

調 査

介護施設の対人援助労働者の受ける暴力に関する国際比較

三 富 紀 敬

抄訳に当たって

要介護高齢者の虐待に関する調査研究は、筆者の知る限りにおいても1980年以降にアメリカはもとよりカナダ、イギリス及びオランダ等の国々において手掛けられ、対人サービスの質を左右する事柄であるとの理解から政策的な対応を要する課題としても広く論じられる⁽¹⁾。介護の現場に見られる暴力は、専ら要介護高齢者を対象にする行為に止まらず、対人サービスの担い手である労働者にも向けられる場合もあることから、その後の調査研究は、労働者を被害者とする暴力行為とその要因及び影響についても進められる⁽²⁾。

ここに紹介するのは、カナダと北欧4カ国（デンマーク、フィンランド、ノルウェー、スウェーデン）の介護施設に働く対人援助労働者を被害者とする暴力行為に関する比較調査⁽³⁾の抄訳である。カナダのヨーク大学（University of York）とスウェーデンのストックホルム大学（Stockholm University）の研究者による共同調査の成果である。

著者たちは、カナダの対人援助労働者の受ける暴力行為が余りに日常的な事柄として頻発することを前に、北欧諸国におけるそれが著しく少ないことに注目すると共に、かかる相違がカナダと北欧4カ国における対人援助労働者の労働条件格差に由来すると指摘し、そうした評価を裏付ける調査結果を丹念に提示する。要介護高齢者による暴力行為は、北欧諸国の状況に照らすならば未然に防止することが可能であり、そのためには、高齢者の生活諸条件の改善と併せて労働者の労働諸条件の改善が求められる、と著者たちは望ましい政策方向について示す。

ここに示される政策方向は、内容に照らすときアメリカの研究機関のそれと重なり合う。すな

⁽¹⁾ Madeleine O'Keeffe and als, UK study of abuse and neglect of older people, prevalence survey report, Department of Health, 2007, p.11. 拙著『欧米のケアワーカー—福祉国家の忘れられた人々—』ミネルヴァ書房、2005年、103-104頁。

⁽²⁾ Claire Cameron and Peter Moss, Care work in Europe, current understandings and future directions, Routledge, 2007, pp.134-136.

⁽³⁾ Albert Banerjee, Tamara Daly, Hugh Armstrong, Pat Armstrong, Stirling Lafrance and Marta Szebehelely, Out of control: violence against personal support workers in long-term care, York University and Carleton University, 2008, pp.1-24.

わち、「質の高い仕事を通して質の高いケアを」(Quality care through quality jobs)を目標とする民間の研究機関は、アメリカにおける介護労働者への暴力の実態を踏まえた上で、その改善の為に、介護施設入居者当たりの職員数の増加を始め認知症高齢者などの介護に関する専門的な訓練を受けた職員の増加、入居者による暴力の原因とアセスメント及び対応に関する訓練の実施などが必要である、と指摘する⁽⁴⁾。してみるとここに紹介する実態と政策の方向は、専らカナダ一国のことではなくアメリカにおいても確かめることができると言えよう。

この調査は、介護施設における要介護高齢者の「生活の質」と労働者の労働諸条件との関連について考える上で示唆に富むのではないかと理解されることから、ここに訳出することにした次第である。調査報告書は、6人の研究者の一人であるヨーク大学教授パット・アームストロング女史(Pat Armstrong)にご無理をお願いして送って戴いたものである。ここに紹介の調査結果は、カナダと北欧諸国の研究者たちによる共同研究の最初の成果であり、共同の作業は今後も継続される運びである。

尚、介護サービスを担う労働者を示す用語としてPersonal support workersと共にCare WorkersあるいはCaregiversも、報告書の中でしばしば用いられる。この内Caregiversの表現は、カナダにおいて対人援助労働者の意味の他に家族介護者の意味でも広く使用されることから、この報告書における使用は、カナダにおける他の事例と同じである。以下においては、家族介護者との混同を避けるためにCaregiversの用語についても対人援助労働者もしくは労働者として訳出していることを、予めお断りしておきたい。

1. 序論

カナダの介護施設は、暴力的で危険な職場である。労働者は、殆んど毎日のように暴力行為を経験する。彼女たちは、しばしば押されることを始め突かれ、殴られ、悪口を言われ、あるいはつかまれる。暴力行為は、この調査に従えば彼女たちのあたかも仕事の一部をなすかのごとく日常的な風景である。しかし、暴力行為の頻度は、北欧諸国において遥かに低い。カナダの介護施設における暴力行為の多さは例外的であり、介護施設に不可避免的につきまとう結果ではない。暴力行為は、縮減することができる。

この研究は、マニトバ州とオンタリオ州及びノヴァスコティア州の介護施設に働く労働者調査を拠り所にする。北欧諸国の介護施設とカナダのそれとの比較に関するより大規模な研究計画の一部でもある。私たちは、この国際比較を通してカナダの介護施設における厳しい労働の実態に

⁽⁴⁾ PHI national organization. <http://www.phinational.org>.

ついて知ることになる。

私たちが調査を通して見出した現実には、戸惑いさえも覚える。職場における暴力行為は、多くの介護労働者にとって毎日の出来事である。身体的な暴力はもとより言葉による暴力あるいは性的な形態をとる暴力もある。殆んど暴力は、報告されない。労働者は、非難されることを心配することから暴力の報告にためらいを見せる。あるいは、報告する時間さえも確保できないことから暴力について伝えようとしなない。

暴力は、私たちの調査に従えば介護労働の避けるわけにいかない産物ではない。暴力の頻度は、北欧諸国との比較を通して判然と示されるようにカナダにおいて高く、北欧諸国においてははっきりと低い。カナダの介護施設における暴力の広がり、これを長らく無視し続けてきた歴史の産物である。現在の労働条件は、私たちの調査が明らかにしたように如何にも不十分な財源の故に、限られた時間の枠内で余りに多くの介護作業を行うことを介護労働者に強制する。介護作業は、職員不足の下で急いで行われる。要介護者との結びつきを深める為に必要な時間は、このために存在しない。認知症を患う高齢者の介護には、相応の職業訓練を要するが、こうした訓練を受けることなしに介護を担うことも、さして珍しくない。これらの全てが、巡りめぐって介護労働者への暴力となって現れる。

私たちの調査は、介護施設に働く全ての職員を対象に行われる。しかし、この報告書においては、対人援助労働者に対する暴力に的を絞っている。暴力は、全てとは言えないとしても多くの場合に対人援助の場面において発生するからである。また、対人援助労働者は、要介護高齢者に対するサービスの多くを担うことから、彼女たちが暴力の最大の被害者でもあるからである。

対人援助労働者に関心を向けるからといって、他の労働者への影響を無視するわけではない。登録看護師のおよそ6人に1人(16.8%)と登録実務看護師や登録看護助手の同じく4人に1人(24.6%)は、毎日のように暴力行為の被害者である。これらの計数は、衝撃的である。これらは、けっして低いとは言いがたい。しかし、対人援助労働者における暴力行為の広がりに近い水準と言いがたいことも、これまた確かである。対人援助労働者の2人中1人近く(43.0%)は、私たちの調査に従えば毎日暴力を受ける。こうした事実を照らしてこの報告書では、対人援助労働者の経験に焦点を当てる。

介護における暴力は、労働者の問題であるに止まらない。それは、女性の問題でもある。介護職員の多くは、性別に女性を以って構成される。私たちの調査においても対人援助労働者の殆んど(95.1%)は、女性である。私たちが、対人援助労働者への暴力について語る時、それは、女性に対する暴力について論ずることでもある。これらの女性の多くは、移民を含むエスニック・マイノリティから構成されることも、忘れることなく指摘しておきたい。

介護施設の入居者と労働者の多くが、女性によって構成されるにもかかわらず、ジェンダー分

析は、介護研究において乏しい。しかし、ジェンダー分析をそれと意識しながら採用することなしに、介護における暴力の問題を解き明かすことはできない。

2. 調査の方法

この報告書は、まずマニトバ州とオンタリオ州及びノヴァスコシア州の労働組合に加入する介護施設の労働者調査を拠り所にする。ヨーク大学の社会調査研究所（The Institute for Social Research, ISR）が、調査票の設計と配布を行っている。さらに、81カ所の介護施設が調査対象として選定される。各施設の5つの主要な労働組合が、社会調査研究所による調査票の配布を手助けしている。調査は、2006年1－8月に行われる。調査対象のうち71カ所（87.6%）の施設に働く労働者から調査票が寄せられる。総数にして948の調査票が回収される。この内の415は、対人援助労働者から寄せられた調査票であり、その殆んど（95.1%）は女性からのものである。

調査結果の検証と結果に関する討論の組織化を目的に、9つのグループが設立される。これらの討論は、2006年12月から翌2007年5月にかけて上の3つの州において行われる。

これらの作業は、カナダと北欧4カ国の介護施設における労働条件比較に関するより広い研究計画の一部をなす。調査は、比較を容易にするために北欧の研究者たちとの調整を経て設計される。

北欧諸国の調査は、ストックホルム大学ソーシャルワーク学部教授（Marta Szebehely）を責任者とするより大規模な調査研究の一部として実施される。調査は、デンマークを始めフィンランド、ノルウェー及びスウェーデンの高齢者もしくは障がい者の在宅介護並びに介護施設に働く介護労働者5,000人に郵送される。2005年のことである。これらの労働者は、いずれも労働組合員であり、無作為に選ばれたものである。回答率は、67%から75%とやや異なる。あわせて1,574の調査票が、高齢者施設に働く介護労働者から回収される（国別にはデンマーク391、フィンランド432、ノルウェー435、スウェーデン316）。

調査結果の解釈に当たっては、以下のことを心に留めて戴きたい。すなわち、調査票はカナダの介護施設のうち労働組合のある施設にのみ送られたことである。このことから調査結果は、労働組合組織のない施設の実情を代表するものではない。

3. 暴力の頻度

研究者は、介護労働者に対する暴力に比較的最近になって関心を寄せ始め、暴力が日常的な出来事であることを確認している。この暴力は、最もしばしば言葉による他に身体的な暴力の形態を取って示される。介護労働者の経験する言葉による暴力は、脅しを始め金切り声、罵りあるい

は人種上の侮辱などを含む。それは、過剰なまでの要求や不満としても現れる。介護労働者の直面する身体的な暴力は、代表的な事例として平手で叩かれたり、殴られたりすることである。つねる、咬む、髪の毛の引っ張り、こづき、つばの吐きかけも頻繁に起こる。手首を捻じめることも広く確認される。性的なハラスメントと暴力も確かめられるとはいえ、調査の実績は少ない。

私たちの調査は、暴力の驚く程に高い水準について明らかにする。対人援助労働者の殆んど (89.7%) は、就業中に入居者とその家族から何らかの身体的な暴力を受ける (表1)。対人援助労働者のおよそ半数 (43.0%) は、表に示すように大体毎日身体的な暴力を受け、他の4人に1人近くは、毎週身体的な暴力を経験する。性的な関心の的になることも、表に示すように対人援助労働者の広く経験することである。こうした行為と無縁であると答える対人援助労働者は、僅かに3人に1人程 (30.6%) である。

労働者は、人種差別的な言動にも直面する。10人中1人程の対人援助労働者が、表に示すように毎日もしくは毎週こうした言動に直面する。しかし、この計数は、2つの理由から実際の状況を過小に示しているのではないかと考えられる。まず、都市部の介護施設と農村部の施設とを区別した上で集計してはいないことである。エスニック・マイノリティに属する対人援助労働者は、大都市の介護施設に多く、人種差別の経験は、これらの施設において少なくない。さらに、調査票は、英文の表現を以って作成され配布される。労働者は、一人でこれに記入しなければならない。通訳の力を借りるわけにいかないことから、言語上のハンディキャップを持つ労働者からの回答は、少ない。幾人かの介護労働者は、調査結果を踏まえて行われた討論の中で人種差別を仕事中心にごく日常的な経験にしていると述べていたことを、併せて紹介しておきたい。

暴力の頻度に関する調査結果は、他の研究者によるそれと符合し、問題が広がりを見せていることを示す。

表1 対人援助労働者の暴力の形態別被害状況

(単位: %)

	大体毎日	毎 週	毎 月	それ程ではない	な し
身体的な暴力	43.0	23.1	7.8	15.8	10.3
性的な関心と対応	14.3	15.8	7.5	31.8	30.6
人種差別的な言葉	6.1	5.6	3.8	23.0	61.5

(資料) Albert Banerjee and als, Out of control: violence against personal support workers in long-term care, York University and Carleton University, 2008, p.4.

4. 暴力に関する正式の報告

介護施設における暴力の殆んどは、調査研究の示すところに従うならば報告されない。正式な報告は、これも調査に従うならば医学上の措置を要する場合にのみ行われる。多くの場合には何

も伝えられず、せいぜいのところ看護師に簡単に伝えられる限りに過ぎない。専門雑誌に掲載の論文に拠れば6カ月間に起きた1万5,000件の暴力の内報告されたのは、1%にさえ満たない(0.27%)。

こうした芳しからざる状況は、なぜ生まれるのであろうか。報告には書類作成の作業を要することから、この追加的な業務を避けようとする傾向、管理者層との対立を生むのではないかとの恐れ、入居者との軋轢を避けようとする傾向、暴力は仕事のやむを得ざる一部であるとの伝統的な通念などが考えられる。性差別の結果であることも明らかである。

暴力事件の文書化を進めなければならないことは、言うまでもない。そのためにも管理者層による対応の変化が、求められる。何となれば管理者層と職員との信頼関係が、構築されていないからである。対人援助労働者の半数以上(60.7%)は、彼女たちの管理者層が職員を信頼していないと回答し、同じく3人に1人以上(35.1%)は、直近の上司から援助らしい援助を殆んどもしくは全く受けていないと答えている。こうした環境の職場にあつては、暴力行為が報告されないままに終わることも、事柄の是非はともかく避けるわけにいくまい。

5. 暴力行為の国際間格差

介護施設における労働者への暴力が頻発しているからといって、それを防止することができないということではない。それは、予防可能である。私たちの国際比較調査は、このような暴力が仕事の一部をなすわけではないことをはっきりと示す。カナダの介護労働者の経験する暴力の頻度と北欧諸国の労働者の味わうそれとを比較するならば、幾つかの驚く程の結果を読み取ることができる(表2)。

表2 長期介護施設における入所者もしくはその家族による労働者への暴力の頻度

(単位：%)

	大体毎日	毎 週	毎 月	それ程ではない	な し
デンマーク	5.0	10.3	7.0	43.0	34.7
フィンランド	8.1	11.6	10.5	46.5	23.3
ノルウェー	6.8	10.7	7.5	45.2	29.7
スウェーデン	6.2	13.3	10.5	43.0	26.9
北欧小計	6.6	11.4	8.8	44.6	28.6
カ ナ ダ	43.0	23.1	7.8	15.8	10.3

(資料) 表1に同じ、8頁。

(注) (1) カナダの調査票では実際に受けた暴力、北欧諸国のそれでは実際の暴力に加えてその恐れのある場合も含めて尋ねている。

カナダの介護労働力における暴力の頻度は、北欧諸国の状況と比較するならばあまりにも高い。例えば暴力を大体毎日受ける比率は、カナダの介護労働者について北欧諸国の労働者のおよそ7倍に上る。カナダの対人援助労働者の半数近くは、表に示すように毎日暴力に直面する。北欧諸国の平均値は、6.6%に止まる。同じように暴力を月に一度として直面しない労働者は、北欧においておよそ4人中3人（73.2%）であるのに対して、カナダの介護労働者では僅かに4人に1人程度（26.1%）に止まる。

調査票の相違にも触れておかなければなるまい。カナダの調査票は、実際の暴力についてだけ尋ねるように設計されているのに対して、北欧諸国の調査票は、実際の暴力に加えて暴力の恐れについても尋ねている。してみるとカナダの職員の経験する実際の暴力は、北欧諸国の実際に起こった暴力と恐れのある暴力との合計をはるかに上回ることになる。カナダの調査票が北欧諸国のそれと全く同じように設計され配布されるならば、暴力の頻度を巡る両者の格差は、カナダの計数を引き上げることを通して一段と広がることになる。

6. 暴力と労働条件

劣悪な労働条件が、調査研究に従えば職員の経験する暴力の主要な要因である。対人援助労働者は、あまりに多くの業務をこなさなければならない、あまりにも時間が少ない、仕事上の自律性に乏しい等の環境に置かれると、暴力の潜在的なリスクを抱え込む。

日常生活上の援助が、要介護高齢者の生活リズムを無視してあわただしく行われると、入居者は脅威を感じ取り、わが身を守る為に暴力的な応酬を以ってこれに対応する傾向にある。仕事上の自律性に欠けることも、入居者のニーズへの柔軟な対応から労働者を遠避けることになる。

失禁用のパッドに関する介護施設の方針は、格好の事例である。労働者は、入居者一人当たりのおむつ数を制限されることから、着用中のおむつがずぶ濡れの状態になるまでおむつの交換を行うわけにいかない。労働者がおむつの交換を要すると判断し、入居者も交換を求めている場合においてさえ、放置され続ける。労働者は、板ばさみの状態に陥る。彼女は、一方では入居者の判断を尊重したいと願う。他方では、施設の方針を遵守する限り入居者の心地よさと自らの安全とをないがしろにする必要に迫られる。

これらのことを念頭に措いたことから私たちは、労働者の作業量について尋ねている。対人援助労働者は、私たちの調査に拠れば必要な作業を行うに十分な時間を用意されていない。彼女たちの多く（60.3%）は、殆んどいつもあまりに多くの仕事をこなすと答える（表3）。あたかも鶏舎のわとりがえさをついばむ姿のようである、と述べた労働者もいた程である。

表3 作業量の多さとその影響

(単位：%)

	いつも、もしくは殆んどの場合に	時々	稀に	なし
余りにも多くの仕事をこなす	60.3	36.0	2.9	0.7
結果として不十分な対応との感情を抱く	40.6	46.8	8.2	4.5

(資料) 表1に同じ、10頁。

職員の不足は、過重な作業量を招き寄せる最大の要因である。労働者には、十分な時間が保障されない。職員の不足は、カナダの介護施設のごくありふれた姿の一つである。対人援助労働者の半数近く(43.8%)は、職員の不足が毎日のことであると述べる。他の3人に1人(34.4%)は、週のうち何日かは直面する事柄であると評する。

再び北欧諸国の結果と比較してみよう。職員の不足は、北欧諸国に目をやるならば不可避免的事態に属すると評するわけにいかない(表4)。職員の不足は、カナダの対人援助労働者に関する限りごく日常的な情景であるのに対して、北欧諸国においては、これと対照的な結果である。北欧諸国の労働者は、この結果についてさえもあまりに高い水準であると評しているとはいえ、職員の不足が介護施設にとって避けることのできない産物であるとは言い難いことも、調査結果の語るところである。カナダと北欧諸国との相違がなぜ形成されたかと言えば、それは、人事管理政策における相違に由来する。

表4 人手不足状態に関する国際比較

(単位：%)

	大体毎日	毎週	毎月	それ程ではない	なし
デンマーク	23.1	31.1	21.9	18.2	5.7
フィンランド	12.4	26.9	31.4	26.2	2.9
ノルウェー	13.6	32.4	18.5	31.2	4.2
スウェーデン	12.0	29.7	22.8	32.3	3.2
北欧小計	15.4	30.0	23.8	26.7	4.0
カナダ	43.8	34.4	8.7	10.6	2.5

(資料) 表1に同じ、11頁。

職員の不足に由来するいかにも多忙な日常生活上の援助は、巡りめぐって労働者に対する暴力の土壌を形成する。援助に追われる労働者が、不十分なサービスであると自責の念に駆られ、職業意欲を萎えさせるのも避けるわけに行かない事態である。労働者は、入居者が当然に受けて然るべき援助を受けていない状態を目の前にするだけに「充分ではない」と感じ取るのである。対人援助労働者の半数近く(40.6%)は、前出の表3に示したように「いつももしくは殆んどの場合」

に不十分な対応であると感じ取り、他のこれも半数近く（46.8%）は、「時々」不十分な援助であると自責の念を込めながら感じている。不十分な対応は「稀れ」であり、あるいは「なし」との回答は、僅かである（12.7%）。

7. 高齢者との対人関係

介護施設への入居者との諸関係を築き上げる多くの機会は、職員の不足と共に閉ざされる。入居者と共に過ごす時間―談笑、一緒に飲むコーヒー、テレビの視聴、食事など―は、関係を築き上げる上で非常に重要である。これらの諸関係は、暴力を未然に防止するだけでなくより良い介護サービスの拠り所でもある。

私たちは、入居者と交わる時間について労働者に尋ねている。労働者は、全体として彼女たちの希望よりも遥かに短い時間を交わりに充てる。対人援助労働者の半数以上（53.3%）は、要介護者と一緒のコーヒーや談笑が月に一度にさえ満たない、もしくは全くない状態である（表5）。要介護者とのレクリエーション活動への参加や要介護者への付き添いになると、事態はさらに深刻である。

カナダの状態とは対照的に、北欧諸国の殆どどの労働者は、要介護者と一緒のコーヒーを毎日の仕事の一部として享受する。北欧諸国の労働者の半数（49.7%）は、少なくとも1日に一回は入居者とのコーヒーを楽しむ。

表5 対人援助労働者の要介護高齢者との形態別接触状況

（単位：％）

	日に数回	日に1度	週に1度	月に1度	月に1度に満たない、もしくはなし
要介護高齢者と一緒のコーヒーや談笑	16.2	16.7	8.2	5.6	53.3
要介護高齢者とのレクリエーション活動に参加	5.0	5.5	6.6	7.6	75.3
要介護高齢者への付き添い	0.8	0.3	2.1	5.8	91.1

（資料）表1に同じ、13頁。

入居者との交わりの機会の欠如は、介護施設における厳しい労働条件を考えるならば驚くに値しない。介護関係の取り結びは、相応の時間を要すると共に柔軟な対応を不可欠の要件にする。対人サービスは、制度上の支えなしに人間らしいと言うに相応しいサービスの提供を期待し得ない。

劣悪な労働条件は、事態の一面である。介護における憂うべき程の労働条件は、同時に性差別の産物でもある。北欧の研究者が私たちに注意を促すように、性差別の一環として介護労働の過

小評価が行われる。性差別は、生活の質を担保するに相応しい介護労働に求められる判断を始めコミュニケーション、知識や技術について、これを不要であると断ずることに通ずる。介護労働の持つ複雑性を曖昧にすることから生まれる対応である。

8. 労働者の権限とコミュニケーション

仕事の進行に関わる柔軟性の担保は、活力溢れる労働環境の特徴のひとつである。柔軟性の担保は、労働者が入居者のニーズや気分あるいは願望に適應することを可能にすることから、暴力の発生を未然に防止する。労働者相互のコミュニケーションも、暴力を防ぐ上で効果的である。何となれば入居者のニーズの変化について意見を交わし、不機嫌な様子について気付かせてくれると共に対応の成功例とその要件について共有することができる。

私たちは、こうしたことを念頭におきながら仕事における権限について尋ねている。

権限とコミュニケーションの水準は、低い。対人援助労働者の僅かに4人に1人程度（23.8%）が、毎日の仕事計画の作成に影響力を発揮できると答えている。同じく5人に1人程（21.5%）の対人援助労働者が、同僚と話し合うのに十分な時間が「いつも、もしくは殆んどの場合」にあると答えている（表6）。

表6 対人援助労働者の権限とコミュニケーションの状況

（単位：％）

	いつも、もしくは殆んどの場合	時々	稀に	なし
毎日の計画作成に影響力あり	23.8	49.7	22.5	4.0
同僚との話し合いに十分な時間あり	21.5	55.0	21.8	1.7

（資料）表1に同じ、15頁。

カナダの調査結果と北欧諸国のそれと較べるならば、カナダにおける状態の特異性が明らかになる。北欧諸国の労働者が享受する柔軟性は、カナダのそれよりも大きい（表7）。北欧諸国の労働者の半数近く（45.0%）は、毎日の計画作成に「いつも、もしくは殆んどの場合」に影響力を発揮する。カナダの対人援助労働者となると、表に示すように4人中1人さえも下回る（23.8%）。北欧諸国の介護労働者が享受する大きな柔軟性は、暴力行為の低い水準を説明する上で重要な要因である。もとより両者の関係についてはより踏み込んだ調査研究が、必要である。

北欧諸国とカナダとの暴力行為の異なる水準を理解する上で重要なことは、同僚とのコミュニケーションとその水準である。北欧諸国の労働者の半数以上（54.0%）は、前出の表に示すように同僚と話し合うのに十分な時間を「いつも、もしくは殆んどの場合」に保障される。カナダに

目を転ずるならば、同じ地位を享受する労働者は、5人に1人（21.5%）に過ぎない。

コミュニケーション並びに柔軟性におけるカナダと北欧諸国との大きな相違は、カナダの対人援助労働者が一人で作業に携わると感じていることに照らすならば、さして驚くに値しない。カナダの対人援助労働者の3人に1人以上（37.6%）は、殆んど一人作業であると強く感じている。これに対して、同じ状態にあると感じ取る北欧諸国の労働者は、表7に示すようにごく僅かである。

仕事の性格に照らしてチームワークを必要にする環境に置かれるにも拘らず、入居者に一人で向き合わなければならない状態は、労働者と入居者双方の健康はもとより安全にとっても重大な脅威である。

表7 毎日の計画作成への影響力及び同僚との話し合いに投ずる時間等に関する国際比較

(単位：%)

	北欧4カ国	カナダ
毎日の計画作成にいつも、もしくは殆んどの場合に影響力あり	45.0	23.8
同僚との話し合いに十分な時間がいつも、もしくは殆んどの場合にあり	54.0	21.5
殆んど一人作業であると強く感ずる	6.0	37.6

(資料) 表1に同じ、16-18頁。

9. 認知症

入居者は、以前よりも高齢化した年齢階層で施設に入り、疾病の発症率も高い。入居者の60-70%が、アルツハイマー症や他の認知症を患っていることも、さして珍しくはない。殆んど全ての入居者とはいえないまでも多数の入居者は、幾つかの疾病と障害とを同時に抱えてもいる。これらは、十分なサービス時間を担保されず、必要とされる支援の手段にも乏しい労働者にとってストレスの追加的な要因をなす。

とりわけて攻撃的な生活行動を示す入居者については、研究者による調査研究の関心を呼び、研究の対象として位置づけられる。入居者の10%が、報告された暴力行為の一切の当事者であるとの調査研究も伝えられる。ジェンダーがこうした状態に関係していることは、さして驚くに値しない。男性は、女性よりもはるかに攻撃的である。暴力行為に手を染める傾向のある入居者は、挑発的な入居者や重度の認知症入居者のための特別介護ユニットの拡充に沿って対応し、あるいは、介護労働者が、暴力状態に上手く対応し和らげる専門的な介護技術を習得することによって対応するなどの経験が蓄積される。こうした対応が、労働者に対する暴力の根絶には至らないとはいえ、その減少をもたらしていることは、幾つかの調査研究の伝えるところである。

私たちの調査に参加した対人援助労働者は、これらの入居者の介護ニーズに重大な関心を寄せると共に、これらのニーズに的確に対応するためにも仕事時間の確保と支援の拡充を願っている。

資金の不足は、十分な職業訓練を行う上での制約要因である。

職業訓練の実施は、暴力行為の発生を防止する上で有効であり、職員と入居者の双方にとってより安全な環境を提供する。しかし、職業訓練だけを以って充分であるとは言い難いことを、私たちの調査は教えている。職業訓練計画は、十分な資金に支えられなければならない。現在行われている職業訓練計画は、介護施設において職場内訓練として実施されることから、労働者は、しばしば勤務時間内の出席を求められる。休憩時間を利用して行われることもある。参加の状況は、容易に推測されるように自ずと低い。労働者の中には最初の数分間出席したのち、出席名簿に署名をし会場を後にする例も事実として存在する。参加状況は、少なくとも出席名簿の限りにおいて上昇する。しかし、職業訓練の実質が担保され職業能力の向上に寄与する事態とは、無縁である。

10. 暴力行為の影響

職場の暴力に関する公式の報告もなく、暴力行為の追跡調査にも乏しい現状の下では、限られた調査研究の現状とも相俟って職員への暴力の影響について確定することは、困難である。しかし、明らかなことがある。すなわち、労働者は暴力に恐ろしさを抱き、暴力を契機にストレスのいかにも多い職場に身を置くと感じ取るようになる、と私たちに話していることである。

対人援助労働者は、身体的にはもとより精神的にも疲労状態に追いやられる。仕事を終えたときに身体的な疲労や精神的な疲労を感じる労働者は、多い（62.9%、43.5%）。背中の痛みさえ感じる労働者もいる（36.3%）。これらは、厳しい仕事のあり様を示す指標である。

カナダにおける状態は、あまりに極端である。北欧諸国の状態に眼を転ずるならば、改善された姿を確認することができる（表8）。北欧諸国の労働者の抱く疲労感、遥かに低い。カナダの対人援助労働者は、北欧諸国の労働者に較べるならば身体的な疲労で2倍、精神的な疲労で4倍、背中の痛みで3倍といずれの指標においても高い疲労感とその影響を被る。

表8 仕事の終了時に殆んど何時も感ずる疲労感などの状況

(単位：%)

	身体的な疲労	精神的な疲労	背中の痛み
デンマーク	26.0	8.3	11.5
フィンランド	32.8	11.6	9.8
ノルウェー	29.5	8.0	9.8
スウェーデン	28.7	15.5	12.1
北欧小計	29.4	10.6	15.2
カナダ	62.9	43.5	36.3

(資料) 表1に同じ、21頁。

暴力行為を招き寄せる程の労働条件は、治療費などの金銭的な支出の増加や生産性の低下を伴う。職員に対する暴力は、幾つかの調査研究が示すように労働者の移動率を高める重要な要因である。対人援助労働者の移動率は、これを裏打ちするように年間40から70%と驚く程に高く、幾つかの施設においては年間500%を記録するところもある。これ程までに高い移動率は、就業を継続する労働者の負担を一段と重くする。労働者の疾病率と職業病の発生率も高まらざるを得ない。高い移動率と職業病の発生率は、労働者に経済的な負担を迫るだけでなく、巡りめぐって雇い主と政府にも費用の負担を迫ることになる。

11. 結論

介護の分野で仕事に就くことは、危険を伴う。対人援助労働者は、驚く程日常的に暴力に直面する。彼女たちは、身体的暴力や言葉による暴力に日常的に遭遇するだけではない。性的な暴力も広く認められる。暴力は、あたかも仕事の一部であるかのようにありふれた光景である。

しかし、暴力は、介護労働に不可避的に付きまとうものではない。北欧諸国と比較をするならば、これらの国々においては、遥かに安全な条件の下で介護サービスが提供されている。北欧諸国は、カナダに広がる暴力をどのようにして防止しているかについて理解しなければなるまい。私たちの調査に従えば、答えは、北欧諸国の労働条件と労働慣行に見出すことができる。これは、より立ち入った研究を要する分野である。

カナダの介護労働者が経験する暴力の高い頻度は、労働条件、すなわちあまりに多くのことを、あまりに短い時間の内に、自律的な裁量にも乏しい労働環境の下で行わなければならない結果である。より良い労働条件は、入居者の優れた生活条件と密接に関連しているのである。私たちが手にする知見は、これである。

労働者の労働条件と入居者の生活条件とを同時に改善する道を探らなければなるまい。職員の慢性的な不足は、まずもって解決を要する課題である。労働者に権限を与えその自律性を担保することも、資金の手当てと併せて求められる課題である。文字通りの変化を招き寄せる為には、職業技術の認知を進めなければなるまい。暴力行為を文書に記録することも求められる。

高齢者の増加や疾病を患う入居者の増加等の変化は、対人援助労働者に過重なストレスを招き寄せかねない。労働者が過重な負担を抱えることなしに高齢者と向き合う為には、より充実した職業訓練が求められる。しかし、訓練は、私たちの調査に従えば充分に行われているとは言い難い。職業訓練に参加する時間さえも担保されていないのが、偽らざる現実の一コマである。

(本稿は、科学研究費補助金基盤研究 (C) 課題番号18530199による作業の一部である。)