

# 虐待行為が見られる入職3年目の介護職員に対する3ヵ月間の関わりの中で見えてきた事:介護職員が入院中の利用者に対し暴力行為を行ってしまった事例を通じて

著者	木下 一雄
抄録	<p>ここ最近、施設内における介護職員による利用者に対しての虐待行為の増加が目立ってきている。新聞やテレビで介護職員の施設内で起こした凄惨なニュースを見ない日はないほどの状況になっている。平成25年度に行った厚生労働省の調査結果によると、高齢者虐待の原因となっている要因として、介護職員の教育や知識、技術に問題があったとされるケースが調査全体の総数の66.3%を占めており、いかに介護職員に対する教育力が現場で低下しているのかが、数字として目に見える形として表れてきている。つまりは、今の介護職員にとって倫理観、想像力の欠如、利用者が今まで歩んできた人生を含め、包括的にとらえていくアセスメント能力が欠如してしまった結果が、このような不祥事につながってきているのではないだろうか。今回の実践活動報告において、自身が勤務していた認知症専門病棟の精神科病院において20代男性介護職員に対し、利用者と関わる上で著者自身が考案した面接指導プログラムに添った支援を通して、いかにその指導プログラムを</p> <p>...</p>
雑誌名	名寄市立大学社会福祉学科研究紀要
巻	5
ページ	25-39
発行年	2016-03-31
出版者	名寄市立大学保健福祉学部社会福祉学科
ISSN	21869669
書誌レコードID	AA12592911
論文ID (NAID)	110010038827
URL	<a href="http://id.nii.ac.jp/1088/00001619/">http://id.nii.ac.jp/1088/00001619/</a>



研究ノート（実践報告）

虐待行為が見られる入職3年目の介護職員に対する3ヶ月間の関わりの中で見えてきた事  
—介護職員が入院中の利用者に対し暴力行為を行ってしまった事例を通じて—

木下 一雄

名寄市立大学社会福祉学科

「研究紀要」第5号 抜刷

【2016年4月】



虐待行為が見られる入職3年目の介護職員に対する3ヶ月間の関わりの中で見えてきた事  
—介護職員が入院中の利用者に対し暴力行為を行ってしまった事例を通じて—

木下 一雄

名寄市立大学保健福祉学部社会福祉学科 助教

---

【要約】ここ最近、施設内における介護職員による利用者に対しての虐待行為の増加が目立ってきている。新聞やテレビで介護職員の施設内で起こした凄惨なニュースを見ない日はないほどの状況になっている。

平成25年度に行った厚生労働省の調査結果によると、高齢者虐待の原因となっている要因として、介護職員の教育や知識、技術に問題があったとされるケースが調査全体の総数の66.3%を占めており、いかに介護職員に対する教育力が現場で低下しているのかが、数字として目に見える形として表れてきている。

つまりは、今の介護職員にとって倫理観、想像力の欠如、利用者が今まで歩んできた人生を含め、包括的にとらえていくアセスメント能力が欠如してしまった結果が、このような不祥事につながってきているのではないだろうか。

今回の実践活動報告において、自身が勤務していた認知症専門病棟の精神科病院において20代男性介護職員に対し、利用者に関わる上で筆者自身が考案した面接指導プログラムに添った支援を通して、いかにその指導プログラムを受けたことにより、対象者自身が利用者に対する関わり方の変化があったのかについて報告していく。

そして、凄惨な状況が繰り返されている状況において、利用者に対する想像力を豊かにし、言葉で表現できない表情やしぐさなどに意識を向け、様々な思いをアセスメントしていくことの重要性について示唆していく。

Keywords;想像力・感性・価値観・思考力・アセスメント能力

---

## I はじめに

我が国では、世界に類を見ないほどのスピードで高齢化が進行している。2050年には約3人に1人が65歳以上という超高齢社会が到来すると予想されている。厚生労働省の調査によると、虐待発見者に対して自治体への通報を求めた高齢者虐待防止法に基づき、自治体が虐待と判断した件数を集計した件数は、2013年に特別養護老人ホームなどの施設内で起きた虐待は221件であった。また、介護施設などで虐待の相談や通報があった件数は、2006年時点では273件であったが、2013年には962件と7年間の間で3.5倍にも激増している。

このような、施設内における介護職員による利用者に対しての虐待行為の増加が近年急増しているのである。(図1参照)

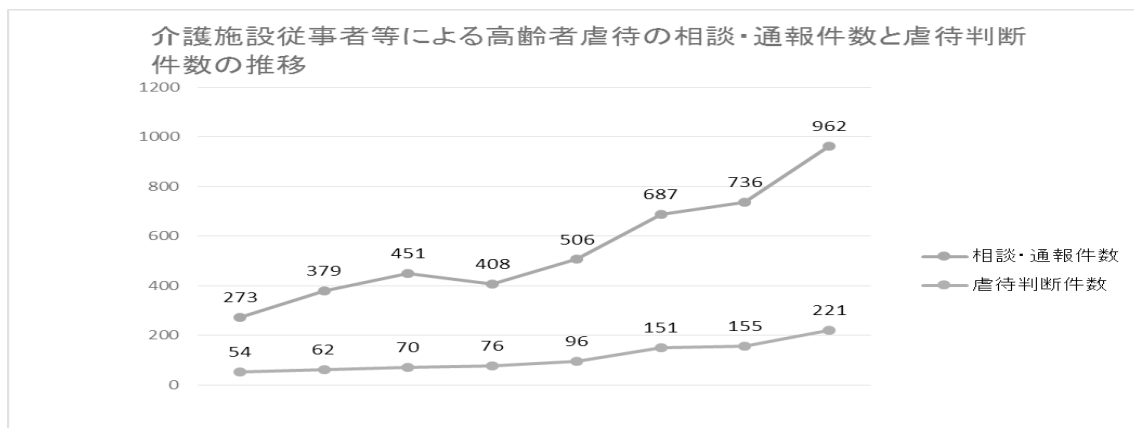


図1 厚生労働省

平成25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

例えば、2015年11月から12月に神奈川県川崎市の介護付き有料老人ホームSアミーユにおいて、介護職員が入居者に行った数々の虐待行為が明るみになった。3人の入居者の方が、ベランダから転落死し、さらに浴槽の中で呼吸停止の状態で見つかったとの報道がなされた。

また、介護職員が入居者の貴金属類を盗み窃盗罪で逮捕されたり、ナースコールで呼び出した入所者に対して、「死ね」などの暴言を吐き、ナースコールを外したり、頭部を何度も殴打するなどの虐待行為を繰り返し行っていることが判明している。

2016年2月17日の読売新聞の記事によると、介護職員は3人の殺害を認め、動機に対しては、介護の仕事について「嫌気が差した」などと話している。捜査関係者は、介護業務に対する不満やいらだちが動機につながったのではないかと分析している。

また、東京都北区の高齢者向けマンションにおいても体をベットに縛り付け、抑制させられたり、ベットから動かないように4点柵で囲って身動きが取れないようにするなど、入所する高齢者に対して身体的虐待を繰り返していたことが発覚している。(図2参照)

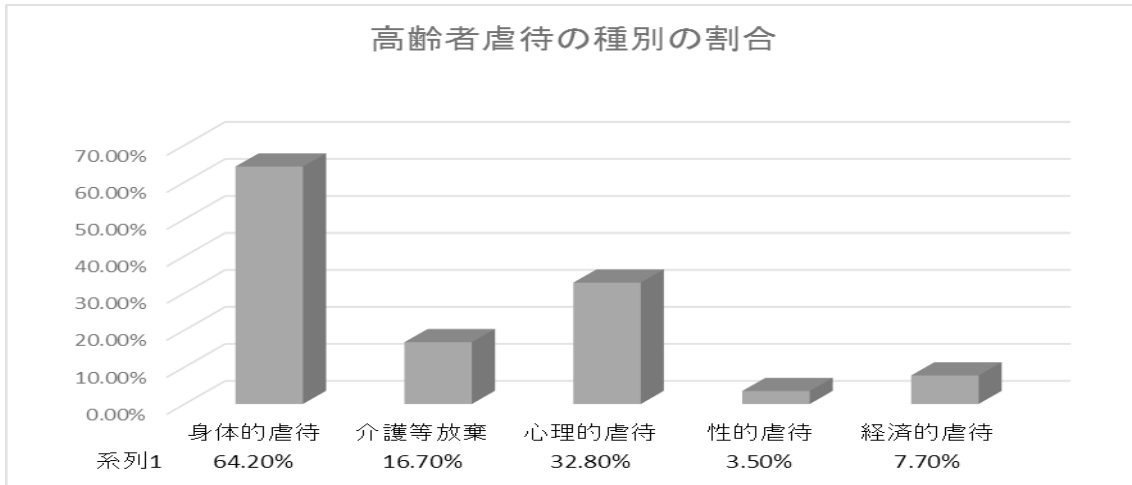


図2 厚生労働省

平成 25 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

このような介護職員の起こした虐待に関する不祥事事件は、枚挙に暇がなく、新聞やテレビで連日報道されている。いかに介護職員に対する教育力が現場で低下しているのかが、現実として目に見える形として表面化してきている。このような状況は、福祉や介護現場における危機的状況に他ならない。

介護施設職員全体の年齢別人数構成を見ていくと、1 番人数が多いのは 30 代男性で 41.5%、次に 40 代女性の 29.4%、3 番目が 50 代女性の 28.6%、4 番目に 20 代男性の 22.3%、5 番目に 30 代女性の 21%、6 番目に 40 代男性の 20.5%と続く。(図 3 参照)

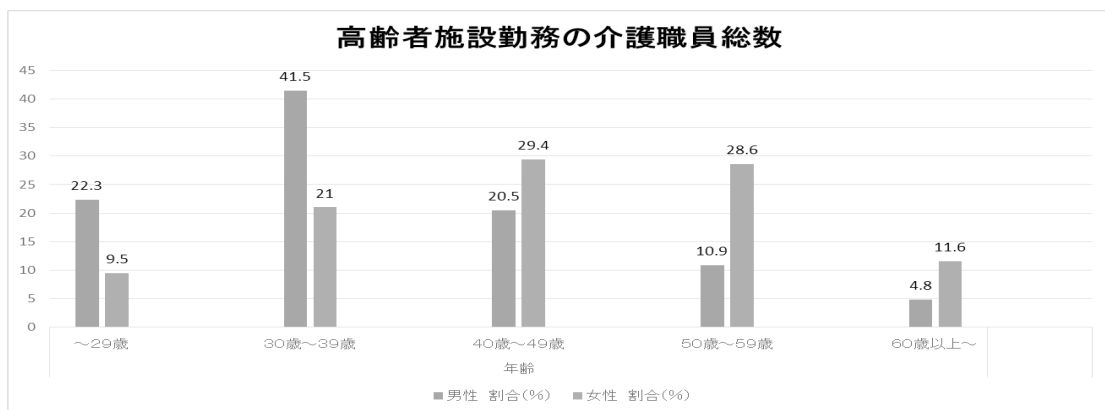


図3 介護労働安定センター 『平成 25 年度 介護労働実態調査』

実際に虐待を行った介護施設職員の状況をデータをもとに分析していくと、虐待者の総数からみて、30 歳未満が 26.5%で他の年齢層にかなりの差をつけて 1 番になっている。2 番目には 40~49 歳の 21.4%が続き、以下は 50~59 歳の 20.9%、30~39 歳の 20.1%となり、もっとも少ないのが 60 代以上の 11.1%という結果が示された。

男女別で見えていくと、男性が 51.8%で女性が 48.2%である。この数字を見ると、特に男女の差はないように思えるが、介護施設職員全体に占める男性の割合が 21.4%に対して虐待者に占める男性割合が 51.8%であることを考えれば、圧倒的に男性の方が虐待比率自体が高いことがわかる。

各年代男女別数値で比較していくと、30歳未満の男性の割合が36.1%で断トツのトップとなっており、以下50代女性の29.7%、30代男性の27.9%と続いている。(図4参照)

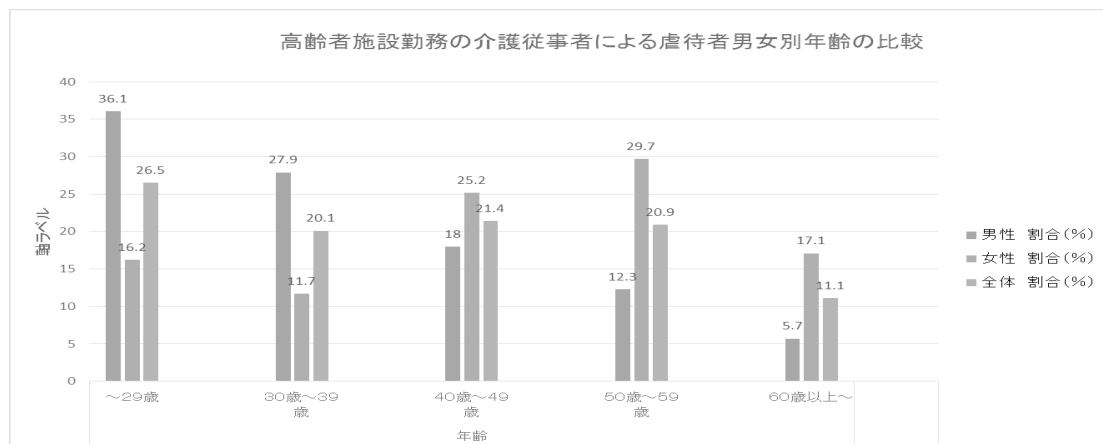


図4 介護労働安定センター 『平成25年度 介護労働実態調査』

介護施設における虐待の発生要因のデータを見ていくと、職員の教育・知識・介護技術等の問題が66.3%と2番目に多い職員のストレスや感情のコントロールの問題26.4%となっており、今の介護職員にとって重要な倫理観や知識等が欠如している結果が、このような不祥事につながってきているように感じた。(表1参照)

介護現場における職員に対しての教育や知識の訓練、そして自身のストレスと感情のセルフコントロールといったメンタルヘルス教育、この2つのもっとも大切な教育がなされていないことが虐待の背景に大きく影響しているものと考えられる。

#### 施設内における高齢者虐待の発生要因(複数回答)

内容	割合 (%)
教育・知識・介護技術等に関する問題	66.3
職員のストレスや感情コントロールの問題	26.4
虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ	13
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	11.9
倫理観や理念の欠如	10.4
虐待を行った職員の性格や資質の問題	10.4

表1 厚生労働省

平成25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

## II 目的

虐待の要因は「教育・知識・介護技術等に関する問題」や「職員のストレスや感情コントロールの問題」が2大要因となっている。

コミュニケーション能力や想像力、人権意識、共感性等が十分養われずに人と満足に話すことができなかつたり、相手の目を見て話ができなかつたり、相手の痛みや気持ちを理解することができないことにより、虐待や暴力と言った衝動的な行動につながってってしまう介護職員が数多くなっているのではないかと。

虐待を防ぎ、職員のバーンアウトなどの燃え尽き状態に陥ることなく、介護職員のキャリア形成をしていくための指導方法のあり方を過去に試みた入職3年目の介護職員に向け

て関わった実践活動から参考になることが見出せると考え、以前の関わりの再検証をし、様々な検証を試みる中で、専門職として大切な想像力や問題解決のための指導方法について考察していった。

### Ⅲ 倫理的配慮

倫理的配慮として、面接指導実施期間終了後、本人に対して口頭で、今後発表や事例報告等で今回の実施経過を伝える旨口頭にて伝え、了承を得ている。この実践報告は研究以外の目的には使用しないこと、また個人が特定されることがないように配慮した。

### Ⅳ 活動内容報告

この報告は、自身が精神科病院のソーシャルワーカーで院内の福祉・心理関係分野における教育担当責任者であった時の実践活動報告である。

平成 25 年当時、QOL 推進部地域医療相談室長として院内に勤務している社会福祉士や精神保健福祉士等に対して、ソーシャルワーカー業務における心構えについてスーパービジョンを行っていた。

今回の対象者は、入職して 3 年目の介護職員 A 君（23 歳）で、介護技術は一通り習得しているものの、介護に対する心構えや人権意識、権利擁護の視点が欠如しているとの事で、患者に対する向き合い方の教育指導をする必要があるとされた。

院内の各部署の教育担当委員が集まり、議論した結果、自身が統括している福祉・心理関係分野の教育指導を受けたほうが良いとの結論に至り、ソーシャルワーカーである自身から、他職種である介護職員の A 君に 3 ヶ月間に及ぶ面接プログラム指導を実施した活動実践報告を通して、その中で気がついた事柄について考察していくこととする。

#### 指導対象者のプロフィール

A 君（23 歳・男性・介護歴 2 年半・介護職員初任者研修終了）

A 君は、専門学校卒業後に流通関係の営業職として入社したものの、職場での人間関係がうまく行かず、勤務していた会社を 1 年で退職し、介護職員として働き始めるようになった。

本人は、介護職を目指して当院に面接を受けに来た際に、本人自ら「周りから認められる人になりたい」との思いを語っていたという事を就職の担当者から直接話を聞いた。

しかし、そんな当初の思いとは裏腹に、受け持った利用者に対して入浴介護中に転倒させてしまったり、おむつ交換が粗雑になったり、ベットでの体位変換をしっかりと行なわなかった影響で、発疹や褥瘡を作ってしまったり等々、数々の問題を繰り返し起こしていた。

その度に、周りの介護職員と衝突し、介護主任、看護師長そして看護部長と立て続けに面談を行う事態になった。

もっとも、問題になったことは利用者に対して暴力を振るってしまった行為であり、本



人が言うには「感情が高揚し、反射的に相手を殴ってしまった」という事であるが、ニュースにはなっていないが、病院内での利用者に対する暴力事件が起こってしまったのである。家族に対しては、A君が興奮して落ち着かなく、手が付けられない状態になっている利用者に対して、やむを得ない事態に收拾を図るために手を出してしまったと説明し、家族も心理行動障害が激しいということを理解していたため、トラブルは回避できた。

A君本人は、インシデントレポートを書き、事の重大さを理解させるため、介護主任、看護部長らと数回面談するものの、多少の改善は見られたが、介護業務に対する粗雑さは無くならず、周囲の介護スタッフとの関係性は日に日に悪化し始め、しまいには大事に至る前に辞めてもらったほうが良いとの意見が大半を占めるようになっていた。

しかし、当時の認知症専門病棟の介護職員の人員は、基準定数は満たしていたものの余裕がなく、ぎりぎりの状況だったのでやめるに辞めさせられない状況であり、お手上げ状態の中ついにソーシャルワーカーであった自分自身が教育指導係に任命されることとなり、彼との関わりが始まった。

平成 25 年 6 月～平成 25 年 8 月（3 ヶ月間）毎週 1 回 面談（合計 12 回）

#### ① 平成 25 年 6 月 第 1 週目 面談

A君とは、面識があり日頃挨拶程度の会話を交わしていたので、すんなりと会話を進行することができた。本人には、これからしばらくの間一緒にA君の仕事の向き合い方について考える時間を作っていこうと伝えた。

A君は、業務命令だから仕方がないと言った表情であったが、本人には「これは業務とは関係のない、自由に自分の思いを話す場所だから、これを言ったらいけないや介護主任、看護部長などの上司に話したことをすべて伝えるわけではなく、あくまでA君の頑張る気持ちを支えていくための面接だから安心するように」と伝えた。

また、「ここで話したことは、2人だけの秘密だから安心して自分の思ったことを話すように」と伝えた。そうすると、安心した表情をして「よかったです」と一言言葉にした。付け加えて、「すべて話した内容が報告されるのかと思って本心で話さずに当たり障りのない話をして早く終わらせようとしていた」と本音も少し伝えてくれた。

初回としては、かなり面接の趣旨と自分の関わり方や守秘義務を厳守すると言ったこともA君に分かってもらえたので、良い関係性が構築できた

#### ② 平成 25 年 6 月 第 2 週目 面談

2 回目の面接が始まるとすぐに、A君からは、自分がいかに日々の介護業務を頑張っているのかを力説し、そのことを誰もわかってくれない話を中心にしていった。

また、努力している自分が評価されない職場の評価方針の不備を指摘し、終始一方的に話し続けていた。また、暴力行為や介護が粗雑になってしまう理由を、「利用者が自分の言うことを聞いてくれないから仕方がない」、「人手が少なく、忙しい」など、暴力行為や粗雑な介護対応を正当化し、利用者や環境など他者のせいにして言い訳ばかりをしていた。

でも、面接終了時には言いたいことが言えて、そのことをしっかりと受け止めてくれたことに対して満足し、笑顔で晴れやかな表情になっていた。かなりのストレス発散になったのではないだろうか。また収穫として、本人のパーソナリティを理解していく手がか

りにもつながる面接になった。

### ③ 平成 25 年 6 月 第 3 週目 面談

A 君と関わり始めてから現在までの面接では、つねに本人の主張を聞き続けていた。聞き続けた理由は、A 君は、今何を求めている、何に悩んでいるのか、そして介護職員としてどうしていきたいのかを見極めるためであった。

その本人の話の聞き続ける中で見えてきた事が 3 点ほどわかった。第 1 点目は、A 君は頑張っている自分をもっと分かったほしいということ、第 2 点目は介護職員としての自分の方向性について悩んでいること、そして第 3 点目は何のために介護職員になったのかの方向性を見失ってしまっていることであった。

つまり、自分がなぜこの仕事をしているのかの意義について迷い葛藤しているのである。しかし、A 君なりに一方的な思い込みや独善的ではあるものの介護の仕事を本人なりに向き合おうとしている真摯さも伝わってきた。

### ④ 平成 25 年 6 月 第 4 週目 面談

6 月最後の面接は、本人に、「何のために介護をしているのか」を語ってもらうことをした。A 君は承認欲求が強いので、自分が誰かから認めてもらいたいといった感情が強いが、誰かのために何かをしていきたいといった感情は弱く、常に見返りを求めてしまっており、そのため現状として、自分にとっての見返りを実感することができていない介護に対するやる気が消失し、介護サービスが粗雑になってきているのではないかと考えた。

その見返りを実感できないことに対する苛立ちが、虐待行為に繋がっていつているのであれば、しっかりと介護と向き合うことにより、利用者一人ひとりを理解することが必要だと考えた。しかし、今回の面接中では、「何のために介護をしているのか」について語るができなかったため、A 君に対して次回の面談の時までに、「何のために介護をしているのか」について聞かせてくれるように話した。

### ⑤ 平成 25 年 7 月 第 1 週目 面談

7 月初めの面談は、少し重苦しい感じで始まった。しばらくは、今日の出来事や大変だったことなどを 10 分間程度話していたが、10 分経過後に、こちらから A 君に先週の課題について話を聞かせてほしいと伝えた。

A 君はしばらく沈黙していたが、2 分経過後に、口ごもりつつようやく「何のために介護をしているのか」の本当の理由を話してくれた。

その理由とは、「いつか施設長になって偉くなりたい」、「将来グループホームや施設を経営して裕福になりたい」、「介護をすることによって、周りの人から立派な人物だと思われたい」と率直に自分が思い描いていた心象を話してくれた。おそらく本人が、なかなか話せなかったので、介護職になろうと思った理由が、「高齢者の幸せに貢献したい」等崇高な理由ではなく、いかにも自分の私利私欲に添った理由だったからではないかと考えた。

その時 A 君からは、「本当は介護がやりたかったのではなく、介護をきっかけにして、自分の印象を良く見せようと思ったり、自分なりのチャンスを掴むきっかけにしたい」ということが伝わってきた。

⑥ 平成25年7月 第2週目 面談

前回の面接で見えてきた、介護職を他者からのイメージアップや超高齢社会を迎えるビジネスチャンスの機会と捉えて、自己の自尊心や欲求を満たすための手段として介護職を選択していたのであり、利用者に対する尊敬の念や人権意識が欠如していることに深く納得できた。A君には、面接中に以下の言葉を率直に伝えることにした。

「A君は、介護職を利用して、その先いったい何がしたい。介護を利用して何かしようと思っても、それは限界がある。嫌なことを無理にしても仕方がない。嫌なことを続けていったとしても、利用者が求めている介護を提供することはできない。A君は介護職をやめたほうがいいと思う」。

A君は、ばつの悪い表情を浮かべ、次第に痛いところを付かれたといった感じで、苦笑いをしていた。思い当たる節があったに違いないと思った。

また、「別に介護職を将来のチャンスのきっかけに利用しようとしてもかまわない。自分が介護を利用してイメージアップを図ろうとしたり、介護ビジネスで一攫千金を目論んでいるということを分かった上で、そのために自分は介護職をしようと考えたということ、自分自身でしっかり理解しておく必要がある」ということも伝え、終了した。

⑦ 平成25年7月 第3週目 面談

面接も7回目ともなると、お互い本音で踏み込んだ議論ができた。それは、それまでの信頼関係作りと守秘義務を徹底していることが、A君に理解してもらっている賜物である。

前回の面接時に話したことはあるが、自分の感情を理解しておく必要性についてA君に問いかけた。A君は、少し考えてその後に素直に「よくわかりません」と言ってくれた。

そのことを受けて、自分自身の感情を理解しておく必要性についてA君に伝えた。「人は無意識のうちに人を傷つけていたり、表面上の美辞麗句を並べ立てて、自分自身の本当の感情を誤魔化してしまったりしてしまう、そのためしっかりと自分自身の感情と向き合い、今なぜ自分はどのような根拠をもって介護をしているのかについて、しっかりと自分の考えを明確にしておく必要がある」と伝えた。

付け加えて、「しっかりと自分と向き合う作業を行っていかないと、うまく行かなかったり、暴力行為や粗雑な介護対応を利用者や環境など他者のせいにして言い訳してしまうから、しっかりと自分が行っていることを理解しておく必要がある」ということも伝えた。

A君は、しばらくして返答してくれた。「面接当初の頃を振り返り、6月当初の自分自身のことを言われているみたいで情けない」と言ってくれた。同時に、「言われたことは、その通りであるが、自分の気持ちと向き合う作業は辛い、できれば向き合わずに生きていきたい」ということも言ってくれた。

⑧ 平成25年7月 第4週目 面談

7回における面接プログラムの関わりから、A君が自分自身のことしか考えず、今まで多くの失敗を繰り返しているかの原因が明らかとなってきた。つまり、なるべく自分の感情と向き合わない、深く物事を掘り下げていかないようにしてなんとなく思うがまま生きてきた。そして、介護くらいなら何とかなるといった軽い気持ちで、とりあえず必要な介護業務の技術は習得したものの、介護職員としての心構えや倫理観、そして利用者の視点

に立って考える想像力が彼の中に育っていないといったことがはっきりと見えてきた。これからのA君に対する面談を通じて、相手の立場になって考える気づきの視点をいかに理解していくかについてのトレーニングに後半の面接で、力を注いでいこうと考えた。

⑨ 平成25年8月 第1週目 面談

8月からは、ポイントが明確になったため気づきをもたらす想像力や感性を高めていくトレーニングを身に付けてもらうための日々が始まった。毎回、具体的な事例を基に、一緒になって解決策を考えていく面接指導プログラムを自ら考え、最後には、次の話し合いまでにレポート用紙に自分なりの考え方について解答を提出させていた。図8の表紙を使用して、今自分が考えている課題をプリント用紙に書き出してもらい、そのことについて次回の面接時に話し合っていくことにした。

⑩ 平成25年8月 第2週目 面談

今日の面接では、自分の介護はどれだけの価値があるのかについて話をしてもらい、その後に自分が提供している介護サービスを受けてみたい理由、また受けてみたくない理由を書き出す課題を課した。

本人は、自分が提供している介護サービスを受けてみたい理由を考えたが、見当たらなかったとのことで、用紙には自分の介護は受けたくないと一行記入されていた。

では、なぜ自分の介護は受けたくないのかについて考えていくことにした。A君は、「相手の都合や気持ちを考えずに、入浴や排泄、食事、就寝等、一定の時間内で行う業務として決められているから、相手が抵抗しても無理やり時間内に終わらせようとするために、一方的に介護者の都合で行っていく介護が嫌だから」と記入してくれた。

ではそのことに対して、どうすればいいのかについて検討していった。A君は、「まずは、相手の気持ちに寄り添い、相手の生活パターンやどのような人生を送ってきたかについて考えてみることから始めてみる」と言った検討案が出された。面接プログラム10回目にして、かなり自分自身の現状を客観的に掘り下げることができるようになってきた。

⑪ 平成25年8月 第3週目 面談

面接プログラム指導の終盤になり、「感情的になったり、暴力を振るってしまう、また利用者を放置してしまう」など、個々の介護サービスの関わり方についてそれぞれの課題ごとに原因を分析し、検討し、実際に介護している病棟に直接行き、具体的に実践的に指導して、アセスメントすることの大切さを考えていくといったプロセスをつねに根気よく続けていった。

⑫ 平成25年8月 第4週目 面談

前回同様に、介護業務をしている現場に出向き、利用者とはどのように向き合っているのかについて、一緒に考えていくことによって、3ヶ月たって、A君は面接当初のように、不平不満や誹謗中傷の言葉は一切言うことがなくなり、どうしたらより良い関わりを利用者の方に提供できるかに考えが及ぶようになっていったのである。このようなプロセスを経ることによって、介護職員としての感性や想像力を養うことができたと考えた。

面接指導プログラムの総括として、課題分析の作業を繰り返すこと3ヶ月間で見事にA君は、自分の事を客観的に見られるようになり、課題に対して向き合うことができる介護職員となり、周りの職員や利用者家族からの評価も高まり、本人の表情にやる気と自信が見られるようになったのを覚えている。

A君自身も、未だに介護職としての明確な職業観が確立されるには至っていない。しかし、目の前の利用者の方々に対する想像力や感性、利用者と向き合う姿勢は以前とは比べ物にならないほど向上した。

今後、徐々に介護職員としてのやりがいや意義について自分なりに見つけていってくれるのではないかと思えるくらい短期間の中で成長した。筆者自身も、日々の相談業務終了後の1時間近くの時間を、毎週に渡って面接をして行くことは大変な作業ではあった。

しかし、現場の職員の離職防止や能力を引き出すためには、時間をかけて丁寧に関わっていくことが大切であり、所属している個々の施設や病院において個人を育成していくための研修体制を確立することが重要になってくる。

今回のA君との関わりを通して、想像力や感性を育て、介護職員自らが課題に対してアセスメントする力を定着させることによって、暴力や暴言を軽減できると面接プログラム指導を通じて実感することができた。

## V 活動評価

介護サービスとは、利用者に対する想像力を豊かにし、相手が求めていることとは何かを、言葉で表現できない表情やしぐさなど、目に見えない思いに目を向け、耳を澄まし、様々な思いを形にしていくクリエイティブな仕事である。

利用者の方を理解しようとすることは、相手が暮らしてきた生活や趣味、仕事など、目の前の方が今まで経験してきた見えない人生の歴史を踏まえたうえで関わっていく視点が必要なのである。今までの生きてきた軌跡全体と向き合おうとすることが大切なのである。

このようなプロセスをしっかりと踏まえた上で、介護サービスを行っていかないと、介護サービスが一連の決められた行程に従って提供するだけの介護作業活動になってしまう。介護専門職として利用者が求めているスタッフになるためには、利用者を見る視点を養うためのトレーニングが必要なのである。

そのためには、利用者の人生や、苦勞、悲しみ、これからの不安など、その人の立場に立って考えることができる当事者性を育てていく必要であり、多種多様な体験や他の専門職や地域、家族、そして地域や近隣の人たちとの関わりに触れることが大切である。

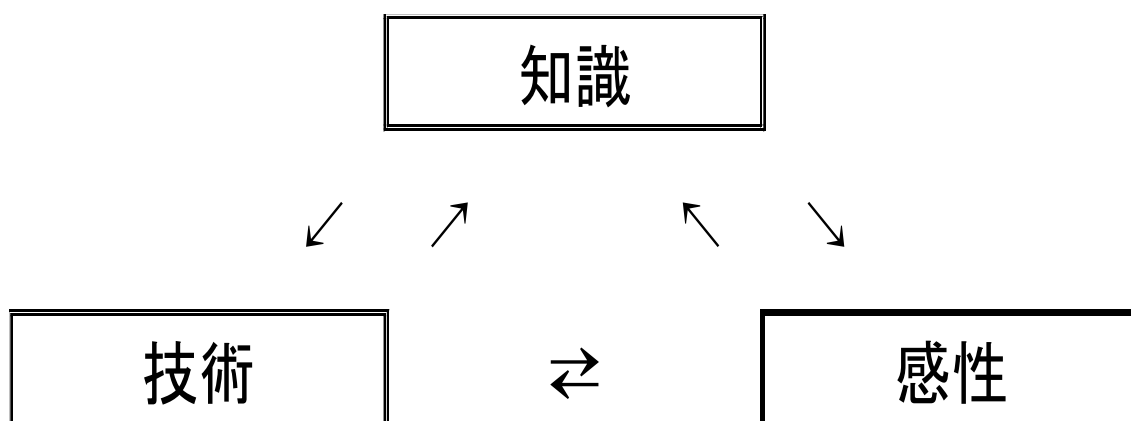
そのようにして高められていった多様な価値観や感性があつてこそ、利用者が置かれている状況を感じ取ることができる力が身に付いていくのである。その結果、ネグレクトや暴言、暴力等の虐待や人権侵害等を行うことを防止することにもつながっていく。

利用者の方々には、同じ人は存在せず、認知症によって問題があると考えられる行動が見られる人であったとしても、行動自体で、その人のすべてを否定してしまふのではなく、目の前の行動はその人の一部であつて、すべてではないと言うことを理解し、残されている正常な部分を受け止め、一人の社会的存在として向き合っていくことが重要なのである。

自分の中で今まで培われてきた価値基準に照らし合わせて判断してしまうと、どうしても今までの自分の中にある常識や経験則で計ってしまい、利用者の方の思いや価値観を排除してしまうことになっていってしまうことになる。自分の思い込みや偏見、先入観で相手を見ていては、良い介護援助を行っていくことは難しいのである。

大切なことは、自分の常識や経験などの価値観によって、「決め付けない」、「わかったつもりにならない」ことが大切なのである。相手の思いを勝手に決めつけ、わかったつもりになって対応してしまうほど理不尽なことではなく、誠実に目の前の相手に向き合い、本当の思いを伝えることによって、問題行動が改善されることが多々見受けられる。

つねに、自分が介護を受ける人の立場になって、真剣に向き合う作業を日々繰り返していくことにより、常に自分を客観視し、その上で実施した介護作業をもう一人の自分ができるように考えたのかを評価するといった双方向の個別対話型の考察形式のトレーニングを繰り返し行っていくことによって、様々な気づきが訪れるのではないだろうか。(図5参照)



**\* 相手に対する尊厳や倫理観に裏打ちされた感性の存在が不可欠である。**

図5 より良い介護サービスを提供するための、感性の感度を高めていく教育アプローチ

気づきとは、自分が考えていた結果（内容）と実際に起こりえた結果（内容）の違いを発見できる能力であると考えられる。その違いを発見するためには、何らかの目安が必要となる。そのためには、自己のアセスメント能力を精査していく必要がある。自分の行っている介護サービスが相手のニーズにあった支援になっているかを評価していくことが大切になってくる。独り善がりな一方的な自己満足の独善的な援助から脱却するためには、「気づき」が必要になってくるのである。(図6参照)

介護職員としてまずは提供している介護サービスを点と点で捉えるのではなく、線として繋げ、いろいろな角度から多面的に見ることができるようになるためのトレーニングをしていくことから始めていく。自らで気づくことができない様々なことを気づくための仕組みを意図的に用意していく必要があり、そのトレーニングを行っていった実践過程を振り返っていくことが求められる。

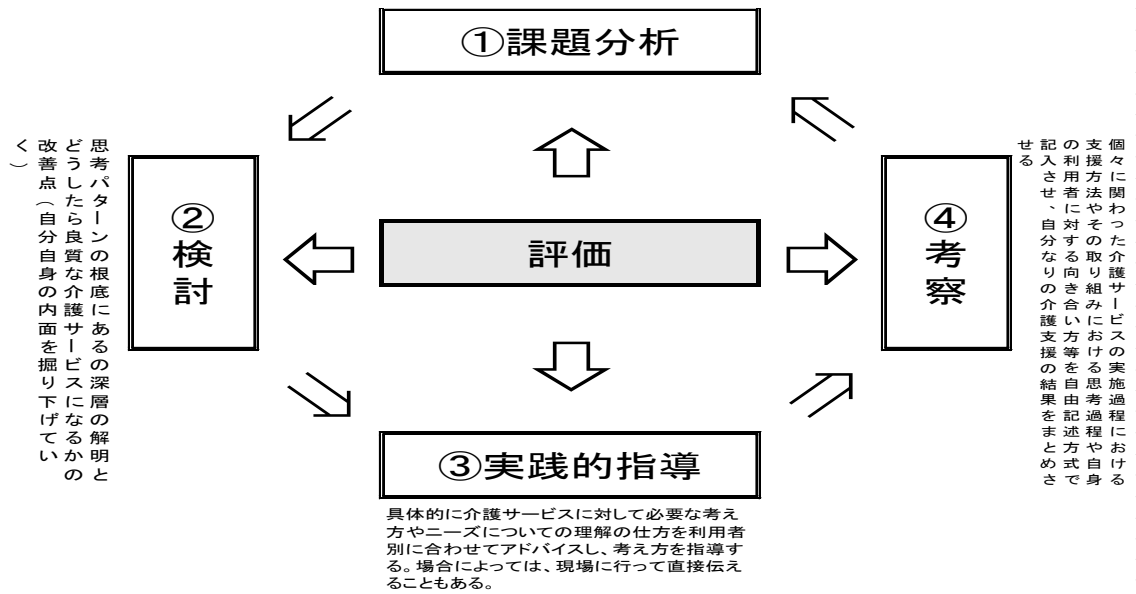


図6 A君に対する介護職員としての教育プロセス方法 実践例

自分が考えている課題を考えていこう

課 題	検 討	本日の面接内容（アドバイス）
考 察	◀ 本日の振り返り ▶	
	◀ 指導者からの評価 ▶	

図7 使用した用紙

指導者とトレーニングを受ける介護職員のマンツーマンで、毎日 30 分程度のお互いの会話のやり取りの中から、繰り返し課題を見つけ出し、考察し、検討していく作業を丁寧に行っていく。

まずトレーニングを受ける介護職員が、指導者と対等な状況下でリラックスして自由に意見を言い合い、安心して自分の感じている感情や思いを対話の中で語れる環境づくりが重要であり、そのためには、このトレーニングを行っていく前段階として、お互いの信頼関係の構築作業を行っていく。

例えば、病気や障害がある利用者の場合、利用者の行動や言動などを病気や障害に結び付けて考えてしまいがちである。日々の忙しさから、課題を発見するとすぐに原因を探し、

早急に改善を図ろうとしてしまうことが、逆に物事の本質を遠ざけているように思える。

新人の介護職員だけでなく、新人のソーシャルワーカーにも言えることであるが、表面的な視覚的情報ばかりにとらわれてしまい、その結果利用者の人間性や個性を見ることなく、一方的な援助やサービスを提供し続けることになり、自分の思い込みによって提供した独りよがりな援助やサービスを利用者本人のニーズだと思い込み、自己満足に陥ってしてしまうことがあるので要注意である。

個別対話型のトレーニングを通じて、介護職員として大切な人権意識、目に見えない価値観や物事のとらえ方、クライアントの思いに寄り添い、考えを深化し、その先にある利用者が抱えている課題に対してフォーカスしていくことにより、介護職員自身の感情や思考を内省していきながら、気づく想像力や感性の力を向上させていくことができるのである。

## VI 考察

A君と3ヵ月に渡り面接プログラム指導をしてきた中で見えてきた事は、利用者との関係性を介護業務としての決められた一連の作業工程としてのみ捉えてしまう先には、利用者に対するリアリティーの欠如を生み出すことにつながり、その結果介護サービス一つの意味について考えることをしなくなり、利用者を作業対象としか認識できず、一人の人間としての存在を実感することができなくなってしまうということである。

作業対象として見ているから、厄介な利用者に直面すると、自分を困らせ苛立たせる存在で、価値のない人物だと考え、何の良心の呵責もなく暴言や暴力などの行為につながってってしまうのである。

介護職員にとってもっとも大切なこととは、目の前にいる利用者の立場になって、今までにあった出来事や生き方を具体的に追想することにより、相手のおかれている思いや感情が、自分自身の中に自然と入ってくるような感覚を実感していくことができる想像力や感性をいかに養っていくことができるかということなのである。

例えば、祖父、祖母、両親、兄弟姉妹、妻、子どもなど、自分自身が大切に思い、かけがえのない人物に対して、病気や障害など一生治癒するかわからない病気や障害に対して向かい合っている人物の喪失感を実感できるような状況を想定して、目の前にいる利用者と真剣に関わっていく。そのためには、よりリアリティーを持って実感していくために、自分に寄せて考えることが必要なのである。

一つ一つの介護実践の意味を自ら問いかけ、自問自答し、内省できることにより感性が磨かれるようになるはずである。なぜ、どうしてこういった支援をしたのかを、しっかりと過去の自分の行為を向き合うことが大切なのである。

## VII 今後の課題

今まで、いろいろな関わり方をお伝えしてきたが、改めて言えることは、介護とはきわめて個別性が高く専門性が要求される支援にほかならないのである。

介護においても、入浴・排泄・食事介助等の方法や注意点は習うが、相手の思いを想像



する感性の大切さをどのように高めていったらよいかの方法は、習うことは多くはないはずである。

介護職場では、日々の業務に追われてしまい、個別性に配慮をする視点やスキルが確立されているとは言いがたい職員を数多く見かけており、権利擁護を守る立場であるソーシャルワーカーの立場から見て、介護現場の質的側面に対して以前よりかなりの危機感を感じていた。

病院や施設にいる利用者が、日々生活してきた家庭や友人、また本人が今まで身を置いてきた職場や地域社会など、本人にとっての大切でかけがえのないもの、築き上げてきた環境と切り離されてしまい、見知らぬ場所で喪失感を抱えて生活している。当たり前の事であるが、介護サービスを受けている利用者は、一人ひとり悩みや苦しみの種類も違っており、人の人生の数だけ悩みや苦しみが存在している。

人の生活は個別的で、環境の違いや人間関係や社会経験など、一人として同じ人などおらず、その人に適した個別的な介護支援やサービスの対応が必要になってくる。

介護職員は、このような課題に直面する利用者に対して、しっかりと問題に向き合っていくことができる想像力や感性が必要なのである。

つまり、介護職員は医療者的な見方ではなく、介護福祉の専門職の立場から、利用者を病者として捕らえるのではなく、利用者が持っている健康な部分に着目して、一人の生活者の視点に立って、できる限りその健康な部分を伸ばしていく視点を忘れてはならない。

## VIII. まとめ

目の前の相手に対しての想像力や感性を高めていくことは、利用者の気持ちを理解するための常に重要な介護技術であり、利用者自身の考え方や思いをいかに感覚的に把握できるようになるかを身に付け、その上で思考力やアセスメント能力をいかに育成していくかが、これからの介護現場においてのもっとも重要な介護サービスではないだろうか。

今回の実践活動報告を通じて、改めて介護に携わる職員に対する教育の大切さを再確認することができた。また、介護職員にとってソーシャルワーカーとしての相談援助技術がとても重要な教育的視点であることもわかった。今後は、介護福祉の専門職の養成にソーシャルワークの援助技術の視点をさらに重点化していく必要性が明確に実証できたように思える。

本実践活動報告は、自身が勤務していた精神科病院の認知症治療病棟の介護職員（看護助手）の一実践活動事例に過ぎなく、今回はA君のみのため、対象が限定的になってしまい、信頼性の立証が困難な側面があることは否めない。今後は、精神科病院に限らず、施設や地域などの広い範囲における様々な対象にも範囲を広げて、さらなる実践活動の比較検討をしていきたいと考えている。

## 【 資料 】

1. 平成 25 年度介護労働実態調査 介護労働安定センター

[http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h24\\_chousa\\_kekka.pdf](http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h24_chousa_kekka.pdf) 2016年3月2日閲覧

2. 平成25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 厚生労働省

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000072782.html> 2016年3月2日閲覧

3. 2016.2.17 読売新聞社説「介護付き有料老人ホームSアミーコ掲載記事より」





