

介護老人福祉施設職員が受けるハラスメントの現状と課題

福 田 洋 子

キャリア研究センター紀要・年報 第8号 抜刷

高 田 短 期 大 学

令和4年3月

介護老人福祉施設職員が受けるハラスメントの現状と課題

福田 洋子

高田短期大学キャリア育成学科

1. はじめに

高齢者の人権や権利を護るために2006年、高齢者虐待防止法¹が施行された。しかし、高齢者の虐待件数は、法律の制定以降も年々増え続けている現状がある。一方、高齢者虐待の重大さの陰に隠れ、大きく取り上げられないのが高齢者を取り巻く環境において虐待を受けている職員、つまり養護者側が受ける虐待である。兼児ら²は、病院の患者や患者家族から受ける不当な要求や暴言・暴力（セクシャルハラスメントも含む）を患者ハラスメントと定義し、患者ハラスメントにより、職員の仕事へのモチベーションの低下を招くと報告している。さらに、ハラスメントを受けた職員は、自分だけ我慢すれば済むことであるという意識が強いことも報告している。職場におけるハラスメントは、人権問題であると同時に、キャリア問題でもあるが、ハラスメントに対する当事者の意識が弱いことも課題である。成瀬ら³は、日本のハラスメントは、職場で発生するハラスメントを「パワーハラスメント」、教育の現場で発生するハラスメントを「アカデミック・ハラスメント」として区分する傾向にあるが、その定義は曖昧であり、行為水準での両者の境界は明確でないと報告している。

これまで立ち遅れていたハラスメント課題に対し、2018年厚生労働省⁴は、職場のパワーハラスメントの要素を「①優越的な関係に基づいて（優位性を背景に）行われること ②業務の適正な範囲を超えて行われること ③身体的若しくは精神的な苦痛を与えること、又は就業環境を害することの①から③までの3つの要素を全て満たすものをいう。」とし、その対策を示唆している。

三菱総合研究所⁵は、2019年に介護現場におけるハラスメントに関する調査を実施した。その結果、介護老人福祉施設では、利用者からのハラスメントを受けたことがある人の中で93.3%が身体的暴力を振るわれたと報告している。また、利用者の家族から受けたハラスメントの内容は、「攻撃な態度で大声を出された」などの精神的暴力が83.7%と最も多かったことを報告している。さらに、福祉施設での利用者・家族からのハラスメント予防・解決のため、施設・事業所での取り組みを行う上での課題については、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」、「ハラスメントの予防・解決のためのノウハウがない」、「適切な対処の目安が分からない」などがあげられていた。永富⁶の調査では、職場の3人に1人がハラスメントを受けているが、その行為をパワーハラスメントと感じたという割合は34.5%で、63.8%がパワーハラスメントとは思わなかったと回答していることを報告している。つまり、パワーハラスメントは、行為の有無ではなく、個人の認知が問題であることから、問題の本質を考える必要がある事を報告している。

2020年より厚生労働省⁷は、ハラスメント防止策を強化し、ハラスメントの予防と解決に向けた対策

の強化を求めている。しかし、高齢者の施設では、認知症の問題もあり、直面しているのは人間の本質的な面だけではないことから、現状の解決策が見つからないなど課題も大きい。一方、ハラスメントに関心のない職員も多く、ハラスメントの知識がないことも課題となっている。そこで、本研究は、特別養護老人ホーム（以下、特養）の職員に対して、職員からのハラスメントや利用者からのハラスメント及びその対処法についての現状と課題を明らかにした。

2. 研究目的

本研究では、地域権利擁護支援研修（市町管理職・担当職員研修）参加の M 県特別養護老人ホームの職員を対象に、職員が受けて、感じたりしているハラスメントの現状を質問紙調査によって明らかにし、課題を考察することを目的とする。

3. 研究方法

3.1 研究対象

地域権利擁護支援研修（市町管理職・担当職員研修）参加の M 県の特別養護老人ホームの男性 20 人（38%）、女性 33 人（62%）合計 53 人から協力を得た。

3.2 調査期間

2020 年 7 月

3.3 調査項目

年齢、性別、夜勤の有無、経験年数、保有資格など基本属性（表 1）と、対象者の役職（図 1）、施設職員からのハラスメント、利用者から受けるハラスメント、その対策の項目ごとの質問内容と回答を表 2 にまとめた。

3.4 分析方法

データの集計は単純集計を行った。質問項目として職場のハラスメント、利用者からのハラスメントに分けた回答を集計した。対処方法については、記載された内容をそのままデータとした。

3.5 倫理的配慮

研修参加者には、口頭でアンケート依頼を行い、アンケート調査協力は自由意志とした。

4. 調査結果

4.1 対象者の概要

対象者は、特別養護老人ホーム職員、男性 20 人（38%）、女性 33 人（62%）合計 53 人である。

対象者の基本属性（表 1・図 1）、質問内容と回答結果は、（表 2）にまとめた。また、無回答者の数は対象に入れずに集計した。

表1 回答者の概要

属性	項目	N=53
性別	①男性	男性20 (38%)
	②女性	女性33 (62%)
年齢	①19歳以下	0 (0%)
	②20～24歳	1 (2%)
	③25～29歳	3 (6%)
	④30～34歳	7 (13%)
	⑤35～39歳	4 (7%)
	⑥40～44歳	9 (17%)
	⑦45～49歳	8 (15%)
	⑧50～54歳	8 (15%)
	⑨55～59歳	8 (15%)
	⑩60～64歳	3 (6%)
	⑪65～69歳	1 (2%)
	⑫70歳代	1 (2%)
勤務状況	①正規職員	51 (96%)
	②非正規職員	2 (4%)
夜勤の有無	①有	23 (44%)
	②無	29 (56%)
現仕事の経験年数	①1年未満	2 (4%)
	②1年以上～3年未満	8 (15%)
	③3年以上～5年未満	5 (10%)
	④5年以上～10年未満	14 (26%)
	⑤10年以上～20年未満	16 (30%)
	⑥20年以上～30年未満	5 (9%)
	⑦30年以上	3 (6%)
保有している資格 (複数回答可)	①介護福祉士	40 (53%)
	②看護師	2 (3%)
	③社会福祉士	5 (7%)
	④介護支援専門員	22 (29%)
	⑤その他	6 (8%)

4.2 役職

回答者の役職は自由記述としたことから、記述のない職員もいた。役職ではないが、記載に介護士、介護職員、ケアワーカーがあり、表記の違いのみで介護職員のことである。

職員の役職で、施設長や介護部長など管理者は、社会福祉士・介護福祉士・介護支援専門員など複数の資格を取得している人であった。生活相談員は、介護福祉士と介護支援専門員の資格のある人が多かった。施設長など管理職は、ハラスメントを受けたことがあるかの質問に対し、「いいえ」と回答している。

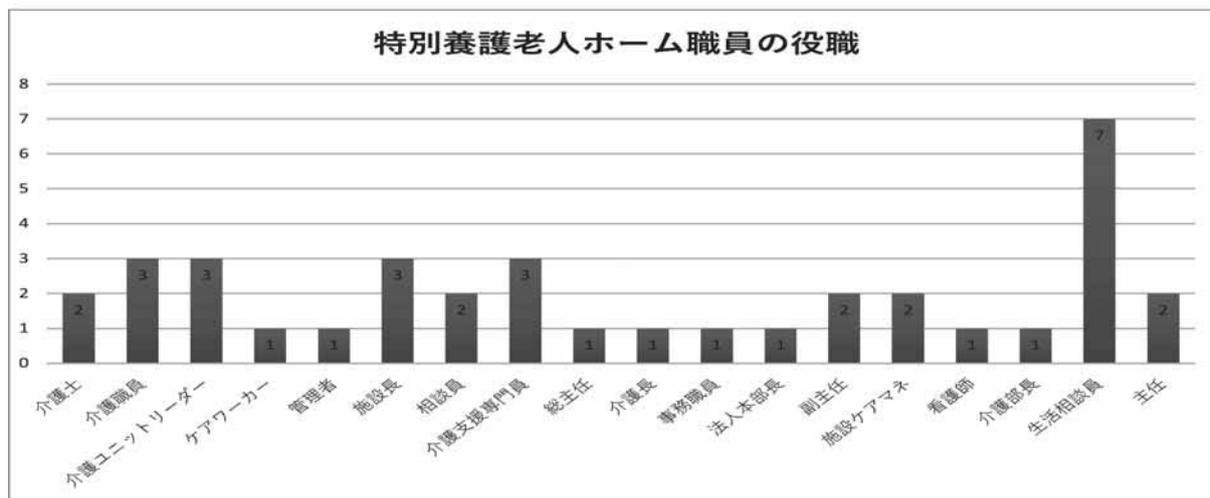


図1 回答者の役職

表2 特別養護老人ホーム職員への質問内容と結果

問9. 職場におけるハラスメントに関して関心が高いですか。 N=51	①はい	25 (49%)
	②いいえ	5 (10%)
	③どちらともいえない	21 (41%)
問10. 職場にハラスメントのガイドラインはありますか。 N=53	①はい	15 (28%)
	②いいえ	13 (25%)
	③わからない	25 (47%)
問11. 職場でハラスメントを受けたことがありますか。 N=52	①はい	16 (31%)
	②いいえ	36 (69%)
問12. 問11で、①はいと答えた方にお聞きします。どのようなハラスメントですか。 N=17	①パワハラを受けた	9 (53%)
	②モラハラを受けた	2 (12%)
	③セクハラを受けた	3 (17%)
	④暴力	0 (0%)
	⑤暴言	2 (12%)
	⑥その他	1 (6%)
問13. ハラスメントは、誰から受けましたか。 N=18	①施設長	4 (22%)
	②年上の職員	6 (33%)
	③同僚	2 (11%)
	④年下の職員	3 (17%)
	⑤他職種の職員	3 (17%)

	①上司に報告した	2 (11%)
問14. ハラスメントを受けた時、 どうされましたか。	②親しい人に話した	7 (39%)
	③気にしないでいた	3 (17%)
	④誰にも言わなかった (我慢した)	5 (28%)
	⑤その他	1 (5%)
N=18		
問16. 上司や親しい人の対応・助言 は納得のいくものでしたか。	①はい	5 (39%)
	②いいえ	2 (15%)
	③どちらともいえない	6 (46%)
N=13		
問19. 利用者からハラスメントを受 けたことがありますか。	①はい	20 (38%)
	②いいえ	29 (55%)
	③無回答	4 (7%)
N=53		
問20. 問19で、①はいと答えた 方にお聞きします。どのようなハラ スメントですか。	①パワハラを受けた	1 (4%)
	②モラハラを受けた	2 (9%)
	③セクハラを受けた	7 (31%)
	④暴力	6 (26%)
	⑤暴言	7 (30%)
N=23		
問21. ハラスメントを受けた時、ど うされましたか。	①上司に報告した	7 (33%)
	②親しい人に話した	3 (14%)
	③気にしないでいた	8 (38%)
	④誰にも言わなかった (我慢した)	2 (10%)
	⑤その他	1 (5%)
N=21		
問23. 上司や親しい人の対応・助言 は納得のいくものでしたか。	①はい	6 (40%)
	②いいえ	3 (20%)
	③どちらともいえない	6 (40%)
N=15		
問25. ハラスメントを受けても専門職 (プロ意識)との思いから、自分をおさ えてしまうことがありますか。	①はい	21 (47%)
	②いいえ	11 (24%)
	③どちらともいえない	13 (29%)
N=45		
問26. 問25で、①はいと答えた方、 自分の気持ちの中で処理してしまう ことはどのような事ですか。	①私が我慢すればよい	6 (13%)
	②高齢者だから仕方がない	15 (33%)
	③いつものことだから慣れている	8 (18%)
	④他の人も何も言わないから言っ てはいけない	2 (4%)
	⑤専門職は、こんな些細な事ではへ こたれない	7 (15%)
	⑥上司などに我慢するように言われ ているから	0 (0%)
	⑦私が悪いのかもしれない	6 (13%)
	⑧恥ずかしくて言えない	0 (0%)
	⑨その他	2 (4%)
(複数回答)		
問27. ハラスメントのことで、やる 気が低下したり、仕事をやめよう と思ったことがありますか。	①はい	11 (27%)
	②いいえ	21 (53%)
	③わからない	8 (20%)
N=40		
問29. ハラスメントの法律が可決さ れたことを知っていますか。	①はい	10 (21%)
	②いいえ	10 (21%)
	③知らなかった	27 (58%)
N=47		

4.3 職場のハラスメント

職場におけるハラスメントに関して、関心が高いかとの問いに「はい」と答えた人は25人(49%)で「いいえ」と答えた人は5人(10%)、「どちらとも言えない」が21人(41%)であった。ハラスメントに対して関心があるのか、無いのかどちらともいえないと回答している人が41%と高い状況が明らかにされた。これは、職場におけるハラスメントのガイドラインはあるかの問いに、「はい」と答えた人は、15人(28%)、「いいえ」13人(25%)、「分からない」25人(47%)である。この結果は、先行研究でも報告されているように特養の職員のハラスメントへの関心度が低いとされることへ繋がるのではないかと。また、「職場でハラスメントを受けたことがありますか」の質問に対して、「はい」16人(31%)、「いいえ」36人(69%)の結果において、職場でハラスメントを受けていない人の割合が高いことから、職場でハラスメントを受けた経験のある人は関心が高く、受けていない人は、関心が低いという結果に繋がっているのではないかと示唆される。

職場で、ハラスメントを受けたことがあると回答した16人の内、「パワーハラスメント」が最も多く9人(53%)、次に「セクハラ」3人(17%)を受けている割合が多かった。誰からハラスメントを受けているのかに対し、「年上の職員」6人(33%)、「施設長」4人(22%)から受けている割合が多かった。ハラスメントを受けた時に、どうしたかでは、「上司に報告した」2人(11%)、「親しい人に話した」7人(39%)であったが、「気にしないでいた」3人(17%)、「誰にも言わなかった(我慢した)」5人(28%)と言う人の割合も多かった。上司や親しい人の対応・助言に納得がいったかの質問に対し、「はい」は5人(39%)で、「いいえ」2人(15%)、「どちらとも言えない」6人(46%)であった(表2)。「いいえ」、「どちらでもない」と答えた人の理由としては、「参考にとどめた」や「元々の性格もあると思うので」と相談された側もハラスメントに対する対応や助言について相談者の立場に立ち、はっきりした助言ができないのか、助言を受けた相談者の、あきらめ感のある回答が見られた(表3)。

表3 上司や親しい人の対応・助言に納得がいったかの質問に対し「いいえ」「どちらでもない」と回答した理由

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・「そんなところ辞めたらいい」と言われたが、諸事情を考えないと難しく、参考までに留めた。・相手の仕事量が多いから、そのようなことになったのだと、仕事量を少し減らすようにしていたが、元々の性格もあると思うので、それでは改善できない。・職場の慣習として受け入れた。 |
|--|

ハラスメントを受け上司や親しい人に話した時、どのような対応・助言をしてくれましたか(表4)では、「勤務の調整をしてもらった」と解決策を得ている職員がいる。一方、家族や友人に打ち明け、解決には繋がらないが話を聞いてもらうことで心の整理をしていることが分かった。現状、ハラスメントへの対応や助言が、根本的な解決には繋がりにくい傾向ではあるが、人に語るにより気持ちを落ち着かせていることが明らかになった。ハラスメントに対する悩みの相談は、当事者にとっては何とか解決したいと悩みの深いものであるが、当事者以外の人にとっては、関心が無いのか、「どちらとも言えない」と回答があるように、高齢者虐待のような深刻さを感じていない状況があった。

表4 ハラスメントを受けた時の対応・助言内容

<ul style="list-style-type: none"> ・その人と一緒にならないように夜勤勤務の調整をしてもらった。 ・上司からのものは夫に話した。解決にはならないが、話すことですっきりした。 ・私の気持ちには寄り添ってもらったが、相手に、はっきりとした指導はなかった。 ・教えてくれているのだから気にしないよう言われた。
--

4.4 利用者からのハラスメント

「利用者からハラスメントを受けたことがありますか」については、「はい」20人(38%)、「いいえ」29人(55%)で、「無回答」4人(7%)である。無回答の人は、質問が分からないのか、答えられないのかが明確ではないが、半数の職員が利用者からハラスメントを受けたことがあることが明らかになった。さらに、「はい」と答えた内容として、「セクハラ」(31%)と「暴言」(30%)が最も多く、次に、「暴力」(26%)となっている。

利用者からのハラスメントに対して、どうしたかについては、「気にしないでいた」(38%)、「上司に報告した」(33%)が最も多く、「誰にも言わなかった(我慢した)」が(10%)であった。つまり、職員から受けるハラスメントよりも、利用者から受けるハラスメントに対しては、気にしないことや我慢してしまうことが多いことが明らかになった。福祉専門職としての意識からか、利用者は、認知症や精神疾患があることから、「病気のだから仕方がない」との意見もあった。一方、利用者のハラスメントを上司や親しい人に話した時の対応・助言では、職員から受けるハラスメントの場合と違い、職場で会議を開くなど、対応策を職員で話し合い、方向性を見出そうとする姿勢が伺えた。

表5 利用者からのハラスメントを受け、上司や親しい人に話した時の対応・助言

対応策	対応策なし
<ul style="list-style-type: none"> ・介護会議で話し合い「いや」とはっきり言う対応をきめた。 ・認知症や精神疾患によるものなので、完全になくすことは難しいので、できる限り回避をすること。 ・認知症のある方からの暴力だったので仕方がない、どうやってこちらが防ぐかを話しました。 ・落ち着くまで離れる。 ・自分がカッとならない様に複数人で対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な対応・助言はなかった。 ・軽い感じがした。 ・あまりきちんとした対応が無いままです。

利用者からのハラスメントに対する対応・助言に納得のいくものかどうかについては、「はい」6人(40%)、「いいえ」3人(20%)、「どちらともいえない」6人(40%)で、解決策を話し合っている施設と、そうでない施設があるものの、職員は、ハラスメントの解決には向かっていないと思っていることが明らかになった。

ハラスメントの対応・助言が納得のいくものであったかでは、「いいえ」、「どちらともいえない」と回

答した職員の理由として、職場の体制や感情のコントロールの難しさがあるとの意見があった（表 6）。

表 6 利用者からのハラスメントに対する対応・助言に対し納得できない理由

<ul style="list-style-type: none">・上司、親しい人、同僚等、現在の仕事状況や、家庭での（私事等）により、感情コントロールが十分でなく業務にあたる場合がある。・人手不足から複数の業務をこなしているなど、福祉施設なので施設側の対処の問題になる。・古い職員が正しいようになっているが、そうではない。・認知症があるからと親身になってくれない。・以前と変わらない。・自分の気持ちの持って行きようがなかった。
--

4.5 対処方法

職員、利用者からのハラスメントに対して、施設職員の専門職（プロ意識）としての意識から、自分をおさえてしまうことがあるかでは、「はい」21人（47%）、「いいえ」11人（24%）、「どちらともいえない」13人（29%）であった。また、自分の気持ちをおさえてしまうと回答のあった人が、気持ちの中で処理してしまうこととして、「高齢者だから仕方がない」15人（33%）、「いつものことだから慣れている」8人（18%）、「専門職は、こんな些細な事ではへこたれない」7人（15%）、「私が我慢すればよい」6人（13%）、「私が悪いのかもしれない」6人（13%）、「他の人も何も言わないから言ってはいけない」2人（4%）、「その他」2人（4%）の高い順に並んでいる。高齢者施設の職員ならではの回答なのか、「高齢者だから仕方がない」、「我慢すればよい」、「いつものことだからなれている」という対処の仕方、その場しのぎをしている様子が伺える。この結果が、施設の体制が悪い、誰も理解してくれないなど、心のわだかまりとなり、職員の心の安定感に繋がらないのではないだろうか。反面、「専門職はこんな些細な事ではへこたれない」と回答した職員も多く、自分自身を鼓舞している状況も伺えた。それ故なのか、ハラスメントのことで、やる気が低下したり、仕事をやめようと思ったことがあったかの質問に対して、「はい」は、11人（27%）、「いいえ」21人（53%）、「わからない」8人（20%）と、「いいえ」の回答が過半数を占めた。つまり、「へこたれない」との回答からか、半数の職員が辞めようと思っていないことが明らかにされた。一方、少数ではあるが、「自分が我慢すればよい」、「他の人も何も言わないから言ってはいけない」、「やめようと思った」と、回答している職員に対しては、何らかの対応をしなければ、心の病に繋がり離職も余儀なくされる可能性もある。表7では、職場のハラスメントをどのように思っているかの意見を集約した。結果、職場の問題としてとらえる必要がある意見が多数を占めている中、ハラスメントについての理解がないことも挙げられていた。さらに、認知症の利用者からのハラスメントに対しては、日常茶飯事のこととして捉え、気にしないようにしているのか、福祉の職場であることと相まって、利用者からのハラスメントに対して、どうすればよいか思案している様子が見受けられた。尚、回答者が責任のある役職についている場合は、やめようと思わない人が多かった。

表7 福祉関係職場のハラスメントをどのように思っているか。

カテゴリー	内容
職場の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・人と人の関りなので、職員にも利用者にも起こりうると思う。 ・職員間のものは根絶すべきもの、利用者からのものは、家族も加え解決すべきもの、利用者だからという考えはどうかと思う。 ・利用者からのハラスメントであっても、きちんと会社から対応すべきだと思います。「認知症だから」と泣き寝入りのようなことにならないため。 ・～だから仕方がないと思う者が多くいる。介護のことで、そういうことがあってはいけないと思う。 ・ストレス悪化になっていると思う。 ・職場経験の長い方の意見のほうを採用される傾向にある。 ・組織であるため、表に出にくいものであり難しい。 ・福祉の職場では、職員との人間関係が難しく、トラブルもハラスメントも多いが、亡くならないし、その上で、連携を取らないといけない、とても難しい仕事だと思う。 ・個別に対応が必要であるが、職場の組織の問題として捉えていくことが重要であると思う。 ・同僚よりも利用者からの方が多い、且つ反論しにくい。 ・多職種の連携で心ない言葉を言われる時がある。他の人だが、介護現場でもマタハラは多い、「妊婦はすぐ休む・・・」とか。 ・福祉職場は、年齢が大幅にあります。離職してもどこも人手不足なので、また同じことの繰り返し・・・、軽減していると思えない。している人は自覚がない、同性介護をすればよいと言っても、夜勤や組み合わせで女性のみになることもあるし難しい。
理解が乏しい	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の権利は、かなり尊重されているが、職員に対するハラスメントへの理解が乏しい（社会的に）。 ・認識が弱い。 ・線引きが難しい。 ・認知症の方には、説明しても理解してくれない（できない）。利用者からのハラスメントについては、ご本人は理解されていないための行動かと思っている。
対応策	<ul style="list-style-type: none"> ・私は、下の者や多職種の者に対し、そうしないようにしようと思っています。 ・特には気に留めていない。 ・何気にかわすようにしている。ただ、職員の中では嫌がる人もいるので、ガイドラインがあればよいかと思います。 ・きっちりと言わなければならないことへの向き合い方。
人間性	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉だからではなく、職員間のハラスメントに関してはお互いの人間性が大切だと思います。

ハラスメントの法律が可決されたことを知っていますかの質問に対し、37人(79%)の職員が、ハラスメントの法律を知らない状況があった。

国は、さまざまところで起きるハラスメント問題に対して、法的根拠を持って人権擁護を率先しているが、現状、特養でのハラスメントについては、法的処理よりも人間の性格や感情に起因することから、感情で処理しようとするところも見受けられた。「ガイドラインがあると良い」との意見があるが、ガイドラインがあることを認識していない職員がいることも明らかである。さらに、ハラスメントを受けた後の対策として望むことは、「上司に守ってもらえたら良い」という意見がある一方、「機嫌の良いときと、悪い時がはっきりしている上司がいる。機嫌が悪いとムスツとして、他者も気分が悪い、このような事はハラスメントにならないのか」と上司の気分のコントロールに関する内容を記載している職員もいる。ハラスメントという言葉ばかり先行し、ハラスメントの内容の理解不足も見えてきた。

上司からのハラスメントを訴える声は聞かれるが、いずれにしても、他者に何とかしてほしいと望む意見が散見される。ハラスメントは、第三者が入り、間接的に対応しないと解決できない問題でもあることから、対策がなかなか進まない現状がある。その対処を望む声として、「職員は処罰、利用者は施設全体で考える」という意見がある。一方、「職員一人ひとりにアンケートを取り(プライバシーを守る)、上司ではなく、市や県が管理する制度があればと思う」、「(精神)心理カウンセラーの配置や法律医療関係者等の横断的フォロー体制」が必要と言う意見もある。職場でのハラスメントを何とかしたいという思いと、研修は受けるものの対策が進まない現状で、どうすれば解決できるのか考えるばかりの状況から、支援が必要な人達はあきらめの気持ちにもなっている状況も伺えた(表8)。

表8 ハラスメントを受けた後の対策として望むもの(自由記載)。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・職場や上司に守ってもらえたらいいと思う。・職員は処罰、利用者は施設全体で対応を考える。・受けた側の心のケア、病気だから、高齢者だから…で終わってしまう現状はよくない離職の一因でもある。・その事実を他の者が知っても、働きやすい、職場環境。・朝、機嫌の良い時と悪い時がはっきりしている上司がいる。良い時はニコニコと挨拶するし、悪い時はムスツとして挨拶もしない。他の者も気分が悪い、このような事はハラスメントにならないのか。精神的にもつらい時はある。・その時のはっきりさせる事大切だと思う。・自分の気持ちが沈んでしまわないように強くなれる方法を知りたい。・職員一人ひとりにアンケートを取り(プライバシーを守る)、上司ではなく、市や県が管理する制度があればと思う。・上司がハラスメントをしていたら…解決できるでしょうか…。・施設長の意識の改善・配置換え、異動が円満に行えればよいと思う。 |
|--|

- ・(精神)心理カウンセラーの配置や法律医療関係者等の横断的フォロー体制。
- ・相手を攻撃しようということではなしに、話し合う場を(第3者含)作ってほしい。

5. 考察

現在、日本におけるハラスメントの分類は様々であり、おおよそ30以上のハラスメントが存在すると言われている⁸。介護現場でのハラスメントの研究は徐々に増えているが、まだまだ少ないのが現状である。本研究では、これまでの研究結果と同様に、権力のある者から、権力の弱い立場の者への関係性の中でハラスメントが行われていることが確認された。

ハラスメントを受けている職員は、その対処法を見いだせないまま、「自分のせいかもしれない」、「気にしないようにしている」等、自己の感情の抑制を行い、日々の業務にあたっている。中野⁹らは、介護業務を感情労働と位置づける研究の蓄積などから、施設内暴力の定義・指針作りが急務であることを報告している。本研究でも上司の感情のコントロールにまつわる課題から、自分の気持ちのコントロールの方法を見出そうと、「自分の気持ちが沈んでしまわないように強くなれる方法を知りたい」などの意見があった。ハラスメントをする方も、受ける方も感情が大きく関係していることが課題であることがクローズアップされた。つまり、双方の感情をいかにコントロールするかと共に、施設のガイドラインや指針作りを進めることが重要であると考えられる。

利用者・家族からのハラスメントに対しては、兼児ら²も提案するインシデントレポートを提出し、組織全体で把握することが重要であると考えられる。つまり、組織として取り組む必要があることから、施設のトップが率先して学び、ハラスメント対応マニュアル、ガイドライン等の作成にあたることである。ハラスメントもヒヤリハットアクシデントのように事例を蓄積し、検討していくことが職員の権利擁護に繋がるのではないかと考える。そのことが、介護現場の職員の離職を食い止める方法でもあると考えられる。職員の、「認知症だからと泣き寝入りのようなことにならないために、職場が何とかするべきである」との意見にもあるように、職員が一丸となって自分たちの人権を守る行動がとれる対策を考えることが必要であろう。そのためにも、権利擁護研修に参加し、ハラスメントをしてしまったり、受けやすい職場、つまり、加害者にも被害者にもなりやすい職場であることを認識し、その解決方法についても学んでいく必要があると考える。

6. おわりに

介護職の離職の原因に、職場のいじめ・嫌がらせがある現状から、介護職員の離職を防止するために、国は、「ハラスメント防止対策強化、労働施策総合推進法の改正・指針」を施行した。介護現場のハラスメントに対して、2018年に労働環境の改善など、介護事業者に向けて、防止策や被害の際の対応マニュアルの作成を掲げているが、現状、ハラスメント防止についてどのようにしてよいのか対策が分からない状況があることが本研究でも明らかにされた。これまでのハラスメント調査で報告されているように、受ける側が我慢し、気分を紛らわしている状況も見られ、職場のハラスメントへの対策が急がれる現状がある。特に、施設長など管理職からのパワーハラスメントに対しては、職場内での問題として取り上

げにくいこともあるので、管理職のハラスメント研修の機会を増やしていく対策が急がれる。

社会的に福祉職は、「福祉の心」があると認識され、ハラスメントは、受け止めるべきものであるとの暗黙の了解のような空気がある。その空気感が、何も言えない雰囲気をつくっているのか、自分の気持ちを出すことは、「社会が許さないから」と思っていることも本研究で明らかになった。今後は、世間のエッセンシャルワーカーに対する思い込みなど、認識を変えていく取り組みも必要である。一方、福祉職の人権を守るために、自分自身の気持ちの表現の仕方などを学ぶ研修が必要であると感じた。

今回の調査は、特養の職員へのハラスメントについての実態調査を実施したが、ハラスメントのガイドラインや法律について知らない人も多く、発生要因を明確化する対応策も弱いことが明らかにされた。今後は、発生要因が明確化されるよう、職場において防止対策マニュアルやガイドライン作成方法についての学習を兼ねた研修会を開催し、職員にハラスメントについて理解を促し、周知していくことが重要である。福祉職として従事する職員が一丸となり、声を上げられるような対策をとることが必要であろう。

引用文献

1. 厚生労働省「高齢者の虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」2006年施行
2. 兼児敏浩、石橋美紀、日比美由紀「患者ハラスメントの実態調査とその対策に関する研究」日本医療マネジメント学会雑誌 Vol. 10. No. 2 2009
3. 成瀬麻夕、川畑智子「日本の大学におけるハラスメント関連資料から見た特徴—テキスト分析を用いたセクシャル・ハラスメント」現代社会学研究第 29 巻 43-61 2016
4. 厚生労働省「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」2018
5. 三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究報告書」2019
6. 永富陽子「職場におけるハラスメントとメンタルヘルスに関する研究動向と課題」大阪経大論集第 66 巻第 1 号 2015
7. 厚生労働省「ハラスメント防止対策強化 労働施策総合推進法の改正・指針」2020
8. 古市孝義「介護現場におけるハラスメントの整理：関連領域を含む先行研究レビュー」人間関係学研究：社会学社会心理学人間福祉学：大妻女子大学人間関係学部紀要 20 巻 81-88 2018
9. 中野一茂、人見優子「介護職員が抱える施設内暴力の実態調査及び考察」共栄学園短期大学研究紀要 第 26 号 2010