

●博士學位請求論文要旨

施設職員の「不適切なかかわり等」の「内面化」と「学び直し」のプロセス

福祉社会デザイン研究科 社会福祉学専攻 博士後期課程
原田 聖子

論文の構成

本論文は、序章、終章を含め、8章から構成されている。

- 序章 研究の背景と目的
- 第1章 施設内虐待等に関する先行研究
- 第2章 調査の概要と「不適切なかかわり等」の位置づけ
- 第3章 「不適切なかかわり等」による『自分視点』強化のプロセス
- 第4章 「不適切なかかわり等」の経験をもつ職員の『利用者視点のふりかえり』の獲得プロセス
- 第5章 【「学び直し」を支える】上位者
- 第6章 【「学び（直し）」を支える】上位者サポート研修－グラウンデッド・アクションとしてのアクション・プラン
- 終章 結論と含意

I 研究背景・問題意識

本研究の背景は、次の3点である。

1つ目は、「『不適切なかかわり等』に見る社会福祉理念・ミッションとの乖離と支援への付随性」である。社会福祉組織において従事者が利用者に「不適切なかかわり等」をしてしまうことは、人権尊重を原理とする社会福祉の理念に反する。だが、「虐待は『力関係の差のあるところ』に起こる」（川端2006：17）といわれるように支援関係は支配と服従の関係に転じやすく、それが虐待の下敷きとなる。また支援はパターナリズムを完全には排除することは困難で、加えて、本来のパターナリズムは「本人の利益のため」であるが、実際には介

入側の利益が入り込んだり道徳的な押し付けになる可能性がある（秋元2010：63-64）。つまり支援は権利侵害に陥る危険性を常に孕んでいる。だからこそ社会福祉関係者、特に社会福祉の理念の実現をミッションとする社会福祉組織においては、「不適切なかかわり等」の防止は不断なく取り組むべき課題といえる。

2つ目は、「『不適切なかかわり等』をおこなった職員を支援の対象と捉える必要性」である。「不適切なかかわり等」は、利用者だけでなく、仕事に誇りを持たなくするなど職員にもダメージを与える。ならば、「不適切なかかわり等」をしている職員もニーズをもつ「当事者」と捉えることができる。他方、厚生労働省（2022a）では虐待発生要因は市区町村等職員により判断されたものであり、当事者の判断によるものではない。だが、虐待等の行為をした本人と他の者とでは認識が異なる可能性がある。それゆえ、「不適切なかかわり等」をおこなった職員から話を聴く必要があると考えた。

3つ目は「『不適切なかかわり等』のプロセスに関する実証研究の必要性」である。職員が虐待をおこなうプロセスについての解明を試みた先行研究として市川（2000）、空閑（2001）、波多野（2011）、松本（2014）などがある。これらはいずれも心理学やリスクマネジメントなどの学問的知見を援用して考案されたモデルであり、非常に示唆に富む。他方で、これらは実際に「不適切なかかわり等」をおこなった職員を対象に実施した調査をベースにしたものではない。「不適切なかかわり等」という現実の事象に取り組むには、その実態に密着した実証的な研究が必要だと考えた。

以上を踏まえ、「職員の『不適切なかかわり等』の防止および『適切なかわり』への変容のため

の組織としてのサポート」を検討する必要があるのではないかという問題意識のもとに本研究を進めていった。

II 研究目的と研究課題

本研究は、知的障害者の施設における「不適切なかかわり等」を防止し、利用者支援に従事する職員に対する支援を考案することを目的とした。この目的達成のために、以下の3点を研究課題として設定した。

- 研究課題1. 「不適切なかかわり等」が発生するプロセスと要因の明確化
- 研究課題2. 「適切なかかわり」への変容プロセスの明確化
- 研究課題3. 「適切なかかわり」への変容を促進する要因の明確化

III 研究課題に対するアプローチ

まずは i. 「虐待発生要因」、ii. 「虐待発生プロセス」、iii. 「不適切なかかわり等の防止」に関する先行研究レビューをおこなった。その結果、以下の疑問・課題が残った。

i. 「虐待発生要因」

虐待発生要因は「職員要因」「組織要因」「利用者要因」に分類されることがあるが、なかでも直接的に大きな影響を与えるのはどの要因なのか。「利用者」については「要因」と捉えることが適切なのか。そして「職員要因」と「組織要因」は、明確に分離できるものではないと考えるが、その関係性はどのようなものなのか。

ii. 「虐待発生のプロセス」

先行研究のなかには、虐待に至る心理的プロセスについて「服従（代理状態）」「同調」を用いて説明したり（市川2000、空閑2001）、援助者が利用者を「人間らしさを欠いた存在」と認識し（非人間化）、それが共感的感情、ひいては虐待行為への心理的抑制を低減させる（波多野2011）とするものがある。しかし職員のなかには、支援に志を抱いてきた者や福祉専門教育を受けた者もいる。「不

適切なかかわり等」をおこなうようになった理由を「服従」「同調」「非人間化」に求めることは、その一部しか説明できていないのではないだろうか。つまり乏しい主体性、自律性しか持ち合わせていない職員ばかりなのか、あるいは専門教育は正の影響をもたらさないのか、そうだとすればそれはなぜなのかという疑問が残る。

iii. 虐待防止・対応

松本（2020）によると、「不適切なケアに対する効果的な予防策」は「職員特性」に求められる。また、松本（2020）、藤江（2015）より、虐待予防となる「職員特性」としては「職員の資質・意欲」「メンタルヘルスを含む職員の健康管理」「虐待に関する認識・知識」などと整理できたが、特に何が重要なのかについてはより明らかにしていく必要があると考える。また、組織としてはこれらをどのようにして身につけさせるのかという課題が残る。

以上の疑問・課題をもとに、インタビュー調査をおこなうこととした。調査にあたっては軽度～重度の知的障害者を主たる利用者とする生活介護事業所の協力を得た。調査了解の有無の把握を目的に、全生活支援員に対し「虐待・不適切なかかわり経験の有無」「インタビュー調査への協力の可否」を質問項目とするアンケートを実施した。アンケートには「インタビュー調査に協力してもよい」と回答した方のみ名前を書いてもらうことにした。結果、「虐待・不適切なかかわりの経験があり、かつインタビューに協力をしてもよい」と回答した6名全員にインタビュー調査をおこなうこととなった。

研究課題1にかかわる質問は、「あなたが虐待・不適切なかかわりを起こした経験を具体的にお話してください。ご自分ではどうしてその行為に至ったと思いますか」である。研究課題2にかかわる質問は、「あなたは、自分がどのようにして適切なかかわりができるようになっていったと思いますか。その経験を具体的にお話してください」である。

インタビュー調査の結果（逐語録）をクラシック・グラウンデッド・セオリーで分析し、研究課題1. 「不適切なかかわり等」をおこなうようになった要因・プロセスを明らかにし、また研究課題2. 「適切な

かかわり」の学び直しの要因・プロセスを明らかにした。そのうえで研究課題3として、研究課題2の結果で浮上した【「学び直し」を支える】上位者に関し、データに加え文献を用いて継続的比較分析をおこない、その要素について検討した。

IV 研究課題に対する結果

1. 研究結果1. 『自分視点』強化のプロセス

研究課題1. 「『不適切なかかわり等』が発生するプロセスと要因の明確化」に関しては、職員の『自分視点』強化のプロセスが明らかとなった。

『自分視点』とは、利用者よりもパワーを有する「職員」の立場で利用者を《上から目線で見る》ようになることで職員個人が有していた自己中心性が表出された【利用者の視点で考えない】を核とする視点である。『自分視点』は、【不適切なかかわり等】をとおして強化される。

『自分視点』強化のプロセスとは、職員は、【「わからない」けど「やらなきゃいけない」】を背景に【不適切なかかわり等】を始めるが、徐々に【マヒしていく】ために【利用者の視点で考えない】を強化し、やがては【不適切の連鎖の担い手】となる誤学習のプロセスである。職員はこのプロセスを辿る間、【ストレス循環の中にいる利用者】のほか、『自分視点』を内在する【教えられない上位者】、【不適切が連鎖する施設】と相互作用をおこなう。

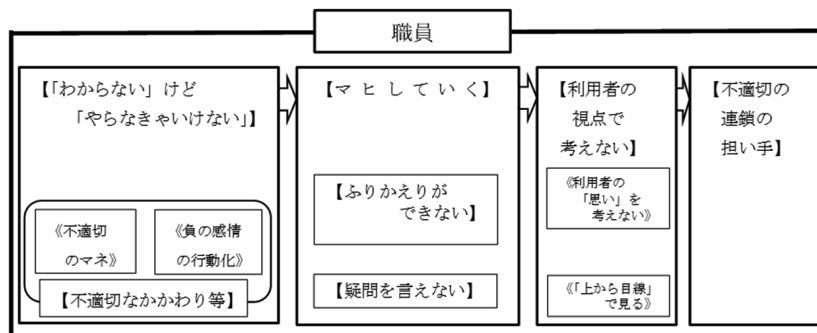
2. 研究結果2. 『利用者視点によるふりかえり』の獲得プロセス

研究課題2. 「『適切なかかわり』への変容プロセスの明確化」では、『自己視点』で利用者を捉え「不適切なかかわり等」をおこなっていた職員が、「適切なかかわり」を学び直し、それを維持させるには『利用者視点によるふりかえり』の獲得プロセスをたどることが明らかとなった。

『利用者視点によるふりかえり』とは、【利用者視点の利用者理解】を核とした【支援の価値観の自論化】が「不適切なかかわり等」をしていた【過去をふりかえる】ことによってその形成が進み、そして、その自論をふりかえりのよすがとして自らの支援を【日々ふりかえる】ことを表す。

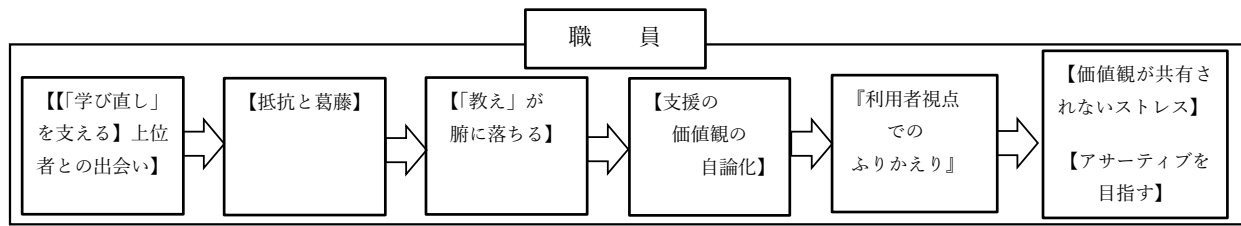
『利用者視点によるふりかえり』獲得プロセスは、【『学び直し』を支える上位者】との出会いから始まる。だが職員は、自己の不適切を認めたり利用者への見方を変えることに【抵抗と葛藤】がある。そのような職員にとって上位者からの「教え」の【受容の促進要因】となるのは、職員自身の《抱き続けたわだかまりと成長欲求》、《上位者への尊敬と信頼》である。また【ステキを見せる】利用者、【学びを支える】職場といった外的要因にも助けられる。【「教え」が腑に落ちる】ことができるようになった職員は【支援の価値観の自論化】が深化し、『利用者視点によるふりかえり』が可能となる。そのような職員は、同僚や職場に自身の【価値観が共有されないストレス】を感じながらも、【アサーティブを目指す】といった次のステージに移行する。

■図表1 『自分視点』強化のプロセス



*筆者作成

■図表2 職員の『利用者視点でのふりかえり』の獲得プロセス



*筆者作成

3. 研究結果3. 【「学び直し」を支える】上位者の要素

『自分視点』強化のプロセス、『利用者視点でのふりかえり』の獲得プロセスのいずれにおいても上位者は重要な影響要因であった。研究課題3.『「適切なかかわり」への変容を促進する要因の明確化』に対する結論は、【「学び直し」を支える】上位者である。

【「学び直し」を支える】上位者は、1)《支援者としてのモデル》を示し、2) 職員への「内省支援」をおこない、そして3)《職員を大事にする》という要素を持つ。

1) 上位者が《支援者のモデル》を〔繰り返し見せる、伝える〕ことにより職員は《支援者への信頼と尊敬》、つまり「有能性」(塩村2000:80)を認めるようになる。そして職員は「教え」を受け容れることへの【抵抗と葛藤】を低減させ、【「教え」が腑に落ちる】ようになり、また上位者との同一視を目指すようになる。

2) 上位者の「教え」により職員の学習は促進される。その学習とは経験からその後の活動に役立つ独自の知見を紡ぎだす「経験学習」や無意識にとっている自分の行動や考え方を“批判的”にふりかえり、学習者自身が“あるべき姿”を描く「批判的学習」である。いずれの学習においても学習者(職員)の内省が不可欠になるが、上位者が《支援者としてのモデル》を〔繰り返し見せる、伝える〕ことで職員の【支援の価値観の自論化】が進み、それが内省の基軸になり、上位者は「内省支援」という形でも《影響を与える》ことになる。

3) 《職員を大事にする》ことは、①スーパービジョンの支持的機能につながる。教育・管理機能

を發揮するためにも支持的機能が土台となる、②スーパーバイザー-スーパーバイジー関係の質と、職員-利用者の関係の質は相互に同質になりやすいというパラレル・プロセスを踏まえるならば、《職員を大事にする》とその職員が利用者を大事にすることにつながる。なお、《職員を大事にする》うえで〔話をきく〕〔相談にのる〕〔認める〕ことと併せて、「不適切なかかわり等」に陥るなどの「仕事上の困難や失敗や苦しみに意識の焦点をあて」(村田2010:200)、《成長の実感》を持ってもらえるようなサポートが肝要となる。

VI 結論

本研究は、知的障害者の施設において「不適切なかかわり等」を防止し、利用者支援に従事する職員に対する支援を考案することを目的としていた。これに関しては、「不適切なかかわり等」を防ぎ、また「不適切なかかわり等」をしていた職員の学び直しを促進するキーパーソンとなる上位者の育成が組織として重要な課題だと考え、「【「学び(直し)」を支える】上位者サポート研修」を考案した。

【「学び(直し)」を支える】上位者サポート研修は、職員に《支援者としてのモデル》を見せ、「内省支援」や〔協内省⁽¹⁾の展開〕をおこない、《職員を大事にする》ことによって、職員の【支援の価値観の自論化】や『利用者視点でのふりかえり』の内面化をサポートできる上位者、いわばスーパーバイザーの担い手の養成をねらいとした。

加えて、全国社会福祉協議会(2022)が提唱する「障害者虐待防止研修プログラム」のような法令をベースにした虐待、虐待防止の理解も当然必

要である。そのため、全社協研修が想定するように、同研修を施設内で講師・指導者役を務められる者の育成も必要だと考え、「全社協研修・講師育成プログラム」について検討をした。

以上を踏まえ、「【学び(直し)を支える】上位者サポート研修+全社協研修・講師育成プログラム」を提案した。あわせて、同研修を受講した者が中心となり勤務先施設で展開をする「虐待防止・『適切なかかわり』のための研修等の展開例」を提示した。

Ⅶ 含 意

1. 「学習」としての不適切／適切なかかわり

本研究では、「不適切なかかわり等」の開始・継続、「適切なかかわり」への変容そのいずれについても「学習」の観点から説明できることを明らかにした。職員は、勤務先(組織)の組織文化を身につけて組織メンバーとなっていく「組織社会化」と、福祉従事者の職業ソサエティがもつ組織文化を身につけそのメンバーとなっていく「職業的社会化」という2つの社会化を歩む。しかし勤務先組織の組織文化の本質が福祉の理念と乖離したものであると、組織社会化を進めることは職業的社会化からは離反していくことになる。職員は、組織の期待、正当性の具象として上位者を捉え、2つのいずれのプロセスにおいても職員は上位者を「モデル」と捉え、「マネ」をしていく。職員のこのような特質を踏まえると、組織としては、「適切なかかわり」をおこない、「正当」だと捉える価値観を有した「期待」する人材像を体現した人物を上位者に配置することが「不適切なかかわり等」を防止し「適切なかかわり」を浸透させる対策となる。

2. 組織におけるスーパービジョンの確立

調査協力者の語りのなかで、上位者たちは【「学び直し」を支える】でいたが、「スーパービジョン」等の言葉は一語もなく、その認識が薄いことがうかがえた。その一因は、スーパービジョンは高度なものだと捉えられているからだと考える。だが、「人材育成の基本は、OJTを基本としたスーパーバイザーによるスーパービジョンです」(厚生労働省2022b:16)とされる。

中原(2010:135-137)は、OJTにおいては、「権限移譲」や「部下指導(≒業務支援)」だけではなく、「内省支援」が重要であるとした。松尾(2017:248-252)は優れたOJT担当者は「目標ストレッチ」「進捗のモニタリング」「内省の支援」「ポジティブ・フィードバック」を実施しているとした。

市川(2000:132-141)は、虐待者の変容を意図したスーパービジョンは困難としつつもその重要性を説く。塩村(2000:80,104)は、自己検討につながる自己覚知について、スーパーバイザーによる支持的雰囲気の中かで始められる必要があるとする。そのとき重要なのは傾聴だが、ソーシャルワーカーの傾聴力の不足・不十分さが指摘されている(渡部2018:3-16、高山2018:17-26、松木2015:6)。

傾聴力の向上、そして上述のようなOJTを取り入れ、スーパービジョンの質を向上させ、上位者を職業的社会的、正の組織文化の社会的エージェントとすべく、組織としては、スーパービジョンの確立が望まれる。なお、上位者がスーパーバイザーの役割を果たすことは外部の専門家によるスーパービジョンを否定することではなく、両者は相補的な役割・機能を果たし得ると考える。

3. 職員の「負の感情」の明確化と自己覚知の必要性

【不適切なかかわり等】の一部は《負の感情の行動化》である。しかし職員は自分の「負の感情」の存在を認め難かったり、認めてもそれが何によってもたらされているのかを認識できなかったり、またそれをどのように取り扱ったらよいかかわからないことがある。「負の感情」の言語化、明確化は、「ふりかえり」、そして「自己覚知」につながり、そのことにより《負の感情の行動化》の回避、抑制が可能となる。また感情を上位者が受けとめてくれたならば、その上位者との信頼関係の醸成につながる。

4. 「適切なかかわり」の土台—【利用者視点の利用者理解】【支援の価値観の自論化】【利用者との関係を築く】

虐待の定義や例示は、共通認識をつくりやすいメリットがある半面、それらに該当さえしなければ許容されるという認識を生む恐れがある。その

ため適切／不適切を切り分けるものは何なののかについても議論の必要があると考え。本研究では、それを【利用者視点の利用者理解】、【支援の価値観の自論化】、【利用者との関係を築く】に求める結果となった。

VIII 本研究の限界と残された課題

本調査協力者は、自らが「不適切なかかわり等」をしたと自覚・認識があり、かつその経験を他者（調査者）に話すことを応諾した方たちである。「不適切なかかわり等」というセンシティブな経験を語ってもらうことに起因する困難さもあって理論的サンプリングができていないため、本調査の結果は限定的なものになったと考える。

また本研究の手法としてはクラシック・グラウンデッド・セオリーを柱とし、グラウンデッド・アクションのアクション・プランとして「【「学び直し」を支える】上位者サポート研修」等は考案したが、その実施、評価までには至らなかった。

加えて本研究では、『自分視点』強化のプロセス、『利用者視点でのふりかえり』獲得のプロセス、そのいずれにおいても上位者の影響が大きいことを指摘したが、そのことと組織全体のマネジメントとの関連を明らかにし、議論を深めるまでには至らなかった。

以上は、すべて筆者の力不足のためである。今後の研究課題としたい。

(1)「協内省」(co-reflection)とは、集団で他者と協働しておこなう内省のことで、共感的に聞いてくれる存在がいることを土台として、互いが内省で得た気づきを共有し、アドバイスや感想、質問し合うことで相互に係わり合うことを繰り返していくことを指す（小森谷2012b：52、小森谷2016：136）。

【文献】

- 秋元 美世（2010）『社会福祉の利用者と人権—利用関係の多様化と権利保障』有斐閣
- 藤江 慎二（2015）「介護老人福祉施設の介護スタッフが虐待行為等を回避している構造—アンケート調査における自由記述の分析を通して」社会福祉学56（2）、152-162
- 波多野 純（2011）「介護施設における高齢者の非人間化について」『臨床心理学』11（4）、583-594
- 市川和彦（2000）『施設内虐待』誠信書房
- 川端伸子（2006）「高齢者虐待とは」大淵修一 監修『高齢者虐待対応・権利擁護実践ハンドブック』厚生労働省（2022a）「令和2年度 都道府県・市区町村における高齢者虐待事例への対応状況等（調査結果）」
- 厚生労働省（2022b）「障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き」
- 小森谷 浩志（2012b）「内省の作法 第3回 『内省』実践の具体的方法」企業と人材2012年12月号、50-52
- 小森谷 浩志（2016）「内省を中核とした組織開発の可能性『リフレクシオンラウンドテーブル』の実践を通じての作法」国際経営フォーラム27、123-143
- 空閑 浩人（2001）「組織・集団における『状況の圧力』と援助者の『弱さ』—『施設内虐待』の問題を通じて」『社会福祉学』42（1）、44-54
- 松尾 睦（2017）「OJTとマネジャーによる育成行動」中原淳（編）『人材開発研究大全』東京大学出版会
- 松木邦裕（2015）『耳の傾け方—こころの臨床家を目指す人たちへ』岩崎学術出版社
- 松本 望（2014）「新たな高齢者の施設内虐待モデルの構築に向けて：組織事故におけるスイスチーズモデルを参考に」『高齢者虐待防止研究』10（1）、74-82
- 松本 望（2020）「養介護施設従事者等による不適切なケアに対する効果的な予防策の検討」社会福祉学61（1）、1-32
- 村田 久行（2010）『援助者の援助』川島書店
- 中原 淳（2010）『職場学習論』東京大学出版会
- 塩村 公子（2000）『ソーシャルワーク・スーパー

ビジョンの諸相—重層的な理解』中央法規

高山 恵理子 (2018) 「ソーシャルワーク実践における『聴く』意義の伝え方—社会福祉士養成課程における教授法を構想する—」ソーシャルワーク実践研 (8), 17-26

渡部 律子 (2018) 「ソーシャルワークの支援過程における『聴く』ことの意義・方法・課題」ソーシャルワーク実践研 (8), 3-16