

福祉専門職の倫理観変容に起因する人の関わり —歪みの生起が倫理観に与える影響—

Human Involvement Caused by a Changing Sense of Ethics within the Welfare Profession — The Impact of Distortion on Ethics —

(2020年3月31日受理)

中野 ひとみ
Hitomi Nakano

Key words : 福祉専門職, 歪み, 倫理観, 人の関わり

要 旨

2016（平成28）年、障害者施設「津久井やまゆり園」で元職員が起こした非人道的行為は、福祉関係者だけでなく社会に大きな衝撃を与えた。非道な差別的言動や非倫理的行動は決して許される行為ではない。しかし、利用者に関わらなければ起こらなかった事件ともいえる。こうした反倫理的行為は、一部の職員のみの問題と捉えてよいものなのか。それとも、誰にでもきっかけがあれば同じような状況に陥ることがあるのか。何が人の倫理観を歪ませるのか。

福祉介護職員を対象に勤務を継続していく過程で、利用者との関わり方に変化が生じるのかアンケート調査を行った。その結果、調査した職員の約9割に変化が生じていることが判明した。その理由として、認知症や障害のある利用者との関わりの難しさ、次いで職場の人間関係と続き、いずれも「人の関わり」であった。また、現場職員の声や調査内容から人との関わりによって、誰にでも歪みは生起し、誰もが反倫理的逸脱当事者となり得る可能性も示唆された。人の関わりによって何かのきっかけにより、誰にでも歪みは生起し、脆く倫理観は崩壊する。しかし、それを抑止することができるのも人の関わりだといえる。

1. はじめに

1-1. 問題提起

福祉専門職が支援対象者（以下利用者）へ行う非倫理的問題をニュース等で目にすることがある。利用者への虐待行為や人権を無視するような非道な対応等が社会問題として、度々クローズアップされるが、これらは氷山の一角でもある。

多くの福祉介護現場では、職員への倫理教育、コンプライアンス研修の取り組みを実施している現状がある。また、福祉介護職員は利用者の尊厳を尊重し、関わることの重要性は各専門職の倫理綱領にきちんと明記されている。それにも関わらず、反倫理的問題は繰り返し起き、後を絶たない。

こうした反倫理的行為に及ぶのは、非人道的観点を持つ一部の職員のみが起こすこととして捉えるべき問題なのだろうか。それとも誰のなかにも、倫理観が崩壊する要素を持ち合わせているものなのか。誰にでも何かきっかけがあれば、人の歪みは起きるものなのか。

1-2. 研究の目的

福祉介護現場で働く職員たちは、異業種からの参入者が多いことでも知られている。介護の仕事を選択した理由に「やりがい」や「人の役に立つ仕事」を求め、就業するケースが多い。その一方で離職率の高さも課題である。「働きがい」や「人の役に立つ仕事」から始まる仕事が、利用者に関わりを深めるうちに、いつのまにか職員自身のなかで何か変化が起きるとしたら、その変化を招く要因とは如何なるものがあるのか。

「やりがい」や「人の役に立つ仕事」で始まった仕事が、勤務を継続していく過程で利用者への関わり方に変化が生じるとしたら、職員の倫理観はどう変容し、何に弊害を及ぼすのか考察する。

2. 福祉・介護の社会的課題

2-1. 福祉介護現場で起きる不適切行為の状況

福祉介護施設で起きる職員による不適切行為は年々増加傾向にある。平成29年度厚生労働省「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果によると、養護施設従事者からの虐待510件（前年度より58件増）、養護者からの虐待17,078件（前年度より694件増）といずれも増加傾向にある。⁽¹⁾ 同様に障害者への不当な扱いや虐待報告件数も増加傾向である。虐待防止法や第三者委員会、外部評価機関が適切に機能している結果の表れだといえるが、表面に浮上してくるものは、一握りの事案といえる。

虐待等の不適切な行為に至った職種は、平成29年度障害者虐待対応状況調査では、生活相談員44.2%と全体の職種のなかで半数近くと最も高く、そのほとんどが正規雇用の職員53.7%である。⁽²⁾

正規雇用の生活相談員は、最も利用者の身近な存在で、より関係性が深いことが発生事案数に繋がっているといえる。虐待に至った要因として最も多いのが教育・知識・介護技術に関する問題59.7%、倫理観の欠如53.5%、職員のストレスや感情コントロールの問題47.2%となっている。次いで人員不足による多忙さ19.6%、職員間の関係性19.1%と続く。⁽²⁾

これらの結果だけを見ると、職員への知識や教育体制不足、そして施設体制未整備によるものが、利用者への不適切行為に至った要因だと捉えてしまいがちとなる。しかし、虐待が認められた施設・事業所の教育体制をみると、虐待防止研修への取り組みは、管理者向け30.4%、職員向け54.5%であり、全く施設研修を実施していないわけではない。⁽³⁾ こうした結果からも研修や教育的な取り組みを実施したからといって、必ずしも不適切行為の完全なる抑止に繋がっていないこともわかる。さらに、この調査状況だけでは実際の現場の虐待防止に

向けた取り組みや、具体的に問題を起こした職員たちの研修の参加度や理解、認識度がどれほどのものであったのかは、この報告からはっきりしない。どのような状況下で職員が勤務をしていたのか、何が問題であったのか不明確なところも多い。

職員の不適切行為がなぜ起き、支援対象者である利用者へ向けられるのか、職員のフラストレーションが起きる要因とは何かを解明しないことには、同じことは繰り返し起きるといえる。

2-2. 福祉介護現場の人材不足と求められる支援

福祉介護現場での人材不足は常に社会問題として取り上げられ、それを補うための人材育成は急務である。福祉専門職として利用者に関わるためには、知識や技術は重要ではある。しかし、現場を稼働させるには、不足する職員確保の間口を広げ、他職種からの中途参入者が多いことも福祉介護現場の特徴でもある。現場で働く人材は、専門的に養成機関で学んだ既卒者以上に、現場のなかで知識や技術を身につけていく、いわゆる実務経験から資格を目指す職員が多いことも、他の対人援助の職場と異なる特徴ともいえる。

それでは福祉介護の仕事が、専門性が低く単なる日常生活のお世話かというところではない。支援する利用者は、障害や疾病の状態により軽度から重度までと、個々に応じた幅広い対応が必要となる。利用者のWell-beingの実現に向け、いわゆる全人的支援でもあり、人間対人間の関係も重要な基盤となる。提供する支援には、一つひとつの極め細かい配慮が求められ、やりがいのある仕事である一方で、煩雑な業務が多いことも特徴としてある。利用者の尊厳を守り尊重し、生活を支えることが福祉専門職の使命といえる。

ここで言う専門職とは、ある特定の分野を専門に行うものを指す言葉として使われ、医師や弁護士がそれに当たるとされている。2018（平成30）年「出入国管理及び難民認定法の一部改正」により、特定技能1号として介護は単純労働へと分類された。しかし、先述したように福祉介護職員の業務とは、何気ない日常の支援だけではなく、医療的ケアや個別に応じた支援など求められことを考えると、介護の仕事を単純労働に位置付けることにも疑問が生じる。だからこそ、福祉専門職だといえるのである。

2-3. 相模原市の事件が社会へ投げかけたもの

2016（平成28）年、相模原市の障害者施設「津久井やまゆり園」で起きた殺傷事件から、早3年の月日が流れた。この事件での驚きは、元勤務していた職員の起こしたことであり、支援していたと思われる障害者を心失者と呼び「障害者は必要ない」と言った言葉にある。この言葉に社会は驚愕し、誰もが違和感を覚えずにはいられず強い衝撃を受けた。人間の命を価値や生産性などで判断することの恐ろしさに社会は震撼した。少なくとも支援に関わっていたと思われる利用者へ向けられた非道な行為に、福祉関係者だけではなく社会全体に大きな影を落としたことは間違いない。

こうした残虐的行為は、決して許されるべきことではない。そして、利用者の尊厳を尊重する立場にあるものが、非人道的行為などあってはならないはずである。それなのに、こうして起きた現実。その発せられた言葉から、なぜそのような思考へと発展したのか。利用者にながら関わりを持ち、支援を行っていたと思われる者が、なぜそのような非倫理的行為に至ったのか。関わらなければ解らない何かがあったのか。障害者や認知症利用者への支援の難しさを改めて考えさせられるものもあり、利用者を全人的に支えることの難しさと、福祉的社会とは何かを改めて問うものでもあった。

本事案で起きたことは、社会的に決して許される行為ではないことを前提とし、本稿では元職員の判断能力や、障害者蔑視、優生思想の論点は述べない。福祉介護職員が勤務を継続していく過程で、利用者との関わり方に変化が生じるのか。それは、何のきっかけで起こり、その変化に歪みが生じた場合、職員の倫理観に変容を来すのか。それは誰にでも起こり得ることなのか。そうして起きる非倫理的行為を抑止するためには何が必要なのか、これらに絞り考えていきたい。

2-4. 終わりなき支援

介護が必要な人たちを支えるとはどのような状況をいうのか。当然、一時的支援や本人の残存能力を生かした一部分な生活支援もあるが、障害や疾病の状態によっては常時24時間支援が必要な状態もある。その場合、家族や福祉専門職と共に連携し、利用者を支えていくことになる。それでは、そうした状態を支えるためのシステムが適切に社会で稼働しているかということ、そうとは言い

切れない。十分に行き渡っていない現実もある。誰もが取り残されない社会を目指す我が国が、本当に誰もが取り残されない社会となるには、まだまだ時間が必要といえる。

支援が必要な人たちに適切な支援を届け、誰もが平等に幸せに生きる権利こそ福祉的社会といえる。しかし、ふっと気づくと終わりなき支援に奮闘している人たちが周囲に大勢いる。そんな人たちに目を向ける社会となっているのだろうか。昨今の老々介護や介護疲れによる悲しい事件や、障害を持つ我が子の先行きを悔み起る悲惨な事案は後を絶たない。介護が必要な人たちを支えるはずの支援者たちが、何かのきっかけで起こすバーンアウトや逃避的行動は、家族だけの問題ではない。共に支え合うはずの社会の格差はますます広がり、解決すべき福祉的課題は山積状態である。

人は介護や支援が必要な状態となると、先述したように必ず誰かの手が必要となる。家族の力、そして福祉専門職の力が必要となってくる。人が人を支える全人的支援とは、教科書通りや綺麗事だけでは決して進んでは行かない現実もある。支援を通してのやりがいや楽しさもあるが、同時に支える難しさもある。だから様々な問題も起こる。対象者がいかなる状態であっても全人的に支え続けることが、支える側の支援者の使命でもある。

しかし、忘れてはならないことが、介護の始まりとは、終わりなき支援の始まりでもある。楽しさややりがいもある。しかし、支え続けることの難しさは確実に存在する。だから問題が起きるのである。介護をすることに行き詰まり、疲れ果てた状態になるのは家族だけの問題ではないのかも知れない。専門職だから大丈夫とは言い切れない現実もきっと存在するのではないだろうか。そんな支援者たちのしんどさを認め、支えあう福祉的社会となっているのか。終わることのない支援を続ける家族や福祉専門職たちが、毎日どのように支援を続けているのか。支援者たちが、終わりなき支援のなかで奮闘し、時に葛藤し、時に揺れている現状を社会はどれほど知っているのだろうか。

3. 現場で起こる葛藤

福祉介護施設で働く職員たちは、利用者に関わりを継

続していくなかで、自身の関わりに変化が現れるのだろうか。

3-1. 前調査から

2017（平成29）年、岡山県キャリア形成訪問指導事業を実施した研修アンケートのなかに、研修内容とは異なる、職場の困難さを訴える職員の声とも取れる自由記述がいくつか記載されていた。（表1）⁽⁴⁾

表1. 職員の自由記述

| |
|--|
| <p>・自分がどれだけ、ここに必要なのか、ためてみた。 利用者との関係でけんかもあり関りたくないと言われ、もう関っていないのですが、上のひとからの態度がすごくひどいです。仕事がしにくい。利用者ところから聞かれぬい。（経験年数2年）</p> <p>・周りに反対の意見を言われるとつぶされそうになります。いつも困った利用者さんのせいにして、自分たちの関わりを考えない現場で日々悩んでいます。（記載なし）</p> <p>・職場ストレスや不満が多くなるとか解決しようと思うとしんどい。（経験年数30年）</p> <p>・自分がしていることが正しいのかも違っているのか、わからなくなる。（経験年数13年）</p> <p>・何もかも頭が回らず常に頭の中が真っ白になった。（経験年数9ヶ月）</p> |
|--|

記述内容から、専門職であるはずの職員たちでも業務を遂行するなかで、何かしらの葛藤を抱えながら勤務に従事していると推測できた。ただ、これらが直接利用者への関わり方に変化を来しているとは言い難い。しかし、このような葛藤や仕事上の困難さは、職員誰でもが持っているものなのか。それとも特別な人たちだけの特別な感情として捉えてよいものなのか。こうした葛藤は、職員自身がどこかで收拾をつけて行くものなのか。

当然、職場が嫌ならば離職に繋がることも推測されるが、納得がいかない状況で勤務を継続していく場合は、どのように自分の葛藤と向き合うのか。何かのきっかけがあれば、自分自身の知らぬ間に潜在的に歪みが生じ、それが倫理観の変容に繋がることはないのだろうか。万が一、職員の倫理観に変容が起きた場合には、関わる利用者への弊害はないのか。たとえ、歪みが発生し倫理観に変容が起きたとしても、やはり非倫理的行為に至る職員とは、一部の職員のみの問題として捉えてよい課題なのだろうか。

3-2. 支援者の葛藤

現場で起こる倫理的問題を解決するためには、教育は必要不可欠で現場の底上げは確かに重要である。福祉介護現場が教育や研修を行っていないかという点、先述したように介護技術や知識の向上だけでなく、虐待研修だけでなく最近では職員のアンガーマネジメント研修

等、実に多くの研修に取り組んでいる。

相模原市での事件後まもなく、筆者のもとへ福祉介護現場に就職して2年が経つ卒業生が訪ねてきた。介護福祉士と保育士の両方の国家資格を保有し、障害者施設に勤務する彼女が唐突に「時々、自分を見誤そうになる。（相模原事件の）犯人の気持ちがわかる」と発した。本気ではない言葉だとしても、福祉を専門的に学習し、利用者の尊厳を守る立場にある者が唐突に発した、その言葉の真実と重みに目を背けるわけにいかなかった。至って普通の学生であった彼女は、在学中の福祉施設実習でも利用者や子どもたちに真摯に向き合う姿は、指導者から高評価であったはずである。自ら志望し、障害者支援の道に進んだ彼女の手と顔には無数の夥しい搔傷痕。聞けば、利用者から受けた傷であり、他の職員も同様な搔傷痕があるとのことであった。どれも利用者との関わりの中での受傷痕で、「利用者には怪我をさせられない、私たちは怪我をしても我慢しなくてはいけない」と言葉を続けた。

これだけを取り上げれば、不十分な技術によるものと、不適切な対応から起きた怪我であると教科書的な言葉で片づけてしまいそうでもある。利用者がなぜそうした行為に及ぶのか、「自分の行動を振り返り、相手の気持ちを理解して支援を」と当たり前の言葉で収まりをつけて良いものなのか。支援する側の技術不足と施設側の教育不足や体制の整備をすることで全てが改善されることであるのか。投げられた石をどこに持っていくべきか。彼女が発した言葉、その歪みや崩壊しそうな倫理観はなぜ起きるのか。支援者の気持ちがどこで変容するのかを考えさせられるものであった。

福祉専門職の倫理観に変容を齎すものとは何か。どのような状況へ陥ると、人に歪みが生じ、またそれにより倫理的意識は低下して行くのか。支援者たちの葛藤を見過ごすわけには行かない課題であった。

4. 調査・結果

4-1. 調査概要・属性

2019（令和元）年8月～11月までの期間で、岡山県キャリア形成訪問指導事業を実施した13施設を対象にアンケート調査を実施した。（表2）（図1）

認知症や災害研修のアンケートとは別に、「勤務を継続していなかで、利用者との関わり方に変化があるか」、「その変化の理由」について、簡単な調査を実施した。アンケート結果は、本研究以外の目的では使用しないことや、回答者の不利益とならないように配慮する旨を口頭と紙面で説明し、了解を得て調査を行った。

表2. アンケート内容

| | | |
|------|------|---|
| 調査項目 | 基本項目 | ①性別②年齢③施設形態④勤務年数 |
| | 質問項目 | 当てはまるところに○をつけてください 1)勤務を始めたころと利用者への対応に変化があるか ①変わった②少し変わった③変わっていない 2)その理由は何か ①認知症や障害者との関りの難しさ②勤務の煩雑さ ③人間関係④自分に余裕がない⑤その他 3)勤務上で困り事や悩んでいることがあるか ①施設内で勉強する機会が少ない②施設外で勉強する機会が少ない ③人間関係(職員間)④人間関係(利用者との)⑤家庭との両立 ⑥その他 4)自由記述 |

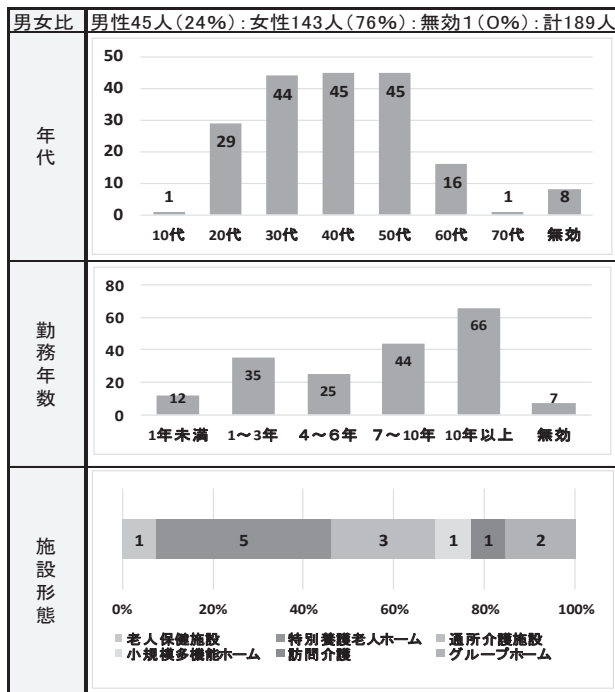


図1. 対象となる基本属性

4-2. 結果

1) 仕事を始めたころと現在では、自分自身の利用者への関わり方に変化はありましたか

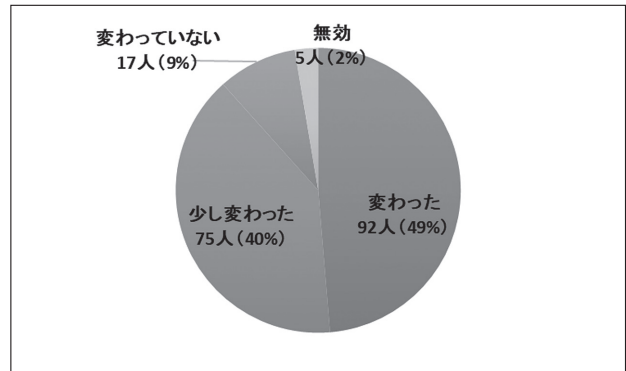


図2. 関わりの変化

2) 変わった, 少し変わったと答えた人の理由を教えてください (選択肢から複数回答可)

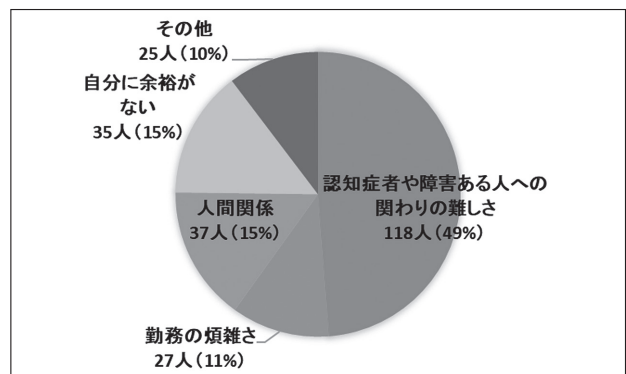


図3. 変化の理由

表3. その他の意見と経験年数 (自由記述)

- ・年齢とともに体力も落ち、体より頭を使うようになった。(10年)
- ・仕事に慣れてしまっている。(31年)
- ・メンタルを護ることが第一になった(13年)
- ・年齢を重ねて考え方や見方が変わった(9年)
- ・高齢者や認知症についての知識が増えた。
- ・学ぶことが増えた。(14年)
- ・色々なケースを経験し余裕ができた。(20年)
- ・仕事内容がわかってきた(17年)
- ・援助内容の多さ(9年)
- ・寄り添うことの難しさ(14年)
- ・利用者一人一人の生き方や考え方に対応することの難しさ(6年)(12年)
- ・情(10年)
- ・考えること、責任の重みに疲れる(5年)

3) 仕事を行ううえでの困り事や悩みがあれば教えてください（選択肢から複数回答可）

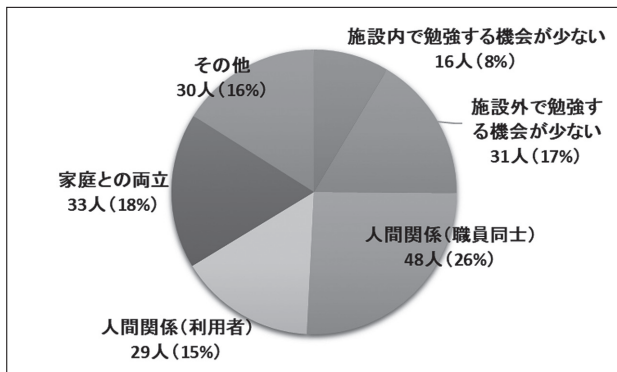


図4. 仕事上の悩みや困り事

表4. その他の意見と経験年数（自由記述）

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・体力がない(10年)(17年)(3年) ・介護技術の向上(6年)(10年) ・勤務時間外の研修が多い。(15年) ・新しいことを覚えるのが大変(15年) ・職員の人数が少ないため、質も量も不足。(25年) ・特定のスタッフの負担が大きい。(25年) ・現場の仕事しながら、事務や管理業務をする時間が足りない(12年)(10年) ・業務が多忙。(16年) ・人で不足で時間と気持ちの余裕がない。(3年) ・研修など参加して他の施設と交流や勉強会をしたい。 ・勉強しても頭に入らなく、同じ失敗を繰り返し一日過ごすのにつづいて(6年) ・求められていることと、自分のできることが追いつかない(13年)(9年)(12年) ・休みのとりにくさ(9年) ・業務に追われてゆっくり関われない(9年)(1年未満)(8年) ・施設内でサービスが統一されていない(3年) ・研修の機会が少ない(9年) ・向上心がわからない(8年) ・利用者家族との関係(22年) |
|---|

5. 考察・まとめ

5-1. 人の関わりによる職員の变化

調査結果から、勤務を継続していくうちに利用者との関わり方が「変わった」「少し変わった」と答えた者が全体の約9割という結果であった。職員たちは、勤務を継続していくなかで利用者への関わり方に何らかの変化が生じていることが、この結果から明らかとなった。その理由には、認知症や障害のある利用者との関わり方の難しさが約半数、次いで職場の人間関係と続き、いずれも「人の関わり」が利用者への関わり方に变化を齎していることが明らかとなった。自由記述からも、利用者へ寄り添うことの難しさや一人ひとりに対応する難しさを記載している内容が多く、それらの難しさが利用者への関わり方に变化を齎している理由であった。

仕事上の悩みや困り事では、職員同士の関係性が一番

多く、次いで現場で勉強する機会の少なさ、利用者との関係という結果であった。仕事と家庭の両立以上に、「人の関わり」が仕事を継続していくうえでの困難さであることが明らかとなった。

利用者との関わり方の変化には、関わる利用者との難しさが影響し、仕事を継続していくうえでの困難さには、職場の人間関係が影響していることが判明した。いずれも「人の関わり」が、職員の勤務に影響していることがわかった。

その他の自由記述には、業務が多忙で余裕がないことが多数散見された。福祉介護現場は、想像以上に職員たちが毎日の業務に慌ただしく追われていることも明らかとなった。こうした慌ただしい業務を送るなかでは、利用者への関わり方に变化が生じたとしても、なかなか自分自身を振り返る余裕は困難であることも推測された。

今回の調査結果から、職員は勤務を継続していく過程で利用者への関わり方に变化が現れることが明らかとなった。しかし、その変化が直接的に反倫理的行為に結びつくとは、この結果だけでは判断できないところもある。今回の調査内容は、あくまでも簡易的な質問に留まっているため、深く変化の理由を追求したものではない。そのため、利用者への関わり方の変化が、肯定的か否定的変化なのか判断しづらいところもある。事実、自由記述に「認知症を知ることにより、自身の考え方や関わりが変わった」や「勤務当初より自分に余裕ができた」などの記載が少なからずあることから、全ての変化が否定的変化だとは言えないところもある。しかし、利用者への関わり方の難しさや勤務の煩雑さについて記載している内容が、肯定的変化の記載内容以上に多数上回り表出したことにより、関わり方の難しい利用者への対応や、一人ひとり丁寧に寄り添うことの難しさが、利用者への関わり方の変化に大きく影響を与えていることもわかった。今後、調査を追求することができれば職員の変化が利用者へ与える具体的な影響も、さらに解明できるといえる。

今回の調査で明らかとなったのは、職員たちは勤務を継続していく過程で利用者への関わり方に变化が生じることは間違いなく、その要因は、利用者や周囲の職員である「人の関わり」であることは断定できた。

5-2. 福祉介護職員と職場環境

専門職である福祉介護職員が利用者と関わりを深めるなかで、関わり方に変化が生じることが明らかとなった。しかし、その変化が直ちに倫理的逸脱行為に結びつくとは言い難い。たとえ、業務上の困難さが多少あったとしても、多くの場合は職員自身でセルフコントロール可能であろうと考える。どうしても自分自身の状態に納得がいかない場合は、離職へ繋がることも大方予測される。

公益財団法人介護労働安定センター「平成30年度介護労働実態調査」による介護職員の離職の要因1位は、人間関係である。介護職員の離職率も勤務年数「1年未満の者」が38.0%、「1年以上3年未満の者」26.2%、「3年以上の者」35.8%である。⁽⁵⁾しかし、介護職は離職率が高いとされる一方、10年以上の長期勤務者が多いことも介護現場の特徴としてある。⁽⁵⁾また、離職した職員が再び違う介護現場へ再就職する事例も多いことも特徴でもある。⁽⁵⁾今回行った調査結果からも勤続年数10年以上の職員が全体の1/3であり、職場の環境が個人にとって居心地が良い場合は、離職に繋がることも少ないということもわかる。

職員にとって過ごしやすい環境であれば、多少の業務上の困難さも互いに分かち合うことができ、非倫理的問題へと移行しづらいものとする。一方で、職員が孤立した状態や、逆に職場の環境に麻痺した状態である場合には、自分自身の歪みや倫理観の変容に気が付かないこともあると考える。そうした状態が継続している場合には、支援する利用者への関わり方に変化が起きていることにも気が付きにくいといえる。職員のフラストレーションが、いつのまにか弱者へと鍼寄せが及ぶ可能性も否定できない。誰も気が付かないまま歪みが生じ、いつのまにか倫理観が変容し、それがじわじわと大きな問題へと発展していく可能性もあるといえる。

5-3. 職場管理と倫理観

福祉介護施設では、虐待等の問題が発生するとその施設は社会的信用を落としかねず、その後の経営にも関わってくる。そのため、施設管理者たちはコンプライアンスの徹底や職場教育に力を入れているところも多い。現場の事故を未然に防ぐため、リスクマネジメントも管理者たちに必要なことで、徹底したリスク管理を実施している施設も少なくない。先述したように、福祉介護現

場では職場研修に取り組んでいる施設が多く、その内容も現場職員向けだけでなく、管理者向け研修等、盛んに実施されている。

職員の倫理的に反する問題抑止のため、職員個人の特性理解、環境整備、そして教育力向上等の相互作用によって発揮される抑止対策は、どれも課題解決には必要不可欠といえる。しかし、こうした取り組みは、多くのところで既に実施されている。それにも関わらず、問題は後を絶たず再燃しやすい。無論、職場の環境整備や教育システムの構築が課題解決の一助になることは間違いないが、果たしてそれだけで解決に至らない要因とは如何なるものがあるのだろうか。

施設側も問題が起きぬよう管理体制を強化徹底し、職員を追い込むほどに職場は疲弊し様々な軋轢が生じる。報告することへの怠慢、インシデントやアクシデントの報告の怠り、職員間のみでの解決、問題の見て見ぬふりなど、現場の職員を支配的に追い込めば追い込むだけ、問題が違う方向へと転化していく。人手不足でぎりぎりの状態で業務に追われる毎日、事故や怪我のないよう張り詰めた緊張が続く勤務時間、支援の難しい利用者との関わり、職員間のコミュニケーションの難しさ。こうした現場の職員の状態にどれほど管理者は気が付き、バックアップ出来ているか。研修を受けていること、実施していることだけに満足し、利用者視点が、いつのまにか管理者視点とすり替わり、現場職員をコントロールしようとした時に起きる乖離は、最終的に施設に何を齎すのか。

「おかしい」と声をあげられる場所があること。それを公平に指導できる環境、そして管理者が職員を信頼し、共に福祉専門職として最善なる支援方法を考えていけること。こうした相互の関係性が保たれる環境であるならば、現場で起きる歪みや倫理的課題を、より未然に抑止できるのかもしれない。誰かが声をあげたとき、その声に応え、拾える環境にあること。人と人との関わりがある職場だからこそ、職員の声に、そして歪みへの変化に気付くことが出来るともいえないだろうか。

職員管理やコンプライアンスをどれほど徹底しても、人の関わり方の難しさを管理者が、職員が、そして社会が知り、人に生じする歪みが倫理的な歪みへと変化し、さらなる変容を起こす前の「人の関わり」こそ、非倫理的

課題への抑止に繋がることを理解しておくことが重要であるといえる。

5-4. 倫理観の歪み

職員に關係する全ての「人の関わり」が肯定的、否定的問わず、勤務していく過程で利用者への関わり方に変化を与えていることが分かった。人は人との関係性という社会のなかで生活している。その社会のなかで、他者や環境に左右されながら自分の価値や思考は変化していく。誰もが知らぬ間に歪みが生じ、誰もが知らぬ間に倫理観の変容は起こる。それがどう変容するかによって、誰でも倫理的逸脱当事者になり得る。何かのきっかけがあれば、人はそれまでの価値観や人倫的要素を見失うほど脆弱く、誰もが倫理的逸脱行為を起こす可能性は否定できない。それはある意味、福祉介護施設だけの問題ではなく、現代社会のなかで起きている課題とも、同様なのかもしれない。

福祉介護現場のモラルや資質の向上は当然必要不可欠で、教育力が現場を変えていくことももちろん間違いない。しかし、教科書的な言葉では課題解決できない現実もある。だからといって、教育は絶対的に必要であり、倫理的に反する行為を職員が起こしていいのかというと、そうではない。起きた後の解決では進まない。だからこそ、起きる前に誰かが倫理的逸脱当事者になりそうな人を救うチャンスがあるはずである。

深谷美枝は「バーンアウト体験の思想化」⁽⁶⁾のなかで、相模原障害者殺傷事件に触れ、現場で働く職員の状況を「どんなマスコミ報道も背後にある福祉現場の置かれている社会的状況を正確に捉えていないと思えてならなかった」⁽⁶⁾と表し、利用者に関わる職員たちを「喜び、専門性、倫理観と職員自身の生存という危ういバランスである。この均衡が破れる時にいつでもどういう形でか、虐待や人権侵害は起きうる」⁽⁶⁾と述べている。これらが人間の歪みが起きる構造だとしたら、誰にでも人として倫理的歪みを引き起こす可能性はあるということである。歪みは誰にでも生じ、倫理観は容易く崩壊するということである。

1961年発刊の谷口隆之介著書のなかに、人間のゆがみ(歪み)を説明する一文に「個人の内面における人間として生きようとする力が、外側からのさまざまな圧力や、また個人の内側にあるさまざまな因子によって妨害され

ている状態」⁽⁷⁾とある。また、社会で起きる様々な問題を「現代が直面している焦眉の問題とし、人間の疎外的生存という各個人における人間の歪み」⁽⁷⁾と表している。どんなに時代が流れても、人間の歪みによって引き起こされる社会的な課題は変わらず永続している。人と関わることで容易く崩壊するかもしれない人の倫理観。それを守ることが出来るのも「人の関わり」だといえるのではないだろうか。

おわりに

「職員が怪我をするぐらいは我慢したらいい。利用者には絶対に怪我をさせてはいけない。職員の代わりは他にいくらでもいる。」これは、ある施設管理者が介護職員に言った言葉である。言葉を受けた職員は利用者に関わることに自信がなくなり、その職場を離れた。おそらく管理者も利用者の安全を優先し、発した言葉などは推測できる。しかし、毎日心を張りつめ利用者支援に向き合っていた職員にとってみれば、堪らなくしんどい言葉であったと考える。「私たちはどうでもいいのか」、そう叫ぶ職員の声が聞こえる。そんな施設ばかりではない。そう信じたい。真摯に利用者に向き合い、職員の処遇改善に奮闘している管理者がいることも事実だ。しかし、職員の倫理観を揺るがす施設があることも事実だ。第三者評価や外部評価等に伴い、施設全体の底上げに力を入れ施設力向上を目指している施設も少なくない。利用者Firstならば、同じように職員のWell-beingも考えていくべき大事な視点である。そこに眼を向けることも忘れてはいけない。

誰にでも起きる倫理観の歪み、そこからの脱却には人との関わりしか抑止できない。福祉専門職として他者へ関わる仕事の尊とさ、技術だけではなく、新たな倫理観の在り方を問う時が来ているのかもしれない。

謝 辞

本研究にご協力いただいた福祉介護施設の職員の皆様に感謝致します。

付 記

本稿は、日本福祉教育学会第9回研究大会（高千穂大学）で報告発表した内容に加筆修正を加えた。

引 用 文 献

- (1) 厚生労働省 平成29年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果
https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000196989_00001.html（閲覧日2020. 1. 13）
- (2) 厚生労働省 平成29年度障害者虐待対応状況調査参考資料4
<https://www.mhlw.go.jp/content/12203000/000464428.pdf>（閲覧日2020. 1. 13）
- (3) 厚生労働省 平成29年度障害者虐待対応状況調査報告書 参考資料5
<https://www.mhlw.go.jp/content/12203000/000464431.pdf>（閲覧日2020. 1. 13）
- (4) 中野ひとみ「福祉専門職の倫理観構築のための一考察－人間疎外による倫理観への影響－」
 中国学園紀要17 pp37-44 2018
- (5) 公益財団法人介護労働安定センター
 「平成30年度介護労働実態調査」http://www.kai-go-center.or.jp/report/2019_chousa_01.html
 （閲覧日2020. 1. 13）
- (6) 深谷美枝「バーンアウト体験の思想化－相模原障害者殺傷事件の空白に関する仮説－」
 明治大学大学院社会学・社会福祉学部研究 150
 p123-132 2018
- (7) 谷口隆之介「疎外からの自由－現代に生きる知恵－」昭和36年1月5日第1刷発行 p3 誠信書房
- き、支援者のセルフマネジメント」
 統合失調症の広場 (8) pp132-136 2016
 日本評論社
- (3) 秋竹純 本郷秀和 松岡佐智「有料老人ホーム職員のバーンアウト傾向と認知症高齢者へのケア状況－調査結果にみる施設虐待の予防に向けた課題－」地域ケアリング Vol.21 No.8 2019 pp64-68 北隆館
- (4) 川上輝昭「相模原・障害者殺傷事件の教訓」
 名古屋女子大学 紀要 64 (人・社)
 pp89-100 2018
- (5) 厚生労働省「I 高齢者虐待防止法」
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisaku-jouhou-12300000-Roukenkyoku/1.pdf>
 （閲覧日2020. 1. 13）
- (6) 厚生労働省「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」
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisaku-jouhou-12200000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu/0000211204.pdf>
 （閲覧日2020. 1. 13）

参 考 文 献

- (1) 篠田博之「相模原障害者殺傷事件被告との対話 植松聖被告自身が語った津久井やまゆり園でのこと」
 創47 (11) pp46-51 2017-12 創出版
- (2) 山田由美子「津久井やまゆり園の事件から学ぶべ

