で情報共有し，それを支援に活かすといったものである．支援者同士の情報共有は，定期的なケース会議，雑談，他支援者の観察，支援計画や支援記録などの文章様式といった形で行われていた．さらに情報共有は支援者同士だけで行われるわけではなく，家族とも行われる．利用者の家庭での様子と学校や施設・事業所での様子は大きく異なるだろうし，支援者と家庭が情報共有を行うことで，双方にとって，より多面的にその利用者のことを知るきっかけになっていた．情報共有の重要性については，Johnson et al.（2012）や廣木（2022）も指摘している．

2.　【支援者としての構え】

【支援者としての構え】は，【肯定的な感情体験が起こる】蓋然性を高めるような，行動の傾向性である．それは［肯定的に応答する］［やってみる］［知識をうまく活用する］という 3 つの下位表札から構成され，それぞれが補いあっている．

1)　［肯定的に応答する］（a，b，c，d，f，g，i，j，k，l）

支援者にとって重要なことの一つは，当事者の欲求や意欲を肯定的なものとして大切することであり，欲求や意欲のサインを見逃さずに応答することである．それが［肯定的に応答する］ことにほかならない．この点については，Bambara et al.（2001）や McLaughlin & Carr（2005）などでも言及されている．当事者は自身の欲求や意欲が大切にされなんらかの応答があ

ることで，支援者に対しての信頼感を育み，また，新しい欲求や意欲の芽を育てていく．当事者の欲求や意欲を大切にすることについては，「のびのびさせたというか，まずは学校で楽しく，毎日遊んでいてもいいといった感じで接していた（d)」「基本，後についていくだけみたいな感じ(f)」といった語りがあった．これらの語りに共通する点は，支援者側の思いを優先するのではなく，当事者の○○したいといった欲求や意欲に目を向けることの必要性であり，当事者の行動を否定する，制止するのではなく，相手の行動を，まず受け入れる姿勢が求められているということであろう．

当事者の欲求や意欲を大切にするためには，その前提として，サインを敏感にキャッチする必要がある．こうした点については，「本人の発信はささいな動きのためわかりにくいが，そこをとらえるそこを見逃さないのが特別支援学校の先生のスキル（d)」といった語りがあった．支援者たちは，当事者に対して，その発信を読み取ろうとしっかりと関心を向けている．しかし一方で，先ほど述べた時間遵守といった［共有された規範］によって，時間を守る，日課を守るという方向に意識が向いてしまいがちになるといった状況もある．そうなると当事者に対して十分な意識が向かず，支援者は欲求や意欲のサインを見逃すといった結果につながってしまう．

では当事者のサインをキャッチするために，関心を向ける以外にどのような対処がありうるだろうか．その一つは「(当事者の行動に対して）良さみたいなのを見つけるっていうのも楽しいことなのかなって（i)」といった語りにあるように「肯定的なものとして見る」という方法である．当事者のサインをキャッチするという点では，特に当事者の行動を意味のある行動として見ることが必要になる．当事者の何気ない行動のなかにも積極的に意味を読み込み，それを相手に返していく．そのような支援者の姿勢は，当事者の何気ない仕草にも注意を向けさせることになる．「肯定的なものとして見る」については，Bogdan & Taylor（1989)，Bambara et al.（2001）や Forster & Iacono（2008）においても言及されている．

一方で，d は「肯定的なものとして見る」ことについて，最初は「勝手なこっちの主観でやっていいのかとすごい葛藤があった」と述べる．それは「確実さを大切にする」理学療法士としての経験との間にある齟齬から生じるものであった．ただ，ほかの教員からの「合っていても間違ってもいいから気持ちを言葉にして返して，またその反応を見て，またやりとりを重ねることが大切」といったアドバイスによって「なるほど」と納得ができたと述べている（これは［周囲との情報共有］といえる)．そうした点を踏まえれば，ある意味づけがそれをなした時点で正しかったのか否か，言い換えれば，教師の解釈＝子どもの思いであるか否かが問題なのではない．重要なことは，解釈がきっかけとなり，かかわりが前進していく点であろう．そこにこそ「肯定的なものとして見る」ことの実践的意義があると考えられる．

2)　［やってみる］（a，b，f，i，j，l）

先に見た「肯定的なものとして見る」にも通じるが，支援においては，○○が好きかもしれないといったあたりをつけて試行錯誤することが重要となる．むろん，結果としてうまくいかない場合もあるが，その都度，次はどうしたらいいか，どこを改善すればいいかを考えて，行動に移していく．さらに［やってみる］ことによって，「そこでの応答から欲求や意欲といったものが明らかになっていくし，欲求や意欲のサインを拾うことができるようになる（a)」．新しいことにチャレンジすること，試行錯誤することの重要性は，すでに言及した先行研究においても指摘されている（Bambara et al. 2001; Dennis 2002)．

3)　［知識をうまく活用する］（a，b，d，g，k，l）

［やってみる］ことは重度知的障害者支援において，重要であると説明した．とはいえ，それは何をやっても良いという訳ではない．例えば，聴覚過敏があることがアセスメントからわかっている利用者に対して，大音量の音楽が流れるライブハウスへ外出に行くことは問題がある．そうした事態に陥らないようにするためには，支援者が知識を持ち，それをうまく活用することが必要となる．例えば，「（障害）特性ですかね，わかった上で接すると，やっぱりスムーズにいく(g)」といった語りがあった．知識は［肯定的に応答する］［やってみる］際に有用なヒントを与えてくれる．Johnson et al.（2012）が指摘した，相手にとってわかりやすい伝え方をするといったことも，障害特性に関する知識が必要となる．

他方で，そのような知識は形骸化してしまう恐れもある．形骸化とは，知識に依存し［肯定的に応答する］［やってみる］ことをないがしろにしてしまっている状態である．だから，逆にそれらを意識して実践することが［知識をうまく活用する］ことにつながる．この点については，「構造化をしていればいいと思っている先生もいるが，私はそうじゃないと思っていて，その子が問題行動を起こす理由を突き詰めてみないと（b)」といった語りがあった．さらに，知識は形骸化といった以上に危うい可能性をはらんでいる．例えば，知的障害者施設における不適切なかかわりについて研究を行った原田（2021）は，障害特性についての知識が〔マイナスばかり見る〕，〔障害特性へのあてはめ〕につながり，そのことが〔利用者をバカにする〕につながる危険があると指摘している．こうした知識の二面性については，麦倉（2003）も言及している．

知識は出発点であり，そこから思考を進めていくものである．したがって，知識を［肯定的に応答する］［やってみる］際の思考の出発点として位置づけることによって，［知識をうまく活用する］ことができるようになると考えられる．

3.　【肯定的な感情体験が起こる】

以上述べてきたことは，【肯定的な感情体験が起こる】蓋然性に影響を与える．【支援者としての構え】が十分である場合，さまざまな変化を受け入れる，不測の事態や変化を楽しむゆとり，あそびがある．その結果，【肯定的な感情体験が起こる】蓋然性が高まる．

肯定的な感情体験は，［周囲からのサポートを得られたとき］［変化があったとき］［共有できたとき］という 3 つの下位表札から構成される．それらは【肯定的な感情体験が起こる】場合の典型的な類型を示している．

1)　［周囲からのサポートを得られたとき］（c，d，e）

［周囲からのサポートを得られたとき］は，以下のような事例がある．

> （利用者が常連になっている店に）はじめて一緒にいったとき，券売機で，何を買っていいかわからなくて「何食べたい」って聞きながら，でも「あっあっ」しか言わないし，どれを指差しているわけでもなく，わかんなかったけど，店員さんが「いつもこれ買っています」とか言って，店員さんの方がわかっている．(e)

ここで語られた事例は，本当に些細なサポートである．しかし，初めての場所に一緒に行くというのは支援者にとって不安なことであり，特に言語的な指示がない場合，出先でどのように振る舞えばいいのか見当がつかないといったことになってしまう．さらに周囲に頼りにできる別の

支援者がいないため，その不安はなおのことであろう．そのようなとき，いつも買っているものを教えてくれるといった小さな優しさが支援者にとって嬉しい体験となる．

2)　［変化があったとき］（a，b，c，d，e，f，g，h，i，j，k，l）

［変化があったとき］は，当事者の変化，支援者の変化に大別することができる．変化が生じたとき，支援者は嬉しい，楽しいといった肯定的な感情を感じる．「なんか発見があると嬉しい，新しい側面というか（e）」と語られるように，新しい側面が現れるといった出来事が，肯定的な感情が生じる条件である．変化は，まさにそういった新しい側面をもたらすものであろう．

まず当事者の変化は，望ましい行動（できる行動）が増えた，望ましくない行動が減ったといったものがある．例えば，以下のような事例がある．

> 脳性麻痺で体の筋緊張が強くて，常にオムツだったが，私が担任していた一年の間で，リハセンと相談して，座位が取れるようにトイレの専用便座を作った．便座を作ったらトイレで排泄できるようになってきて，人生ではじめて便座でウンチができてスッキリした瞬間を見届けた．（h）

これは障害特性といった［知識をうまく活用する］ことやリハビリ職との連携という［周囲との情報共有］を行うことで利用者の行動に変化が見られた事例である．アセスメントによる評価→介入→改善というプロセスに典型的に現れているように，看護や教育などを含めた支援全般におけるもっとも基本的な枠組みが用いられている．そして，介入による望ましい行動の増加といった変化は，支援におけるやりがいの典型としてしばしば言及される．当事者の変化という体験は，Penninga et al.（2022）が指摘する「他者にとって有意義である」という感覚をもてる体験と合致していると思われる．

以上のような当事者の行動の変化以外にも，支援者自身の認識が変わることによっても肯定的な感情は生じうる．以下，具体的に事例を見ていく．

> ○○さんは，コンビニでも選べないと思っていた．買い物に行っても，メニュー見ても全然わかんなかったし．たまたまコンビニに行った時，自分から食べたいもの，飲みたいものを手にしていた．現物みれば自分で食べたいものが選べると知った．選べないとこっちが勝手に判断していた．いけなかった．（e）

この事例では，当事者が○○できるという新しい発見，気づきによって肯定的な感情が生じている．「こっちが勝手に判断していた」とあるように，支援者は最初，メニューでは選べなかったという経験から，選ぶこと自体が難しいと思い込んでいた．ただ，コンビニといういつもと違う環境では自分から欲しいものを選ぶことができていた．違う環境に行くという行動は，［やってみる］ことにつながるものである．その結果，それまでの選ぶことができないという支援者の思い込みが覆され，現物では選ぶことができるという新しい気づきが生じている．こうした支援者側の変化については，Penninga et al.（2022）は言及しておらず，新しい知見であった．

3)　［共有できたとき］（a，b，c，e，f，g，h，i，j，l）

［共有できたとき］は，［変化があったとき］とは違い，日常の何気ないかかわりのなかで感じる肯定的な感情体験である．「『あっ共有できているな』ってときがあって，そういうときは単純に嬉しい（g）」と語られるように，気持ちや感覚といった言語化が難しい曖昧なものを共有でき

ることで，肯定的な感情が起こる．具体的には以下のようなものがあった．

j：利用者といて，利用者が自分をあんま意識してないって思える瞬間が，好きだったりする．ウォーキングに行って，ウォーキング先の公園で休憩する時に，普通にベンチで隣座ってボーっとしていて，お互いがお互いをそんな干渉しあわず．

i：過ごすっていう状態「早くしなきゃ」とか「話した方がいいかな」みたいな空気にならない感じです．（i，j）

日常的で，些細なことである．i の「過ごすっていう状態」という表現に見られるように，何かを目指す形式ではなく，より素朴に一緒にいる時間を共有し楽しむといったものである．こうした体験が成立するためには，【支援者としての構え】という以上に，おそらく時間的，心理的余裕といったものが求められるだろう．気持ちや感覚といった言語化が難しい曖昧なものを共有するためには「今，ここ」に集中する必要がある．したがって，［余裕のない状況］ではこうした体験は起こりにくい．なぜなら，［余裕のない状況］では，「早くしなきゃ」といったように次のことに意識が向いてしまい勝ちになるためである．

ほかにも，以下のように，当事者の側からこちらの気持ちや感覚といったものを共有し助けてくれたといった事例があった．

レンコン畑にはまって動けなくなったとき，みんな手伝って助けてくれた．支援って一方通行な感じがあるけれど，私は自分のできないことを皆にやってもらってありがとうってところ，すごくいっぱいあった．（a）

語りでも述べられるように，支援者が一方的に何かをするだけが支援で起こる出来事のすべてではない．支援には，支援者と利用者との共同作業という側面が色濃くある．その基本として求められるのは，［肯定的に応答する］ことである．すでに述べたように肯定的な応答の積み重ねが，利用者のより主体的な行動を促していくきっかけになると考えられる．［共有できたとき］という体験は，Penninga et al.（2022）の「つながりを感じる」という結果と符合する．

4.　【意欲や変化が生まれる】

すでに【肯定的な感情体験が起こる】の各事例で触れた部分もあるが，そうした体験によって支援者や当事者にはなんらかの【意欲や変化が生まれる】ことになる．そこで生まれた意欲や変化は【支援者としての構え】を強化していくという好循環を育んでいく．

【意欲や変化が生まれる】は，［一緒に過ごした思い出が支援の原動力となる］［当事者や支援者に変化が現れる］［悩む］という 3 つの下位表札から構成される．

1)　［一緒に過ごした思い出が支援の原動力となる］（c，f，g）

支援者は，問題が起こったときやつらくなったとき，一緒に過ごした思い出を原動力として，支援の現場に留まり続けている．あるいは，もっと素朴によかったと思える瞬間があるからこの次も頑張ろうと思える．例えば，「なぜ関わり続けられるのかと言ったら，それは彼の魅力だったり楽しかったりっていう日々がある（c）」といった語りがあった．Bambara et al.（2001）や Forster & Iacono（2008）は，肯定的な感情が，以降のかかわりへの期待や動機づけになることを指摘しているが，そうした結果と符合する．

2)　［当事者や支援者に変化が現れる］（b，d，f，g）

［変化があったとき］や［共有できたとき］，支援者に肯定的な感情が生じることを論じてきた．しかし，それだけではなく，そうした体験自体が当事者や支援者にさらなる変化をもたらす場合もある．例えば，「あの子も関わるのが楽しいなって思ってからすごく伸びたと思う（b）」といったように，支援者が変わることによって，子どももまた変わっていく．また，「洗濯物干したり，お風呂入ったり，食事したりっていう，普通の生活のサイクルを繰り返しているので，特別な目線で見ることがなくなる（g）」といったように［共有できたとき］を積み重ねていくなかで「特別な目線で見るってことがなくなる」という自身の価値観の変化も現れる．こうした自身の価値観の変化は，また行動の変化をともなっていく．そして，それが利用者の変化を促していくことになる．

3)　［悩む］（a，b，d，f，g，i，j，k，l）

［悩む］とは，「わかる」と「わからない」の間においてどちらにも傾くことをせずに思いわずらうこと，考え続けることである．あるいは「わからない」ことへの目配せを持ちつつ「わかる」ことでもある．

支援者は［共有できたとき］を，当事者とともに積み重ねていくなかで，相手のことが少しずつわかるようになる．わかるようになるとは，かかわりを積み重ねていくなかで「ちょっとした視線の動きとか，後は指の動きとか手の動きとか（d）」が何を意味しているのか，それがどういった訴えなのかといったことが予測できるようになることであり，当事者の基本型としてのいつもの様子を把握することである．しかし，［変化があったとき］に典型的な体験のありようは，当事者の新しい側面を照らし出し，支援者をそのようにわかった状態に留めておかない．そのように狭間で［悩む］ことは，【支援者としての構え】を強化していく．

一緒に過ごす時間，そのなかで相手を理解していくことの重要性については，Bambara et al.（2001），Dennis（2002），Forster & Iacono（2008），Johnson et al.（2012）など海外の先行研究で触れられていたが，［悩む］ことについては言及がない．一方で，［悩む］こと，あるいはそうした不安定な状態に耐えることの重要性については，久野（2020）や廣木（2022）が，支援者に求められるものとして言及している．

5.　【この人はこうだと決めつける】

好循環がうまく働かず，そこから外れてしまう場合には，【この人はこうだと決めつける】状態に陥ってしまう可能性がある．例えば，［悩む］という不安定な状態に置かれる経験は概して居心地が悪いものであり，そこに留まっていられないとき，あるはずもない正解を求めて，【この人はこうだと決めつける】ことがあるだろう．

【この人はこうだと決めつける】ことは，相手の別の側面を捨象して一面的にしか理解しないことである．そして，【この人はこうだと決めつける】場合，【肯定的な感情体験が起こる】蓋然性は低い．なぜなら，決めつけには変化を受け入れる，変化を楽しむゆとり，あそびがないためである．この人はこうだという決めつけがあるとき，想定外の出来事は不快でしかなく，そこでは不測の事態を楽しむといった余裕はない．そして，想定外の出来事は理解不能といった理解だけで終わってしまう．

【この人はこうだと決めつける】は，［一方的な対応になる］と［この人はこうだからみたいな

感じで支援を組み立てざるを得ない★］という 2 つの下位表札から構成される．

1)　［一方的な対応になる］（a，d，k）

この人はこうだという見方は，［一方的な対応になる］可能性を秘めている．一方的な対応に関しては，例えば，「しゃべれない子どもだから，先生の思いが強くなる．この子はこういう子だからこうしてあげなきゃとか，こうした方がいいよとか（d)」といった語りがあった．こうした「思い込み」に促された対応こそが，一方的な対応である．それは当事者との応答を欠いた機械的な対応でもある．むろん「思いが強くなる」とあるように，それは当事者のためを思っての行為だったに違いない．つまり［肯定的に応答する］ことの延長上にある．それが固定化され，先ほどの支援者が変わった事例（e）とは異なり，変化しなくなったとき，［一方的な対応になる］．また，この知識が正しいと，ある知識に当事者を当てはめるといった［知識をうまく活用する］ことができていない状態も，［一方的な対応になる］ことである．

廣木（2022）は，支援者自身の価値観の相対化が十分でない場合，支援による押しつけを引き起こす可能性があることを指摘している．本研究の結果に引きつければ，支援者の変化が不十分な場合，［一方的な対応になる］蓋然性が高くなると言い換えられるだろう．

2)　［この人はこうだからみたいな感じで支援を組み立てざるを得ない★］（c）

一方で，支援実践の現場においては「この人はこうだからみたいに，支援を組み立てざるを得ない．決めておかないと，複数人で支援できない（c)」と語られるように「この人はこう」と決めていく必要性もある．その理由は，少ない人数で，支援の質を保ちながら，効率よく現場を回すためである．例えば，個別支援計画や支援手順書といったものは，このひとはこういう人だからこう対応するという性質のものである．はじめて，ある当事者とかかわる支援者たちは，すでに決まって支援手順といったものを参照することを通して，どのようにその人にかかわればいいかをすぐに知ることができる．それは当事者のことを知るためのコストを部分的に削減できるという側面もあるし，そうすることによって，複数人で支援することや人材の移り変わりの早い福祉業界でも継続的な支援を続けていくことが可能となる．また，当事者からすれば新人からでも同じような支援を受けられるということになるし，それは見通しを持ち安心した生活を送れるということでもある．

しかし，こうした仕組みが，それだけが正しいといったようなものの見方を支援者に植えつけてしまう場合，［一方的な対応になる］可能性が助長されてしまう危険性もある．だからこそ，［悩む］ことが求められる．

IV.　まとめと今後の課題

分析の結果，明らかになった重度知的障害者とかかわる支援者の肯定的な感情体験とその関連要因について，全体像を提示すると以下のようになる（図 1)．

肯定的な感情体験をめぐっては，前提条件として，【支援に影響を与える環境要因】がある．それは規範，人員，情報共有の質と量といったものが含まれる．この環境要因は，ほかの肯定的な感情体験の過程全体に影響を与える．次に，【支援者としての構え】が十分か否か問われることになる．当事者に対して肯定的な応答ができているか，いつものルーチンからはずれて試行錯誤できているか，障害特性などの知識を支援に活かすことができているか．【支援者としての構え】が十分な場合，【肯定的な感情体験が起こる】蓋然性は高まる．そこには，当事者の変化，支援者

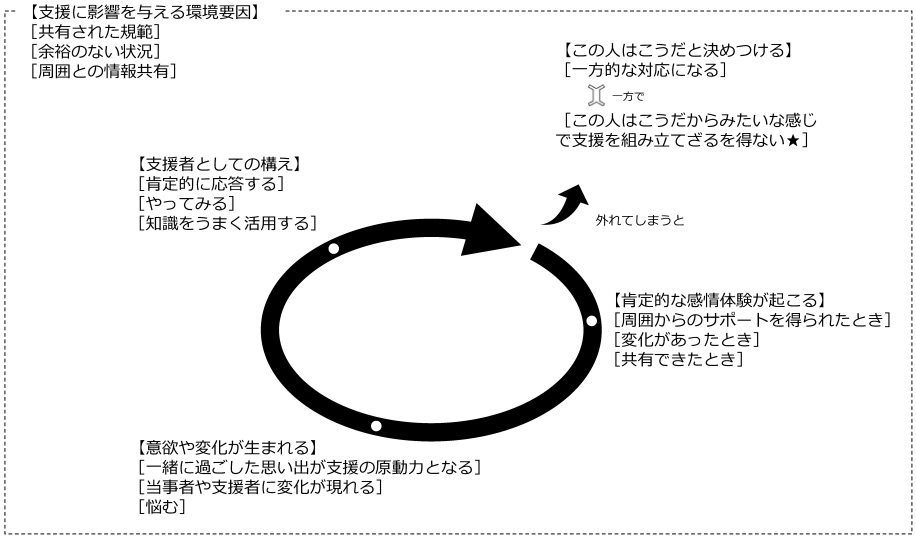

図 1　肯定的な感情体験とその関連要因の全体像

の変化，気持ちの共有といった出来事が含まれる．【肯定的な感情体験が起こる】場合，支援者や当事者の【意欲や変化が生まれる】ことになる．その意欲や変化が【支援者としての構え】を強化し，【肯定的な感情体験が起こる】蓋然性が高まるという好循環を育んでいく．

一方で，上述したような好循環から外れてしまう場合には，【この人はこうだと決めつける】状態に陥ってしまう可能性がある．決めつけてしまうとき，支援者の行為は応答的なものではなく，一方的なものになってしまう．ただし，この人はこうだという決めつけにはそうせざるを得ない側面もあるし，当事者にとっても支援のばらつきを少なくし，生活に見通しが持てるといったメリットもある．

以上の結果は，重度知的障害者と支援者との良好な関係の形成を主題とした各先行研究と，符合する部分も多い．しかし，各先行研究では，重なり合いながらも異なった論点として扱われてきた概念を，肯定的な感情体験という視点から統合的に把握できたことは本研究の成果といえるだろう．ただし，インタビューは一部，オンラインやグループインタビュー方式で実施しているため，結果が影響を受けた可能性があることには留意する必要がある．

本研究の目的は，支援者の肯定的な感情体験とその関連要因を抽出，整理し，その全体像について仮説モデルを構築することであった．そのため，調査協力者のサンプリングについては，「できる限り広い領域をカバーする」という観点から実施した．今後は，「できる限り深い分析をする」という観点からサンプリングを実施し，研究を蓄積していく必要がある（Flick = 2011：151）．

加えて，本研究はあくまで支援者の視点によるものである．したがって，重度知的障害者の視点を導入することが求められる．Penninga et al.（2022）の研究に参加した支援者たちは，自分たちが有意義な相互作用の瞬間だと感じる瞬間は，相手も同じように感じているはずだと考えていた．しかし，そうではない場合もあるだろう．言語化が難しい重度知的障害という特性上，参与観察といった方法を駆使して，表情や行動といったさまざまなデータを加味して分析を行っていく必要があると考える．

謝辞

貴重な時間を割いて調査にご協力いただきました支援者のみなさまに感謝申し上げます．また，未熟な原稿にも，的確かつ丁寧にコメントを下さった 2 名の査読者の方々に感謝申し上げます．

引用文献

Bambara, L. M., Gomez, O., Koger, F. et al.（2001）More than techniques: Team members' perspectives on implementing positive supports for adults with severe challenging behaviors, *The Journal of The Association for Persons With Severe Handicaps*, 26, 213–28.

Biestek, F. 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』誠信書房.）

Bogdan, R. and Taylor, S. J.（1989）Relationships with severely disabled people: The social construction of humanness, *Social Problems*, 36, 135–48.

Dennis, R.（2002）Nonverbal Narratives: Listening to People with Severe Intellectual Disability, *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 27, 239–49.

Flick, U.（2009）*An introduction to qualitative research 4th ed*, SAGE. (=2011，小田博志監訳『新版質的研究入門――「人間の科学」のための方法論』春秋社.)

Forster, S. & Iacono, T.（2008）Disability Support Workers' Experience of Interaction with a Person with Profound Intellectual Disability, *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 33(2), 137–47.

廣木　彩（2022）「自閉症の生活支援における構えの構造的理解と『押しつけ』をめぐる考察」『心理臨床学研究』40(4), 334–45.

原田聖子（2021）「不適切なかかわり等の経験をもつ職員の『職員視点』内面化のプロセス――障害者支援施設職員へのインタビューより」『社会福祉学評論』21，66–76.

久野真知子（2020）「ホームヘルパーは『重度知的障害者』との関わりをどのように経験しているのか？――現象学的アプローチによる記述と分析を通して」『北海道社会福祉研究』40，1–13.

Johnson, H., Douglas, J., Bigby, C., et al.（2012）A model of processes that underpin positive relationships for adults with severe intellectual disability, *Journal of Intellectual Developmental Disability*, 37(4), 324–36.

川喜田二郎（1967）『発想法』中央公論社.

木戸彩恵（2019）「KJ 法」能智正博編集代表『質的心理学辞典』（電子版）新曜社.

鯨岡　峻（1998）「関係が変わるとき」秦野悦子・やまだようこ編『コミュニケーションという謎』ミネルヴァ書房，173–200.

McLaughlin, D. M. and Carr, E. G.（2005）Quality of Rapport as a Setting Event for Problem Behavior, *Journal of Positive Behavior Interventions*, 7, 68–91.

麦倉泰子（2003）「『必要』と『ニード』のあいだで――知的障害者施設における利用者理解と専門性の問題について」『早稲田大学大学院文学研究科紀要　第 1 分冊』49，57–67.

Penninga, W., Nijs, S. L. P., van Bakel, H. J. A., et al.（2022）Meaningful moments of interaction with people with profound intellectual disabilities: Reflections from direct support staff, *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 35(6), 1307–16.

Reinders, H.（2010）The importance of tacit knowledge in practices of care, *Journal of Intellectual Disability Research*, 54(s1), 28–37.
やまだようこ（2013）「質的心理学の歴史」やまだようこ・麻生　武・サトウタツヤ・ほか編『質的心理学ハンドブック』新曜社，24–53.

A Qualitative Study of Structure of Practice for Building Positive Relationships with People with Severe Intellectual Disability: From Interviews with Direct Support Staff Focused on Positive Emotional Experiences

Makoto OKUNISHI

In this study, we focused on events that occur positive emotions in direct support staff to get suggestions for building positive relationships with people with severe intellectual disabilities. Specifically, we aimed to organize the positive emotional experiences of direct support staff and their associated factors, and to construct a hypothetical model. Twelve direct support staff (including teachers) took part in unstructured interviews. The interviews were analyzed via the KJ method. The results revealed the followings. When “mindsets of direct support staff” is sufficient, the probability of “occurrence of positive emotional experience” increases. “Occurrence of positive emotional experience” promote “being motivated and changed” of direct support staff and people with severe intellectual disabilities. These motivations and changes strengthen “mindsets of direct support staff” and a virtuous cycle is fostered in which the probability of “occurrence of positive emotional experience” increases.

Key Words: Severe intellectual disabilities，Positive emotional experiences，Positive relationship