

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 24 年 6 月 21 日現在

機関番号：43804

研究種目：若手研究（B）

研究期間：平成 21 年度～平成 23 年度

課題番号：21730480

研究課題名（和文） 高齢者福祉施設の職員による虐待行為の発生と繰り返しに影響を与える要因の探求

研究課題名（英文） The research of factors related to the occurrence and repetition of elder abuse in the nursing care facilities.

研究代表者

大村 壮 (OMURA SO)

研究者番号：70523786

研究成果の概要（和文）：本研究の目的は、高齢者福祉施設の職員による虐待行為の発生と繰り返しに影響を与える要因について、文献的検討、調査的検討を通して探求することである。その結果、虐待行為に影響を与える要因としてストレスやバーンアウトなどの精神的健康、休暇や労働時間などの労働環境、職場の人間関係を含む職場の風土といった職場環境などが考えられた。また高齢者の安全を守るために高齢者の行動を制限するという行動も見受けられた。

研究成果の概要（英文）：This study examined the factors related to the occurrence and repetition of elder abuse in the nursing care facilities, by literature researches and investigations. As a result, there were possible factors related to the elder abuse that are mental health (Ex, stresses, burnout tendency etc.), Working Environment (holidays, hours of work etc.), and workplace environment (interpersonal relationships in workplace etc.). And staffs restrict the elderly to act for oneself because of their safety.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2009 年度	1,400,000	420,000	1,820,000
2010 年度	700,000	210,000	910,000
2011 年度	600,000	180,000	780,000
年度			
年度			
総計	2,700,000	810,000	3,510,000

研究分野：人文学

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：高齢者福祉

## 1. 研究開始当初の背景

高齢者福祉施設内の虐待行為に関する研究は、未だに発展途上であると言える (Glendenning, 1993)。そのような中でこれまでに検討されてきた要因として、職員の個人的な要因として人種、職種、教育レベル、専門性、資格レベル、ストレス、バーンアウト

ト傾向などがある (Pillemer & Bachman-Prehn, 1991; Pillemer, & Moore, 1990)。これらの研究から特にストレスについては明らかになったことが多いが、その他の要因についてはあまり検討されていない。また職場の文化的要因などについてもあまり検討さ

れてこなかった。またこの職場の文化的要因に関連するものとして感情労働がある。感情労働とは、Hochschild (1983) によると「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理 (p.7)」という意味で、「感情労働は賃金と引き替えに売られ、したがって〈交換価値〉を有する (p.7)」労働のことである。つまり、「感情労働は職業的に要請されるタスク (石川, 2000, p.41)」ということになる。ケア労働は感情労働の代表例ともいえる。そして感情労働の問題点として、疲労時や忙しい時などは否定的な感情の抑制は難しく、抑制ができないこともある。そして自分の健康や対人関係に悪影響が生じることがあると指摘されている (木村, 2006)。先に Hochschild (1983) の定義を確認したように、感情労働とは他者から観察可能な身体表現と内的感情を区別し、その場にあった身体表現を行なうことが求められる労働である。例えば、イライラしているにも関わらず、他者には笑顔を向けることが感情労働ということになるだろう。すると、イライラ等の内的感情を身体表現してしまう (怒鳴る、叩くなど) のは感情労働とは言えないだろう。つまり、ケア労働が感情労働であるというのは、いろいろな内的感情を抱いたとしても不適切なケアを行なわないことによって成立するのである。しかしケア労働者は、労働によって生じるさまざまな感情をまったく表出することが許されない訳ではない。Goffman (1961) が観察していたように、高齢者やその家族などの他者に対して表出するのではなく、同僚に対して表出することは許されている。そこで問われるべきなのは、集団的要因としての職員間の文化がどのように形成されているのか、ということになるだろう。

すでに述べたように、ケア労働を感情労働たらしめるためには、その一つとして職員同

士で愚痴を言ったり冗談を言ったりできる文化が形成されていることだと考えられる。また、職員間の文化を取り上げるのは、施設というのが複数の職員が所属しており、不適切なケア労働を目撃している職員も数多くいる (Pillemer, & Moore, 1990) ということ、そして目撃者が多数いるということは、それを止めたり注意したりしないような文化が形成されている可能性があるためである。つまり、虐待行為が行われる施設では、すでにそれを許容するような文化が形成されており、その文化に馴染めない者はその施設を去っていくことでさらに強固な文化が形成されてしまうという事態が起きているのではないだろうか。そのため、職員間の文化についても検討する必要があると考えられる。

そしてその文化を形成する要因として、施設長をはじめ施設運営管理者によって定められている施設運営方針も影響を与えていると考えられる。というのも、矢富・中谷・巻田 (1992) は、職場の組織的特性がストレスを緩衝する効果をもつことを明らかにしている。ストレスと虐待行為は異質なものはあるが、これらの労働条件や施設運営方針といった要因によって虐待行為が促進されたり、抑制されたりするのではないだろうか。また、これらの要因によって個々の施設の職員間に特有の文化が形成され、その文化によって虐待行為が支えられているという側面もあると考えられる。このように、今後は感情労働を職員間の文化や施設運営方針と絡めて虐待行為との関連を議論していく必要があると考えられる。

## 2. 研究の目的

本研究の目的は、高齢者福祉施設の職員による虐待行為の発生と繰り返しに影響を与える要因の探求である。具体的には、要因として以下のものを取り上げる。個人的要因と

して、年齢や性別、職歴や性格傾向などの属性、感情労働やストレス、バーンアウトなどの情動面、個別ケアの視点、集団的要因として、施設職員内の文化、休暇や給与などの労働条件、施設運営方針を取り上げる。これらの要因がどのように関連し、虐待行為が促進されたり抑制されたりしうるのか、その構造を理解することが本研究の目的である。

### 3. 研究の方法

#### (1) 文献的検討

国内外の施設内の高齢者に対する虐待についての調査結果を検討すべく、文献的検討を行なった。

#### (2) 面接法

① 調査対象：高齢者福祉施設職員、施設責任者

② 調査内容：職場では愚痴を言いやすいか、ストレスやイライラを上司や同僚と共有しているのか、上司（あるいは部下）との関係づくりはどのようにしているのか、不適切なケア行為があったらどのように対処するのかなど。

#### (3) 質問紙法

① 調査対象：高齢者福祉施設職員

② 調査内容：ストレス反応、バーンアウト傾向、職場の文化、不適切なケア行為を目撃したことがあるのかなど。

#### (4) フォローアップ

① 調査対象：高齢者福祉施設長

② 調査内容：調査結果についての報告とそれに対する意見や考えを聴取する。

### 4. 研究成果

#### (1) 面接調査から

介護職員のストレスは先行研究同様、職場内人間関係、特に同職種のケアワーカーとの関係に起因するストレスを感じている者が多かった。その他、高齢者も認知症の高齢者

や要求の多い高齢者に対するストレスも感じているようであった。

その一方で、管理職者では、管理職と介護職を兼務している者ほど業務の多忙さに起因するストレスを感じているようであった。また、管理職への昇進自体がストレスとなっている者もいた。

そしてそれらの職員のストレスなどをすべての施設長は重大なことと認識し、対応策を図っていた。しかし介護職員からみるとその対応策が功を奏しているだろう施設とそうではないと思われる施設とがあった。その違いは職員たちの意見を吸い上げる運営方針などに起因していると思われる。

また不適切なケア自体を目撃したという者はいなかった。しかし例えば、高齢者が廊下で倒れていたや、身体のどこかに傷を作っていたという事故の目撃はあった。施設では事故を発見した者が事故報告書を作成することになっている。そしてその報告書には発見者の氏名が記載されることになっている。そのため、事故報告書の作成者は、自分が事故を起こしたと同僚に思われそうで、事故報告書を作成したくないとの意見が数名から聞かれた。また職員のなかにはそういった思いを抱いている者がいることを施設長たちは把握していなかった。施設長たちは、事故を発見したら報告書を作成するのが当たり前であり、「発見者≒事故を引き起こした者」とは考えていないため、職員たちもその点を気にすることなく事故報告書を作成していると考えていた。事故報告書の負担感が職員にとって高ければ高いほど、事故を目撃しても見て見ぬ振りをする者が出てきてしまうかもしれないと生まれてしまうかもしれないと考えられる。

#### (2) 質問紙調査

管理職者などの上司や施設長などの管理

責任者がどのように職員たちのストレスに対処していると職員が認識しているのか、また施設内人間関係やストレスなどと施設内での不適切なケアがどのような関係にあるのかを検討するために、188名の職員を対象に実施した。その結果、職場の人間関係や昇進、並びに休暇の取得状況とストレスに関連を見出すことができた。その一方、不適切なケアとの関連については、ストレス反応が高いほど不適切なケアを起しやすいう傾向にあり、また不適切なケアと人間関係との関連は見受けられなかった。

### (3) フォローアップ

各施設とも、不適切なケアを最重要の問題と認識しており、弁護士などの外部講師による勉強会や施設内での委員会などで問題を検討している。ただし意識的な不適切なケアではなく、結果としての不適切なケアに関してはあまり問題視していない傾向にあった。例えば利用者の安全のために抑制帯は使わないが、エレベータを利用者が操作できないようにしていたり、容易には車いすから立ち上がれない構造の車いすを使用していたりしていた。このことについて利用者の安全を第一に考えるとのことであった。

## 5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[学会発表] (計1件)

大村壮「介護施設の中間管理職者の職務状況について」日本心理学会 2011年9月17日  
日本大学

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

大村壮 (OMURA SO)

常葉学園短期大学・保育科・講師

研究者番号：70523786