

【論文】

# 不適切なかかわり等の経験をもつ職員の 「職員視点」内面化のプロセス —障害者支援施設職員へのインタビューより—

原田 聖子\*

**要旨**：本研究の目的は、知的障害者を主な利用者とする障害者支援施設に勤務する職員が、なぜ不適切なかかわり等を行うようになっていったのか、またそのことが自らに及ぼした影響をどのように捉えているのかを明らかにすることである。6名の職員のインタビュー・データをクラシック・グランデッド・セオリーで分析した。結果、職員は【不適切なかかわり等】を通して、【利用者の視点で考えない】を核とする『職員視点』の内面化のプロセスをたどることがわかった。それは、【「わからない」けど「やらなきゃいけない」】という思いから【不適切なかかわり等】を始めるが、【マヒしていく】ために【利用者の視点で考えない】ようになり、やがては【不適切の連鎖の担い手】になるという誤学習のプロセスである。また職員は、このプロセスをたどる間、【教えられない上位者】【ストレス循環の中にいる利用者】【不適切が連鎖する施設】と相互作用を行う。

**Key Words**: 不適切なかかわり, 施設内虐待, 職員視点, 不適切の連鎖, クラシック・グランデッド・セオリー

## 1. 研究の背景と目的

### 1. 研究の背景

職員による虐待や不適切なかかわりは、人権尊重を原理とする社会福祉としては容認できるものではない。だが例えば、障害者福祉施設従事者等による虐待件数は平成24年度の調査開始以降毎年増加し、平成30年度は592件であった（厚生労働省2019）。現実には障害者虐待防止法（以下「法」という）に規定があっても通報すらされない案件も無数にあるだろう。このように社会福祉の理念と実態との乖離を浮き彫りにする虐待は社会福祉領域における重要なテーマである。その低減の方策を検討するためにも、施設内虐待の発生、継続のメカニズムや影響の理解は不可欠である。

例えば空閑（2001：44-54）は、援助者は権威者への「服従」や周囲への「同調」により他者による虐待を許容するばかりでなく、援助者本人もその価値観を「内面化」することにより施設内虐待がおこるとした。市川（2000：26）は虐待を、援助者の心理的過程から分類している。すなわち、虐待行為が利用者の行動改善など何らかの目的をもつ「志向的」、利用者の利益とは関

2020年3月31日受付／2020年9月24日受理

\* 東洋大学大学院社会福祉学専攻（博士後期課程）／江戸川学園おたかの森専門学校

係なく本能的、利己的に行われる「無志向的」、行為者の自己本位な価値観やその集団に属しない第三者の価値観等の影響によって行われる「自律的」、集団内の他人または集団からの社会的勢力、集団圧力による「他律的」である。これらから①志向的自律型、②志向的他律型、③無志向的自律型、④無志向的他律型の 4 つに分類している。

これらの研究は重要な示唆を与えてくれるものの、演繹的な手法を採っている。現実の事象である虐待については、虐待・不適切なかかわりを行った経験をもつ職員が、自らがどうして不適切なかかわり等を行っていったと捉えているのか、またそのことは職員自らに何をもちたかと考えているのかを実証的に明らかにすることは重要だと考える。

なお本稿では「虐待」とは法的定義に該当する可能性のある行為とする。また「不適切なかかわり」とは、岡本ら（2017：50-2）の「不適切なケア」の定義である「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」に準拠し、その因子である「不当な言葉遣い」「施設・職員の都合を優先した行為」「プライバシーに関わる行為」「職員の怠慢」「自己決定侵害」のいずれかに相当し得る行為とする。なお本稿では虐待と不適切なかかわりの区分は行わない。それは①「不適切なかかわり」に相当すると考える「軽度な人権侵害行為」は「虐待と判断するには困難な事例や虐待に発展しかねない」（武田 2010：56）ものであるから、あわせて検討する意義はあると考えること、②以下に示す調査協力者の行為は法的定義に照らすと虐待とみなされうる行為も含むが、いずれも虐待認定はなされていない（法施行前の行為を含む）からである。

## 2. 研究の目的

以上を踏まえ本稿は、知的障害者を主な利用者とする障害者支援施設に勤務する職員が、なぜ虐待・不適切なかかわりを行うようになっていったのか、またそのことが自らに及ぼした影響をどのように捉えているのかを明らかにすることを目的とする。知的障害者を主な利用者とする施設の職員を対象とするのは、知的障害者はほかの障害をもつ者よりも虐待を受けやすい傾向があるためである（厚生労働省（2019）によると知的障害者が被虐待障害者に占める割合は 75% である）。

## II. 調査の方法

### 1. 調査協力者

障害者支援施設 X（生活介護事業所（通所型）、軽度～重度の知的障害者（重症心身障害者を含む）が利用者、首都圏に所在）の全職員に実施したアンケートに、「虐待・不適切なかかわり経験があり、かつインタビュー調査に協力してもよい」と回答した 6 名（調査協力者）に対し、個別インタビューを実施した。調査協力者および「虐待・不適切なかかわり経験」の概要は表 1 のとおりである。

### 2. インタビューの時期・実施時間・質問項目

インタビューは 2016 年 2～4 月に実施し、時間は 1 人あたり 60～120 分程度である。

インタビューの質問項目は「あなたが虐待・不適切なかかわりを起こした経験を具体的にお話してください。ご自分ではどうしてその行為に至ったと思いますか」である。

表1 調査協力者の概要および「不適切なかかわり等」の経験

性別	男性5名/女性1名
年代	20歳代1名/30歳代4名/40歳代1名
支援経験	5年未満1名/5年以上10年未満3名/10年以上15年未満1名/15年以上1名
社会福祉の専門教育	受けた4名(専門学校・短大・大学・大学院各1名)/受けていない2名
「不適切なかかわり等」を行った職場	<p>現施設(施設X)1名/同法人他施設2名(通所, 入所各1名)/ 他法人3名(通所2名, 入所1名)</p> <p>*いずれの施設も首都圏に所在</p> <p>*いずれの調査協力者も最初の職場を『「不適切なかかわり等」を行った職場』とし、当該の出来事がおきたのは支援の仕事をはじめて1~8年目の間である。</p>
主な「不適切なかかわり等」の経験	<ul style="list-style-type: none"> <li>・笑いながらバカにする, 壁をバーンと叩いて脅す, 尻を叩く</li> <li>・こだわりが強い利用者(男性)が押ししてきたとき, 体を強めに抑える。</li> <li>・ずっとくっついてくる異性の利用者(女性)に対し, 避ける, 会わないようにする, 話しかけられても聞いていないふりをする。</li> <li>・怒り出すと感情を抑えられない利用者(男性)が, 他の利用者にひどいことを言ったときに, パチッと叩いた。</li> <li>・多動の利用者(男性)に対し, 「今は、違うんですよ」ということを伝えるため, 身体をギュッと強めに抑える。</li> <li>・攻撃的で他害をする利用者(男性)に対し, 「やれるんだったら, やってみろ」など威圧的な言動をとる。</li> <li>・重症心身障害者の利用者に対し, あだ名や〇〇ちゃんと呼ぶ。</li> <li>・利用者(重症心身障害者)本人ができるにもかかわらず, 時間の関係で車いすを押し, 気づいたら自分(職員)も利用者も驚くぐらい速いスピードで押していた, 本人が上着を脱いでいるときに, 手を出して上着を脱がせた。</li> </ul>

### 3. データの分析

逐語録化したインタビュー・データをクラシック・グランデッド・セオリーで分析した。

### 4. 倫理的配慮

日本社会福祉学会「研究指針」に従った。また調査に先立ち東洋大学大学院倫理審査委員会の承認を得た。研究協力者には研究の趣旨を説明し、書面で同意を得た。

## III. 分析結果

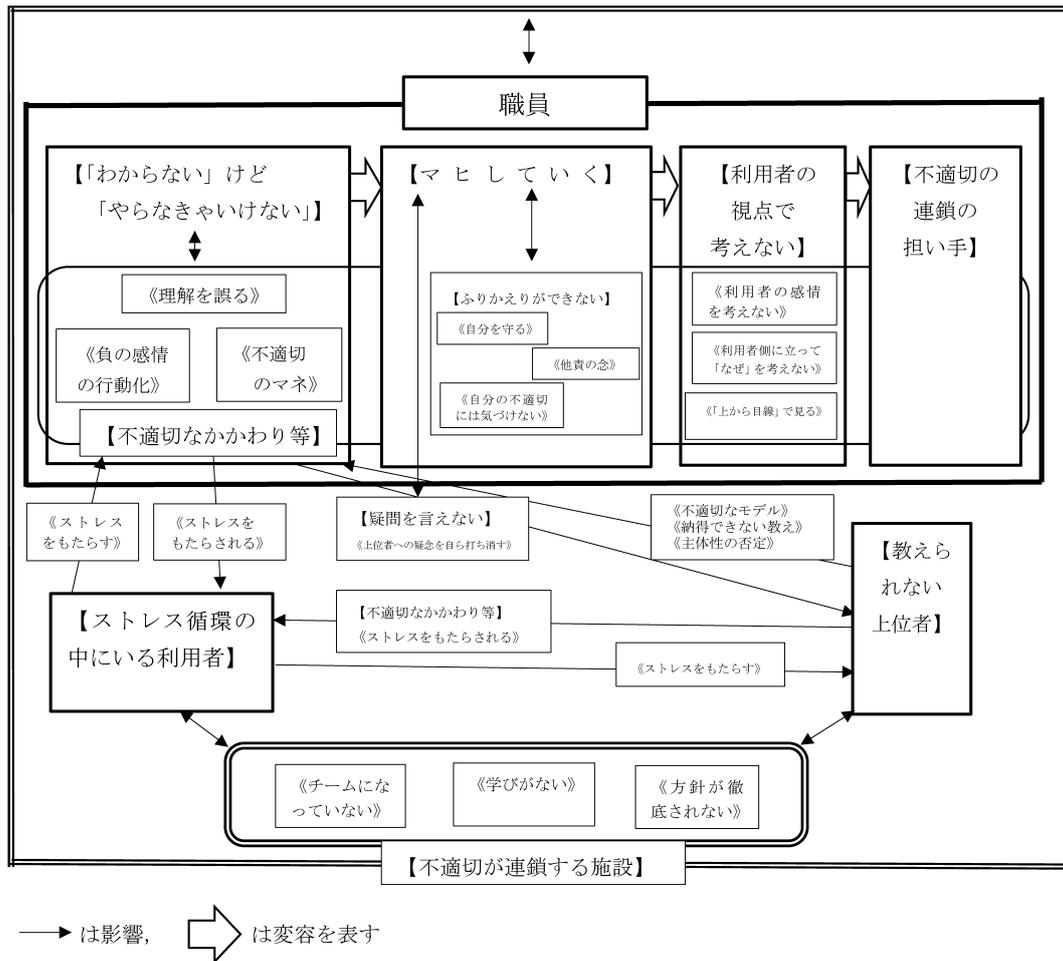
以下, コア・カテゴリーを『 』, カテゴリーを【 】, サブ・カテゴリーを《 》, コンセプトを〔 〕, コードを〈 〉, データを[ ]で示す。

6名の職員のインタビュー・データを継続的に比較分析したところ, 職員の『職員視点』内面化のプロセスが明らかとなった(図1)。

『職員視点』とは, 利用者よりもパワーを有する「職員」として利用者を《上から目線で見ると》ようになることで, 職員個人が有していた自己中心性が強化された【利用者の視点で考えない】を核とする視点である。『職員視点』は, 【不適切なかかわり等】をとおして内面化が図られる。

すなわち『職員視点』内面化のプロセスとは, 職員が, 【「わからない」けど「やらなきゃいけない

図 1 職員の『職員視点』内面化のプロセス



い】という思いから【不適切なかかわり等】を始めるが、それに【マヒしていく】ために、【利用者の視点で考えない】を強化し、やがては自身が【不適切の連鎖の担い手】となる誤学習のプロセスである。職員は、このプロセスをたどる間、【ストレス循環の中にいる利用者】のほか、『職員視点』を内在する【教えられない上位者】【不適切が連鎖する施設】と相互作用を行う。

以下に、1. 職員の『職員視点』内面化のプロセス、2. 職員が【不適切なかかわり等】を行う職場環境、3. 【不適切なかかわり等】の要素について説明する。

### 1. 職員の『職員視点』内面化のプロセス

職員は、1) 【「わからない」けど「やらなきゃいけない】職員、2) 【マヒしていく】職員、3) 【利用者の視点で考えない】職員、4) 【不適切の連鎖の担い手】になるという変容をおし『職員視点』内面化という誤学習プロセスをたどる。

#### 1) 【「わからない」けど「やらなきゃいけない】職員

支援経験の浅い職員は【「わからない」けど「やらなきゃいけない】が強い。[わからない]には、①〈支援がわからない〉ほか、②上位者<sup>1)</sup>や自らがとった行為が〈不適切かどうかもわからない〉がある。同時に職務については[けど、やらなきゃいけない]といった義務感を抱く。

このような思いを起点に職員は、利用者との関係や支援についての《理解を誤る》、【教えられ

ない上位者】の《不適切のマネ》、【ストレス循環の中にいる利用者】等に反応した《負の感情の行動化》という【不適切なかかわり等】を行うことになる。

## 2) 【マヒしていく】職員

【マヒしていく】とは、〈どうかかわればいいのかわからなくなる〉〈黙っている間に「いいのかな」と思う〉といった職員の心的状態を表している。【マヒしていく】原因には、《不適切なモデル》を示す上位者に【疑問を言えない】、あるいは自身が【不適切なかかわり等】を行っても【ふりかえりができない】ことがある。

【疑問を言えない】背景には、上位者の行為に対して[「うん、どうなんだろう」とか思いながらも…][「違うような気がする」も、自分は言えないんですよ]というように《上位者への疑念を自ら打ち消す》がある。これは[知識も経験も未熟]で[わからない]が多いことが影響している。加えて、上位者から[大事にされていない]と感じているために《不安》が強く、疑問を口に出せるだけの安心感がないことがある。

【ふりかえりができない】要因には、《自分の不適切には気づけない》に加え、薄々気づいていても[不適切な自分を認めることを避ける][自己の正当化]により《自分を守る》、そして裏返しに[「利用者が悪いことしたじゃん」が先に来る]という《他責の念》がある。

## 3) 【利用者の視点で考えない】職員

『職員視点』の核は【利用者の視点で考えない】だが、このことは《利用者の「感情」を考えない》、《利用者側に立って「なぜ」を考えない》を指す。

《利用者の「感情」を考えない》がゆえに、〈自分が利用者だったら嫌だなんていう扱い〉をしてしまうことになる。

《利用者側に立って「なぜ」を考えない》とは、[なんでこういうことするのかなってというのは、実はちょっと置いてけぼりになっているんじゃないかな]というように、攻撃的な、あるいはこちらをうとうしく思わせる言動を「なぜ」利用者がとるのかを考えないことを指す。

これらは、《上から目線で見える》がゆえに生じる。《「上から目線」で見(る)》ていることは、[マイナスばかり見る]、[障害特性へのあてはめ]という形で顕在化する。職員はともすれば[たぶん彼女のいいところとかっていうのを、見られてなかったんだろうと思うんですけど。強みだったりとか…(中略)…マイナスのところばかり目について…]というように利用者の[マイナスばかり見る]傾向が強くなる。そのことはニーズや生活課題の未充足・未解決への着目の延長線上にあり、職員としてはやむを得ない側面はあるものの、[利用者をバカにする]につながる危険がある。そして職員からすると合理性の欠ける、了解困難な利用者の言動を[障害特性へのあてはめ]により納得し、その意味するところを考えようとしない。つまり[上から見ると「思い」が見えない]ことになる。この根底には職員と利用者の力の非対称性があると考えられる。

ただし障害特性に着目することへの評価は両義的である。上述のように[障害特性へのあてはめ]は利用者個々人の「思い」に考えを至らしめず、思考停止させる働きがある一方、[向き合いですかね。その人にきちんと向き合うっていう、障害特性も含めて、向き合うっていうことですかね。特性だけを見るんじゃないかって、行動だけを見るんじゃないかって]というように、障害特性の理解は利用者理解の一部として必要である。

#### 4) 【不適切の連鎖の担い手】としての職員

《不適切のマネ》をしていた職員もやがて自身がほかの職員に〔不適切をマネされる〕。つまり、自らも【不適切の連鎖の担い手】となることをとおし、【不適切なかかわり等】を連鎖とさせる主体の一人となる。なお【不適切が連鎖する施設】については後述する。

## 2. 職員と影響を与えあう職場環境

職員は、職場にいる【教えられない上位者】【ストレス循環の中にいる利用者】らと相互作用することによって【不適切が連鎖する施設】を維持・強化させていく。

### 1) 【教えられない上位者】

【教えられない上位者】とは、職員の《主体性の否定》をしつつ、①《不適切なモデル》になると同時に、②《納得できない教え》をもたらす。

《不適切なモデル》の上位者は、〈脅しの言葉や暴力がある〉、〈先輩たちがあだ名で呼んでいた〉、〈先輩はどちらかというコントロール〉といった行為を職員の眼前で行う。上位者は職員の《主体性の否定》をしながら積極的に自らの〔マネ〕を求める場合があるが、そうでなくとも、【「わからない」けど「やらなきゃいけない」】職員にとっては、上位者の意図や行為の是非にかかわらず、上位者の言動は〔マネ〕の対象となる。

《納得できない教え》とは、職員は上位者からの教えを量的・質的に〔不十分な教え〕と感じていたり、〔ズレている指示〕と受けとめていることを指す。

### 2) 【ストレス循環の中にいる利用者】

【ストレス循環の中にいる利用者】とは、利用者は、職員や他の利用者にも《ストレスをもたらす》存在であると同時に、自身も職員等から《ストレスをもたらされる》存在だとする職員の認識を表す。

《ストレスをもたらす》とは、職員は利用者を〈攻撃的な利用者〉、〈うとうしい利用者〉として〔利用者がストレッサー〕だと捉えていることに加え、【「わからない」けど「やらなきゃいけない」】ものである支援の対象として、ストレスを直接・間接にもたらす存在だと利用者を認識していることを示す。

《ストレスをもたらされる》とは、〔虐待につながるっていう部分って…（中略）…職員同士がやっぱり仲が、あまりよくなければ…（中略）…やっぱ利用者に向けられるかな〕というように〔職員のイライラが利用者に向けられる〕であったり、また〈利用者同士のケンカも頻発〉というように、利用者も職員からのストレスを直接・間接にもたらされる。

### 3) 【不適切が連鎖する施設】

【不適切が連鎖する施設】では、〔職員間のイライラが利用者に向けられる〕〔利用者間のトラブル〕〔上位者も教えられていない〕〔不適切をマネされる〕が展開される。すなわち、【ストレス循環の中にいる利用者】には、【不適切なかかわり等】という形で〔職員間のイライラが利用者に向けられる〕ため、《ストレスをもたらされる》し、逆に自身も職員や他の利用者に対して《ストレスをもたらす》。【教えられない上位者】も、かつては自分も《不適切のマネ》をしてきた可能性がある。そしてやがて職員は、【不適切なかかわり等】を「マネ」ではなく、固着したパターンとして保持し、他の職員に〔不適切をマネされる〕ようになる。このような【不適切が連鎖する施設】は、職場としては《チームになっていない》、《学びがない》、《方針が徹底されない》とい

う側面がある。

《チームになっていない》職場とは、[協力・協働がない] 職場であり、それは [言い合えない] 関係を反映している。職員は〈言って嫌われたくない〉から、上位者に批判的と受けとめられかねないため [疑問は口にだせない]。片や上位者は〈未熟な伝え方〉しかもっていないので〈言えない上位者〉となり、そのような上位者に対して職員は〈指摘をしてくれない〉と不満をもつ。このように職員たちは〈共有できない〉関係となる。

《学びがない》職場は [研修の機会が乏し (い)] く、このことが職員の [わからない] の一因となる。また研修等が行われていてもその内容を [知識・技術の偏重、「福祉の基本」の軽視] と見ている職員がいる。なお上述した【教えられない上位者】は、《学びがない》職場の構成員であると同時に、その職場から影響を受けて育った存在である。

すなわち【教えられない上位者】は、①《不適切なモデル》の役割を果たすほか、②職員が《負の感情の行動化》をしても、《納得できない教え》しかもたらさず、職員の自省や利用者理解ための支援ができない。つまり、職員は【不適切なかかわり等】を、上位者によって放置、放任、黙認をされるなか【マヒしていく】。そのため職員の『職員視点』は強化され、専門職としての自己の確立は遠のく。なお上位者もかつて『職員視点』を強化・獲得した者である。【不適切なかかわり等】に「疑問」を抱く者がいても、メンバーたちは互いに干渉しないため、【不適切が連鎖する施設】は『職員視点』を維持し続けていく。

またこのような【不適切が連鎖する施設】においては、法人や施設が方針を出しても《方針が徹底されない》。つまり、マネジメントが機能していない職場であることがうかがえる。

### 3. 【不適切なかかわり等】の要素

【不適切なかかわり等】の根幹には職員の【利用者の視点で考えない】があるが、これについては上述した。よって、【不適切なかかわり等】の要素である利用者等への《負の感情の行動化》、上位者をモデルとした《不適切のマネ》、また支援や利用者との関係の《理解を誤る》を以下に述べる。

《負の感情の行動化》には、①〈利用者のキツイ言葉に同調してしまう〉〈わかってももらいたい感情が高ぶり手をあげる〉など《ストレスをもたらす》利用者に対する直截的な [利用者への負の返報] と、②〈上位者の指示が納得できないイライラ〉〈職員同士の仲がよくないと利用者に向けられる〉〈余裕のなさの影響〉といった利用者とのやり取り以外で生じた [職員のイライラを利用者に向ける] がある。

《不適切のマネ》は、【「わからない」けど「やらなきゃいけない」】という職員が、[僕は当然ですけど、先輩たちを見てやるじゃないですか] というように [上位者のかかわりを当然にマネる] ことから生じる。それは、[何が適切、不適切なのかわからないっていうのがまず 1 つ根底にあったのと、あとはやらなきゃいけないんだっていうところですかね] というように、[善し悪しの判断がつかないなかのマネ] である。そしてかかわり方という行為をマネするうちに [上位者の目線で利用者を見る] という「視点」もその意図にかかわらずマネしていくことになる。

《理解を誤る》には、[自己中心的に利用者との関係を理解]、[支援への理解を誤る] が含まれる。[(利用者をはからかっていたら、他の利用者から)「おもちゃじゃないんだよ」って言われたことがあります。そこでちょっとハッとしたというか… (中略) …自分の、つもりでいた、なん

ていうんですかね、利用者さんとかうわかりあえたみたいところで…」というように〔自己中心的に利用者との関係を理解〕することが【不適切なかかわり等】につながる。また、[先輩を見て、管理が仕事と感ずる]など〔支援への理解を誤る〕ことがある。前者は職員が自身と利用者との力が非対称であることへの理解が欠け、後者は支援において重視すべきことへの《理解を誤る》ために起きることがうかがえる。

#### IV. 考察

以上をふまえ、【不適切なかかわり等】の改善を目指すにあたり、考察を行う。

##### 1. 「学び」の重要性

〔わからない〕や【疑問を言えない】を克服するには、「学び」が重要である。

【不適切なかかわり等】は、調査協力者たちが支援の経験が浅い時期から生じている。協力者たちのなかには、社会福祉の専門教育を受けた者もいるが、それでも『職員視点』内面化のプロセスをたどり始めている。このプロセスの起点の1つには〔わからない〕がある。〈支援がわからない〉、〈不適切かどうかもわからない〉ことは、【不適切なかかわり等】を直接的につくりだすほか、【疑問を言えない】の一因となっている。

〔わからない〕を克服するには、「学び」が重要である。そのためには、①学校で展開される社会福祉教育の見直しのほか、② Off-JT, OJT, スーパービジョンなどを導入する学習する職場への転換、そして③職員自らが能動的に学びを継続する学習者であることが必要だと考えられる。なお、「学び」で獲得すべきは、単に知識だけでない。【疑問を言えない】とは、言えなくても「疑問」を感じているということだが、しかし、「上位者への疑念を自ら打ち消す」ため、それを自らなかったように取り扱う。そうではなく、感じた疑問を意識化し、チームに発信・共有することによって「考えていく」ことが重要である。

つまり、自ら考え行動できる力を育むことも、「学び」により獲得すべき力である。

##### 2. 職員のもつ「視点」

【利用者の視点で考えない】ことの1つは《利用者側に立って「なぜ」を考えない》という利用者の視点を想像する努力の欠如である。「虐待的行為への抑制が解除・低減されていく」のは「共感的感情の」たためとされる（波多野 2011 : 585）。共感過程のうち最も高度とされる「視点取得（役割取得）」とは「他人の視点を想像することによって、その他人を理解しようと試み」ることであり、「あることがらについての自分自身の自己中心的な考えを押さえて、ある他人の立場を積極的に受け入れることが含まれている」とされる（Davis = 1999 : 19）。職員から見ると問題とみえる言動でも、利用者本人にとっては何らかの理由や背景がある。知的障害をもつ人に限らずどのようなクライアントに対しても職員が「なぜ」から出発して「思い」を理解する努力を怠れば、了解困難な言動をとる困った人と見做したままで交わることはない。職員には、利用者が発する限られたメッセージをも手がかりとしながら問題・ニーズの発生過程や関連構造の仮説を組み立て、全体像を見立てる「構造的アセスメント」（副田 2009 : 67）により利用者の「なぜ」を考える営みが求められる。

### 3. 「ふりかえり」の重要性

職員が【不適切なかかわり等】に歯止めがきかない、特に《負の感情の行動化》をしてしまうのは、当該利用者に対するかかわりやそれを起動させる職員自身の感情・認知・価値観に対する【ふりかえりができない】結果ともいえる。

自らをふりかえることは自己覚知に行きつく。自己覚知は「自己を注視、調査、考察の対象とする自己内省の訓練によって深められる」(Kadushin = 2016 : 165)。基本的な対象は職員自身のニーズ、感情、価値観、情緒的課題などがあるが、内面にばかり焦点化することは「自己覚知の理論がパーソナリティ論に矮小化させる可能性」があるとされる(秦 2010 : 45-6)。自己覚知は、職員が「専門的自己として具備すべき技能」の 1 つであり(原田 2017 : 55)、日々の支援に密着した自己覚知を行う力の涵養が求められる。

### 4. 組織文化・組織学習の影響

職員が【不適切なかかわり等】を行うにあたり影響を与える【教えられない上位者】もかつては『職員視点』内面化のプロセスをたどってきたであろうことを考慮すると、彼ら・彼女らを育み続ける【不適切が連鎖する施設】の影響は大きい。【不適切が連鎖する施設】とは、その職場・組織の文化を表している。文化とは「個々人および集団としての行動、認識方法、思考パターン、価値観を決定する強力ではあるが潜在的でしばしば意識されることのない一連の力」であり、「組織文化」の中心は組織メンバーたちにより「学習され共有された暗黙の仮定」である。そして、メンバーたちが「その仮定をもとにして毎日の行動をとる」、「安定した存在」である組織文化の変革は容易ではない(Schein = 2004 : 15)。また組織メンバーが他のメンバーとの相互作用を通じて自らの思考・行動パターンを変えていくプロセスである「組織学習」は、組織の環境適応や競争優位の確保などの役割を果たす一方、「不適切な行動を学習することによって、企業不祥事をもたらす」(小川 2009 : 66)が、社会福祉施設等における組織不祥事についても同様のことがいえるだろう。

なお、本研究の結論を市川(2000 : 26)の枠組みに照らすと、【「わからない」けど「やらなきゃいけない」】は義務感の表れで「志向的」であり、また《負の感情の行動化》は「無志向的」と位置づけられる。また、『職員視点』を有する【教えられない上位者】や【不適切の連鎖する施設】と相互作用するなかで職員も『職員視点』の内面化を図っていく側面は「他律」と考えられる。しかしながら『職員視点』の根本は【利用者の視点で考えない】であり、それは自己中心性、すなわち「自律」的なものである。人は誰も自己中心性をその内に宿している。その弱さを克服するには自らの「弱さ」を認め、それに向き合う「援助者としての『強さ』」(空閑 2001 : 50-1)を養う必要があるといえる。

## V. 本研究の限界と今後の課題

本研究は職員の方たちに【不適切なかかわり等】を行った経験を中心に語っていただいた内容を分析したものである。センシティブなテーマゆえ、サンプリングは機縁的となり、また 6 名のターゲットグループのみからのデータ収集にもとづくもので、理論的サンプリングは実施していない。そのため本研究結果の一般化には慎重である必要がある。今後はより精度の高い研究結果を導くことを課題とし、福祉実践への貢献を目指したい。

**謝辞** インタビューにあたり快くご協力くださいました皆様，その提供していただきました施設の皆様，また本研究をご指導くださいました先生方，ご助言をくださいました皆様に心より感謝申し上げます。

## 注

1) 上位者とは，本稿では上司，先輩を指すものとする。

## 引用文献

- Davis, M. H. (1994) *Empathy: A Social Psychological Approach*, Westview Press. (= 1999, 菊池章夫『共感の社会学』川島書店.)
- 波多野純 (2011) 「介護施設における高齢者の非人間化について」『臨床心理学』11 (4), 583–94.
- 秦 康宏 (2010) 「社会福祉従事者における自己覚知と専門職意識の生成プロセスの関係」『大阪城南女子短期大学研究紀要』44, 46–56.
- 原田聖子 (2017) 『自己覚知』概念と特徴——学習モデルとの関連を中心に』『江戸川学園人間科学研究所』33, 51–60.
- 市川和彦 (2000) 『施設内虐待』誠信書房.
- Kadushin, A. and Harkness, D. (2009) *Supervision in Social Work, Fifth Edition*, Columbia University Press. (= 2016, 福山和女監訳『スーパービジョン イン ソーシャルワーク 第5版』中央法規.)
- 厚生労働省 (2019) 「平成30年度都道府県・市区町村における障害者虐待事例への対応状況等(調査結果)」([https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000189859\\_00003.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000189859_00003.html), 2020.3.31).
- 空閑浩人 (2001) 「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』42 (1), 44–54.
- 小川達也 (2009) 「企業不祥事のメカニズムと経営教育の課題——負の組織学習の存在とその克服に向けて」『経営教育研究』12 (1), 57–68.
- 岡本健介・山本まき恵・谷口敏代 (2017) 「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』24 (1), 49–57.
- Schein, E. H. (1999) *The Corporate Culture Survival Guide New and Revised Edition*, Jossey-Bass, Inc. (= 2004, 金井壽宏監訳『企業文化——生き残りの指針』白桃書房).
- 副田あけみ (2009) 「社会福祉実践を支えるアセスメントの方法——高齢者虐待事例を通して考える」『社会福祉研究』(104), 66–75.
- 武田卓也 (2010) 『不適切な処遇』の概念枠組みに関する基礎的研究』『桃山学院大学社会学論集』43 (2), 49–73.

## **Internalization of Providers Visual Point by Maltreatment (or Inadequate Action): Interview Surveys of Service Providers with Maltreatment (or Inadequate Action)**

Seiko HARADA

This study intends to explain service providers' maltreatment mental retardation at institutions and to clarify how service providers should accept their maltreatment (or inadequate action). I interviewed six service providers and analyzed their responses using grounded Theory. It was concluded that providers lead a Self-viewpoint through maltreatment. Even though providers must serve without understanding mental retardation, service providers lost their sense of judgement. As a result, providers do not imagine mental retardations wish and providers worked organization. They took their role as superiors who tolerate abuse. It is observed that service providers' interaction with the work environment and supervisors cannot instruct their' actions as mentally-handicapped people.

**Key Words:** Maltreatment, Inadequate action, Self-viewpoint, Chain reaction of inadequate action, Classic Grounded Theory