

福祉関連領域における支援者が利用者から受けるハラスメントに関する研究

大妻女子大学 氏名 ○古市 孝義 (会員番号 009345)

キーワード：カスタマーハラスメント、ハラスメント、文献調査

1. 研究目的

社会福祉分野における先行研究を概観すると、介護福祉士に関する研究、看護師に関する研究は散見されるが、社会福祉士に関するハラスメントの調査は見当たらない。そこで本研究では社会福祉士に関するハラスメントの現状を明らかにする必要があると考え、まずはその関連領域として相談援助職、看護職、医師を対象としたクライアントからのハラスメントの現状に関する文献レビューを行い、福祉関連領域におけるクライアントからの暴力、暴言などのハラスメントの現状について明らかにすることを目的とした。

2. 研究の視点および方法

医療分野において、2013年A市で市立病院の診察室で医師が刺殺された事件や、2017年B市の歯科医師の処置室で男性院長が患者に刺殺された事件など患者から殺害される事件が相次いで起こっている。本来ハラスメントは、権力のある者から権力のない弱者とされるものに行われるものとして考えられていた。しかし、近年病院の場合、権力があるとされる、医師、看護師、教育現場の場合教師等が、患者、保護者、児童からのハラスメントを受ける事態が多く引き起こされている。本来支援者は、クライアントの生きる力を引き出し、社会での生活を営むことが出来るような支援を行う伴走者とならなければならない。クライアントから支援者が暴力や暴言といったハラスメント被害にあうことは想定されていない。そこで本研究では福祉関連領域におけるハラスメントの現状について明らかにすることを目的とした。本研究ではCiNiiを用いて「ソーシャルワーク」「社会福祉士」と「ハラスメント」「暴力」「暴言」「セクシュアルハラスメント」を掛け合わせてソーシャルワーク実践におけるワーカーがクライアントから受けたハラスメントに関する文献を検索した。

3. 倫理的配慮

原著論文、研究報告、調査報告のなかから選定した相談援助職、看護職、医師を対象とした文献を対象とした。なお、本研究は人を対象とした研究に該当しないため、研究倫理審査はうけていない。また、本研究に関連し、開示すべきCOI関係にある企業等はない。

4. 研究結果

検索の結果、ヒットする文献は0件であった。検索範囲を相談援助職として「生活保護」「福祉事務所」を含め再度検索を行い、ヒットした文献を対象とした。上記以外に対象を「看護師」「医師」「介護福祉士」として検索を行い、調査対象とした。社会福祉士に関するハラスメントの現状の報告は見当たらなかった。ハラスメントがみられた職種は、看護師、医師、介護職が多かった。主に身体接触や、身体介助を主に行う職種がハラスメントを受けている現状が明らかになった。

しかし、調査の結果生活保護受給者を対象とした相談援助職に関しては、保護受給者との関係においてストレスと感ずることや保護受給者との親族と関係が大きなストレスとなっていた。相談援助職のストレスは、感情的にエスカレートする利用者を担当していることや利用者に怒鳴られることが要因として挙げられており、コミュニケーションがとりにくい利用者や接することは支援者にとってストレスとなり、精神的健康を阻害する要因になり得ることが示されていた。

看護職、医師、介護職は多くの職員がハラスメント被害を経験しており、その内容は身体的暴力が最も多く、次いで言葉の暴力、セクシュアルハラスメントとなっていた。また病院の調査によると被害に遭いやすい職種としては、看護師、検査技師、事務職員となっていた。病院での調査に関しては、医師が最も低い結果となっていた。ハラスメントは、患者や患者家族などからの被害が多い結果となっており、それ以外に関しては病院の職場内でのハラスメント（医師や看護師同士）での嫌がらせも散見された。介護福祉士に関しては、利用者からの暴力、暴言、セクシュアルハラスメントの被害を訴えている。

5. 考察

ハラスメントは直接、さらに頻繁に関わることがその業務として求められる看護職、介護職が患者、利用者から被害を受けることが明らかにされていた。また、利用者との関係性を築く必要性と同様に家族との関係性の構築が求められている利用者、患者の家族や親族からの精神的なハラスメントを受ける危険性もはらんでいた。

社会福祉士のハラスメント被害が公にならない原因として、相談援助職の仕事の特徴によるものではないかと考察する。社会福祉士は、福祉ニーズの変化に伴い、高齢者支援、障害児・者支援、子ども・子育て支援、生活困窮者支援と多岐にわたっている。さらに制度が対象としていない生活課題への対応や複合的な問題への対応等目に見えない社会制度に働きかける能力も求められている。そういった生活課題の中で生活しているクライアントへの対応を行うためには、本研究で対象としているハラスメントと考えられる行為に対しても受容して課題解決に向けて取り組まなければならないことがハラスメントが表面化しにくい要因として考えられる。

本研究では、福祉関連領域におけるハラスメントの現状について概観した。ハラスメントが起きた時どのような対応を求めるべきかについては今後の研究課題としたい。