

障害者支援施設の生活支援員の不適切なケアの実態と関連要因

オカモト ケンスケ トキザネ リョウ タニグチ トシヨ
 岡本 健介*1 時實 亮*2 谷口 敏代*3

目的 障害者支援施設で発生する虐待の背景要因には風通しの悪い組織風土や職員相互の指摘がでない人間関係が指摘されており、不適切なケアから虐待へと移行する可能性がある。不適切なケアの予防には職員自身のストレスのない活気ある働き方や風通しの良い組織風土は重要である。本研究は不適切なケアの実態把握と、職員の活気ある働きと組織の特性との関連を明らかにすることを目的とする。

方法 中国地方5県の障害者支援施設217施設の生活支援員を対象とし、1施設6名分郵送した。調査内容は、個人特性、不適切なケア尺度、日本語版組織的公正尺度、職業性ストレス簡易調査票の職場の支援尺度、日本語版ワーク・エンゲイジメント短縮版尺度を使用した。分析方法は、本研究で用いた変数の度数と割合を不適切なケアの「あり群」と「なし群」別に算出し、割合の比較には χ^2 検定を行った。不適切ケアの下位尺度のうち、「あり群」が30%以上を示した項目を従属変数とし、組織風土、職場の支援、ワーク・エンゲイジメントの各変数を独立変数としたロジスティック回帰分析を行った。

結果 未記入などの欠損データを除いた616名（有効回答率47.8%）を分析対象とした。不適切なケアの下位尺度のうち、あり群は「不当な言葉遣い」が42.7%、「施設・職員の都合を優先した行為」が38.3%、「プライバシーに関わる行為」が5.4%、「職員の怠慢」が5.0%、「自己決定侵害」が3.2%であった。「不当な言葉遣い」と「施設・職員の都合を優先した行為」の有無では、それぞれ、「手続き的公正が高い群」を基準としたとき、中群と低群では「あり群」が有意に高かった。

結論 情報提供や意見聴取などの行動および組織内の意思決定への参加などの手続きに関する組織特性が高いことが不適切なケアの発生を防ぐ可能性が示唆された。しかし、風通しの良い組織風土は生活支援員の独自の努力で改善することには限界がある。障害者支援施設の管理者は、上司、部下間との信頼関係の形成や支援に必要な情報の共有や協力体制を整備し、組織として不適切なケアの防止に取り組むことが求められる。

キーワード 生活支援員、不適切なケア、組織の公正、職場の環境整備、障害者支援施設

I はじめに

2012(平成24)年10月の障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（以

下、障害者虐待防止法）施行以降も福祉施設従事者等による虐待は増加している。中でも障害者支援施設の虐待件数の割合は常に20%を越えており、最も虐待が認められた施設・事業所と

* 1 社会福祉法人岡山県視覚障害者協会障害者支援施設岡屋寮生活支援員

* 2 特別養護老人ホームあじさいのおか牛窓介護職員 * 3 島根県立大学看護栄養学部看護学科教授

なっている¹⁾。障害者支援施設は閉じられた場になりやすく、内部の習慣的な行動が外部から乖離していく危険性をはらんでいるとともに、虐待防止に向けた各種取り組みが形式的なものになり、虐待事案が発生した場合も発見されにくい土壌となる可能性がある²⁾。空閑³⁾は、施設内虐待の要因の1つとして、援助者が組織や集団の一員として働くことにより、決して自らの意志ではないにしても、結果的に虐待とされる行為に至らしめるような「状況の圧力」が存在すると報告している。野沢⁴⁾は、虐待を忌み嫌い恐れるあまりに、隠ぺいが始まると、虐待はエスカレートする可能性があり、「虐待の芽」の段階での早期発見、早期対応が必要であると指摘している。虐待を防ぐ方法として、支援に迷う事例、不適切な支援の事例を職場内で積極的に取り上げ、職員間で議論や検討を行うこと⁵⁾や、従事者間の確認体制が重要である⁶⁾。また、柴尾⁷⁾は施設内における虐待は、介護職員による不適切な支援の連続線上に発生しており、突発的に施設内虐待が発生しているわけではなく、不適切なケアの段階において組織で対応し、組織で解決するという道筋を明確におこななければならないことを指摘している。施設内での虐待の防止には、虐待とまではいえない不適切なケアの段階で、支援の事例を職場内で積極的に取り上げ、職員間で議論や検討を行うなど組織的な早期発見・早期対応が求められている⁴⁾⁵⁾。さらに、障害者支援施設における障害者虐待の背景要因として、職員のストレス、人権意識の欠如といった個人の要因だけでなく、組織の閉鎖性、風通しの悪さなどの組織風土⁸⁾や職員間の支配的力関係、職員のコミュニケーション不足などの人間関係³⁾⁵⁾が指摘されている。組織風土が悪ければ、不適切なケアへの組織的な対応を困難にし、不適切なケアから虐待へと移行する可能性が考えられる。松本⁹⁾は認知症グループホームの介護職員を対象に不適切なケアの予防要因の効果を検証し、不適切なケアに関する知識に加え、職員のストレスの軽減を含めた組織全体の取り組みの重要性を指摘している。高齢者や障害者共に、不適切なケアの

予防には職員自身のストレスのない活気ある働き方や風通しの良い組織風土は重要であると考えられる。しかし、障害者支援施設の不適切なケアと組織風土を調査した研究は見当たらない。そこで、本研究では不適切なケアの実態把握と、職員の活気ある働きと組織の特性との関連を明らかにすることを目的とする。

Ⅱ 方 法

(1) 操作的定義

先行研究¹⁰⁾に基づき、不適切なケアを「障害者虐待防止法に定義されている障害者虐待とは言えないが、利用者の尊厳やプライバシーを損なう恐れのある職員による言動」と定義した。

(2) 調査対象者と方法

調査対象者は障害福祉サービス事業所WAMNET(2016年7月時点)に登録されている中国地方5県の障害者支援施設217施設の生活支援員(支援員)を対象とした。施設長宛に調査依頼文、調査票と返信用封筒を1施設6名分郵送し、支援員の選定と調査票の配布を依頼した。調査対象者の支援員は個別ののり付け封筒を施設の所定の場所に提出し、施設長がまとめて返信するよう依頼した。調査期間は2016年10月1日～同年10月31日である。

(3) 調査内容

対象者の属性、不適切なケア、組織風土、職場の支援、活気ある働きを調査した。

対象者の属性は、年齢、性別、学歴、保有している資格、担当している利用者の主な障害種別、現在の職場での経験年数、雇用形態、交代勤務の有無、虐待に関する研修受講の有無を調査した。年齢は4分類、現在の職場での経験年数は6分類した。不適切なケアは不適切なケア尺度¹⁰⁾を用いて測定した。「不当な言葉遣い」「施設・職員の都合を優先した行為(優先行為)」「プライバシーに関わる行為」「職員の怠慢」「自己決定侵害」の5因子17項目から構成され、回答は過去1年間の仕事での不適切ケ

アを行った頻度を全くない、時々、月に1回、週に1回、毎日の5件法を用いて回答を求めた。下位尺度を構成するすべての項目のうち全くないと時たまと回答した者を「なし群」、月に1回、週に1回、毎日と回答した者を「あり群」とした。組織風土は、Moorman¹¹⁾が開発した尺度をInoue¹²⁾らが邦訳した組織的公正尺度を使用した。組織における意思決定のプロセスや手続きを測定する「手続き的公正尺度(7項目)」と上司から部下への接し方に関する公正性を測定する「相互作用的公正尺度(6項目)」の2つの下位尺度から構成されている。「全く当てはまらない」から「非常に当てはまる」の5件法で各項目を評定し、各項目の得点を単純加算したものを、それぞれの尺度の平均点を算出し、次に3分位点を算出し3群(低・中・高)に分類した。高群ほど対象者が感じている組織の公正性が高いことを示している。職場の支援は、職業性ストレス簡易調査票¹³⁾の上司からのサポート、同僚からのサポートを用いた。「全くない」「多少」「かなり」「非常に」の4段階で評定を求め、サポートの程度が高い程得点が高くなるように得点化した。次に3分位点を算出し3群(低・中・高)に分類した。高群ほどサポートが高いことを示している。活気ある働きはSchaufeliら¹⁴⁾¹⁵⁾が定義するワーク・エンゲイジメントが高い状態であると考え、日本語版Utrecht Work Engagement Scale(UWES)短縮版(鳥津訳)¹⁶⁾を使用した。計9項目から構成され、「全くない」から「いつも感じる」の7件法で評価し、合計点を算出した。合計点から3分位点を算出し3群(低・中・高)に分類した。高群ほどワーク・エンゲイジメントが高いことを示している。

表1 不適切なケアの現状 (n=616)

	(単位: 名)			
	なし群		あり群	
	n	%	n	%
不当な言葉遣い	353	57.3	263	42.7
施設・職員の都合を優先した行為	380	61.7	236	38.3
プライバシーに関わる行為	583	94.6	33	5.4
職員の怠慢	585	95.0	31	5.0
自己決定侵害	596	96.8	20	3.2

(4) 分析方法

本研究で用いた変数の度数と割合を不適切なケアの「あり群」と「なし群」別に算出し、割合の比較には χ^2 検定を行った。不適切ケアの下位尺度のうち、「あり群」が30%以上を示した項目を従属変数とし、組織風土、職場の支援、ワーク・エンゲイジメントの各変数を独立変数とした単変量のロジスティック回帰分析を行い、その後すべての変数を強制投入した多変量ロジスティック回帰分析を行った。最後に、不適切なケアの「あり群」と「なし群」で有意な差が認められた個人特性を投入して調整した多変量ロジスティック回帰分析を行った。すべての統計処理にはIBM SPSS Statistic ver.25 for Windowsを用いた。有意水準は5%に設定した。

(5) 倫理的配慮

施設長と対象者に文書で調査目的と調査方法について説明した。調査時期は支援員の業務に支障がないように配慮するよう施設長に依頼し、同意が得られた支援員に調査を行った。調査票の表紙に、この調査への参加・協力に関しては、調査票の返送をもって同意したものと判断する旨と調査協力が得られた支援員に不利益となるような情報を外部に漏らすことは一切しないこと、プライバシーの保護について調査票に記載した。また本研究は、岡山県立大学倫理委員会にて承認を得た(No.16-41:2016年7月29日)。

Ⅲ 結 果

2施設が辞退し215施設から660名(回収率51.2%)の調査票が回収された。未記入などの欠損データを除いた616名(有効回答率47.8%)を分析対象とした。

不適切なケアの下位尺度のうち、「不当な言葉遣い」の「あり群」が42.7%、「優先した行為」が38.3%であった。「プライバシーに関わる行為」「職員の怠慢」「自己決定侵害」の「あり群」は順に、5.4%、5.0%、3.2%であった(表1)。

表2に不適切なケアの有無別に個人特性と組

織風土、職場の支援、ワーク・エンゲイジメントの比較を示した。性別は、男性279人(45.3%)、女性337人(54.7%)であった。ロジスティック回帰分析の前に変数間の多重共線性を確認するために相関行列を作成し、多重共線性の問題は起こらないことを確認した。

不適切なケアの下位尺度のうち「あり群」の割合が高かった「不当な言葉遣い」と「優先した行為」の有無を従属変数としたロジスティック回帰分析の結果を表3と表4に示した。「不当な言葉遣い」では、単変量解析、多変量解析共に手続き的公正が有意な関連を示した。手続き的公正の高群に対して中群(オッズ比 [95%信頼区間], 2.54 [1.49-4.34])と低群(2.49 [1.55-4.01])はいずれも有意な関連を示した。「優先した行為」も単変量解析、多変量解析共に、手続き的公正の高群に対して中群(2.18 [1.31-3.64])と低群(1.86 [1.18-2.94])はいずれも有意な関連を示した。また、「不当な言葉遣い」ではすべての変数を強制

表2 不適切なケアの有無における個人特性と組織風土、職場の支援、ワーク・エンゲイジメントの比較 (n=616)

(単位: 名, () 内%)

	全数	不当な言葉遣い			施設・職員の都合を優先した行為		
		なし群 (n=353)	あり群 (n=263)	p	なし群 (n=380)	あり群 (n=236)	p
性別				n.s.			*
男性	279(45.3)	157(44.5)	122(46.4)		157(41.3)	122(51.7)	
女性	337(54.7)	196(55.5)	141(53.6)		223(58.7)	114(48.3)	
年齢 :平均37.9歳(SD 11.4)				***			***
19~29歳	191(31.0)	84(23.8)	107(40.7)		94(24.7)	97(41.1)	
30~39	157(25.5)	91(25.8)	66(25.1)		93(24.5)	64(27.1)	
40~49	152(24.7)	93(26.3)	59(22.4)		102(26.8)	50(21.2)	
50~69	116(18.8)	85(24.1)	31(11.8)		91(23.9)	25(10.6)	
経験年数 ¹⁾ :平均8.8年(SD 8.4)				n.s.			*
1年未満	47(7.6)	31(8.8)	16(6.1)		29(7.6)	18(7.6)	
1.0~1.9年	76(12.3)	48(13.6)	28(10.6)		47(12.4)	29(12.3)	
2.0~2.9	51(8.3)	29(8.2)	22(8.4)		28(7.4)	23(9.7)	
3.0~3.9	97(15.7)	57(16.1)	40(15.2)		63(16.6)	34(14.4)	
5.0~9.9	141(22.9)	77(21.8)	64(24.3)		73(19.2)	68(28.8)	
10年以上	204(33.1)	111(31.4)	93(35.4)		140(36.8)	64(27.1)	
学歴				***			**
中学校・高校	113(18.3)	84(23.8)	29(11.0)		82(21.6)	31(13.1)	
専門学校・短大	249(40.4)	144(40.8)	105(39.9)		158(41.6)	91(38.6)	
大学・大学院	254(41.2)	125(35.4)	129(49.0)		140(36.8)	114(48.3)	
資格 ²⁾				n.s.			n.s.
なし	118(19.2)	65(18.4)	53(20.2)		77(20.3)	41(17.4)	
あり	498(80.8)	288(81.6)	210(79.8)		303(79.7)	195(82.6)	
雇用形態				**			n.s.
正規職員	566(91.9)	315(89.2)	251(95.4)		343(90.3)	223(94.5)	
非正規職員	50(8.1)	38(10.8)	12(4.6)		37(9.7)	13(5.5)	
交代勤務				*			n.s.
なし	79(12.8)	54(15.3)	25(9.5)		53(13.9)	26(11.0)	
あり	537(87.2)	299(84.7)	238(90.5)		327(86.1)	210(89.0)	
虐待の研修受講				n.s.			n.s.
なし	317(51.5)	191(54.1)	126(47.9)		206(54.2)	111(47.0)	
あり	299(48.5)	162(45.9)	137(52.1)		174(45.8)	125(53.0)	
手続き的公正 :平均3.3(SD 0.8)				**			**
高群	187(30.4)	127(36.0)	60(22.8)		133(35.0)	54(22.9)	
中群	203(33.0)	102(28.9)	101(38.4)		118(31.1)	85(36.0)	
低群	226(36.7)	124(35.1)	102(38.8)		129(33.9)	97(41.1)	
相互作用的公正 :平均3.6(SD 1.0)				n.s.			n.s.
高群	183(29.7)	102(28.9)	81(30.8)		119(31.3)	64(27.1)	
中群	243(39.4)	139(39.4)	104(39.5)		143(37.6)	100(42.4)	
低群	190(30.8)	112(31.7)	78(29.7)		118(31.1)	72(30.5)	
上司からのサポート :平均7.9(SD 2.2)				n.s.			n.s.
高群	231(37.5)	127(36.0)	104(39.5)		144(37.9)	87(36.9)	
中群	191(31.0)	110(31.2)	81(30.8)		115(30.3)	76(32.2)	
低群	194(31.5)	116(32.9)	78(29.7)		121(31.8)	73(30.9)	
同僚からのサポート :平均8.8(SD 2.0)				n.s.			n.s.
高群	197(32.0)	110(31.2)	87(33.1)		121(31.8)	76(32.2)	
中群	244(39.6)	135(38.2)	109(41.4)		150(39.5)	94(39.8)	
低群	175(28.4)	108(30.6)	67(25.5)		109(28.7)	66(28.0)	
ワーク・エンゲイジメント :平均26.3(SD 10.6)				n.s.			*
高群	217(35.2)	130(36.8)	87(33.1)		141(37.1)	76(32.2)	
中群	218(35.4)	128(36.3)	90(34.2)		141(37.1)	77(32.6)	
低群	181(29.4)	95(26.9)	86(32.7)		98(25.8)	83(35.2)	

注 1) 現在の職場での経験年数
 2) 障害者支援施設従事に関連した資格(複数回答:介護福祉士40.1%、ホームヘルパー22.2%、保育士20.9%、社会福祉士11.0%等)
 3) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001
 4) SD:標準偏差

投入した多変量解析では相互作用的正の
高群に対して中群（0.55 [0.31-0.98]）と有意に負
の関連を示した。「優先した行為」では単変量
解析で、ワーク・エンゲイジメントの高群に対

して中群（1.57 [1.05-2.35]）と有意な関連を
示した。また、「不当な言葉遣い」と「優先し
た行為」共に、上司や同僚からのサポートは有
意な関連は認められなかった（表3、表4）。

表3 不当な言葉遣いの有無と組織風土、職場の支援、ワーク・エンゲイジメントの関連

	単変量解析 ¹⁾		多変量解析 ²⁾		多変量解析 ³⁾	
	オッズ比	95%信頼区間 (下限-上限)	オッズ比	95%信頼区間 (下限-上限)	オッズ比	95%信頼区間 (下限-上限)
手続きの公正						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	1.74	1.16-2.61***	2.60	1.56-4.35***	2.54	1.49-4.34***
低群	2.10	1.39-3.17***	2.58	1.63-4.08***	2.49	1.55-4.01***
相互作用的正						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	0.88	0.58-1.32	0.55	0.31-0.98*	0.60	0.33-1.11
低群	0.94	0.64-1.39	0.65	0.41-1.03	0.65	0.40-1.05
上司からのサポート						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	0.82	0.56-1.21	0.82	0.48-1.39	0.77	0.45-1.34
低群	0.90	0.61-1.32	0.90	0.58-1.41	0.84	0.53-1.33
同僚からのサポート						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	0.78	0.52-1.19	0.78	0.48-1.25	0.92	0.56-1.51
低群	1.02	0.70-1.49	1.03	0.68-1.56	1.16	0.75-1.79
ワーク・エンゲイジメント						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	1.35	0.91-2.02	1.42	0.92-2.20	1.20	0.76-1.90
低群	1.05	0.72-1.54	1.01	0.68-1.51	0.96	0.63-1.46

注 1) 不適切な有無を従属変数、各変数を独立変数としたオッズ比
 2) すべての変数を強制投入したオッズ比
 3) すべての変数に表2で有意差が認められた年齢、学歴、雇用形態、交代勤務の有無で調整したオッズ比
 4) *p<0.05, ***p<0.001

表4 施設・職員の都合を優先した行為の有無と組織風土、職場の支援、ワーク・エンゲイジメントの関連

	単変量解析 ¹⁾		多変量解析 ²⁾		多変量解析 ³⁾	
	オッズ比	95%信頼区間 (下限-上限)	オッズ比	95%信頼区間 (下限-上限)	オッズ比	95%信頼区間 (下限-上限)
手続きの公正						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	1.85	1.23-2.80**	2.18	1.31-3.64**	2.18	1.31-3.64**
低群	1.77	1.16-2.71**	1.86	1.18-2.94**	1.86	1.18-2.94**
相互作用的正						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	1.14	0.74-1.73	0.74	0.41-1.33	0.74	0.41-1.33
低群	1.30	0.87-1.93	0.98	0.62-1.55	0.98	0.62-1.55
上司からのサポート						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	1.00	0.67-1.48	0.84	0.49-1.44	0.84	0.49-1.44
低群	1.09	0.74-1.62	1.06	0.68-1.66	1.06	0.68-1.66
同僚からのサポート						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	0.96	0.63-1.47	0.85	0.53-1.38	0.85	0.53-1.38
低群	1.00	0.68-1.47	0.91	0.60-1.38	0.91	0.60-1.38
ワーク・エンゲイジメント						
高群	1.00		1.00		1.00	
中群	1.57	1.05-2.35*	1.54	1.00-2.39	1.54	1.00-2.39
低群	1.01	0.68-1.50	0.94	0.62-1.41	0.94	0.62-1.41

注 1) 不適切な有無を従属変数、各変数を独立変数としたオッズ比
 2) すべての変数を強制投入したオッズ比
 3) すべての変数に表2で有意差が認められた性別、年齢、経験年数、学歴で調整したオッズ比
 4) *p<0.05, **p<0.01

Ⅳ 考 察

障害者支援施設の支援員の不適切なケアについて解析し、下位尺度のうち「プライバシーに関わる行為」「職員の怠慢」「自己決定侵害」については90%以上の支援員が行ったことがないと回答した。しかし、「不当な言葉遣い」では42.7%、「優先した行為」は38.3%の支援員が行ったことがあると回答した。虐待とも言えない不適切なケアは利用者の日常生活の連続性の中にあり、支援員が気づかない間に虐待へと移行する可能性があることを考えると看過することはできない。「不当な言葉遣い」の有無を個人特性別にみた結果、経験年数、資格や虐待に関する研修受講の有無別で有意な差は認められなかった。「不当な言葉遣い」は、利用者に対してぞんざいな受け答え、命令口調、からかい、年齢にふさわしくない呼称や無視などをとする行為であり、利用者の尊厳を損なう行為である。障害者支援施設の従事に関連する資格である社会福祉士、介護福祉士、ホームヘルパー、保育士の教育課程では基本的人権の擁護は必修の知識であり、虐待に関連する研修会でも履修する内容である。資格を有するという事は専門に応じた知識や技術を持っていることを意味するが、生活支援はさまざまな場面で展開され、利用者との関係性で決まり、時には感情が揺らぐこともある。暴言をする前には、相手に対するいら立ちや思い通りにならない相手との会話等、さまざまな感情があることが報告されている¹⁷⁾。利用者への不適切なケアの背景には職場のストレスがあること¹⁸⁾¹⁹⁾も指摘されている。また、利用者を怒鳴ることや厳しく注意することも必要といった心理的虐待やネグレクトを先輩職員や上司からの支援の方法として助言されている事実も報告されており²⁰⁾、若い世代の支援員が年配の支援員の言葉遣いをまねることも考えられる。有意な差が認められた個人特性をみると、19～29歳代が他の年代に比べて、学歴の高い方が、正規職員が非正規職員に比べて、交代勤務をしている人がしていない人に比

べて、ありと回答した割合が高かった。職務内容や勤務時間帯によって「不当な言葉遣い」を発しやすいかどうかの検証が課題である。

「優先した行為」の有無では男性の方が、19～29歳代が他の年代に比べて、5年以上の経験を有する支援員が、学歴の高い方が、ありと回答した割合が高かった。資格や虐待の研修受講経験の有無、雇用形態、交代勤務の有無で有意差が認められなかった。「優先した行為」は、過剰な介助や職員主体の介助が含まれており、支援員の業務を優先した行為である。障害者総合支援法の一般原則には「利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った施設障害福祉サービスの提供に努めなければならない」と示され、利用者主体の支援が基本にある。太田²¹⁾は身体に障害を持つ当事者への面接調査を実施し、困った介護者の例として、「人権意識や平等感覚が欠如している」「価値観を押し付ける」「主体性を奪う職員」を指摘している。支援員や施設主導で行われる行為は利用者が不快に感じるだけではなく、自己決定権を軽んじる行為である。支援員の性別や年齢、経験年数を問わず利用者との信頼関係を基に利用者主体の実現に向けた支援を行わなければならないが、支援員の法定人員配置基準では、ゆとりがない現状である。施設の日課や業務優先といった、日々の支援に伴う言動や業務の進め方を間違えたまま支援を続けていることもあるかもしれない。また、職場のストレスとして職場の人間関係、利用者・家族との関係や職務量の多さ・職務の質的困難さや²²⁾、障害者支援施設はストレスが高い職場である²³⁾といった指摘がある。職場のストレスが高まると不適切な関わりに影響を及ぼすといった報告もあり²⁴⁾、資格や虐待の研修受講経験の有無、雇用形態、交代勤務の有無といった個人特性では解決できない課題があることが推測される。

ロジスティック回帰分析の結果、「不当な言葉遣い」と「優先した行為」の有無と組織風土と職場の支援と活気ある働きの関連については、単変量解析と多変量解析共に有意な関連を示したのは、手続き的公正のみであった。手続き的

公正が高い群に対して中群と低群は、「不当な言葉遣い」や「優先した行為」のなし群よりあり群が高いことがわかった。手続き的公正は、意思決定の際のプロセスや手続きに関する公正であり、「意思決定は正確な情報に基づいている」「決めたことがうまくいかなかった場合に意見を述べたり、意義を申し立てたりする機会が与えられている」など7項目で構成されている。つまり、職場での意思決定の参加や意見を述べる機会が与えられているという認識が高い支援員ほど不適切なケアを構成している「不当な言葉遣い」と「優先した行為」の報告が少なかったことを示している。障害者支援施設では利用者に対して支援員をはじめとする多様な職種がそれぞれの専門の立場から知識や技術を活用し支援している。支援に関する情報の共有や決定事項は公正に円滑に行われることが前提にある。一般企業従事者を対象とした調査では、組織の公正性が低い場合には従業員による非倫理的行動が多くなること²⁵⁾や、組織的公正性が欠如すると組織機能を低下させる組織機能阻害行動が増えること²⁶⁾が指摘されている。本研究においても手続き的公正では同様の結果が得られ、情報提供や意見聴取などの行動および組織内の意思決定への参加などの手続きに関する組織特性が高いことが不適切なケアの発生を防ぐ可能性が示唆された。

相互作用的正では「不当な言葉遣い」のみに多変量解析で有意な関連を示した。上司の部下に対する接し方に関する公正性を示す相互作用的正が高い群に対して中群が高いことがわかった。職員間の支配的力関係や職員のコミュニケーション不足などの人間関係⁵⁾⁶⁾が不適切なケアや虐待の発生要因として指摘されている³⁾⁴⁾。支援員の意思決定の参加や上司からの意見聴取が不十分であると、不当な言葉遣いなどの不適切なケアに気付いても意見が挙がらず、自浄作用が働かないことが考えられる。上司に相談しにくい雰囲気や相談しても無駄というあきらめなどの、風通しの悪い職場環境を見直す必要がある。しかし、風通しの良い組織風土は支援員が独自の努力で改善することには限界が

ある。障害者支援施設の管理者は、上司、部下同間との信頼関係を形成し、支援に必要な情報の共有や協力体制を整備し、組織として不適切なケアの防止に取り組むことが求められる。

上司や同僚に気軽に話ができ、頼りになるといった職場の支援や、活気のある働きを示すワーク・エンゲイジメントと「不当な言葉遣い」や「優先した行為」とは多変量解析では有意な関連は認められなかった。職場の支援や支援員がいきいきと働いていたとしても「不当な言葉遣い」や「優先した行為」はとっさに出現することもある。支援員が不適切なケアにいたる背景の要因を今後明らかにする必要がある。

本研究にはいくつかの限界と課題がある。寺島⁶⁾の報告によると、不適切なケアを観察した従事者の65.5%が加害従事者を無意識の不適切行為であると指摘している。今回は支援員自身が体験した不適切なケアの回答を求めたので、社会的望ましさによるバイアスがある可能性がある。今後は他者評価を加えた分析が求められる。また、調査対象者が中国地方5県の障害者支援施設の施設長に支援員の選定を依頼したが、調査に協力が得られなかった支援員の意見や調査地域以外の支援員の意見が反映されていない。今後は調査地域を広げ、調査項目の再検討と、入所系に加え、通所系施設・事業所で従事する支援員にも対象を拡大して、さらなる検討が求められる。また、横断的なデータに基づくものであり、因果関係の言及には注意を要する。今後は縦断的調査を行う必要がある。

謝辞

本研究の調査にご協力いただいた皆様にお礼申し上げます。本研究は岡山県立大学平成28年度地域貢献特別研究費の助成を受けて実施しました。

文 献

- 1) 厚生労働省社会・援護局精神保健福祉部障害福祉課地域生活支援推進室。平成28年度「障害者虐待の防止、障害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報告書。

- 2017.
- 2) 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課地域生活支援推進室. 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. 2016.
 - 3) 空閑浩人. 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 2001 ; 42(1) : 44-54.
 - 4) 野沢和弘. 障害者虐待について. 正光会医療研究会誌 2014 ; 11(1) : 3-8.
 - 5) 志賀利一, 相馬大祐, 信原和典, 他. 障害者福祉施設従事者等の虐待防止と対応. 国立重度知的障害者総合施設のぞみの園紀要 2014 ; (8) : 58-80.
 - 6) 寺島正博. 無意識の不適切行為の防止に関する研究-全国アンケート調査における観察従事者の視点-. 福岡県立大学人間社会学部紀要 2014 ; 23(2) : 1-16.
 - 7) 柴尾慶次. 施設内における高齢者虐待の実態と対応. 老年精神医学雑誌 2008 ; 19(12) : 1325-32.
 - 8) 虐待が疑われる事案の再発防止の検討のための第三者委員会. 独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園における虐待が疑われる事案に関する報告書. 2015.
 - 9) 松本望. 認知症グループホームにおける不適切なケアの予防要因の効果の検証~介護職員への質問紙調査をもとに~. 日本認知症ケア学会誌 2015 ; 14(2) : 464-72.
 - 10) 岡本健介, 山本まき恵, 谷口敏代. 障害者支援施設における「不適切なケア」の因子構造. 岡山県立大学保健福祉学部紀要 2018 ; 24 : 49-57.
 - 11) Moorman RH. Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors : do fairness perception influence employee citizenship?. Journal of Applied Psychology 1991 ; 76 : 845-55.
 - 12) Inoue A, Kawakami N, Tsutsumi A, et al. Reliability and validity of the Japanese version of the Organizational Justice Questionnaire. Journal of Occupational Health 2009 ; 51 : 74-83.
 - 13) 下光輝一. 職業性ストレス簡易調査票を用いたストレスの現状把握のためのマニュアルより効果的な職場環境等の改善のために-. 平成14~16年度厚生労働科学研究費補助金労働安全衛生総合研究2005, 【職場環境等の改善等によるメンタルヘルス対策に関する研究】.
 - 14) Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Romá, V., et al. The measurement of engagement and burnout : A two sample confirmative analytic approach. Journal of Happiness Studies 2002 ; 3 : 71-92.
 - 15) 島津明人. ポジティブ心理学 : ワーク・エンゲイジメントの視点から. 産業ストレス研究 2009 ; 16 : 131-8.
 - 16) Shimazu, A., Schaufeli, W.B., Kosugi, S., et al. Work engagement in Japan : Validation of the Japanese version of Utrecht Work Engagement Scale. Applied Psychology : An International Review 2008 ; 57 : 510-23.
 - 17) 天野雅美, 佐藤ユキ子, 山本君子. 医療機関における看護職が暴言したプロセス. 自立支援介護・パワーリハ学 2017 ; 11(1) : 58-67.
 - 18) 長谷部慶章, 中村真理. 知的障害関係施設職員の利用者に対する不適切な関わり : 職場ストレスサーとスーパービジョンからの検討. 障害者問題研究 2006 ; 34(1) : 73-9.
 - 19) 重岡修. 知的障害者施設において虐待が発生する背景. 山口県立大学社会福祉学部紀要 2008 ; 14 : 11-25.
 - 20) 増田公香. 障害者虐待の発生要因に関する考察 : A県内における障害者施設従事者への意識調査を通して. 山口県立大学学術情報 2017 ; 10 : 73-93.
 - 21) 太田眞智子. 障害者虐待に関する一考察~当事者からの警鐘. 十文字学園女子大学紀要 2015 ; 46 : 27-41.
 - 22) 森本寛訓. 知的障害児・者施設支援員の精神的健康維持策について 職業性ストレスモデルの枠組みにおける仕事のコントロール度の緩和効果の視点から. 社会福祉学 2007 ; 47(4) : 60-70.
 - 23) 原田小夜, 宮脇宏司. 介護施設職員の抑うつ・ストレス反応と関連要因の検討. 聖泉看護学研究 2013 ; 2 : 9-17.
 - 24) 長谷部慶章, 中村真理. 知的障害施設職員のメンタルヘルスが利用者支援に及ぼす影響. 福祉心理学研究 2010 ; 6(1) : 43-51.
 - 25) 横田理宇. 組織公正と従業員の倫理的行動に関する実証研究. 日本経営倫理学会誌 2013 ; 20 : 277-91.
 - 26) 中丸世紀, 大塚泰正. 組織的公正性の欠如と組織機能阻害行動, 心理的ストレスとの関連-日経企業と外資系企業に勤務する従業員の比較分析を通して-. 産業ストレス研究 2018 ; 25(2) : 235-47.