

〔論文〕

福祉教育論V

—社会福祉施設におけるハラスメントのケーススタディ—

前田 崇博

【序 章】

毎年、本誌において「福祉教育論」の拙稿を掲載しているが、本年度は社会情勢を踏まえて「パワーハラスメント」の問題を取り上げる。特に、縁あっていくつかの社会福祉法人の人権関連の委員長等を拝命していることと¹⁾、卒業生から様々な相談を受ける立場にあることから²⁾、社会福祉施設における具体的な事例から検証していく。尚、その事例については相談者本人並びに関係者の許可を得ているものに限って掲載している。

各種ハラスメント防止に関しては、2018年6月に『女性活躍推進法』（女性の職業生活における活躍の推進に関する法律）や翌2019年5月の『労働施策総合推進法』（労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律）の相次ぐ改正で法律・制度が整備されてきた。

さらに、2022年6月にはハラスメントの対応が中小企業にも義務化され、さらに6月にはコンプライアンスの体制整備も義務化されている。そのため、大半の社会福祉法人や施設においても体制が整備されつつある。整備のポイントとしては「パワハラ防止の方針の明確化と周知徹底」「相談窓口の設置」「被害者への対応と再発防止」の3点ある。

また、パワハラ案件を相談したことで、その従業員が解雇など不利益な扱いを受けないというルールを定めて従業員側を保護する。さらに、パワハラが発生していることを認知しながら放置していると事業主は「職場環境配慮義務違反」となる体制が構築された訳である。

そして、厚生労働省はパワーハラスメントを「優越的な関係を背景とした言動」「業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの」、さらに「労働者の就業環境が害されるもの」と定義している。また、実際の行為を6類型に整理している³⁾。

そこで本章では筆者が2017年4月1日～2022年3月31日までの5年間で相談対応した事例をその6類型に落とし込む形で分析する。モデルケースは27種類、全てが同様の事例を伴う典型的なものである。そして、終章では福祉教育の視点で課題検証をしたいと考えている。

【本 章】

第1節 「厚生労働省パワハラ6類型のケーススタディ」

厚生労働省が示す6類型とは、精神的、身体的に痛みを伴う直接攻撃をするもの、状況によって

大小の形を変える要求、その他、人間関係の切り離しや個の侵害といったものである。筆者が調査対象としている社会福祉法人が運営する施設は、もともと一般企業とは組織風土や文化が異なる。原則税金も免除されている非営利法人である社会福祉法人の運営は国の補助金が原資であり、例えば商品を売買して利益をあげる必要がない。そのため、一般企業と比較して営業成績や利益に関連する相談事例は極端に少ない。逆に、補助金の額が施設の定員規模とそれに伴う職員数で左右されるために、慢性的な人手不足と、自施設での人材養成に投資していないという体質の所が多い。この二点を背景因子に持つ27Caseを紹介する。

①精神的な攻撃

人格を否定するような言動や厳しい叱責、特に他者の前で、威圧的な言動をすることと定義されている。

Case 1 『保育所・保育士21歳女性。新人』…園長、主任から繰り返し厳しい指導を受ける。「なんでもできないの」「命がかかっているのやで」と児童の前でも繰り返し罵倒され出勤できなくなる。次第に、うつ状態になる。園長側はうつなので職務が遂行できないと詭弁的な主張を繰り返す（同種含めて7）。

Case 2 『障がい者通所施設・介護福祉士23歳女性。勤務3年目』…コロナのため、利用者と手を繋ぐ度に消毒する。「利用者に失礼やろ」と施設長から言われる。仕方なく薄いビニール手袋をして対応していると「あんた、この仕事向いてないな」と叱責される（同種含めて3）。

Case 3 『デイサービス・介護福祉士42歳女性。子育てを終え再就職』…施設からの期待が大きく、いきなりセンター長。同僚（部下）からの報告が少ない。長年にわたり継続勤務している主任（センター長補佐）には報告があがる。挨拶もみんな形だけで他人行儀。「部下からの集団的な無視もパワハラでしょうか」という相談が入る（同種含めて5）。

②身体的な攻撃

殴打や足蹴り、相手に物を投げつける等の暴力と規定されている。施設では、直接的な暴力は少ないが、身体的に苦痛を与えられるケースが意外に多い。

Case 4 『特養・介護福祉士26歳女性。主任』…主任に昇格してから「入浴介助」が増える。それも休息もなく3時間続くこともある。ほぼ毎日で自律神経がおかしくなる。一度座り込んでいたら「主任失格や」と上司から罵られる（同種含めて4）。

Case 5 『障がい者通所施設・無資格24歳男性。新人』…興奮すると暴力を振るう知的障がいを持つ男性利用者の担当となる。「無資格やから文句言わないで」「彼の対応が出来たら一人前」という言葉をかけられ大半の時間を担当することになる。顔をたたかれたり、手をつねられたり、足蹴にされたり。確かに怪我までには至らないがきつくて辞めたい（同種含めて4）。

Case 6 『デイサービス・無資格62歳男性。元タクシー運転手』…視力が落ちてタクシーを降りて

介護職に転職したのに、100%送迎業務。確かに、運転、接客業務は質が高いと思うが肉体的にしんどい。何回も内勤を希望しているが、褒め殺されて無視。助けて欲しい（同種含めて4）。

③過大な要求

必要な研修・教育を実施されないまま高い目標を課される。業務とは直接関係のない内容を強制される。

Case 7 『デイサービス・無資格54歳女性』…コロナで会社が倒産して転職。何も知識がないのに研修もなくどんどんすることが増えてきた。おむつ交換は育児で経験していたが、転倒癖のある人の入浴介助や、誤嚥性肺炎を起こした人の食事介助は無理だと訴えても無視される（同種含めて4）。

Case 8 『デイサービス・介護福祉士30歳主任』…コロナで送迎担当が3名欠席。施設長以下運転免許がある者は全員送迎の命令。ペーパードライバーの私は断固拒否したが、同じく10年以上運転していない女性職員は立场上断れず物損事故を起こす。施設に問題ないのか（同種含めて2）。

Case 9 『障がい者通園施設・保育士25歳女性』…施設長が交代してから定時に強制的に帰らせられる。送迎から戻って30分しか時間がなく、記録が書けない。自宅に持ち帰ろうとすると叱責される。私だけでない。どうしたら良いのか分からない（同種含めて3）。

Case10 『児童福祉施設・保育士22歳女性』…食料の買い物に行く時に、先輩から自身の夕食等の買い物も頼まれる。全て先輩のカードで支払うのでポイントも先輩に貯まる。経済的な搾取ではないのか（同種含めて2）。

Case11 『デイサービス・無資格38歳男性』…母体の社会福祉法人と関係する議員の選挙運動に駆り出される。それも有給を取得してボランティアで。違法ではないのか（同種含めて2）。

Case12 『特養・介護福祉士26歳女性』…理事長の犬が何の資格もないのにセラピードッグとして施設で生活している。食事や散歩、トイレ等の世話は職員の役割。おかしい（同種含めて2）。

Case13 『有料老人ホーム・無資格32歳男性』…利用者の要望した買い物に行く。そのこと自体は有意義だと思うが、例えばアルコール依存気味の方に焼酎、糖尿病の方にスイーツ等は良くないと思う。後者の方が血糖値コントロールに失敗して入院。家族から私が責められた。命令していた施設長も私の責任にしている（同種含めて2）。

Case14 『老健・社会福祉士・ケアマネ33歳女性』…老健の病床稼働率が50-60%。以前コロナを施設内で蔓延させてから不人気。その内に病院まわりの営業を課される。特に要介護4以上の女性を希望されている。入所者を集める業務も仕事として捉えなければならないのでしょうか（同種含めて2）。

Case15 『特養・介護福祉士21歳女性』…行事の度に何かさせられる。特に音楽は苦手なのに合唱

を強要される。私は介護の専門家として入職した。また、入職の際の業務説明にそのような内容はなかった。付随業務かもしれないが、余興をするために入職したのではない。本来業務外の専門性の低い内容を頑なに拒否している気持ちを理解しないことは、強いハラスメントだと思う（同種含めて10）。

④過小な要求

閑職においやったり、誰でも出来る仕事を担当させる、または仕事を与えない。

Case16 『老健・介護福祉士32歳女性』…医学知識に乏しいと、週に一回3時間程自習の時間を設定される。勤務時間内で一人だけ勉強することはプライドが許さない（同種含めて2）。

Case17 『老健・無資格22歳女性』…記録が苦手、漢字が書けないということで毎日小3の漢字ドリルを30分することを義務付けられる。辞めたい（同種含めて3）。

Case18 『老健・実務者27歳女性』…利用者に暴言を吐いてしまった。それから、毎日、一人で「コミュニケーション技術」のテキストを丸写しする業務になっている。助けて欲しい（同種含めて3）。

Case19 『特養・介護福祉士23歳女性』…てんかんと病名が発覚してから、基本、出迎え・見送り、掃除だけの業務になった。薬で管理出来ているのに（同種含めて3）。

⑤人間関係からの切り離し

通常の仕事から外し、長時間別室に隔離したり、職場で孤立させる。故意でない場合もあるが、本人が孤立感を高めればハラスメントに該当。

Case20 『高齢者施設・社会福祉士・介護福祉士42歳男性。元施設長』…経営側の親族が無資格にもかかわらず施設長になり、福祉部長という新職を創設させて私が就任。地位も上がり給与も微増したが、事務所にいてほとんど仕事がなく虚しい。辞職に向かわせているのか（同種含めて2）。

Case21 『障がい児施設・看護師42歳女性』…障がい児等の対応で看護師が必置のため雇用される。空き時間が多く、風呂場や食堂に行っても手伝おうとするも追いかえされる。「いざという時のために待機してください」と言われるのみ。行事の手伝いもさせてもらえず、専門職としてリスペクトされるのは嬉しいけど、職員チームの一員なのか疑問。いつも一人で医務室にいる（同種含めて2）。

⑥個の侵害

勤務時間外での継続的管理・監視、私生活への関与、個人情報流出等。

Case22 『デイサービス・無資格33歳男性』…施設長から「コロナ禍なのに、毎日外食、飲酒するな」と叱責された。誰かが漏らしたと思うがそこまで管理されるのは嫌（同種含めて3）。

- Case23 『デイサービス・介護福祉士45歳男性』…子どもがコロナに罹患して数日自宅で待機していたら全職員、全利用者がそのことを知っていた。私は陰性なのにひどくないか（同種含めて6）。
- Case24 『障がい児施設・保育士24歳女性』…同じ法人内の職員と付き合っているが、そのことが全職員、全利用者に知れ渡っている。恥ずかしい（同種含めて5）。
- Case25 『特養・匿名職員男性』…コロナ蔓延事件以降、GPSの位置情報を事務局が把握している。外食等の自粛は分かるがやりすぎではないか（同種含めて4）。
- Case26 『特養・介護福祉士55歳女性』…長男が東大生。悪気はないと思うが、全職員、全利用者が知っている。居心地が悪い（同種含めて4）。
- Case27 『特養・社会福祉士・ケアマネジャー42歳男性』…九州の伯父が殺人事件に関与して服役中。そのことを大半の職員や利用者が知っている。一度も会ったことのない親戚のために非常に仕事がしにくい（同種含めて2）。

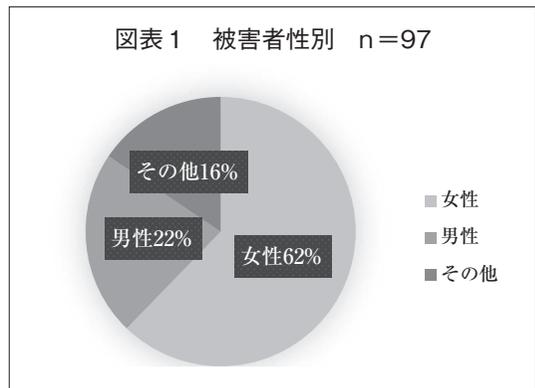
以上のように5年間で27ケース合計97事例となった。単純計算すれば年に平均19.4事例であるが、新型コロナウイルス感染が本格的に展開する2020、2021年度は年平均23.6事例と増加傾向にある。

またあくまで参考の数値だが、コロナ禍でのパワハラ以外の利用者虐待や過失による事故等のモラルハザード系の相談も同様に増加している。アルコール消毒やマスク着用が絡むこれまでにない体質の相談が急増している。こちらの分析は別の機会にする予定である。

第2節 「6類型97事例の性別の分析と考察」

まず、ハラスメントの被害を受けた職員の性別であるが、女性60名、男性20名、その他17名であった。女性が62%と圧倒的に多い。今回はパワーハラスメントに焦点を絞るために職務上の優位性を背景にしていないセクシャルハラスメントやマタニティハラスメントをカウントしていないが、それを含めてみると女性の割合が80%を超える。福祉施設は女性職員の割合が半数を超える所が大半である。そのため、女性目線の労働環境を標榜する組織も増えてきているが、まだまだ男性優位の組織も数多く残存していることからこの数値は納得できる。ただ、母数や対象施設は違うものの、同様の調査を2002-2003年度に実施したが、その時は被害者に占める女性の割合が90%を超えていた。女性の実数が減ったのではなく、女性以外の相談も受ける体制が整備されてきたと言える。特に、20年前は男性がハラスメントの相談をすること自体が社会的に認められていなかった風潮にあった。

また、特筆したいのは、その他が16%とかなり多いことである。これはLGBTQの方々を



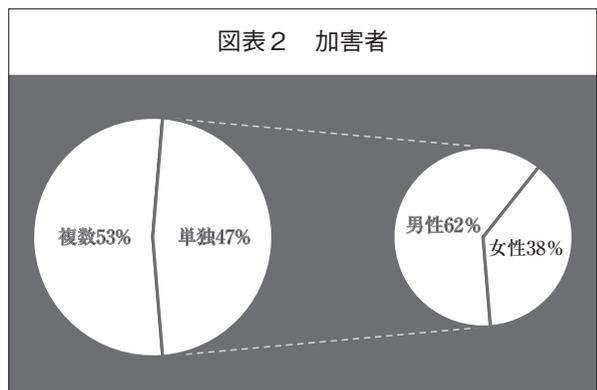
指している。ただ私が相談を受けた中にはそのような呼称を好まない方もおり、今回はその他の表現にしている。官公庁の各種実態調査でLGBTQと言われる方々は、わが国では人口の8-10%を占めているとされている⁴⁾。福祉施設がとりわけ多いという統計はなく、16%という数字は施設においてLGBTQという属性が被害を受けやすいことを示している。特に、大声で叱責等の顕著なパワーハラスメントの事例は今回なかったが日常業務での感じの悪い対応は多々認められる。例えば、「一瞬の嘲笑」「接近距離」「服装」「異性の話題」等、傷つくことも多いとのことである。逆に、LGBTQの方の働きやすさを強調する施設も増えている。元々福祉施設では多様性の受容や寛容性が高く、非常に良い職場となる潜在能力も秘めている。本学の卒業生で私に報告している者も少なくないが、職場でのカミングアウト後に、その事実を全職員でしっかり受けとめてくれる施設も多いと聞く。一方、男性用の制服やトイレ使用を希望することへの偏見から嫌な思いをする職場も依然として存在している。

今回のような調査では統計学的に必須の項目のため、被害者（相談者）の性別の分類を試みたが、私が相談を受けた時に性別ということを開きかけること自体、嫌な気持ちになられる者があったと推察できる。ジェンダーハラスメントの領域であるが、大切な課題であることも認識しており、その是非も含めて今後の調査並びに相談活動では配慮していきたい。

次にパワーハラスメントの加害者について分析する。加害者についても性別を分類するつもりでいたが、複数加害の場合は男女混合の場合が多く、かつ、学校のいじめと同様、拡散・拡大を伴う場合もあり、被害者自身も人数を特定できないこともある。

この97事例に関しては、加害者が複数の場合53%である。私のデータ上は激減傾向である。2009年に同様の調査をしたがその時は77%が複数加害者であった。その時は、パワーハラスメントの定義も明確でなく、集団指導の大義名分のもとに厳しい教育がまかり通っていたと思われる。現在は、人権研修も半ば義務化されていてストッパーの役割を果たす職員が育成されてきている。そのため、単独の加害の割合が増えているが、その属性としては主任クラスや施設長といった「直属の上司」に次いで「理事長」等の経営トップが顕著に増えてきている。仕事柄、人権研修をする機会が多い。チームビルディングの観点から施設長の参加は顕著に増加傾向にあるものの、理事長クラスの参加はまずありえない。トップだけが現在の人権感覚に追いついていない可能性もある。

また、単独加害者では男性はかなりの裁量権を持つ役職の者が多く、トップダウン的な体質が垣間見られる。一方、女性の場合はワンランク上席からの加害が一番多い。また、同席レベルの者からも少なくない。チーム内部の人間関係の葛藤が起因していることが多い。



最後に、複数加害の方で特筆したいことがある。実は「下剋上」的なハラスメントが結構多いのである。福祉施設では突然別の部署や他の事業所から来た者が施設長になることもある。その場合、これまでの職員が団結してパワーハラスメントをしてしまうことが結構ある。

職務上、加害者とも悉皆面談をする。今回の調査対象でない10数年前に、新任施設長が全職員からパワーハラスメントを受けたという「事件」を担当したことがある。その際、全職員28名と面談することもあり、結果が出るまで数か月かかったが一人一人意識や感覚が違うことも認識出来た。この場合、主犯級の2人は「悪意がなかった」「生命と向き合う仕事のために素人の施設長に分かって欲しくて厳しく忠告した」とハラスメント行為としては否認している。ただ、他の26名が「部下からはパワーハラスメントが成立しないと2人に強く言われた」「悪いと分かっている、施設長に対するいじめのような行動に加担した」「自分も同じように被害を受けないように陰湿ないやがらせに協力した」という情状酌量を私に求める発言が続いた。その一方で、2人のハラスメントのエビデンスとなる証言は集積出来た。結果的に主犯以外は様々な形で施設長本人に直接謝罪した。当然、謝罪するという行為を真摯に捉えたこの組織はその後アンチハラスメント体制を整備して人権意識の高い施設へと変貌を遂げている。私の報告書とともに、明確な再発防止計画を担当の自治体に提出している。その後、主犯格の2人は退職しているが、謝罪をした「共犯者」は施設長が寛容な態度で許し、継続雇用となっている。この寛容性も一種のリーダーシップであると評価した。この事件を教訓にして組織が再生している訳である。

また、付記したいのは加害者に関しては、単独はもちろん複数に関してもLGBTQの職員の報告はなかったことである。被害者としては16%も占めるにも関わらず加害者としては0%である。組織における管理職率が低いのかかもしれないが、私は人権意識が非常に高いと推察している。実際にパワーハラスメントが拡大していかないように「ストッパー」の役割を果たされた事例をいくつも認識している。概して人間関係を大切に、組織の人間関係を冷静に俯瞰出来る能力がある方が多いのも事実である。今後もパワーハラスメントの防止に何らかの形で寄与されていくことを期待するとともに、ストッパーとしての適性を示す明確なロジックを構築していくことが個人的な課題でもある。

第3節 「6類型27ケースの傾向分析」

この6類型、27のモデルケース、そして97事例の傾向を分析する。

①精神的な攻撃

加害者側からは生命と向き合う仕事のために厳しく指導したとの言い訳が大半である。あくまで「指導」であってハラスメントと認めないことが多い。ただ、そのために職員が精神的な苦痛を負うことはあってはならない。また、Case 1では精神的な疾病になったことも認めず、逆手にとって人格否定をするかなり悪質なものである。

Case 2は、施設での伝統的なルーティンを拒否できない事例でこれも結構多い。感染リスクが高

いものも残存している。具体的には「手袋をしない」「素手で接触する」という行為を美德とする妄信性が根強く残っている。

Case3のような、いきなり管理職となる、いわゆるパラシュート上司も攻撃の対象となることが多い。日本的な組織風土もあって2000年代当初は部下からの突き上げはハラスメントとすることをよしとしなかったが、部下の集団的な悪質行為が増加するのに伴い、厚生労働省関係の報告書でもパワーハラスメントであると明示されるようになった。特に、福祉施設は職人気質の者も多く、なかなか新参者がヒエラルキーの頂点に君臨することは難しい。また、管理職からの直接相談は少ない傾向で、発覚するのは悉皆面談を実施している組織が大半である。「言い出しにくい」体質を改善する必要がある。

②身体的な攻撃

この5年間、上司による直接的な暴力は0件であるものの、身体的リスクの高い業務の強要が目立つ傾向にある。長時間の入浴介助や排泄介助、仮眠のとれないほどコールが鳴りやまない夜勤、そして合意なき車での送迎業務等、安全配慮義務違反にあたるシフトを目にすることが多い。確かに、最近では入浴、食事、排泄、外出等を分業化して担当を決め専門性を高めて事故を少なくしている施設も増加している。ただ、その場合、職員と業務内容を徹底的に話し合い、合意した上での専従化である。拒否する権利もなく、危険な状態で業務を強要するのは明確なパワーハラスメントである。特に「懲罰」「適性試験」等のニュアンスを持つものは絶対に認めてはならない。

③過大な要求

この領域の背景因子としては「教育体制が脆弱」「業務範囲が曖昧」「私企業体質＝公私混同」等がある。

コロナ禍によって様々な業態から施設への人流が加速している。研修や教育が必要な者にも関わらず、いきなり専門性の高い内容のことを強制されることがある。事故率の高い食事や入浴介助も安易に担当にすることも多い。私の窓口には、事故防止のために相談される方が大半だが、事故を起こしてパニックになって駆け込んで来られることもある。当然、施設側に使用者責任があるものの、中には「抗弁権の放棄」を誓約させている巧妙な所もある。さらに、コロナによる複数の職員が急に欠勤する事態が多いが、その時に出勤している職員にしわ寄せがいく事例が多々発生している。特に触法する事例もあり、withコロナにおける大きな課題となっている。私の別の調査では⁵⁾、施設職員の最も嫌いな業務が「記録」であるが、これが勤務時間内に収まらないことも施設の構造的な問題だと考えている。タイムスケジュールの配慮も必要だが、そもそも「記録」に関してしっかり時間を確保して教育が実施されていない。不得意領域のことを自己責任でさせること自体おかしなことでもある。

また、選挙応援やペットの世話、買い物等、公私混同の事例も数多い。悪習であるものの残存し

ていることが多い。これは諦めてしてしまうこともあるが、やはり自分の職責なのかということに常に考えてもらいたい。私が務める苦情解決窓口のようなものもあるが、違法性が高ければ自分を守ることも含めて労働基準監督署の相談案件とすることで解決することにもなる。

最後に付記しておきたいのは、職務の及ぶ範囲である。苦情解決の窓口には「このようなことをさせられている」という訴えが多い。入職時に説明がないことも共通しているが、拒否しても強制・強要されることも共通している。換言すれば、合意形成されていない内容を不承不承させられることはパワーハラスメントである。

また、私の造語であるが「行事ハラスメント」という概念がある。あまりにも行事にまつわる相談が多いので言葉をカテゴライズのため作成した。行事前になると連日のようにサービス残業、したくもない余興の練習、異常にハイテンションで不寛容な職場の雰囲気。「利用者のため」という大義名分はあるにせよ、専門性を逸脱してはいないだろうか。保護者や家族に高い評価を得るためのプレゼンテーションの場になっていないだろうか。これも保育士や介護福祉士の役割と任務なのだろうか。何人かの職員が苦痛を感じるような行事はそれ自体がパワーハラスメントである。行事に関しても、職員に無理なことを求めず、簡単な準備で自然体で出来るものを摸索する必要がある。

④過小な要求

懲罰的な閑職への異動は後を絶たない。いわゆる飼い殺し状態にすることである。あたかも写経をするように毎日子ども用のテキストを丸写しさせたり、挨拶や見守りなどの専門性を発揮する機会がない単純労働ばかりさせられる事例も少なくない。特に、国家資格の有資格者はプライドを傷つけられて依願退職へと向かうこともあり、それが元々の目的の巧妙なハラスメントという側面もある。

一方、施設側の配慮が誤解を生む領域でもある。産休明けや病気療養からの復帰に際して、身体を慮って以前のような業務を課さない場合がある。これは施設側の優しい対応であるが、合意形成の場を省略してしまうと「今の私は必要とされていない」「長期間休んでいたのが嫌がらせされている」という感情にしてしまうことにもなりかねない。例えば、期間限定での対応であることや前例モデルを提示する等、慎重に対応する必要がある。

⑤人間関係からの切り離し

周囲から隔離して孤立させてしまうことで、故意でない場合も本人が精神的な苦痛を感じればハラスメントに該当する。昇格を伴う形もあり、なかなか立証が難しかったり、本人の被害妄想の場合も少なくない。ただ、概して言えるのは、本人が「したいこと」と、雇用者側が「させたいこと」が乖離している状態にあることである。これも相互のコミュニケーション不足によるところが大きい。

④と同じく誤解も多い領域である。

⑥個の侵害

これまではCase24のような組織内での男女交際に関することが大半であった。また、家族の情報も漏洩されることも多かったが、個人情報保護法の遵守をコンプライアンスの柱に据えて改革に乗り出す施設も多く、相談件数としては毎年減少傾向にあった領域でもあった。

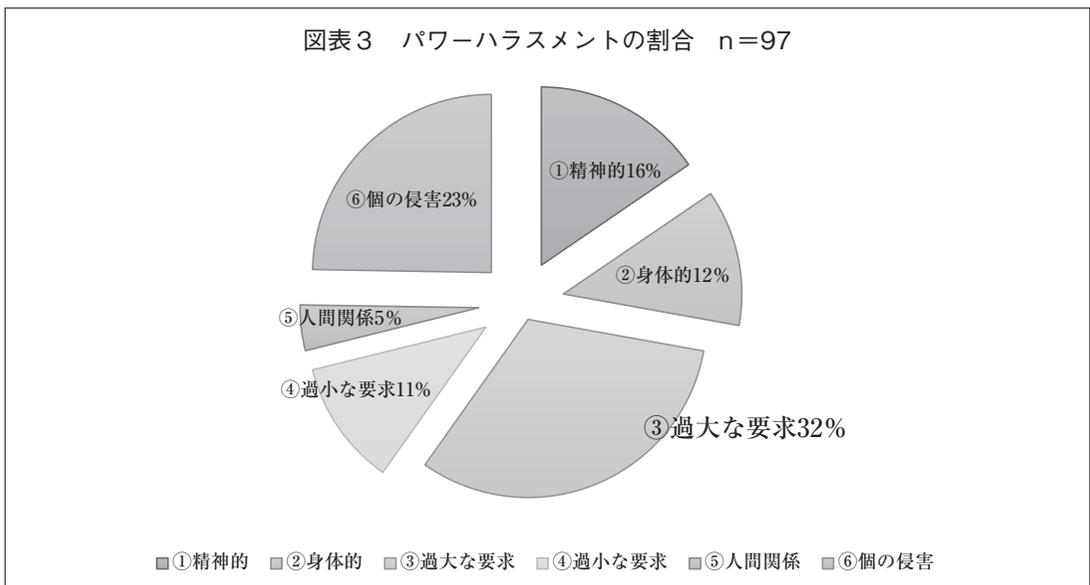
ただ、コロナ禍によって、相談件数が一気に増加した。感染防止の観点から私生活の把握や制御を雇用者側の義務と捉える施設も急増したことが要因である。確かに、マスクなしの集団外出は今の時期ではモラルハザードにあたるという見方もあるが、あたかも重い罪を犯したように叱責や訓戒処分にしてしまうのは行き過ぎではないだろうか。権限の濫用によるパワーハラスメントに該当すると考えている。

またあくまで参考の数値だが、パワハラ以外の利用者虐待や過失による事故等のモラルハザード系の相談も同様に増加している。アルコール消毒やマスク着用が絡むこれまでにない体質の相談が急増している。

【終章】「パワーハラスメントの福祉教育論的分析」

以上のように27のモデルケース、97事例について分析、考察してきた。この章では、福祉教育論的な分析視点で課題を抽出していきたい。

施設におけるパワーハラスメントの割合を示したのが図表3である。ダイレクトな精神的、身体的なパワーハラスメント、つまり①精神的、②身体的であるがこの20年で確実に減少傾向にある。このことは大阪市主催の各種研修でも報告している⁶⁾。今回の調査だけでも①②の合計は28%まで減っている。殊に以前は常態化していた「死ぬ、ほけ」という暴言や屈辱的なあだ名の命名、さら



に足蹴や身近な物品の破壊等は皆無となっている。これは、コンプライアンスの体制の構築に他ならない。実は、各種虐待防止のための法律の施行（2000年児童/2006年高齢者/2012年障がい者）が大きい。施設側にすれば利用者やその家族は「顧客」であり人権を守ることが義務化された訳である。特に、2006年以降は全職員を対象とした研修（on・J・T/off・J・T）が各自治体でほぼ義務化され、一気に人権意識が上がった。つまり福祉教育により①や②といった赤裸裸なパワーハラスメントは影を潜めることになる。刑法や警察とリンクした各種虐待防止法の効果とも言えるが、この点は高く評価したいと思う。

ただ、それは虐待とパワーハラスメントの共通項目に対してだけの人権意識向上に留まっている。換言すれば、認識しやすい直接的なパワーハラスメントには効果的に減少したが、仕事や利用者を介しての間接的なものは③～⑥という形で残存してしまっている。特に顕著なパワーハラスメント的な性格を示す③過大な要求と⑥個の侵害の2項目だけでも55%と過半数を超える傾向を示している。より陰湿に、より巧妙なパワーハラスメントはしっかり存在している訳である。

逆転の発想からすれば、「パワーハラスメント防止」を目的とした全職員を対象とした現任者研修（on・J・T/off・J・T）を実施すれば、③～⑥のようなケースも減少させることが可能ではないかという仮説も立てられる。

確かに、ここ2、3年、アンチハラスメントの研修は各地で盛んに実施されており、それなりの効果をあげている。特に、「ハラスメント事例」のケーススタディのような研修は、職員のハラスメント観の啓蒙に寄与している。各施設で研修後の数日以内に相談件数が増加していることもそのことを立証している。福祉教育の中でも最近このような事例研究とケーススタディを融合させたものが現任者研修で増える傾向にある。事例を通して法律を理解していく方法である。各職員の内側に『リーガルマインド』（法令遵守意識）を醸成していく訳である。

私も、この調査と同じ期間の5年間で、のべ32講座（18施設）を実施している。アンチハラスメント効果はあるが、課題も多い。

1つ目の課題は、管理職の参加である。32講座中、施設長が参加したものが40%、理事長が参加したものは25%である。運営に権限を持つ者の参加が少ないことが致命的でもある。施設長や理事長がパワーハラスメントの加害者となりやすいという意味だけではなく、組織全体のコンプライアンス体制を構築する者がパワーハラスメントをしっかり理解しないといけない。理事長が参加している25%、つまり8つの講座を実施している所はチームワークが頗る良く、研修後にハラスメントの相談はない。ただ、8施設ではなく、2施設である。この2施設に関してはコロナでの中止を1回挟み、毎年1回実施している訳である。

次に2つ目の課題であるが、定期的に研修を実施出来ているかどうかである。一回限りの所が多い。ただ、数字では表れていないが、外部講師を招かず、毎月のように職員間で開催している施設もある。やはり相談件数は少ない効果が報告されている。

3つ目の課題は、コロナ禍による人手不足によるハラスメントの増加である。突然の複数職員の

出勤停止によるしわ寄せである。思い切って休業する通所施設もあるが、入所施設の場合、それは困難である。ある施設では、他の職員の業務も法律が許す範囲でこなせるように現任者研修を始めた所もある。別の施設では、元職や一時職を離れている有資格者を募り「予備役」のようなネットワークを構築している所もある。いずれにせよ、ペーパードライバー研修のような現任者研修を各施設が実施している。そのような研修を本学のような福祉教育を実施している学校が担えないか摸索もしている。新人職員対象にある特定の職種をある水準まで教育するという社会教育を実施してきた実績もある。全国にある同種の学校が地域の施設と結び付き現任者研修の教育機関としての役割を果たせないものかといくつかの学校と検討している。

最後に付記したいのは、教育力である。虐待の領域における防止策が効果をあげていることから、パワーハラスメントの領域でも絶対に効果を発揮する可能性は高いと思われる。ただ、パワーハラスメントの場合、各職員が共通の認識を持たないといけない。そのためには、継続的な現任者研修の調整に加え、組織内で全体の動きを俯瞰する役割を持った職種が必要である。現在は既存のリクルーターやスーパーバイザーが兼務していることが多いが、専従の者の必要性も感じる。そのような任務を担える専門職の養成も本学のような教育機関の社会的役割だと考えている。

〔参考文献・資料等〕

- 1) 10年以上、(社)城南福祉会、(社)博愛社、(社)聖徳園、NPO法人ダンデライン等の法人で苦情解決委員(相談窓口)を務めている。その他、(社)川福会、(社)ヘレンケラー財団、(社)城南福祉会では評議委員を務め、同じく相談が入ったり、コンプライアンスに関わる立場である。
- 2) 本学では1994年以降、合計2000名以上の介護福祉士、保育士を教育してきている。
- 3) ・「NOパワハラ」(厚生労働省)2018年 <https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000189292.pdf> (2022年11月29日確認)
 ・「パワーハラスメントの定義について」(厚生労働省雇用環境均等局)2018年 <https://www.mhlw.go.jp/content/11909500/000366276.pdf> (2022年11月29日確認)
- 4) LGBTの割合徹底解説、日本と世界(アイリス) 2022年
https://iris-lgbt.com/blog/2022/04/16/lgbt_percentage/ (2022年11月29日確認)
- 5), 6) 2016年から毎年、大阪市社会福祉協議会主催の現任者研修(off・J・T)を担当、夏の期間の「スーパーバイザー研修」冬の期間の「広報力・人材定着力」が定番で、そこにおいて調査結果の報告を実施。

(まえだ たかひろ：教授)