

# 巻頭言

## ハラスメントの要因と予防

社会福祉法人友愛会 理事

峯田典明法律事務所 弁護士

峯田典明

### 1 ハラスメントについて

日本でのハラスメントに関する最初の民事裁判は、一九九二年（平成四年）の福岡セクシャルハラスメント訴訟であると言われています。この裁判が世間の耳目を集め「セクシャルハラスメント」はその年の新語・流行語大賞の新語部門金賞となっています。

一九九〇年代に入るとセクハラ裁判が増大したことで、セクハラに対する社会の意識はより高まりました。

その後、パワハラ、マタハラ、アカハラ、モラハラなどのハラスメント概念が登場しておりハラスメント概念はさらなる広がりを見せ、社会的な関心はいっそう高まっています。

また、近年、介護現場では、利用者や家族等による介護職員への身体的な暴力や精神的暴力、セクハラなどが少なからず発生していることが調査で明らかになっています。利用者・家族等からのハラスメントは、職場におけるハラスメントとは異なる課題として取り組む必要があります。

今回は、職場におけるハラスメントの問題にどのように向き合えばよいのかについて原因と予防について記載し、利用者等からのハラスメントについては別の機会にしたいと思えます。

### 2 ハラスメントの心理的・社会的要因

これだけ社会的に認知されているのに、ハラスメントはなかなかなくなりません。それは、ハラスメントが、誰もが大不了なりもつ

ている欲求に基づくものであり、また、その欲求が誤った形で行動に結びつくような背景や要因が、簡単にはなくならないからです。

そして、本人にその自覚が乏しい場合も含め、誰もがハラスメントの加害者になる可能性をもっています。

ハラスメントが発生するのは、①性別や地位、立場など様々なパワーバランスの非対称性（上下の人間関係）が存在する場合に、②相手との関係を読み違えて、欲求が不適切な形で行動に結びついたときです。

このような関係の読み違いが起こる要因については、心理学や社会学などで様々な分析されているところです。

例えば、社会的要因の一つとして、ハラスメントが比較的新しい概念であって、数十年前まではほとんど顕在化せず、むしろ半ば習慣化していた問題であることが挙げられます。人権意識や価値観の多様性に対する理解が進んだことにより、問題が顕在化するようになりましたが、それ以前の環境で半生を送ってきた人たちにとっては、行為の不適切性、違法性を客観視できず、「この程度であれば大丈夫」と矮小化したり、「コミュニケーションの一環」と独善的に正当化したりといったことが起こりえます。

心理的要因としては、前述した非対称性を前提として、上司の方が地位が上であって、偉い、あるいは好意を持たれる存在なのだという錯覚・思い込み（自己評価に対する認知の歪み）であるとか、年齢が上がったり、役

職・肩書きがついたりして、共感する立場から共感される立場に立たされることで、共感力が鈍磨すること（コミュニケーション能力の低下）などが指摘されています。

### 3 予防のポイント

無自覚ないし自己正当化型のハラスメントを予防するために重要と考えられるのは、上述の①のパワーバランスの非対称性を正しく認識することです。

非対称性を自覚し、人間関係を読み違えていないか、価値の多様性について十分に配慮できているか、自己評価に対する認知の歪みや共感力の鈍磨に陥っていないかなど、研修等を通じて客観的に分析することが必要です。

自己評価に対する認知の歪みや共感力の鈍磨は、自分では気づきにくい（認知自体がゆがんでいる）ため、できるだけ早期に客観的に指摘してもらおうなどして、その都度修正することが重要です。その際に重要となるのが、閉鎖性（閉じられた人間関係）の自覚ないし緩和です。職場内では、閉鎖性ゆえに、指摘がしにくい環境があります。外部の機関とも提携してできるだけ話しやすい環境を整える必要があります。

職場でのハラスメントについて正しく理解し、それが発生する前に、できる限りの予防を行うことが求められます。

## 障がい者グループホーム しゃるどね

障がい者グループホームしゃるどねは、十月で一周年を迎えました。地域の中で自立した生活を送っていただけのように、日常生活の様々な支援を行っています。利用者の皆様もしゃるどねでの生活に慣れ、仕事が休みの日は近所のスーパーに買い物に行ったり、自分たちだけで外出するなど、イキイキと過ごされています。

朝食・夕食を提供しており、家庭的な雰囲気味わっていた、心掛けております。一周年イベントの際は、利用者の皆様からリクエストの多い、揚げたての天ぷらを提供し、揚げたてサクサクの食感を味わいながら楽しいひと時を過ごしました。



## 老人福祉センター 黒沢いこい荘

友愛会では、山形市の指定管理を受け、四月から老人福祉センター「黒沢いこい荘」の運営を行っています。老人福祉センターとは、地域の高齢者の皆様に生きがいを持って、明るく豊かな生活を送っていただくための施設です。山形市在住の六〇歳以上の方ならどなたでも一回百円で温泉の利用ができ、毎日多くの皆様に利用していただいております。

温泉の提供だけでなく、カラオケや健康相談、花植え教室や陶芸教室などのイベントも多く行っており、参加された皆様に好評をいただいております。興味のある方は、いこい荘を利用された際に施設内にあるパンフレットをご覧ください。



### ● 受付数及び内容

	苦情	意見	要望	相談	合計
処遇・対応	18	3	13		34
医療ケア	1				1
生活環境			2		2
年金等管理					
制度・法律					
その他	4	1			5
計	23	4	15		42

## 社会福祉法人友愛会 令和元年度上期 苦情報告会

### ▶ 第三者委員からの講評

人手不足の問題もあると思うが、それは利用者の方々、ご家族には関係のないことであり、現在の人員だからこそ施設内でアイデアを出しながら協力していかなければならない。まずは職員同士の信頼関係を築いていくことが業務上でも利用者の方々に対する対応でも大切なことだと思うので、各施設で取り組んでもらいたい。