

令和 6 年 6 月 12 日現在

機関番号：26401

研究種目：若手研究

研究期間：2020～2023

課題番号：20K13673

研究課題名（和文）ホームヘルパーが利用者から受けているハラスメントの実態と要因に関する研究

研究課題名（英文）Research on the actual situation and factors of harassment that home helpers receive from client

研究代表者

辻 真美 (TUJI, mami)

高知県立大学・社会福祉学部・講師

研究者番号：00551251

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 900,000円

研究成果の概要（和文）：ヘルパーは、利用者宅を一人で訪問する為業務形態自体がハラスメントのリスクとなり得る。また生活援助という業務自体に専門性が見えにくく、利用者との間にはヘルパーが劣位に置かれる関係性が生じやすい。さらに【疑われ、信じてもらえない】や【サービスを通して人格を疑われる】といった精神的ハラスメントを最も多く受けており、同時に最も辛く深刻なハラスメントとなっている。ヘルパーは【仕事や利用者から得る喜び】や【組織や仲間という支え】に安心感を得る一方で【仕事への責任とプライド】を持って事例と向き合っていた。【ヘルプ労働の必要性和特殊性】を認識し【ハラスメントが発生する背景の理解】に努めていることが示唆された。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究で明らかになったホームヘルパーのハラスメントの発生要因および実態は、人材不足がより深刻さを増すホームヘルパーの安全な労働の権利を保障する契機となる。ひいては、利用者のサービスの質の保障にもつながっていくものである。

今後、ホームヘルパー独自のハラスメント対策マニュアル作りの基礎研究として寄与できる。

研究成果の概要（英文）：Because helpers visit users' homes alone, their work style itself can pose a risk of harassment. Furthermore, it is difficult to see the professionalism in the work of daily living assistance itself, and relationships with users tend to occur in which helpers are placed in a subordinate position. Furthermore, they suffer the most psychological harassment such as being doubted and not believed and having their character questioned through the service, which is also the most severe and harsh form of harassment. While the helpers gained a sense of security from the joy they received from their work and the users and from the support of the organization and colleagues, they faced the cases with a sense of responsibility and pride in their work. It was suggested that helpers recognize the "necessity and uniqueness of help work" and make efforts to understand the background behind the occurrence of harassment."

研究分野：社会学

キーワード：ハラスメント 利用者から受けるハラスメント 発生要因 ホームヘルパー 訪問介護 生活援助 労働環境 ワークモチベーション

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

## 様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

### 1. 研究開始当初の背景

本研究は、申請者がヘルパー研修や定例会の講師として参加した際、ヘルパーから「利用者からハラスメントを受けている」という内容をよく聴くようになったことがきっかけである。ヘルパーがハラスメントを受けているというこの事実は、ヘルパーの深刻な人材不足の大きな要因の1つになっているのではないか。地域包括ケアシステムの推進や質の高い在宅介護サービスの保障において重要な位置づけとなる人材であるにもかかわらず、今や消滅危機とも言われているヘルプ労働の現状に対して、このハラスメント問題は解決する必要がある。この改善の手立てを講じるべく労働環境に着目した研究が必要であると考えた。

### 2. 研究の目的

本研究の目的は、ヘルパー独自の労働環境に即したハラスメント防止策の検討に関する示唆を得ることをねらいとして、1.ヘルパーが、利用者から受けるハラスメントについての実態を明らかにするとともに、2.その発生の要因を分析することである。

### 3. 研究の方法

(1)ヘルパーのハラスメント発生要因との比較検討に用いる基礎資料を作成するため、関連文献となる他領域や保健医療分野における先行文献の整理を行う。

(2)ヘルパーが利用者から受けているハラスメントの研究は非常に少なく、探索的な位置づけとしての研究であることから、質的帰納的なアプローチを用いる。研究対象者はヘルパーとともに、ヘルパーの直属の上司として指導・教育的管理を担い、訪問介護事業所の中核的な役割を担うサ責や事業所の管理者とし、個別インタビュー調査を実施する。

### 4. 研究成果

筆者らは、ヘルパーへのハラスメント問題に対し2021年、介護福祉領域の先行研究をもとに発生要因を把握した。この研究では、利用者側からは、介護従事者への歪んだ認識から優位性を誇示しようとするや対介護従事者に求めようとする上下関係という利用者が求める関係性の歪みによってハラスメントが出現しやすくなっていることが分かった。また、実践の場が利用者の生活圏内という特殊な環境といった利用者の生活環境も要因となっていた。一方、ヘルパー側では、ハラスメントを個人の内省で対処しようとする考え方等があった。社会制度や組織体制からは、事業所の組織やサービスの規模が小さいことや個別ケアの提供による孤独があった。このような発生要因から、ヘルパーは、利用者宅を一人で訪問するため、業務形態自体が、ハラスメントのリスクとなり得ることがうかがえた(辻ら2021)。

2022年には、ヘルパーと同じく訪問系のケアサービスを担っている訪問看護師を対象としたハラスメントに関する先行研究をもとに、両者の発生要因を比較検討した。結果、業務内容の違いとなるヘルパーの生活援助という業務自体に専門性が見えにくく、その為、利用者との間には、ヘルパーが劣位に置かれる関係性が生じやすいことが、ヘルパーの発生要因として示唆された(辻ら2022)。

2023年には、ヘルパーへのアンケート調査から、【疑われ、信じてもらえない】や【サービスを通して、人格を疑われる】といった精神的ハラスメントを最も多く受けているヘルパーの現状が把握され、同時にヘルパーとして最もつらく深刻なハラスメントとなっていることが確認された(辻ら2023)。この背景には、多様で個別性の高い在宅生活を支援するヘルパーにとって、業務の生活支援の範囲を超えるものなのかという線引きの難しさがあることや利用者側にとっても専門性が見えにくく区別がつきにくいいため、不満を持ってしまう可能性があることが推察された。さらに、信頼を得られず「何をやらせてもいい」相手として、ヘルパーが利用者から軽んじられていることが背景にあると考えられた。しかし、それでもなおヘルパーは利用者へ何らかの前向きな思いや矜持を持ってサービスにあたっていることがわかった。また、利用者への思いが伝わらず、逆にハラスメントとなってしまう、この隔たりが強い苦痛となっていることが推察された(辻ら2023)。

2024年には、訪問時に利用者からハラスメントを受けてもなお、訪問を続けているヘルパーの意識や思いについて明らかにすることを目的にインタビュー調査を実施した。インタビューの結果から、ヘルパーは【仕事や利用者から得る喜び】や【組織や仲間という支え】に安心感を得る一方で【仕事への責任とプライド】をもってハラスメント事例に向き合っていた。また、つらい状況にあっても、【ヘルプ労働の必要性和特殊性】を認識し、【ハラスメントが発生する背景の理解】に努めていることが示唆された。さらに、ワーク・モチベーション等の先行研究を踏まえ、ヘルパーがハラスメント事例に向き合う意識、思いについて考察した。ヘルパーのワーク・モチベーションの場合は、外発的なモチベーションが得られにくい中で、内発的なモチベーションの方に偏ってしまっているところに特徴があることが示唆された。

#### 引用参考文献

- 辻真美・三好弥生・岡京子(2021)「介護従事者が利用者から受けるハラスメントに関する文献研究 - ホームヘルパーに対するハラスメントの発生要因把握の手がかりとするために - 」『Humanismus』32, 61-74.
- 辻真美・三好弥生・岡京子(2022)「訪問系のケアサービス従事者が利用者から受けるハラスメント発生要因に関する文献研究 - ホームヘルパーと訪問看護師との比較から - 」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』71, 51-66.
- 辻真美・三好弥生・岡京子・荒川泰士・下元佳子(2023)「ホームヘルパーが体験した最もつらく深刻なハラスメント - 質問紙調査からの分析 - 」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』72, 59-71.
- 辻真美・三好弥生・荒川泰示・下元佳子(2024)「ハラスメント事例に向き合うホームヘルパーの意識や思い」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』73, 49-60.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計5件（うち査読付論文 3件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 5件）

1. 著者名 辻真美・三好弥生・岡京子・荒川泰示・下元佳子	4. 巻 第72巻
2. 論文標題 ホームヘルパーが体験した最もつらく深刻なハラスメント	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 高知県立大学紀要社会福祉学部編	6. 最初と最後の頁 59-71
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 辻真美・三好弥生・岡京子	4. 巻 Vol. 23No. 7
2. 論文標題 ホームヘルパーが利用者から受けているハラスメントの実態と要因に関する研究 - 研究の背景と今後の研究方針 -	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 地域ケアリング	6. 最初と最後の頁 57-59
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 辻真美・三好弥生・岡京子	4. 巻 第71巻
2. 論文標題 訪問系のケアサービス従事者が利用者から受けるハラスメント発生要因に関する文献研究 - ホームヘルパーと訪問看護師との比較から -	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 高知県立大学紀要社会福祉学部編	6. 最初と最後の頁 51-66
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 辻真美・三好弥生・岡京子	4. 巻 第32巻
2. 論文標題 介護従事者が利用者から受けるハラスメントに関する文献研究 - ホームヘルパーに対するハラスメントの発生要因把握の手がかりとするために -	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 Humanismus	6. 最初と最後の頁 54 67
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 辻真美・三好弥生・荒川泰示・下元佳子	4. 巻 第73巻
2. 論文標題 ハラスメント事例に向き合うホームヘルパーの意識や思い	5. 発行年 2024年
3. 雑誌名 高知県立大学紀要社会福祉学部編	6. 最初と最後の頁 49-60
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている(また、その予定である)	国際共著 -

〔学会発表〕 計4件(うち招待講演 0件/うち国際学会 0件)

1. 発表者名 辻真美・三好弥生・岡京子・荒川泰示・下元佳子
2. 発表標題 ホームヘルパーが利用者から受けるハラスメントの実態報告
3. 学会等名 日本介護福祉学会大会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 辻真美・三好弥生・岡京子
2. 発表標題 ホームヘルプ労働におけるハラスメント発生要因に関する一考察
3. 学会等名 第26回日本在宅ケア学会学術集会(抄録集 p 88)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 辻真美・三好弥生
2. 発表標題 介護従事者側が利用者から受けるハラスメントに関する文献研究
3. 学会等名 第28回日本介護福祉学会大会(Web開催)抄録集 p 65
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 辻真美・三好弥生・荒川泰示
2. 発表標題 ハラスメント事例に向き合うホームヘルパーのワークモチベーション
3. 学会等名 第29回日本介護福祉教育学会
4. 発表年 2024年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------