

〔大阪城南女子短期大学研究紀要 第59巻 19 ～ 34頁 令和7年3月〕

福祉教育論VII

一 福祉施設におけるハラスメントの 実態調査とケーススタディ

前田 崇博

〔論文〕

福祉教育論VII

—福祉施設におけるハラスメントの実態調査とケーススタディー—

前田 崇博

序 章

これまで毎年、福祉教育について研究発表的な報告を本誌にて掲載してきて頂いた。

特に、保育や福祉・介護の教育についての方法論や技術論をテーマにした試論をシリーズで執筆させてもらい、心より感謝している。

ただ、ここ数年、実態調査に必ずしも依拠していない内容のものも多くなり、時間をかけて調査・分析するということを実施してこなかったのは大きな反省点である。

そこで、本論文では原点回帰して改めて社会調査を実施し、これまでのデータと併せて分析した。福祉施設におけるハラスメントに焦点を当てて、255 件の実例を分析することにし、「統計」と「ケーススタディー」に分けて整理した。これは筆者の相談窓口としての役割や研修を通して得たデータがリソースになっている。ケーススタディーについては許諾をとったものに限定して紹介する。

ここ数年の社会の動きとしては、2020 年 6 月に改正労働施策総合推進法、通称「パワハラ防止法」が施行されて、ハラスメント防止のための「雇用管理上必要な措置を講じること」が義務化された。さらに、2022 年には約 15 年ぶりに公益通報者保護法が改正されパワハラ対策が中小企業に対して義務化されてもいる。そして、2024 年 6 月には厚生労働省からハラスメントに関するまとまった報告書が配信されている。

しかしながら、福祉の実践現場である施設を対象にしたハラスメント関連の論文は非常に少ない。今回 255 事例で定説までは導き出せないが、一種のサンプリング調査として業界に一石を投じて意義あるものにしたい。そして、本論を筆者が毎年実施している自治体研修や社会福祉法人の OJT 等で紹介して、現場の生の声に晒してブラッシュアップしていきたい。

また、社会調査を主体にした論文のため、結論にあたる終章も調査結果をエビデンスを使って持論を展開したい。筆者は施設関係者の OJT 用の資料として、別の社会調査をコロナ前から継続して実施している。テーマは「離職関連の調査」で、集積されているのは有資格者(n=489)、無資格者(n=299)の声である。その調査結果では両者とも離職理由の第 1 位は「人間関係とハラスメント」である。

このことで、ハラスメントが離職を促すマイナス要因、つまり劣悪な阻害因子であることが仮説づけられる。その前提で各ハラスメント群のケーススタディーも展開することにした。

そして、最後に問題提起したいのが、アンチハラスメントのために必要な『スーパービジョン (supervision)』という方法論である。ハラスメントという悪意のある行為を想像してしまうが、職員のためを思っている行動がハラスメントと捉えられてしまう場合も少なくない。各自の指導方法やコミュニケーション技術、つまり実践現場で使うスキルが卓越ならば、ハラスメントの数は減少していく傾向にある。先進的な事例を紹介して締めくくりたい。

尚、本論文は、前書きに当たる「序章」、社会調査結果の統計分析とケーススタディである「本章」(4 節)、そしてエビデンスとなる調査結果を元に結びに代える形の「終章」という三章構成とする。

尚、本論文は社会調査協会の論理規定を遵守している。

本 章

第一節 [ハラスメントのカテゴライズ]

筆者は 2000 年の介護保険導入を契機に様々な法人、組織で苦情解決委員長やハラスメント関連の委員を務めてきた。その中で受けた相談内容や卒業生からの個別相談も加えて整理、分析した。守秘義務のため、内容は事前に許可をもらった事例を簡潔に紹介していく形だが、まず相談内容の傾向を示したい。

相談内容を精査したいので、コロナ禍の影響が少なくなってきた 2020 年以降に限定して、筆者が直接対応したもの、また間接的に連絡・報告を受けたものを整理した。総数は 255 件 (2020.4~2024.9) であった。実はこれまで社会調査をしながらも統計的な分析をしなかったのはハラスメントの種類が 20 種類前後あったためである。しかしながら、統計処理を優先するなら、そこまで細分化する必要はないと考えるようになった。というのは、「〇〇ハラスメント」という言葉が世俗化して乱造されてくるようになったからである。特に SNS では現在も 40 種類前後のハラスメントが存在する。

そこで、信頼できる行政機関 (厚生労働省や各自治体)、マス・メディアが明確に定義したものからカテゴライズすることにした。

まずは、『パワーハラスメント群』の定義である。

筆者は権力等の組織の力動、つまりパワーや圧力を使ってくる嫌がらせ、いじめと定義した。度を越した教育・指導も含めて整理して、礼節・接遇関係の指導も対象にした。また、この領域は厚生労働省が長年に渡って 6 類型化しているので、その整理方法に準拠した。さらに部下からの嫌がらせもパワーハラスメントに含めた。社会福祉の実践現場では以外にこのパターンが多い傾向にある。

次に『セクシャルハラスメント群』である。これは性的な嫌がらせ、性差に原因のある不快な環境、心理的攻撃と一般には定義されている。筆者は性差別、独身差別も含めて整理、つまりこ

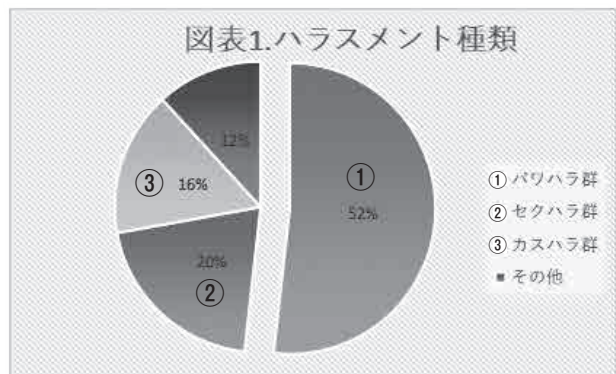
の領域に「ジェンダーハラスメント」「マリッジハラスメント」「マタニティハラスメント」といった伝統的な性差別のバイアスのあるものを全てカテゴライズしてみた。

そして最近急激に増加してきたのが『カスタマーハラスメント群』である。筆者は利用者やその家族からの施設やその職員への圧力や嫌がらせと定義した。また、他機関の専門職からの横柄な態度、悪意のある言動もここに含めた。実は社会福祉の現場ではコロナ禍でこの領域が問題化してハラスメントとして認識し始めた施設は多い。これまでは「利用者からいくら暴力を振るわれても耐えろ。福祉には自己犠牲が必要だ」という暗黙の掟がまかり通ってきた業界だけになかなか浸透しなかった。それが社会一般の事件が影響、また、2021 年以降、厚生労働省がマニュアルを作成したことも大きい。

この 3 群をカテゴライズしたことで統計処理がスムーズに進捗した。その一方、敢えて「その他」の領域を作り、重要な要素を持つ例外事例を顕在化させた。具体的には外国人差別をベースにした「レイシャルハラスメント」や、パワハラ的一种であるものの、多分に教育的な要素を含む「アカデミックハラスメント」は 3 群に混ぜずに別途説明することにした。

【図表 1】がその集計結果である。

「パワーハラスメント群」（以降、パワハラ、パワハラ群と表記）が 132 件で全体の 52% を占めている。地位や権力を使った強引な言動が半数を超えている訳である。一般企業が軒並みパワハラの件数を減らしている一方で、施設に関してはこの 4、5 年でもさほど減っていない印象を受ける。ある特定の管理職が命令を下している古い組織体質を継続している所が多いためであろう。またはオーナー絶対主義的な硬直した構造の施設も多々ある。



次に多いのが「セクシャルハラスメント群」（以下、セクハラ、セクハラ群と表記）である。52 件、全体の 20% を占めている。伝統的に結婚や出産に対する無神経な発言が多い傾向にある。また、男性と女性の二つの性しかない基準を堅持している施設も少なくない。

特筆したのが「カスタマーハラスメント群」（以降、カスハラ、カスハラ群と表記）である。利用者、またはその家族からの過大な要求、辛辣な苦情等である。ここ数年で激増して 41 件、全体の 16% を占めるに至った。換言すれば、外部からの攻撃であるが、細かく分析すれば法人、施設側が無責任で、職員をしっかり守っていないことを証明している。

最後に付記したいのがその他である。エアーハラスメント、スモークハラスメント、アルコールハラスメントといった昔から存在するパワーハラスメント系を独立させている。なぜなら一般企業では激減しているのに社会福祉の実践現場ではある特定数が存続しているからである。また、

詳細は後述するが外国人や教育に関するハラスメントも依然なくならない。さらに資格の有無で業務内容や報酬も決まる福祉業界独特の「しきたり」から来るアカデミックハラスメントもその他の領域で事例検証する。

尚、最も信頼できる統計として、厚生労働省が 2024 年 5 月 17 日に報告した「一般企業」に関するハラスメントの統計内容を紹介したい。^[1]

それによるとパワハラは 64.2%、セクハラは 39.5%、顧客等からの著しい迷惑行為は 27.9%、妊娠・出産・育児休業等ハラスメントは 10.2%、介護休業等ハラスメントは 3.9%、就活等セクハラは 0.7%（+0.3%）である。

筆者のカテゴリイズの方法が少し違っていたり、複数回答型になっている等、単純に比較研究はできない。但し、パワハラ、セクハラ、カスハラの順番は共通している。特に接客業種のカスハラが増加傾向である。施設は接客とは言わず対人援助と表現するが、人相手のサービス業的な構図は共通しており、その傾向も近似している。

第二節【パワハラ群のケーススタディ】

パワハラで一番多いのが、コミュニケーションにおいて倫理観の欠如した実例である。そのほとんどが、厚生労働省が示す 6 類型に当てはまるため、その順番に紹介する。

1 身体的攻撃

- 『直接暴力』… 3 件。たまたま手や足が当たったとの言い訳が先行。筆者が他の職員への悉皆面談でこれまでの言動を精査すると、不承不承、認める。
- 『勤務シフト』… 違法ではないものの、本人としっかり話し合っていない事例が目立つ。具体的には夜勤中心のシフト強要、ゴールデンウィークや年末年始の連休はベテラン職員優先シフト、新任職員は 3 日以上連休をとれない見えない掟がある等。行事前の極端なサービス残業シフトも独特だが少なくない。勤務シフトにパワーが入り、平等でないという苦情が多かった。
- 『介護の難しい利用者の担当』… 暴力を振るわれたり、介護に強く抵抗される利用者を新任職員に担当させた。事故やトラブルをほぼ予見しておきながらの懲罰的な対応であった。
- 『持病の配慮不足』… 起立性や自立神経系疾患を入職前に報告して、できない業務を事前に申し合わせてるのに、他の職員欠勤で人手不足の場合、入浴介助を強引に担当させられたということがあった。当然、安全配慮義務違反である。

2 心理的攻撃 … これに関しては 20 数年前から暴言、侮辱等、多々対応してきている。

以前は多かった「死ね」「殺したるか」「自殺してこい」「生きてる価値ない」等の死を連想するものは相次いで触法しているのではなくなりつつある。

- 『感情的な叱責』…内容的には適切な指導に該当する場合もある。但し感情が入り過ぎて相手に恐怖心を与えるとハラスメントになる。事例として「おまえ、深呼吸してから動け！」と大声で叱責されて、怖くて翌日休んだ事例があった。
- 『有給取得』…自由に取得できない、理由を聞かれる等の相談が絶え間なく続いている。また、他の職員と同時取得できない。体調が悪くても当日取得は叱られることがある。全てが苦情としてあがってきていないものの、約 4 割弱の施設で、ある程度理由を言わないと取得できない慣行があった。24 時間体制で人材確保する必要のある業界なので理解はできるが、これが新卒学生の不人気要因である。旧体質であり、心理的な攻撃等の要素も垣間見られる。
- 『人格・資質攻撃』…「国家資格持っていたよな」「ここ勤めて何年なる」「優し過ぎるの違うか」「施設長やったらもう少し早く判断して欲しい！」等、辛辣な言葉をかけられるハラスメントである。加害、被害者間の『ラポール』（信頼関係）によって微妙に被害の大きさは違ってくる。ただ、結果責任を問われる時代なので、いくら些細な発言でも被害側が否定的感情を持つとアウトである。また、複数の同僚の面前であると侮辱的な言動と解釈される。

3 人間関係の切り離し … この種の相談は激増している。筆者の委員の任務としては、加害者だけでなく他の同僚とも面談することがある。この項目に関しては他のスタッフへの聞き取りや悉皆面談をかけないと立証できない傾向にある。

- 『無視』…挨拶しても返されない、報告しても生返事だけの訴えが多い等。ある特定の職員に限定して上席が無視するとハラスメントが成立する。全員に対して日常的な接遇基準の欠如をハラスメント認定する判例も増加している。
- 『メールの返信をしない』…これは難しい問題である。これを全てハラスメント認定すると管理職の業務過多になることもある。

但し、一例だけ該当したものがある。かなり重要案件で、遠隔地の本部の上席に「返信による指示」を求めたが無視、再度メールでリクエストしたが無視。結局 4 日間、返信を待つハードな精神状態になった。筆者は同事業所の他のスタッフへのメールの返信も任意で確認。4 日も上席は出勤しており、返信しているスタッフもいた。但し、半数のスタッフには返信していない。筆者が個別面談する。あっさり認める。批判的なスタッフ、とげのあるメールはスルーしていたと。「故意に長期間返信していない」という事実アウトである。因みに、一般企業では返信を義務化している所も多い。

- 『情報提供の格差』…上席からの情報提供に関してはその質・量ともに格差は存在する。教える子からの愚痴レベルでは、実はこの項目が圧倒的にトップである。例えば、イベントについて、ある職員には詳細な事前説明や意思確認をするが、ある職員には一方的で簡単な連絡だけしておくパターンである。これは、結果的に業務に支障が出てくればハラスメントに該当する傾向である。

- 『情報提供方法の違い』…ある施設の事例を紹介する。施設長は「A には日時と持参物、注意点」をメールで連絡したが、「B と C には日時と持参物、注意点」を口頭でという複雑な状況であった。結果的に、A、B のミスはゼロ、C はいつも何か忘れて来たりミスが多い。これは施設長の巧みなハラスメントで記録力、暗記力の悪い C を貶めていることが立証できた。
一般的にも、メールの一斉送信のような同じ内容を、同じ伝達方法ですることが常識となりつつある。席の遠近、話しやすさの程度という理由での個別対応は控えるべきである。
- 『孤立』…無視が恒常的に続くと、結果的に孤立状態になる。相談で一番多かったのが『会議』を巡る内容である。会議で発言したら、必ず上席が遮ってくる。会議で同僚からネガティブな意見が出され、恥をかかされる等。その他、一人でランチをするような状況にさせられる。または、業務外のこと、自分だけ話の輪に入れてくれない。確かに孤立している職員にはその個人的要因に依拠していることも否定はできない。しかしながら、孤立していることを理解しておきながら、改善策を講じないのは組織として怠慢である。職場環境配慮義務に該当する。
- 『モラルハラスメント』…もともとフランスの概念で、賛否両論あるが筆者は下剋上のハラスメントの際に使用している。要するに下から上、部下から上司へのハラスメントである。よく新任の施設長からの相談を受けるが、被害者には望まれていない職場へのパラシュート管理職が多い。部下から必要最小限度の報告しかない、ある専門職集団が自分のことを馬鹿にして命令にしたがってくれない等がある。これは専門職集団が専門分化している、またはある一族が管理職を独占する施設に多い。非常に増加しているが、加害側の部下にハラスメント意識は薄いのも特徴である。上席への攻撃なので義軍意識を持っている場合が多い。尚、この項目は先行調査研究が少ないので社会調査を継続していきたい。

4 過大な要求

業務上不要なことや遂行不可能なこと、無理な目標設定をさせて強要させることである。

- 「接待」等…有力者の酒席接待、選挙運動のボランティアを強要をさせる。
- 「無茶な期限設定」…長時間残業しないとできない課題を出す。
- 「加算」関係…インセンティブを巡るデータや実施内容の過大申告をさせる。
- 「強引な ADL の向上」…「いつまでに〇〇出来るようにする」という目標の強要である。〇〇には着脱衣、排泄、摂食、会話等が入る。また、強引なりハビリテーションは利用者に対しては虐待になることもあるので注意が必要である。
- 「記録」…高いレベルを求める傾向がある。事業所の記録モデルを提示してその質を強引に求めてくることがある。指導が伴って時間の余裕もある場合は問題ないが、個人努力として無理強いするとハラスメントになる。これが原因で離職した職員もある。相談室、ケアマネ関連に多い。

また、国家資格有資格者が、敬老の日などの行事に強引に動物やアニメキャラの被り物をさせたり、寸劇に参加するよう強要されることも少ない。施設の伝統として残っていても「専門性」とは違う役割や任務への命令は細心の注意が必要である。参加するかどうかの意思確認は絶対必要で、本人が否定的感情を強く抱けばパワハラが成立する。宴会芸の強要と同じ構図で、わが国の伝統的な悪習である。

5 過小な要求 … 原則的には専門性を無視して閑職に追いやったり、簡易な業務しかさせないハラスメントである。専門性や勤務年数を見下し、能力とかけ離れた低レベルの仕事をさせたり、仕事自体を与えないこともある。

- 『専門性の無視』…他の職員の欠勤に伴う人手不足時に、普段していない誰でも出来るような業務を命じられた事例が多数ある。
- 『リーダーとしての役割』…施設長のはずなのに全く、それに関する業務がない、押印、捺印だけで一日が終わる。
- 本人にとって過大な要求とも言える内容…したくないが能力的に出来る「排泄介助」「入浴介助」「送迎」をするよう命令される。業務を仕分けして見下している訳ではなく、国家資格有資格者の専門職志向が強く、最近の離職原因のひとつになっているのも事実である。

実は圧倒的に特別養護老人ホームやデイサービスの看護師からの相談が多い。この二つの施設は介護保険制度下で稼働する施設で、看護師が必置の配置基準がある。施設にもよるが、介護業務から完全に切り離す施設もありその場合業務は健康管理、危機管理が主となり何もしない時間が結構あるとの訴えである。

入職後も本人とのコミュニケーションを密にとり、適材適所的な業務内容を考察する、特に有事の際はこの業務をしてもらいたい、逆にこの業務はして欲しくない等の事前説明と合意形成が必要である。

6 個の侵害

プライバシーの侵害である。「私的なことに過度に立ち入ること」で本人に苦痛を感じさせた時点でハラスメントは成立する。具体的には以下のものである。

- 職場内外で交際、交遊を継続的に監視する。
- 特定のスタッフ同士を接触しないよう働きかける。
- 一緒に写真撮影して SNS に無断でアップする。
- 個人情報について、了解を得ずに他のスタッフに暴露する。
- 遅刻や欠勤等を契機にプライベートに対して過度に立ち入る。
- 家族、友人の情報について聞く（聞かせる）。

特に、職員同士の交際等に介入することは多い。過去に色々と相談があったのがある施設

では「組織内での恋愛禁止」という事項があり、二人とも人事異動させられた。また婚約した女性が 20 歳年上であることをネタにされ、職員全員から興味本位、嘲笑目的での質問が相次いで苦しくなり、離職したというものがある。

さらに、「上司が、うちの子育て方法にいちいち意見を言ってくる」とか、「送迎車のセンター帰還を待ってる間に職員同士の家族の話をする時間が毎日 1 時間あって苦痛」という相談もあった。日本の組織文化として、家族や恋愛、結婚について話できるようになること = 信頼関係・ラポールの構築という組織は多いことは社会学者として分析したことがある。チームビルディングの要素の一つとして捉える組織もあるが、個の問題、特にプライバシーの侵害になり、相手に苦痛を与えることはハラスメントになるということを再認識する必要がある。

この 6 類型のパワーハラスメントについては次の 3 つを注意しなければならないと委員をしている法人には伝えている。

まずは、被害者の感情が優先ということである。悪気ない、悪意ない、よかれと思ってしたことも相手の「心に傷」が残ればハラスメントとなる。同じ人権問題である虐待と同じロジックが採用されている。

また、同僚同士、部下から上司へのパワハラである。成立しないと豪語される方がいるが、厚労省はパワーハラスメントのひとつとして 10 年以上前から定義している。筆者は倫理上問題のある指示命令システムを無視するという意味で「モラルハラスメント」として区別している。組織体系が瓦解する危険性すら孕んでいる。

さらに、コロナ以降、同調圧力も含まれるようになってきた。以前は背景に権威・権限のあるものだけだったが、下から上、水平でも強い力動が働き、嫌な気持ちに継続的にさせればパワハラになるので注意が必要である。

第三節 [セクハラ群のケーススタディ]

セクハラは、概して性的な関心や欲求に基づくものと捉えられているが筆者は性差別的なものを全て含めて整理している。性別により役割分担や個人の性的指向や性自認に関する差別もセクハラ群に該当すると考えている。つまり「ジェンダーハラスメント」「マリッジハラスメント」「マタニティハラスメント」もこの領域に含める。

- 『対価型セクハラ』…以前から相談が最も多い領域である。デートや二次会出席等を断ったことを理由として、労働条件に不利益をもたらすもので、解雇、降格、更新拒否、昇給延期、配置転換等の措置が取られる。

筆者が介護系の学科長をしていた時代も数年に一度は現役の学生である実習生が施設で被害にあっている。「指導と称して体を執拗に触る。拒否すると成績に響くと脅す」「退園時を狙って待ち伏せしてデートに誘う。拒否したら翌日から無視する」等。全て筆者が責任を持って施設側に抗議、全員懲戒解雇等厳しく罰せられたが、パワハラ的なセクハラは長い間被

害者を苦しめることにもなってしまいます。事前に防げなかった実習責任者の筆者も未だに責任を痛感している。

- 『環境型セクハラ』…性的なことで、労働環境が害されることである。以前はスポーツ新聞等の一部記事の苦情が多かったが、最近では生理や不倫、セックスの話題が多い。特に微増しているのが夫婦間で「プラトニックな関係」と喧伝することである。本人としては好感度をあげたり、不倫の罣の種をまいてるのかもしれないが、職場環境を汚している恥ずべき言動である。職場でそのような会話が蔓延していて離職する者もいる。
- 『ジェンダーハラスメント』…性別で役割を決めてしまう。「お茶は女性が入れるもの」「電話番号は女性」「重い物は男性」「機械のメンテナンスは男性」等。男性からの苦情も結構ある。専門性でなく性別で役割を決めて職員が嫌な気持ちになればハラスメントである。
- 『マリッジハラスメント』…ソロライフ・セクハラと筆者は命名している。独身者を揶揄する言動が多い。「何で結婚しないの」「今、いくつやったかな」「40 歳になったよな」「男やったら 35 歳までに結婚しないと一人前と違う」など。何人かの加害者とも面談したが、信頼関係があるので良いとの言い訳が目立つ。優越感情で言ってしまったとの反省も多々。

昨今、生涯独身率が毎年上昇している中で結婚の話題を安易に出すのは無神経である。被害者にかなりの心の傷を負わせてしまうことになる。筆者の統計では被害者の男女比率ほぼ同率である。

- 『SOGI (ソジ) ハラスメント』… Sexual Orientation and Gender Identity「性的指向と性自認」で、LGBTQ に関するハラスメントのことである。Lesbian (レズビアン)、Gay (ゲイ)、Bisexual (バイセクシュアル)、Trans-gender (トランスジェンダー)、Queer/Questioning (クィア/クエスチョニング) 等、性志向は多種多様である。

人権意識の向上で格段に理解の進む施設が増えたが、二つ大きな事件があった。

一つは「履歴書」。「男、女」のどちらかに○をつけることを拒否した学生に対して面接時に叱責したのである。筆者も仲介したが施設長が「男か、女かはっきりせん奴はいらん…」と。この時代、かなりの人権意識である。もう一つは制服。どうしても女性職員がピンクの制服を拒否した。しばらくは不承不承、男性職員用のグリーン of 制服を着用したが実はこれも苦痛で相談してきた。人権意識の高い理事長が、男女別でなくどちらでも選択可能と英断した。

セクハラ群に関しては、最期に付記したいことがある。

今回の調査は委員だけでなく研修を継続して担当している施設がある。数年前まで前年度離職者が 30%前後、それも大半が女性である。研修兼調査ということでアンケート調査も実施した。そこで発覚したのがセクハラである。「美人の A さん」「ある歌手にそっくりな B ちゃん」「C さんはグラマーで旦那さんが羨ましい」等、男性陣が容姿を褒めるのが常だった。それ以上のこと、例えばボディタッチやデートの強要はないのだが、女性陣にとっては「女性

の品評会をされているようで気持ち悪い」と毎日嫌な気分であったことが発覚した。加害的な言動した男性職員はなんと 11 名であった。筆者が全員と面談、7 名は反省したものの、4 名は「何が悪いんですか」「女性職員も俺らの体型や髪型、服装のセンスを話している」と逆切れしてしまった。結局納得がいかない 2 名は施設を去ったが、その後も施設側が配慮の行き届いた内容のアンケート調査を地道に継続する。2 年後には離職率が 20 ポイント以上低い 8% まで改善している。全てがセクハラの内容でないが結婚や年齢の話もタブーにしていった。職場環境を重視してそれぞれの意見を真摯に集積していった施設の姿勢は高く評価したい。

第四節「カスハラ群やその他のハラスメントのケーススタディ」

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、顧客や取引先などからのクレームのうち、労働者の心身、環境に影響の出るものである。

厚生労働省の報告書では、顧客や取引先などの利害関係者が行う、社会通念上相当な範囲を超えた言動や労働者の就業環境が害されるという要素を満たすものと定義されている。福祉の業界ではずっと我慢を強いられてきたハラスメントで、やっと市民権をえられたことになる。ここ数年で一気に相談数増加、全体の 16% を占めるまでになっている。

- 『レビューハラスメント』…筆者の造語。低い評価にしてやるとか、ミスや SNS で拡散するという脅迫
- 『対応が著しく困難な無理な要求』…デートや交際の要望。慰謝料の請求。性的な物品の購入補助。自分が通所する日の NG リスト提出。
- 『暴行や傷害などの身体的な攻撃』…女性職員の身体的接触が圧倒的に多い。利用者本人、家族の両方からのセクハラ。暴力的な認知症行動障害等の利用者からの暴力。マスクを拒否する感染症患者等もいる。
- 『中傷や暴言などの精神的な攻撃』…スタッフを交代させるように各部署に連絡。サービス中ずっと悪口を言ったり、屈辱的なあだ名をつけることもある。
- 『威圧的な言動や居座り』…長時間に及ぶクレームや土下座を強要したりする。悪質なのは首長や市議員や暴力団の名前をちらつかせる。大人数で周囲を包囲することもある。

このカスハラ群は、これまで『とにかく我慢』『反撃するな、逃げるな、亀になれ』等と命令されて泣き寝入りしてきた長い歴史がある。カスハラ一般化で、施設においてもかなりの変化のあり、喜んでいる施設職員は多数である。一方「文句言わずに耐えろ」と言い続ける上席の責任が問われる時代に変貌している。筆者も本学の姉妹法人の施設長と一緒に利用者家族に謝罪に行ったことがある。「教授が謝罪するなら許したろ」と終わったものの空しい気持ちで戻ってきた記憶がある。取引先というか連携先の苦情も少なくない。「お客様は神様です」という日本の伝統的な社会観念の変化である。実はこの群の相談が増えて筆者は喜んでいる。やっと福祉の実践

現場でも職員の安全配慮が浸透してきた証である。

その他のハラスメントを相談数の多い順に紹介する。意外に思われるかもしれないが一番多かったのが、リスクリングも含む『アカデミックハラスメント』である。

- 『研修の強要』…出たくない研修に無理やり出さされる。しかも業務時間外に。最近は大半業務時間内にしてきている。外部参加の場合、交通費や食費だけでなく、特別ボーナスを支給する所もあるが苦情が絶えない。
- 『研修のプログラム』…新人なのに管理職研修とか、栄養士なのにユマニチュードとか、年に数回大きな研修をして全員参加。もっと専門職別にプログラムを作って欲しいとの苦情も多数ある。
- 『資格取得の強要』…実務経験 3 年なり、5 年を過ぎるとステップアップを求められる。「このままでいい」という相談多数である。施設側の思惑と裏腹に勉強したくない職員も多い。
- 『学会・勉強会の強要』…介護甲子園のような報告会に無理やり出席。
- 『効果測定結果』の捏造指示…とてもリハビリテーションに力を入れている施設のような内容を指示された。
- 『養成校との付き合い方』…多忙時期に実習、就職頼んだら欲しくない人材をゴリ押しされたという苦情がある。
- 『資格差別』…資格取得しないと、周囲から努力不足と言われる雰囲気。

次に多かったのが『レイシャルハラスメント』である。外国人への偏見、差別だけでなく悪気のない言動も多い。外国人本人からは数件しかなかったが見るに見かねた同僚からの相談が多い。そのため、外国人だけを集めた研修も開催して様々な意見を聞いた。

- 『食のこと』…悪気はなくても「納豆食べられる?」「お寿司好き?」はハードな踏み絵になる。「おさしみ嫌い」と言ったら上司が機嫌悪くなった等。また、ふるさとの国ではどんなもの食べてたのかの説明をしなくてはならず、辛い。
- 『家族のこと』…ねほりはほり聞かれる。家族の話がタブーでない日本はしんどい。また、自分の家族の話を仕事中にする人が多すぎて不謹慎にも思える。
- その他、突然、日本語のミニテストされたり、利用者や家族に『Aさんは外国から来たの。』と強調されるのも嫌。日本語も専門技術もしっかり勉強してから来ているのに失礼。日本側の職員も悪気はないと思われるがあまり外国人と強調されたり、特別視されるのが苦痛の様子なので慎重な言動が必要だと思われる。

次に多いのが『ドクターハラスメント』である。ケアマネジャーと社会福祉士、訪問看護師からの相談が多い。「なんでこんなに悪くなるまで放置しておいたの」から、「今日は多忙と、取り合ってくれない」、「内に厄介な事例持ってくるなよ」等。言われている内容は実は正論の場

合が多いが、叱責口調または上から目線で嫌な感情を抱くことも多い様子である。

その他、複数相談があったのは以下の3つである。

- 『エアーハラスメント』…空調や室温を巡る苦情である。「寒い」という女性からの訴えが多い。タバコ、つまりニコチンハラスメントも含める場合もある。パワハラ要素もあり離職の要因になる。
- 『アルコールハラスメント』…強要というよりアフターの会を断り続けたら完全に情報を遮断されて孤立してきたとの訴えも多い。
- 『ソーシャルハラスメント』…全て SNS で指示、会話。席が隣りなのにと納得いかない場合もある。パワハラ予防の上司側の配慮でもあり難しい。

被害者が「苦痛」と感じたら該当・アウトという、ハラスメントのロジックはなかなか厳しいと思う。ただ、『世界標準の人権感覚』である。また、スーパービジョンやコーチングについては、度を越したり、的外れなプログラムだとハラスメントになることが今回の統計で判明した。

終 章

これまで、福祉施設におけるハラスメントを整理・分析してしてきたが、ハラスメントは離職と相関関係にあることも示したい。

筆者は委員活動、研修を介して「有資格者専門職の離職を考える理由」という調査も実施している。図表Ⅱである。これは大阪市社会福祉研修センターや懇意にしている社会福祉法人での離職防止・定着支援の研修に使用するためのデータである。

本論と関連性のある項目に限定して紹介したい。

図表Ⅱ n=489 (2018-2023 年 12 月)

- ① 人間関係・各種ハラスメント
- ② 給料が仕事内容と見合っていない
- ③ 休みが不安定で予定が立てられない／ピンチヒッター多い
- ④ 特定の職員の評価が高い
- ⑤ 決定プロセスや会議が民主的でない
- ⑥ 不満や不安を言うところがない
- ⑦ 勤務先の理念や目標が分からない

主に介護福祉士、社会福祉士、看護師といった国家資格有資格者が「現在の職場を辞めたい」「前職場を辞めた」理由である。

圧倒的に①の各種ハラスメントが理由である。特に③は福祉施設独特のパワハラでもある。24時間 365 日不休で援助を提供していかなければならず、規定の職員数を下回ることが出来ない事情も雇用側にあるのも確かである。ただ、コロナ禍以降は人材派遣会社との契約で外部から急遽派遣してもらえるシステムや、いくつかの事業所と巨大な職員を有するチームビルディングしてシフトを安定させている所もある。

⑤に関しては④も絡んでくる。評価されている場合とそうでない場合の処遇の差が顕著な場合が多い。会議での発言権や組織内でのヒエラルキーが納得のいかない状況で決まってしまうことが多い。

また、②と⑦を合わせて考えると深刻である。パワハラ of 過大な要求、過小な要求という二つの因子が絡み合っている背景がある。

また、「無資格者が離職を考える理由」という調査も併せて実施している。図表 III である。

図表 III n = 299 (2018-2023 年 12 月)

- ① 人間関係・各種ハラスメント
- ② コロナで仕方なく就いた仕事
- ③ 仕事内容の指導
- ④ 環境 (臭覚や雰囲気)
- ⑤ 社会的地位
- ⑥ 研修が負担
- ⑦ 資格取得の命令
- ⑧ 仕事に対する達成感がない

やはり①の人間関係とハラスメントがトップである。ただ、有資格者と内容が根本的に異なる。福祉施設の場合、無資格者であると担当出来る業務内容は限定される。専門性や難易度の高いことは法的にはいけないのである。そこで有資格者と「溝」が出来るが多々ある。ゆえに、勤務評定内容も当然格差が生まれてくる。またリスクマネジメントの観点から指導は厳しくなる。そのため③が上位に食い込んでくるのである。また、⑥や⑦に関してはその「溝」を埋めるために雇用者側が金銭面を中心に手厚く配慮する所が圧倒的に多いが「迷惑」に感じている者が相当いることが判明した。「ステップアップ」「キャリアアップ」のサポートも本人の動機づけが低ければ、心理的な圧力、パワハラになってしまう。

また、図表 II、III の調査結果を俯瞰して特筆したいことがある。図表 II の⑦「勤務先の理念や目標が分からない」という項目と、図表 III の②「コロナで仕方なく就いた仕事」⑧「仕事に対する達成感がない」という項目はアパシーの因子で連動していると考ええる。福祉施設は営業目標がない。特段広報活動をしなくても満床・満員になる。ある管理職研修で「皆様にとって 100 点の

日は？」という問いに3割は「考えたことなかった」と回答されてきた。後の6割は漠然と「職員が誰も休まず、無事故で終わった日」と答えた。残る1割が顧客満足＝CSの高い日と答えている。換言すれば目標設定の難しい業態である。そのため、何もなく終わったら満点という日々が繰り返される。これでは何割かの職員がアパシー状態になってしまう訳である。

最後に付記したいのが、『スーパービジョン (supervision)』である。福祉教育の方法論の一つで、実践現場でのアンチハラスメントのための最善の対処方法でもある。

ハラスメントというと悪意のある行為を想像してしまうが、職員のためを思っただけの行動がハラスメントと捉えられてしまう場合も少なくない。コミュニケーション技術に起因していることが多い。換言すれば、各自の指導方法やコミュニケーション技術、つまり実践現場で使うスキルが卓越ならば、ハラスメントの数は減少していく傾向にある。わが国でも『リスキリング (reskilling)』が国家戦略の一つになっている。また『コーチング (coaching)』や『メンタリング (mentoring)』等の職場内での専門技術向上やチームビルディングを念頭に置いた技術も盛んにおこなわれている。

それらの職場教育系の技術を一般企業と区別して、社会福祉では『スーパービジョン』と呼ぶ。本論文の今後の課題設定としてアンチハラスメントのためのスーパービジョンの実践例を紹介する。

このスーパービジョンについては、2000年の児童虐待防止法と介護保険法の施行を契機に一気に保育と福祉、介護の領域に取り入れられた。これは社会福祉の歴史的に最も大きな改革の年であり文字通り「パラダイムシフト」と呼ばれた。今までの惰性の勤務や適当な言動が許容されなくなったのである。そのため、施設職員に厳格な法令遵守、人権意識の醸成、何よりの各種専門性の向上が求められた訳である。筆者も2001年に最新の国家試験内容に合わせた『社会福祉士マスタ問題集』^[2]『介護福祉士マスタ問題集』^[3]を出版して初めて本格的に解説をした。

その後、主筆著である『社会福祉援助』^[4]でもさらに説明を加えた。当時は、個別面談を中心にした「個別スーパービジョン」、グループワークの手法を援用した「集団スーパービジョン」、仲間内でする「ピアスーパービジョン」の3類型だけであったが、その後のOJT並びにスーパービジョンのブームによってより細分化された。

まず、最も実践例が多いのが「個別スーパービジョン」である。これは1対1で主にコミュニケーションによって指導していく方法である。外資系企業では「one.on.one」とも呼ばれている方法論でもある。現在、面談形式のものが主流をしめているが、生徒側にあたるスーパーバイザーにとってなかなか自らその機会を求めることはハードルが高い。そこで、定期的な実施を義務付けている施設が多く、問題がない場合は世間話でも可能としている。それでも年に数回実施している所は効果があり徐々に信頼関係が構築されていく例もある。

この発展形が「ライブ・スーパービジョン」である。これは実際に利用者相手に保育や介護をしている場面で側にいて見守る援助である。危険な状況ではサポート役になり、また具体的なア

ドバイスは後で伝えたりする。自動車免許の教育課程になぞらえて「仮免走行指導」とも呼ばれている。テーマとしてはコミュニケーション技術、それぞれの専門技術が多い。

最近人気なのが「集団・スーパービジョン」である。これは同じ専門職や、勤続年数が近い者をグルーピングして課題設定をしていく方法である。特に後者に関しては、1年組、2年組と段階ごとにプログラム設定している施設もある。個別やライブと違い、同じ成長のステージにいる者同士の相互アドバイス効果もある。「壁にあたっているのは自分だけでない」ということを自覚するだけでも離職防止効果があるとされている。テーマとして施設全体の取り組みや基準を考える内容が多く、リスクマネジメントや虐待防止等が多い。特に、スーパーバイザーを置かず、スーパーバイジーだけの仲間内ですること増加している。「ピア・スーパービジョン」と呼ばれている。これはパワーハラスメントの事後対応に活用されることが多い。特に、上席であるスーパーバイザーを置かないので上下関係を気にしないでフランクに課題を考える形として最適でもある。

尚、この集団スーパービジョン系のもものでは「スタンディングミーティング形式」も取り入れられてきている。つまり、短時間で課題を共有してなんらかの結論を出す方法である。元々あった記録をとらないバズセッション形式も含めて「形」も大切である。

また、注目されているのが「セルフ・スーパービジョン」である。これは自分自身の言動や業務内容を内省しながら自己評価する高度なものであり、これまで上席に適当なスーパーバイザーのいない幹部が主に実践してきた。日報等の記録や報告書をもとに評価していく。筆者は大学院時代から毎日400-800字程度の「日記」を書くことを自己課題にしているが、この領域では日記が最善の教材になるのである。否定的な感情に苛まれた日々からどのように脱却したか、事故の後にどのような感情の動きがあった等、詳しくればより効果が上がるものである。個人的に全く意識せずに日記を自己義務化してきたが、過去の自分が「最良のスーパーバイザー」になってくれることが多々あるものである。この方法は実はZ世代で静かなブームとなっている。直属の上司からのアドバイスをうまく受容できない人間でも、過去に自分が書いた文章は意外に心に染みしてくるみたいである。その傾向をうまく利用して「個人課題」を設定する施設も少なくない。このようにアンチハラスメントを施設内のスーパービジョンで解決していこうとするムーブメントは闊達になってきている。

本論では施設でのハラスメントの実態調査を体系的に整理してみた。実は福祉教育論にとってハラスメントは「敗北」である。特にパワハラ、セクハラに関しては体系的な福祉教育で対応できる課題であるが、減少するどころか増加傾向にあり、様々な所で現任者研修の講師を務める筆者の敗北感は強い。

確かに、保育、福祉・介護とも人の生命に向き合い、生活に責任を持つエッセンシャルワーカーである。換言すれば、相手の人生と一緒にデザインしていく専門職でもある。心理的にも、物理的にも距離の近い援助である。虐待のような対応にならないよう細心の注意を払わなければなら

ない業態のため、指導も非常に厳しくなる。また、生命と向き合うため常時ストレスフルな職場でもあり、比例してハラスメントの罣は多い。

今回、ハラスメントの実態を明らかにする中で、シリーズ化してきた福祉教育論の体質的な問題、構造的な課題を数多く確認出来た。その答えを質の高いスーパービジョン実践と仮説立てている。

ハラスメント事例をひとつひとつ分析し、適切なスーパービジョンのプログラムを作成することに今後挑戦し、次作以降に執筆・発表したいと考えている。

参考文献・資料

- [1] 厚生労働省『職場のハラスメントに関する実態調査 結果概要』（令和5年度厚生労働省委託事業）
<https://www.mhlw.go.jp/content/11909000/001259093.pdf>
2024.5.17 ホームページにて公表
- [2] 前田崇博・福祉問題研究会編著『社会福祉士マスタ問題集』久美出版 .2001 年 pp55-58
- [3] 前田崇博・福祉問題研究会編著『介護福祉士マスタ問題集』久美出版 .2001 年 pp72-86
- [4] 前田崇博編著『社会福祉援助』久美出版 .2006 年 pp152-163

（まえだ たかひろ：教授）