

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—

辻 真美¹・三好弥生²・岡 京子³・荒川泰士⁴・下元佳子⁵

(2022年9月26日受付, 2022年12月14日受理)

The Most Painful and Severe Harassment Experienced by Home Helpers: An Analysis by Questionnaire Survey

Mami TUJI¹, Yayoi MIYOSHI², Kyoko OKA³, Taishi ARAKAWA⁴, Yoshiko SHIMOMOTO⁵

(Received : September 26, 2022, Accepted : December 14, 2022)

要 旨

本研究は、ホームヘルパーへの質問紙調査の結果をもとに、ホームヘルパーが訪問時に利用者から受けるハラスメントの内容を明らかにすることが目的である。31人から得た回答を分析した結果、ホームヘルパーは、様々なハラスメントを受けており、そのなかで最も多かったものは精神的なハラスメントだった。また、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としては、【無理難題を押し付けられる】や【疑われ、信じてもらえない】等、11のサブカテゴリーが抽出された。

キーワード：ハラスメントの内容 利用者から受けるハラスメント ホームヘルパー 訪問介護

Abstract

This study aims to clarify the home helpers' descriptions of harassment by users during visits based on a questionnaire survey. Analysis of the answers received from 31 participants showed that home helpers suffer various types of harassment, and out of these the most common was psychological harassment. Additionally, the most painful and severe harassment experienced by home helpers was classified into 11 subcategories such as "having unreasonable demands imposed" and "being doubted and not trusted."

Keywords: description of harassment, harassment by users, home helper, home-visit care

¹ 高知県立大学 社会福祉学部・講師・博士 (社会学)

Faculty of Social Welfare, The University of Kochi, Assistant Professor (Ph.D)

² 愛知東邦大学 人間健康学部・教授・博士 (社会福祉学)

Faculty of Human Health Sciences, The Aichi Toho University, Professor (Ph.D)

³ 新見公立大学 健康科学部・教授・博士 (社会学)

Faculty of Human Health Sciences, The Niimi University, Professor (Ph.D)

⁴ 有限会社あらたケアサービス・管理者・修士 (社会福祉学)

Arata Care Service, Manager, (Master of Social Welfare)

⁵ 一般社団法人ナチュラルハートフルケアネットワーク・代表理事

Natural Heartfulcare Network, Representative Director

I. 研究の背景と目的

現在、日本では超高齢社会に対応するため、地域包括ケアシステムの構築が目指され、そこでは、在宅介護を中核的に担うホームヘルパー（以下、ヘルパー）の存在は一層重要になってきている。しかし、ヘルパーをめぐる課題には人材不足の深刻化がある（介護労働安定センター 2021；シルバー新報 2019）。これについては、以前より多くのヘルパーが非正規雇用であり、支給される賃金も低い等、雇用形態や待遇に関する問題点が指摘されている。近年、それに加えて、支援する側と利用者との関係性によって生ずるトラブル、具体的には、利用者から受けるハラスメントが離職の原因として指摘されている（読売新聞 2021）。

利用者から介護職員が受けるハラスメントについては、2018年に日本介護クラフトユニオン（以下、NCCU）が行った調査によって注目をあつめるようになった（村上2019, 2020）。このNCCUが行った利用者と家族からのハラスメントに関するアンケート調査では、回答が得られた2411人の介護従事者のうち74.2%に何らかのハラスメントを受けた経験があるとし、29.8%がセクシャルハラスメント（以下、セクハラ）に該当する行為を受けたことがあると回答していた（村上2019, 2020）。この調査結果を受け、厚生労働省は2019年に介護者側が被害者となるハラスメント対策として、介護事業者に向け「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（以下、ハラスメント対策マニュアル）を公表した。

また、同年2019年5月、労働施策総合推進法が改正され、企業におけるハラスメントを防止するために必要な措置を講ずることが義務付けられることになった。この改正により、中小企業の基準をこえる大手企業が2020年6月から対象となり、2022年度からは、全企業に義務付けされるに至っている。

併せて、男女雇用機会均等法の改正により、セクシャルハラスメント（以下、セクハラ）防止対策の強化が図られた。これにより、事業主は、ハ

ラスメント対策の方針等の明確化及び周知・啓発等、必要な体制の整備、事後の適切な対応を講じなければならないことになった。

一方、このような介護従事者へのハラスメント防止の法整備が進められていくなかでも、取り分け、利用者宅の訪問を基本とし、在宅生活を支えるヘルパーが受ける利用者からのハラスメントの被害が後を絶たないと言われている（読売新聞 2021）。実際、2019年には、サービスに入ったヘルパーがわいせつ行為を受け、暴行され死亡した傷害致死事件も発生している（読売新聞 2021）。筆者らが介護福祉領域の先行研究をもとに行ったハラスメントの発生要因を把握する文献研究においても、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、ハラスメントリスクとなり得ることがうかがえた。さらに、訪問看護師との比較検討においては、より生活圏域に入り込み、利用者のプライバシーにも関与することや生活援助の際、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、ヘルプ労働に存在するハラスメント発生要因として示唆された（辻ら 2021, 2022）。

厚生労働省は、職場で起こるハラスメントにおいては、「働く人が能力を十分に発揮することの妨げになることはもちろん、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為」であるとし、「職場秩序の乱れや業務への支障が生じたり、貴重な人材の損失につながり、社会的評価にも影響を与えかねない大きな問題」であると明示している（厚生労働省 2022）。このような認識のもと、筆者らも、介護現場におけるハラスメント防止対策は、早急に取り組むべき課題であると考えた。

現在、ヘルパーに対する具体的なハラスメントの実態を明らかにした先行研究は乏しい状況にある。ハラスメントリスクの高いヘルパーに対する適切なハラスメント対策を講じるにあたっては、ヘルパーが受けるハラスメントの内容及びその詳細を明らかにする必要がある。

そこで、本研究では、ヘルパーへの質問紙調査の結果をもとに、ヘルパーが訪問時に利用者から受けている具体的なハラスメントの内容を把握することを目的とした。本研究で明らかになったハラスメントの具体的な内容は、今後のハラスメント対策を講じるための検討資料となり得ると考える。

II. 分析方法

1. 本研究で使用するデータの概要

A県ホームヘルパー連絡協議会（以下、A県ヘル協）と公益財団法人介護労働安定センターB支部（以下、介護労働安定センター）が主催する研修会に参加したヘルパーを対象に、自記式質問紙調査を実施した。方法は、その場で調査票を配布し、回収する集合調査を用いた。実施期間と調査数は表1のとおりである。

2. 質問内容

ヘルパーが受けたことのあるハラスメントの体験について、以下、(1)～(5)を問うた。(1)と(2)は、選択肢で複数回答とした。アンケートの質問項目については、ハラスメント対策マニュアル（厚生労働省2019版、2022改定版）を参考に、筆者らが事前にヘルパーらに行ったインタビュー調査（未発表）から得られた内容を踏まえて作成した。(3)(4)(5)は、自由記述とした。

(1) 基本属性

(2) ハラスメント経験として、身体的暴力10項目、精神的暴力24項目、セクハラ11項目、その他4項目の選択肢を設けた。選択肢に

ない内容については、自由記述とした。

(3) これまでの体験で最もつらく深刻だったこと

(4) ハラスメント問題をどのように思ったり、感じたりしているか

(5) ハラスメントに対する意見

3. 分析方法

(1)(2)の回答は、単純集計を行った。(3)のこれまでの体験で最もつらく深刻だったことの自由記述回答は、内容分析の手法を用いて整理した。

4. 用語の定義

三木（2019：24）は、ハラスメントを「危害を加える要素をもった行動で容認できないと判断されるすべての脅威を与える行為」と定義している。本論文においてもこれに準拠する。また、ハラスメントの具体的な内容については、先述した厚生労働省によるハラスメント対策マニュアルを参考にし、①身体的暴力とは、身体的な力を使って危害を及ぼす行為とする。また、②精神的暴力とは、個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為とする。さらに、③セクハラとは、意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為とする。

III. 倫理的配慮

本研究は、高知県立大学研究倫理委員会及び高知県立大学社会福祉研究倫理審査委員会の承認（2021年5月27日：社研倫21-5号）を得て実施した。具体的な配慮内容は、本研究で得られた情報

表1 実施期間と調査数

回	主催	実施日	参加者数	回答数 (%)
1回目	A県ヘル協	2022年5月21日	24人	19 (79.2%)
2回目	介護労働安定センター	2022年6月17日	6人	6 (100%)
3回目	介護労働安定センター	2022年6月23日	6人	6 (100%)
			計 36人	31 (86.1%)

は目的以外に使用しないこと、個人が特定されないようにすること、細心の注意をもって厳重にデータ管理をすること、調査票の回収をもって研究協力への同意を得たとみなすことを口頭及び文書によって説明した。加えて、先述したハラスメントに関する用語の定義についても、調査対象者に文書及び口頭で示した。

IV. 結果

1. 基本属性

性別では、女性27 (87%) 人、男性 4 (12.9%) 人であった。年代別では、50代が13人 (41.9%) と多く、60代 6人 (19.4%)、40代 5人 (16.1%) 順に多かった (表2)。職位別では、常勤ヘルパーと登録ヘルパー、管理者が同数の 7人 (22.6%) で、サービス提供責任者 6人 (19.4%)、非常勤ヘルパー 4人 (12.9%) だった (表3)。取得している資格と経験年数は表4～表5のとおりであった。回答者のうち、5年以上のヘルパー経験者は、70%を超えていた。

なお、登録ヘルパーとは、予め事業所に登録をし、希望の日時を指定して働く訪問介護独自の雇用形態の者をいう。また、所定の労働時間が、事業所の定める労働時間より、短時間の者を非常勤ヘルパーという。この両者とも非正規雇用者に該当する。

表2 対象者の年代

年代	人数 (%)
20代	1 (3.2)
30代	3 (9.7)
40代	5 (16.1)
50代	13 (41.9)
60代	6 (19.4)
70代	2 (6.5)
未回答	1 (3.2)
合計	31 (100.0)

表3 職位

職位	人数 (%)
常勤ヘルパー	7 (22.6)
非常勤ヘルパー	4 (12.9)
登録ヘルパー	7 (22.6)
サービス提供責任者	6 (19.3)
管理者	7 (22.6)
合計	31 (100.0)

表4 資格取得

資格種類	人数 (%)
介護職員初任者研修	1 (3.2)
介護福祉士	18 (58.1)
実務者研修	3 (9.7)
ヘルパー 2級	4 (12.9)
看護師	1 (3.2)
未回答	4 (12.9)
合計	31 (100.0)

表5 ヘルパー経験年数

ヘルパー経験年数	人数 (%)
1年未満	2 (6.5)
1年以上 3年未満	2 (6.5)
3年以上 5年未満	3 (9.6)
5年以上 10年未満	6 (19.3)
10年以上 15年未満	8 (25.8)
15年以上	8 (25.8)
未回答	2 (6.5)
合計	31 (100.0)

2. 利用者から受けるハラスメント経験

訪問先でヘルパーが経験した、(1)身体的暴力、(2)精神的暴力、(3)セクハラ、(4)その他の単純集計の結果、該当する項目について回答数の多かった順に示す。

(1) 身体的暴力

まず、身体的暴力では、回答数の多い順に、1.

ひっかかれる, つねられる, 2. たたかれる, 3. 物をなげつけられる, 4. 唾をはかれる, であった(表6). 自由記述回答には, 「ヘルパーが調理したコロッケをなげつける」や, 「カマ(鎌)を持って追いかけられた」という記載内容があった.

(2) 精神的暴力

他のハラスメントと比較し, 精神的暴力は最も多かった. 内容を回答数の多い順に見ていくと, 1. 不機嫌, 2. 契約外の要求, 3. 言いがかり, 4. 逆切れ, 5. 細かい指示, となっていた(表7). 1. 不機嫌は, 他の種別の内容と比較しても, 最も多く回答された内容だった. 自由記述回答には, ヘルパーの容姿に対して「化粧や(なんか)して, 太っている」といったヘルパーを侮辱するような内容があった.

(3) セクハラ

精神的暴力の次に多かった種別が, セクハラだった. セクハラで回答数の多い順に内容を見ていくと, 1. ひわいな発言をされる, 2. 抱きつこうとされる, 3. 露骨にさわられる, 4. 入浴介助中, あからさまに性的な話をされる, であった(表8). 自由記述回答には, 視覚的なセクハラに当たる「ヘルパーが訪問するとアダルトビデオ

をつける」や「結婚してくれとせまってくる」, 「布団に押し倒された」, 「ベッドに横になった利用者に手を引っ張られた」という記載内容があった.

(4) その他

その他では, 利用者宅において多い順に, 1. 害虫による被害, 2. 糞尿まみれの環境, 3. 飼い犬を室内で放され, 吠えられる, があった(表9). 自由記述回答では, 「飼い犬にかまれる」, 「飼い犬は, サービス中, 他の家族と一緒にいるが, 尿便が床に転がっている」があった. なお, 害虫による被害に含まれるが, 「ダニにかまれる」や「ゴキブリ, ネズミ」という記載内容もあった. このように, 飼い犬の放し飼いによる被害や不衛生な居住環境から生じる被害があった.

3. ヘルパーが最もつらく深刻だった経験

ヘルパーが最もつらく深刻だった経験に記載された記述内容について, 質的分析を行った結果, 総数23のコードから11のサブカテゴリーが生成された. これらは, ①精神的苦痛, ②セクハラ, ③その他の3つの項目に分けられた(表10~12). 以下, サブカテゴリーは【】, コードは〈〉で表記する. なお, 表中の()は, データを読みやすくするために筆者が補足したものである.

表6 身体的暴力の集計結果

種別	NO	内容	回答数 (%)
身体的暴力	1	ひっかかれる, つねられる	5 (20.0)
	2	たたかれる	5 (20.0)
	3	物をなげつけられる	5 (20.0)
	4	唾をはかれる	4 (16.0)
	5	手をはらいのけられる	3 (12.0)
	6	蹴られる	1 (4.0)
	7	服を引きちぎられる	1 (4.0)
	8	首をしめられる	1 (4.0)
総数 25			

表7 精神的暴力の集計結果

種別	NO	内容	回答数 (%)
精神的暴力	1	不機嫌	15 (12.3)
	2	契約外の要求	12 (9.8)
	3	言いがかり	9 (7.4)
	4	逆切れ	8 (6.6)
	5	細かい指示	7 (5.7)
	6	泥棒扱いされる	6 (4.9)
	7	制度規定外の要求	6 (4.9)
	8	威圧的な態度	6 (4.9)
	9	失敗を別のヘルパーに言われる	6 (4.9)
	10	身内の悪口を聞かされる	6 (4.9)
	11	監視される	5 (4.9)
	12	小言	5 (4.9)
	13	感情のはけ口	5 (4.9)
	14	気に入っているヘルパー以外に批判的な言動をされる	5 (4.9)
	15	罵倒される	4 (3.3)
	16	嫌味	4 (3.3)
	17	時間延長の要求	3 (2.5)
	18	何度も同じ介助の要求	3 (2.5)
	19	言いがかりから謝罪して正座するよう強要	3 (2.5)
	20	口をきいてくれない	2 (1.6)
	21	電話で怒鳴られる	1 (0.8)
	22	特定のヘルパーに嫌がらせ	1 (0.8)
総数 122			

表8 セクハラを集計結果

種別	NO	内容	回答数 (%)
セクハラ	1	ひわいな発言をされる	10 (30.3)
	2	抱きつこうとされる	6 (18.2)
	3	露骨にさわられる	5 (15.2)
	4	入浴介助中、あからさまに性的な話をされる	5 (15.2)
	5	プライベートを詮索される	3 (9.1)
	6	キスしようとする	2 (6.1)
	7	食事に誘われる	1 (3.0)
	8	下半身を露出される	1 (3.0)
総数 33			

表9 その他の集計結果

種別	NO	内容	回答数 (%)
その他	1	害虫による被害	9 (52.9)
	2	糞尿まみれの環境	4 (23.5)
	3	飼い犬を室内で放され、吠えられる	3 (17.7)
	4	猫の死骸を見せられる	1 (5.9)
総数			17

(1) 精神的苦痛 (表10)

精神的苦痛に分類されるものは、3項目中、最も多い7つのサブカテゴリーに整理された。それらは、【一方的に訪問を拒否される】、【無理難題を押し付けられる】、【疑われ、信じてもらえない】、【性的被害を、ケアの関係者になかなか信じてもらえない】、【サービスを通して、人格を疑われる】、【金銭的に依存している家族は見て見ぬふり】、【家族やヘルパーの悪口を聞かされる】であった。

【一方的に訪問を拒否される】では、〈勘違いによって訪問を拒否されたり、辞めろと言われる〉や〈訪問を拒否する理由が分からず、家に入れてもらえない〉、〈理由が隠されたままに排除される〉という経験があった。

【無理難題を押し付けられる】では、〈極端に細かい指示を受ける〉や〈思い通りになるまで時間がオーバーしても帰れない〉、〈購入してきた食品

を非常に細かくチェックされる〉、〈理不尽な要求を突き付けられたうえ、料理を投げつけ、罵倒される〉という4つの内容が抽出された。

【疑われ、信じてもらえない】では、サービス後に〈お皿を盗んだと疑われ、家族に説明しても信じてもらえない〉や〈一緒に片付けたにもかかわらず泥棒扱いされる〉があった。

【性的被害を、ケアの関係者になかなか信じてもらえない】では、〈初回訪問で布団に押し倒されたことをケアの関係者に伝えたが、なかなか信じてもらえなかった〉という経験が挙げられており、非常に危険な目にあつた上に、周囲が理解してくれない二次的被害を受けていた。

【サービスを通して、人格を疑われる】では、お皿の紛失があつたことをもう一人のヘルパーに言い、〈どんな人物かと聞き取りをされた〉ことがあつた。

表10-1 自由記述の分析結果 (精神的苦痛)

サブカテゴリー	〈コード〉	データ (一抜粋)
一方的に訪問を拒否される	勘違いによって訪問を拒否されたり、辞めろと言われる	「お前には二度と来てもらいたくない」と言われた。利用者さんの勘違いだが、思い込んだら説明しても理解してもらえない。／勘違いで「あなたには来てほしくない、やめろ」と言われた。
	訪問を拒否する理由が分からず、家に入れてもらえない	サービス拒否で家に入れてもらえず、その日は帰った。どのヘルパーも受け入れてもらえず、契約終了となった。
	理由が隠されたままに排除される	特定のヘルパーしか訪問出来ず、辛かったことがありました。最初は訪問に自分も入っていたのですが、途端に「あなたは来なくていい、帰って!」と言われ、理由が、心当たりがなく電話や家人に確認してもはっきりと教えていただけなくて、1名の特定のヘルパーしか訪問ができない状況でした。

表10-2 自由記述の分析結果（精神的苦痛）（続き）

サブカテゴリー	〈コード〉	データ（一部抜粋）
無理難題を押し付けられる	極端に細かい指示を受ける	精神疾患の方で、窓の開閉、ベッドメイキングが（に）ものすごく細かい要求があり、ヘルパーも（に対しても）気に入らないと受け入れない。
	思い通りになるまで時間がオーバーしても帰れない	思うようになっていないと、本人さんの思うようになるまで帰れない等、常に時間オーバーになり、担当になったヘルパーも、気に入られても負担になり、交代してほしいと申出があり、ヘルパー調整に苦慮した。
	購入してきた食品を非常に細かくチェックされる	買物を頼まれた時、食パンの形がくずれたり、果物の色等大変厳しくチェックされるので、いつもビクビクしていた。
	理不尽な要求を突き付けられたうえ、料理を投げつけ、罵倒される	視力障害の方で、ヘルパーに威圧的な態度でプラン外、サービス以上の調理を要求し、味等が気に入らなければ、作っている料理をヘルパーに投げつけ、罵倒された。
疑われ、信じてもらえない	お皿を盗んだと疑われ、家族に説明しても信じてもらえない	要支援の利用者さんの生活援助のサービス後に、お皿が紛失したと言われた。自分以外1人と2名でサービス対応。代表とともに、ご本人、息子様とともに面会したが、私が取ったということは払拭されなかった。
	一緒に片付けたにもかかわらず泥棒扱いされる	「この前、片付けてもらった所からものが無くなった」と、泥棒扱いされる。利用者の前で片付けたのに。
性的被害を、ケアの関係者になかなか信じてもらえない	初回訪問で布団に押し倒されたことをケアの関係者に伝えたが、なかなか信じてもらえなかった	初回訪問したご利用者に布団に押し倒されることがあったが、ケアマネもそういう方だということの把握が出来ておらず、信じてもらえなかった。その後、他のヘルパー、ケアマネには、そのご利用者がショート入所した際に、他の利用者にも同じことを起こしたことで信じてもらえた。
サービスを通して、人格を疑われる	どんな人物かと聞き取りをされた	私には言わず、もう一人のヘルパーにまずそのこと（お皿が紛失したこと）を言い、私がどんな人物かを聞き取りされた。
金銭的に依存している家族は見て見ぬふり	金銭面で依存している娘は身体的暴力を直接見ても何も言わない	娘さんと同居で（しているが、娘は）ヘルパー（へ）の身体的暴力をみても、何も言わない。（理由は）お母さんに金銭面でお世話になっているからだった。
家族やヘルパーの悪口を聞かされる	他のヘルパーの悪口を聞かされる	前回、サービスに入った（他の）ヘルパーの悪口を言う。
	家族の悪口を聞かされる	嫁の悪口を言う。

【金銭的に依存している家族は見て見ぬふり】では、同居家族に協力を得ようとしても〈金銭面で依存している娘は、身体的暴力を直接見ても何も言わない〉ということがあった。

【家族やヘルパーの悪口を聞かされる】では、

利用者とともに担当する〈他のヘルパーの悪口を聞かされた〉り、〈家族の悪口を聞かされる〉という内容があった。

(2) セクハラ（表11）

セクハラ的项目においては、【性的興奮を満たす対象とされる】、【不快感がある不適切な身体接触】、【性的視線で見られる】の3つのサブカテゴリーに整理された。

【性的興奮を満たす対象とされる】には、〈わざと性的な不快感があることを家族から言われる〉や〈興味本位で私的生活に踏み込まれる〉経験があった。また、ヘルパーは、〈性的嫌がらせになる居室の環境〉に入ること、性に関する物品を見せられていた。さらには、〈初回訪問で、布団に押し倒される〉という内容があった。

【不快感がある不適切な身体接触】では、〈後方

から肩をもまれた〉り、〈ズボンの裾をめくりあげられる〉といった直接行動に出て、ヘルパーに触る行為があった。

【性的視線で見られる】では、〈若いヘルパーを好み、サービス中も常時見られる〉や〈顔を見せるよう要求される〉ことがあった。

(3) その他（表12）

精神的な苦痛、身体的な苦痛のどちらにも分類できず、いずれの要素も含むようなサブカテゴリーについては、その他に分類した。具体的には、ヘルパーは、認知症を有する女性から〈急に激怒され、髪の毛をつかまれ、土下座まで強要された〉

表11 自由記述の分析結果（セクハラ）

サブカテゴリー	〈コード〉	データ（一部抜粋）
性的興奮を満たす対象とされる	わざと性的な不快感があることを家族から言われる	入浴介助の時、利用者を脱衣したとき、介護者（夫）が“ヘルパーも同じもの（性器）があるか”とわざと聞いてきた。
	興味本位で私的生活に踏み込まれる	結婚後、“結婚したということは処女やね（じゃないんだね）”と言われたこと。
	性的嫌がらせになる居室の環境	（卑わいな）雑誌やDVD（アダルトビデオ）を（が）見えるところに置いている。
	初回訪問で、布団に押し倒される	初回訪問したご利用者に布団に押し倒されることがあった。
不快感がある不適切な身体接触	後方から肩をもまれる	ヘルパーの肩を後方からもむ。
	ズボンの裾をめくりあげられる	ズボンの裾をめくりあげる。
性的視線で見られる	若いヘルパーを好み、サービス中も常時見られる	変な意味ではないと思うが、若い人に来てもらえたら良いと言われたり、サービス中もずっと見られていることが少し不信に思ったこともあり、今は担当から外させてもらった。
	顔を見せるよう要求される	掃除でサービスに入ったとき、顔を見てみたいとマスクを外すような要求

表12 自由記述の分析結果（その他）

サブカテゴリー	〈コード〉	データ（一部抜粋）
予期せぬ暴力と侮辱行為	急に激怒し、髪の毛をつかまれ、土下座まで強要された	認知症の女性で（中略）何かスイッチが入ると激怒し、髪の毛をつかまれ、なだめようとしても治まらず、土下座まで強要。一対一のため、逃げ出すことが困難でした。

行為を受けていた。サブカテゴリーを【予期せぬ暴力と侮辱行為】とした。

V. 考察

1. 精神的な苦痛が多い背景

本調査の結果では、回答者31人中、90.3%のヘルパーが精神的暴力を受けたと回答し、次いでセクハラが48.3%、身体的暴力が41.9%、その他32.2%であった。2019年、三菱総合研究所(2019:6)は、介護職を対象として、過去1年間で利用者から受けたハラスメントの内容についてアンケート調査¹⁾を実施している。このなかのヘルパー分のデータ(該当人数840人、複数回答)についてみると、81.0%のヘルパーが精神的暴力を受けたと回答し、次いで身体的暴力が41.8%、セクハラが36.8%、その他3.2%となっていた。精神的暴力が最も多いという結果は、本調査においても同じであった。

また、三菱総合研究所(2019:6)の調査では、訪問看護や訪問リハビリテーションといった訪問系サービスでは、精神的暴力の割合が高い傾向にあり、入所・入居施設サービスでは、身体的暴力が高い傾向にあるとされていた。しかし、そこではその理由については言及されていなかった。そこで、ここからは、今回の調査結果を踏まえて訪問系サービス、なかでも特にヘルパーが精神的ハラスメントを受けることが多くなる背景について考察する。

まず、対象利用者の要介護度の範囲の違いが考えられる。介護保険サービスを利用した入所・入居施設サービスの場合、要介護度3以上が条件となる。一方、訪問介護サービスは、要支援1・2の介護予防サービス利用者も対象であり、比較的自立度の高い利用者宅も訪問する。そのような対象者に対して、ヘルパーは、これまで培ってきた利用者の生活スタイルを尊重することを大切にすが、その生活スタイルは多様で、個別性がある。掃除や調理の仕方まで利用者の意向に沿って援助していくなかで、ヘルパー自身もその人らしい生

活支援と捉えられるものか、通常的生活支援の範疇を超えるものなのかという線引きが困難になっているのではないだろうか。今回、ヘルパーが最もつらく深刻だったサブカテゴリーでも「極端に細かい指示を受ける」や「思い通りになるまで時間がオーバーしても帰れない」が抽出されている。

加えて、ヘルパーの不適正事例に関する先行研究(合田・辻2009)でも、節句等、特別な手間をかけて行う調理をしてはならないという規定があるなかで、してもよいという認識を持っていたり、実際に行ったことがあるというヘルパーがいた。ヘルパー自身その時々の利用者の置かれた状況と業務規程の間で迷い、葛藤していることが示されている。また、業務の線引きの難しさは、利用者側にとっては、どこまでヘルパーに求めてよいものかの区別が付きにくく、不満を持ってしまう可能性もある。つまり、これらがヘルパーへのハラスメントのもととなり得ることが推察される。

さらに、業務を遂行する場によって生じる力関係の作用も考えられる。春日(2000:177)は、人は場所によって自立性が大きく規定されるものだという。利用者宅という私的な空間内では、利用者の譲れない生活の独自性や価値観が色濃く出現する。このようなヘルパーの実践の場は、利用者側が主導権を持ちやすい場となり、ヘルパーを自分が雇ってあげているという感覚を抱きやすくなる(辻2014)。

生活援助とは、日常の何気ない衣食住を支える内容であり、医療行為等と比べると専門的能力には見えにくい。実際、利用者の自立支援に向けて、緻密なアセスメントが含まれているのだが、専門性が見えにくい故、誤解が生じやすくなる。春日(2000:191)は、このようなヘルプ労働の性格について、「掃除が下手だね」という言葉に象徴されるように、家事遂行能力でしか評価されないことを指摘する。本来のヘルパーの持つ専門的能力が背後に隠れてしまい、家政婦と混同されやすくなることが考えられる。

2. ヘルパーが苦痛を感じる理由

(1) ヘルパーとしての矜持と得られない信頼(図1)

そもそもヘルパーが【一方的に訪問を拒否される】こと、【疑われ、信じてもらえない】こと、【サービスを通して、人格を疑われる】のは、利用者には「信頼されていない」ということの現れだと思われる。

一方、ヘルパーは、『今日行った利用者さんで、在宅は絶対無理な状況で、全て在宅に向いていない状況がそろっているなかで、本人が、家がいいと言うなら、それを支えてあげたい。』という思いをもっている（辻 2017：76）。

また、別のヘルパーは、在宅という場で支援することについて次のように語っている。『在宅がいいですね。自分の生まれ育ったその中や自分の家というところをベースに（利用者が）生活していける環境に携わっていただけたいなというのは、常に感じています。』（辻 2015：29）。

このように、ヘルパーは利用者への思い、矜持を持ってサービスにあたっている。

しかし、「ヘルパーとしての矜持」を持って訪問介護にあたっているにも関わらず、利用者からの信頼が得られない状況も多く発生する。結果、こ

の隔たりこそ、ヘルパーが強い苦痛を感じている原因であると推察される。

また、このような苦痛を感じながらもヘルパーは訪問を続けている。実際、『来んでもええわってゆうても、行かないかんけどな。どうしても、そこは、それこそ暴力があろうが、なんであろうが、行かないかんきんな。』と述べている（辻 2014：27）。

このようにヘルパーが訪問を続ける理由の一つは、利用者の望みを感じ取り、利用者にとって在宅生活の維持に必要な支援を行うというヘルパーの矜持にあると考える。ヘルプ労働とは、利用者の自立支援や自尊心の維持を目指す労働だからである。

もう一つの理由には、利用者のいかなる振る舞いであっても知識や知見を駆使して利用者を理解し、受容しようと試みることで受容しようとする心理が働くことにあると考える。

ヘルパーの苦痛は、いかに辛い状況にあってもサービスを受ける権利を保障しようと考え、利用者宅に向かいに行くからこそ、続いているのではないだろうか。

さらに、ヘルパーが苦痛を我慢しながら訪問を

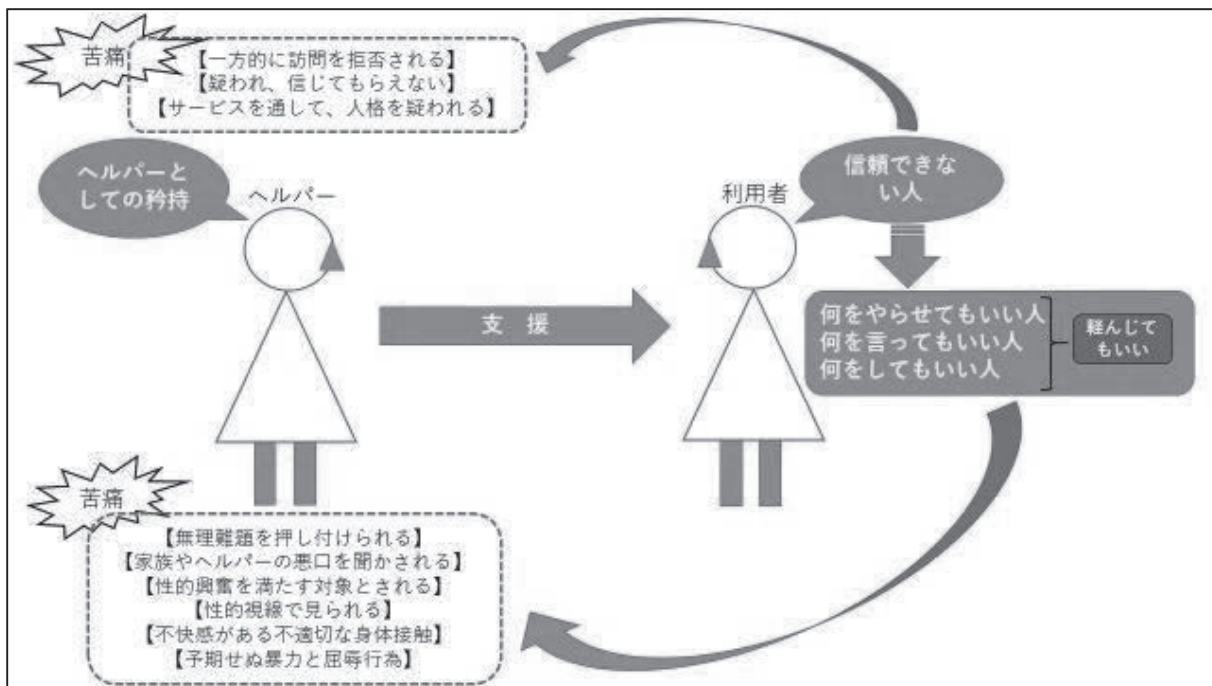


図1 ヘルパーとしての矜持と得られない信頼

続ける状況においては、状況が改善しないばかりか、ハラスメントがさらに助長していくことも懸念される。

(2) 軽んじられる存在

考察1で述べたように、ヘルプ労働は専門性が見えにくいいため、【無理難題を押し付けられる】と考えられる。その性質に加えて、信頼をもてないヘルパーに対し、「何をやらせてもいい」相手として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る。

また、「何を言ってもいい人」と思われているから、ヘルパーは【家族やヘルパーの悪口を聞かされる】。「何をやってもいい人」と思われているから、【性的興奮を満たす対象とされる】し、【不快感がある不適切な身体接触】、【性的視線で見られる】ことになっているのではないだろうか。

その他の【予期せぬ暴力と侮辱行為】も同様の背景によるものであり、総じてヘルパーが軽んじられている現れだと思われる。

ここまですると、利用者がヘルパーを軽んじる根底には、ヘルパーを信頼できない人との認識があるものと考えられる。ヘルパーは矜持をもって訪問介護を行っているにもかかわらず、信頼を得られず、軽んじられている。つまり、これらが利用者から直接受ける苦痛を感じる理由であると示唆される。

さらに、ヘルパーは、周囲の関係者や家族からもハラスメントから守られず、解決してもらえない辛い状況に置かれている。

具体的には、【性的被害を、ケアの関係者になかなか信じてもらえない】ことや【金銭的に依存している家族は見て見ぬふり】をされている。これによって、ヘルパーはより深く傷つけられてしまい、孤独に陥ってしまいかねない。苦しい状況で、本来は一番の理解者になるべき人に理解されないことで、より辛さが増すような現状に置かれている。

VI. 今後の課題

本研究は、ヘルパーが訪問時に利用者から受けるハラスメントの内容及びその詳細を明らかにすることが目的であった。調査の結果から、ヘルパーは、様々なハラスメントを受けており、頻度の多かった精神的ハラスメントは、同時に、ヘルパーとして最もつらく深刻だったハラスメントとなっていることが分かった。また、記載された記述内容からは【無理難題を押し付けられる】や【疑われ、信じてもらえない】等、11のサブカテゴリーが抽出された。これらの結果を見る限り、改めて、ヘルパーに対するハラスメント対策は早急に取り組むべき課題であると考えられる。

本研究は、対象が一部の地域に限られたうえ、対象者数も少ない。今回の質問紙調査結果のみでハラスメントの全容把握というには不十分さが残る。特にこれだけの深刻なハラスメントを受けながらも、ヘルパーは訪問を続けている。この「ヘルパーの矜持」とは一体どういうものか、さらに詳しく知る必要がある。

したがって、ハラスメントのより具体的な場面や背景、その経緯、ヘルパーの意識、感情等を詳細に把握すべく、ヘルパー自身の語りからデータを収集し、蓄積していくことが必要であると考えられる。ハラスメントは、どのような場面で、なぜ、起こってしまうのか、このようなハラスメントの背景が含まれた質的研究を進めていきたいと考えている。

本研究は、JSPS科学研究費(課題番号20K13673)の助成を受けて実施した研究成果の一部である。

注

- 1) 三菱総合研究所の調査は、Webによる回答方法で行われた。なお、訪問介護事業所の管理者によって回答がなされていることと、ヘルパー分のデータのうち、登録ヘルパー分は除かれている。

文献

- 介護労働安定センター（2021）「令和2年度介護労働実態調査（事業所）結果の概要について」（http://www.kaigocenter.or.jp/report/pdf/2021r01_chousa_kekka_gaiyou_0823.pdf, 2022.8.5）.
- 春日キスヨ（2000）『家族の条件－豊かさのなかの孤独』岩波現代文庫.
- 厚生労働省（2019）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（2022年3月改定）」（<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>, 2022.8.5）.
- 厚生労働省（2022）「職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました」（<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000611025.pdf>, 2022.8.5）.
- 三木明子（2017）「暴力の被害を受けた人を理解できていますか？暴力のあったスタッフへの対応」『訪問看護と介護』22（11），835-837.
- 三木明子（2019）『訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応－スタッフが安心・安全に働くために』株式会社メディカ出版.
- 三菱総合研究所（2019）「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業（2022年3月改定）実態調査」（<https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/documents/harass-houkoku.pdf>, 2022.8.5）.
- 宮下久美子（2020）『介護職員を利用者・家族によるハラスメントから守る本』日本法令出版部.
- 村上久美子（2019）「ご利用者・ご家族からのハラスメント日本介護クラフトユニオン調査」『季刊福祉労働』164，19-27.
- 村上久美子（2020）「ご利用者・ご家族の介護ハラスメント～働きやすい職場にするために～」『介護福祉』118，25-34.
- 関本睦（2019）「訪問介護に対するケア・ハラスメントの実態」『四国大学紀要』52，17-30.
- シルバー新報（2019）「訪問介護の未来に赤信号？登録ヘルパー“消滅”の危機」『環境新聞社』9月20日，10-11.
- 合田盛人・辻真美（2009）「訪問介護員の不適正事例に関する研究－訪問介護員へのアンケート調査結果から－」『四国学院大学論集』130，171-185.
- 辻真美（2014）「サービス提供責任者からみたヘルプ労働－グループインタビューからの分析－」『松山論叢』32，1-37.
- 辻真美（2015）「サービス提供者の労働－インタビュー調査を通して－」『松山論叢』34，1-36.
- 辻真美（2017）「ホームヘルプ業務遂行の要としてのサービス提供責任者」『松山大学大学院社会学研究科博士論文』
- 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.
- 読売新聞（2021）『安心の設計「ケアハラ」から介護職員守れ』『読売新聞社』8月3日，26.
- 読売新聞（2021）『ヘルパー傷害致死懲役8年 大阪地裁判決 訪問介護中に暴行』『読売新聞社』1月30日，28.
- ゆたかなくらし本誌編集部（2019）「介護従事者の9割以上が利用者・家族からのハラスメント被害～U Aゼンセン日本介護クラフトユニオン調査から」『ゆたかなくらし』1月号，28-38.

