

〈資料〉

障害学生支援現場のエスノグラフィ：

支援コーディネーターによる面談の技法

岩隈美穂*

*京都大学大学院 医学研究科 医学コミュニケーション学分野

An Ethnography of Students with Disabilities Support Site: Coordinators' Skills on Face-To-Face Interviews with Students with Disabilities

Miho Iwakuma*

* Department of Medical Communication, Kyoto University

〈要旨〉

本研究では参与観察を用いてコーディネーターと呼ばれる障害学生支援専門の担当者たちが、支援の現場で試行錯誤しながら積み上げてきた面談における技法を明らかにすることを目的とした。空間の使い方としては、面談する学生の障害特性だけでなく面談内容に応じて空間を使い分けている点が明らかになった。また難しい支援ケースや発達障害のような一見分かりにくい特性のある学生を担当している場合、コーディネーターが精神的に巻き込まれないように、関連他部署（例えば、キャリアセンター、カウンセリングセンターなど）との支援役割の切り分けの重要性が示唆された。本研究の結果は、支援経験の浅い大学にとって有益な情報資源であり、これから支援室を開設・充実させようと考えている大学に向けての一助となることが期待される。

〈Abstract〉

By employing an ethnographic methodology, this study examined how specialized support staff, who are often referred to as coordinators, accumulated skills for techniques in face-to-face interviews to support university students with disabilities. The results revealed that interview space is differentiated in relation to the content of the interview and characteristics of the students' disabilities. Furthermore, when dealing with difficult cases or interviewing students with a disability that is not evident, such as a developmental disability, sharing support with other related departments—including career and counseling centers—is imperative to ensure that coordinators do not become mentally entangled. These results provide useful information for universities with limited experience. The author hopes that the study will be beneficial for universities that are planning to initiate or enhance support for students with disabilities.

キーワード

支援コーディネーターの役割と資質

roles and competency of support coordinator

非言語的コミュニケーション

nonverbal communication

エスノグラフィ

ethnography

巻き込まれないための方策としての支援役割の切り分け

dividing support roles

I. 研究の背景

平成 28 年 4 月に、障害者差別解消法が施行された。これにより、障害のある学生(以下、「障害学生」)に対する差別的取り扱いの禁止及び合理的配慮の提供が、大学等の高等教育機関(以下、「大学等」)の義務となった。従来障害のある学生に対する支援は、教育機関として本来持つべき機能といえるが、障害者差別解消法がするまでは明確な法的根拠がなく、専門的な支援体制や組織を持たず、財政的な裏付けも十分ではなかった¹⁾が、障害者差別解消法の施行により、現在は少なからずこのような状況が変化するタイミングにある。

日本学生支援機構(JASSO)の調査によれば、2007年から2017年までの10年間で、障害学生の人数は5～6倍程度になっており、修学支援に関する環境整備は急務となっている。一方で、障害学生支援を行う支援室や専門職員、支援技術を持っている大学は非常に少ない。例えば、専門の支援室を設置している大学等は、全体の19.5%にとどまっている²⁾。また、大学内の異動で新しく障害学生支援の担当になったものの、それまでの業務と関連も障害学生に対する予備知識もなく、新任担当者自身がどうすべきか困っている、解決方法が分からない、問題の所在さえも分からず、相談する相手もいない、という大学は多くある¹⁾。

大学等における障害学生支援を考える上で、専門的な窓口や担当者のあり方を検討することは重要であるが、その前提としての障害学生支援の担当者がどのような知識・経験や資格が必要になるのかについては、十分な共通認識がない³⁾。日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク(通称:PEPNet-Japan)は、担当者の属性や業務内容、必要となる専門性などについて調査を行ったが⁴⁾、このような研究は極めて少ない。また研究手法としては、これまでの支援担当者に関する調査はアンケートや聞き取りが主な調査手法であったが、上記の手法は研究参加者にとって重要な 이슈が明らかになるという利点がある一方で、研究参加者の過去の記憶に頼るため、思い出し方に偏りが生じる「思い出しバイアス」を払拭することは困難である。

以上の先行研究から、本研究では参与観察を用い

てコーディネーターと呼ばれる障害学生支援専門の担当者が、面談においてのいくつかの技法を明らかにすることを目的とした。

II. 研究方法

2-1. 研究協力者

京都市内の2大学において障害学生支援の専門部署を利用している学生と障害学生支援コーディネーター

2-2. 方法

著者たちのネットワークの中から、「大学の障害学生支援室に勤務し、直接支援に関わっている職員」という適格基準に該当する研究参加者の候補者を探し出したのち、以下の手法を使ってデータを収集した。

エスノグラフィ:研究協力者が行う面談に学生の同意の上、研究者の一人が同席した。状況としては、学期の初めに行われる学生との現状確認と新学期に向けて支援などの打ち合わせを兼ねた定期的な面談に、各学生に対して30分～70分程度の参与観察を行った。エスノグラフィ中はICレコーダーで面談内容を録音しながら観察を行い、言語だけでなく非言語コミュニケーションもフィールドノートに記録しデータとした。

本研究は京都大学医の倫理委員会の承認を受けて実施した(R0754)。

2-3. 分析の概要

全ての音声データを文字起こしし、非言語コミュニケーションを加えた逐語録を作成し、インタビューデータも含めて以下の手順でテーマ分析を行った。①逐語録を読み返しデータになじむ②研究目的に関連する個所に目を通し、類似例や対局例の両観点から継続的に比較検討しつつテーマを抽出した。

III. 研究結果

3-1. 研究参加者の基本的属性は以下であった(表)。

3-2. 面談における非言語コミュニケーションの重要性

インタビュー調査では主に音声のみのデータを分

表1 研究参加者の属性

対象者	性別	属性	障がい種類	データの種類
Aさん	男性	大学院生	頸椎損傷	エスノグラフィ、インタビュー
Bさん	男性	学部生	視覚障害	エスノグラフィ、インタビュー
Cさん	男性	学部生	難聴	エスノグラフィ、インタビュー
Dさん	女性	コーディネーター	なし	エスノグラフィ、インタビュー
Eさん	女性	ベテランコーディネーター	なし	新人コーディネーター座談会録音データ
Fさん	女性	新人コーディネーター	なし	新人コーディネーター座談会録音データ

析対象とするため、非言語コミュニケーションが分析に含まれないことが多い。非言語コミュニケーションという、身振り、アイコンタクト、表情などがすぐ思い浮かぶが、それ以外にも空間の使い方、身体的距離、声の使い方（高低・速さなど）などがある。

3-2-1. 空間の使い方：面接室について

面談に使われていた部屋は「明るい部屋。外から歩いている人が良く見える。外から丸見えの面談室にちょっと驚いた。8人程度入れる個室で、ホワイトボードと机とイス」（フィールドノーツより）、大きすぎず小さすぎないサイズで、外が見えるつくりから、閉塞感がない。ガラス張りとなっているので、廊下からも見えるが、音が外には聞こえないので話している内容は聞こえない。特に「店の中では、よっぽど慣れている人の声じゃないと聞こえない」（Cさん）難聴の学生にとって、重要な面談内容を聞き逃したり、集中力が切れないよう「静かな環境」を確保したりすることは重要である。

こういった、半パブリックな空間（視覚的には面談をしていることが分かるが、話している内容は聞こえない）を面談室として確保することは、障害学生に緊張させることなく話してもらうセッティングとして重要である。ちなみに、「より難しい話」（誰が面談を受けているのかも公にしたいくない場合は、支援室奥の部屋を使うそうである。新人コーディネーターを交えての座談会¹でも、話の内容に応じて、①立ったままカウンターで ②椅子に座って ③奥の部屋で といった「空間の使い分け」の話題が出た。

3-2-2. 身体的距離

面談でのコーディネーターは障害学生の障害特性や話の内容に応じて、「座る位置」を（無意識かもしれないが）変えていた。一人目の面談者（Cさん）

は難聴であり、聞こえる耳側の横に座り、近距離から話を進めていた。聴覚でのハンデを補うために、ホワイトボードを併用したり、強調したい点については体の向きを変えたりして話を進めていた。例えば、「耳で聞く」ことにこだわりたい学生に、パソコン通訳を付けるといった「人の支援」について説明するとき、コーディネーターはあえて横に座っている学生に座りなおして体を向け「視覚的に」強調していた（フィールドノーツより）。二人目の電動車いす使用者（Aさん）は座高が高いので、すぐ近くではなく机のななめ向かいに座ることで、座高が高い学生と目を合わせやすい距離を取っていた。また「リラックスしたポジション」である向かいななめ前に座ることで、話の内容も一番緊張度が低く面談も終始穏やかだった。三人目（Bさん）は片目が良く見えていない視覚障害者の学生で、話の内容は「就活と障害」であり一番緊張度が高かった。この時は、「対決」の位置である机の真向かいに座ることで、文字通り障害学生から就活に関して厳しいことを問わなくてははいけないというコーディネーターの「対峙する」心のもちようを表出していた。つまり障害学生との身体的距離の取り方と、面談の内容そしてコーディネーターの「心理状況」（例：難しい話をしなくてはならない）が関連している。

3-2-3. 難しい話の仕方（Bad news telling）

次は面談室で就職活動についての難しい話（バッドニュース）をしているところを参与観察した場面である。面談をしている学生は4回生で「今年就職活動を始めたら急になんだか色々な事が見えてきた人」で、鉄道関係への就職を強く希望して就活中であつたが、「就職活動をきっかけに、今まで見えてこなかった特性みたいなものが見えてきたり、障害の受容の仕方ですとか、向き合い方っていうのが…一気に波打ち始めた様な、所が表れてきたので、

ちょっとこれまでの対応では、立ち行かなくなってきた」「レア中のレア」(Dさん)な視覚障害学生のケースである。担当のコーディネーターEさんによると、それまでの面談は「ほんともう、一瞬で終わるような。あ、大丈夫ですね、大丈夫です、はい、じゃあ、よろしくねーみたいな感じ」だったが、この障害学生との面談では、以下のように非常に厳しい内容から入っている。

コーディネーター：まず最初に●●くん、就職のこと真面目に取り組んだはるんやけど、忠告と言うんかアドバイスなんですけど。窓口に来た時にいつもこっち側から声かけてると思うんです、こんにちとはとか、自分から声かけた方がいいですよ。

Cさん：はい。

コーディネーター：「すみません」とか、「こんにちとは」とか、「何々さんいらっしゃいますか?」とか、黙って窓口に来て、黙って待ってるのはよくないので、そういう風にした方がいいと思います。春の振り返りから始めたいと思いますが、8月にも一度話をしているので、その続きみたいところもあるかもしれないですけども、その後どうですか?就活はなんかまた動いてるの?

得られた面談データの中で、「休みどうだったー?」など雑談から入らないケースはこのデータだけで、この「雑談から入らない」導入は、この面談は厳しいものになる、というワーニング・ショットのようであり、その後の厳しい話の内容を十分に障害学生に予感させる効果があった。その後観察中、障害学生は終始緊張した面持ちで、ほとんど笑うことがなく、体の動きは硬直していて時折鼻を触ったりするくらいだった。

3-2-4. 巻き込まれないための方策としての支援役割の切り分け

面談後の後日インタビューでは、この学生についてコーディネーターであるDさんは「子供のころからの夢というか、電車の駅員さんになりたいという夢がすごく強くて、でも、多分見えない、見えにくい人をそういう現場の仕事に就くことって難しい、視覚障害のあるこの学生に駅員として就職する

のは」と自身の考えを述べていたが、印象的だったのがこの面談では、そういうコーディネーター自身の考えを決して口にすることがなく、やりとりは以下のように進んでいる。

コーディネーター：手帳を今持ってて、実際、企業の面接とかに行って、「●●さん、手帳お持ちなんですね」と、「実際、どれくらい見えるんですか」とか聞かれたりする?

Cさん：そうですね…ちょっと覚えてないんですけども、聞かれたと思います。

コーディネーター：その時は、何て答えてるんです?「どれくらい見えるんですか」とか、「視力ってどんなもんなんですか」とか聞かれたら?

Cさん：「1.0、片目が見えないです」と、いつも障害学生支援室のヒアリングシートと同じ様な感覚で、左目が全く見えない、右目弱視といった感じで。

コーディネーター：左全く見えないから、右だけで見てるけど、右で1.0って事やんね?…片目が見えていないことで、日常、困っていることって、例えば大学で聞いたことでは、見えていない方に、人がいたり、一緒に歩かれたりすると、見えにくいから、やりにくいかということだと思うんだけど、それ以外に何かある?普段。

Cさん：左が見えてないです。

コーディネーター：左後ろぐらいから、人が近づいてきたりとかするのって、どうですか。

Cさん：(人が近づいてきても)わからない。

コーディネーター：わからない。正直それで駅員さんって出来る?現場の仕事で。

Cさん：できるとは思います。

面談を行っていたDさんは参与観察後のインタビューで「夢は、夢でいいと思うんですけど、彼、片目が見えず、もう片目が弱視という状態で、果たして、そういう身体とか状況で、人の命を守る仕事できるのか」と述べ、エスノグラフィでも「弱視では鉄道関係に就職することは難しい」と言いたい様子は面談中十分に伝わっていたため、なぜ自身の考えをC君に述べなかったのか、とDさんに聞いたところ「それは私の仕事ではない」と答えている。

Dさんの返答には、就職先を決めるのはあくまで学生自身という考え方で、「学習支援」は学生支援室が担当するが、就職活動は大学内の別の部署(キャリアセンター)が管轄している、という二つの意味が含まれている。もちろんこれらの部署は個々に独立しているわけではなく、連絡を密に取り合い学生をめぐる情報を共有している。独立性を保ちながら連携することは、コーディネーターたちの専門性を生かすだけでなく、障害学生支援コーディネーターたちが学生についてすべてを抱え込まず、障害学生支援を関連他部署と分担し切り分けることで精神的に「巻き込まれない」方策の一つでもある。

一方以下のデータは、障害学生支援を始めてまだ間もない新人コーディネーター²の「新人コーディネーター座談会」での発言で、新人コーディネーターに切り分けができていない典型的なケースである。

新人コーディネーターFさん：発達障害の学生さんに気軽に声を掛け過ぎて、個人メールを交換してしまって、結構プライベートまで介入してしまってお互いちょっと良くなかったなって思ったり。発達障害の学生さんには、あまり障害を感じてなかったので、フラットに接し過ぎて距離感つかめず… 極端な話、海外の戦地に行って自分が戦死しちゃえばいいんだって話になったときには、止めようがなくって、取りあえずは私個人はしてほしくないって伝えて止めるぐらいしか思い当たらないので何かいい方法が、もっと具体的にどうやって接していいのかな。

上記の新人コーディネーターはこの障害学生のすべてを抱え込んでしまい、座談会では自身の支援のやりかたに確信を持ってないでいた。それに対して、座談会ではベテランコーディネーターと以下のようなやり取りがあった。

ベテランコーディネーターEさん：なんかカウンセラーの役割も担っているからすごく大変な感じはありますね。支援をしないといけないという立場と、カウンセリングをしないといけないという立場と、あとはもしかしたら更生っていうのか…薬がも

しかしたら必要なケースかもしれないですよ。

新人コーディネーターFさん：そうなんです。

ベテランコーディネーターEさん：病院に行かないといけないような…割と私の中では三つかなりはっきりと分けているとか、うちの大学のシステムが分かれているので、この人に発達・精神・身体障害の種別は関係なく、支援が必要なのは私たちの支援室なんですけど、相談が必要なのはやっぱりカウンセリングセンターのカウンセラーによる相談で…そこで薬を飲まないといけないような域にいつて…何か体に出てるっていう状況のときは、やっぱり保健センターの心療内科の先生…あとは連携していつて…なんかそこを全部ひっくめていつていう役割なので大変なのかなっていうのはちょっと思いましたね。

上記のやりとりは、新人コーディネーターが障害学生の特性について知識をもたないまま支援を開始したため学生のすべてを抱え込んでしまい疲弊しバーンアウトしてしまう危険性を示唆している。

IV. 考察

本調査は障害学生とコーディネーターとの面談の様子を参与観察し、新人コーディネーターたちの座談会の音声データも分析・参照することで、これまでのアンケートや聞き取り調査では明らかにすることが難しかった「面談においてどのように支援という行為が行われているか」という「現場主義」の調査を行った。

その結果、相談室の環境が与える影響、空間の使い方や身体的距離といった面談における非言語コミュニケーションの使い方や、コーディネーターが面談の内容によって話の開始の仕方を変えている様子などが明らかになった。文化人類学者であるホールは、対人距離や仕切りといった空間の使い方をProxemicsと提唱し、コミュニケーションの質に多大な影響を与える要因であると述べている⁵⁾。

ヘルスコミュニケーションでは、患者へのがん告知など難しい話(Bad news telling)をする場合、最初に様々なワーニングショットを対象者に出すことが知られている(例えば、非言語で悲しい顔をし

たり、「大変言いにくいことなのですが…」と切り出したりなど)⁶⁾。本研究での視覚障害学生に対する「難しい話の仕方」の場面においては、椅子に座って真正面の対峙する着席位置や、いきなりあいさつのし方に対する注意からという異例の導入が、「難しい話」のワーニングショットとして打たれていた。

また前述の新人コーディネーターは、それまで障害や学生支援に無関係の部署から大学内の異動で障害学生支援を任されていたが、このような状況はわが国では珍しくない³⁾。高等教育機関のわずか3.6%が専門部署・機関を設置しているなか、障害学生の支援担当者がある高等教育機関は14.1%、そして障害学生支援担当者は、座談会で悩みを吐露していた新人コーディネーターのように専門知識を持たない「一般職」が最も多い(26%)²⁾。その背景には「我が国の高等教育機関における障害学生修学支援の歴史はまだ浅く、支援業務を担う人員の必要性は認められつつあるものの、どのような人材が必要かについては十分に整理されていない」現状がある³⁾。上記のような課題解決の一助となるよう、本研究では専門性が違う部署と連携し障害学生への支援を一人で抱え込まないようにするを通して支援者のバーンアウトを防ぐベテランコーディネーターの技法を明らかにした。新人コーディネーターとベテランコーディネーターの違いは、他の関連領域の専門職とのネットワークを構築することで、支援すべき自身の領域を自覚でき、必要があればそれらの多職種と専門性を生かしながらチームで障害学生の学生生活を支えることができるかどうかであり、障害学生支援の担当者として「何をするか(しないか)」「誰に連携を要請するか」を判断できる能力にあるのかもしれない。

本研究はコーディネーターが障害学生に対する面接を参与観察することで、「実際の現場で起こっていること」を第三者である研究者が参与観察を行って記述したという特長がある一方で、いくつかの限界点もある。まず、研究参加者が6名と少なく、また障害学生はすべて男性で男女に偏りがある。さらにリクルート方法が支援コーディネーターからの紹介であったことから、研究参加者たちが「障害がある平均的な大学生」であるかどうかは不明である。

また海外の多くの研究では物理的環境といったハード面だけでなく、教職員の障害学生への態度、障害への理解、そして理解だけでなく必要な配慮の提供が学生生活の重要な支援環境として挙げられている⁷⁾⁸⁾が、研究参加者たちが通っていたり勤務したりしている2大学は、教職員の意識も含め支援環境も他大学より整っている。今後の調査の展望として、今回の2大学に加えて「環境がまだ整っていない」他大学からもデータを集め、その際、障害学生のモデルのようなケース以外(例えば、「支援学校からくる親や教員が手とり足とり守って大学に入ってくるケース」や「(面談で)障害内容を全て親が説明するケース」といったより研究協力者の背景・属性を絞り込んだ合目的なサンプリングを行うことでデータの偏りを補正することが可能になると思われる。

平成28年4月から、障害者差別解消法が施行されたが、前述したように障害学生支援を行う支援室や専門職員、支援技術を持っている大学は非常に数少ない。そのため障害者差別解消法を受けて、大学内で支援室を開設しようとしたり、辞令を受けて新しく障害学生支援の担当者になったものの、どうすべきか困っていたり、解決方法が分からない、問題の所在さえも分からず、相談する相手もいない、という大学は多くある¹⁾。本研究の結果の一つ一つはすでに支援を経験している者にとっては特段目新しいことではないかもしれない。しかしそれさえもまだ知らずにどこから始めていいかわからない支援1年目の大学関係者や、本研究に取り上げられた新人コーディネーターのように、「障害学生」や「学生支援」について何も知らずに大学内の異動によって事務職員から障害学生支援を担当するようになった職員は多くいる²⁾。その「経験者にとってはすでに当たり前であるが故にこれまで言語化されてこなかった(つまりマニュアルに載らない)支援の暗黙知」の一端を共有することによって、これから支援室を立ち上げようとしている大学等や新任の支援コーディネーターにとって有益な情報資源となり、障害者差別解消法施行後の大学等の適切かつ円滑な障害学生の受け入れを促す一助となることを願っている。

謝辞

本研究は、大学コンソーシアム京都から、申請課題「大学での障害者差別解消へ向けたアクセシビリティと合理的配慮のDBの構築障害学生支援室連携組織の設立へ向けて」の一部として助成を受けて行った。プロジェクト全体の報告書は以下で全文を読むことができる。<http://www.consortium.or.jp/wp-content/uploads/page/19942/c71ecd9a670bbe40299d23c5fb8f8ead.pdf> 本研究は第3章「障害学生支援コーディネーターたちの支援ノウハウの構造化と支援に関する障害学生の視点に関する探索的質的研究」の内容に大幅な加筆・修正を行った。研究参加者たちに深謝するとともに、特に同志社大学学生支援センターの土橋恵美子氏と京都大学学生総合支援センター村田淳氏には多大なご協力いただきこの場を借りて感謝を申し上げる。

注

- 1 本研究は大学コンソーシアム京都から、申請課題「大学での障害者差別解消へ向けたアクセシビリティと合理的配慮のDBの構築障害学生支援室連携組織の設立へ向けて」の採択をうけたプロジェクトの一環である。そのプロジェクトの一部として「新人コーディネーター座談会」が開催された。
- 2 本論文において、コーディネーターは3種類に区別してある。「新人コーディネーター」は、障害学生支援を始めて1年未満、「ベテランコーディネーター」は、支援を始めて4年以上（入学から卒業までの4年間の支援を一通り経験するため）、「コーディネーター」はそのほか（1年以上4年未満）とした。

引用文献

- 1) 竹田一則：よくわかる！大学における障害学生支援，ジアース教育新社，東京，2018
- 2) 日本学生支援機構（JASSO）：平成29年度（2017年度）障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書，2018 https://www.jasso.go.jp/gakusei/tokubetsu_shien/chosa_kenkyu/chosa/icsFiles/afieldfile/2018/07/05/

[h29report.pdf](#), (検索日2019年2月5日)

- 3) 岡田菜穂子, 山本幹雄, 佐野(藤田)眞理子, 吉原正治: 高等教育機関における障害学生修学支援コーディネーターの配置に関する一考察—広島大学の事例から総合保健科学, 広島大学保健管理センター研究論文集 29: 71-77, 2013
- 4) 日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク PEPNet-Japan 国立大学法人筑波技術大学: 大学及び短期大学における障害学生支援担当者の業務内容・専門性に関する実態調査報告書, 2012 <http://www.tsukuba-tech.ac.jp/repo/dspace/bitstream/10460/1174/1/256.pdf>, (検索日2019年2月3日)
- 5) Hall, E. T: Beyond Culture, Anchor Books, 1983
- 6) Baile, WF., Buckman, R., Lenzi R., Glober G., Beale EA., & Kudelka, AP: SPIKES - A Six Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer. *Oncologist*, 5: 302-311, 2000
- 7) Rao, S: Faculty attitudes and students with disabilities in higher education — a literature review. *College Student Journal*, 38: 191-198, 2004
- 8) Sachs, D., & Screuer, N: Inclusion of Students with Disabilities in Higher Education: Performance and participation in student's experiences, *Disability Studies Quarterly*, 31, 2011 <https://dsq-sds.org/article/view/1593/1561>, (検索日2019年2月2日)