

認知症グループホームにおける介護職のイライラ感情と虐待行為に及ぶ引き金の解明

梅沢佳裕

健康科学大学 健康科学部 人間コミュニケーション学科

Elucidation of triggers for irritated feelings and
abusive behavior of care workers in dementia group homes

UMEZAWA Yoshihiro

要 旨

〔目的〕本研究は、認知症グループホームにおいて介護職のイライラ感情が生起し、虐待行為に及んでしまう“引き金”を明らかにすることを目的とした。〔方法〕地方検察庁から裁判調書の閲覧を許可された認知症グループホームの1事例をもとにドキュメント分析を行った。〔結果〕介護職であった加害者は、体調不良や職場の上司・同僚、さらに両親とも人間関係トラブルを抱え、日頃から不満を感じながら業務を行っていた。事件当日も同様の感情を引きずるなかで虐待に及んでいた。〔結論〕虐待の背景要因とは、性格や介護の未熟さ、体調不良などの個人要因、職場の上司・同僚や両親との人間関係トラブルからくる孤独感などの対人要因が影響していた。さらに過酷な勤務体制・業務内容に加え、思い通りにならない認知症ケアなどの介護構造要因といった複数の一因が重なり影響し合った結果、介護職のイライラ感情が一気にエスカレートして制御不能となり、虐待に及んだことが明らかとなった。

キーワード：高齢者虐待，認知症グループホーム，イライラ感情，虐待の引き金，ドキュメント分析

I. はじめに

高齢化の進展に伴う要介護高齢者の増加により、認知症高齢者への支援は社会全体としての大きな課題となっている。そうしたなか養介護施設従事者による高齢者虐待が現在もとどまる気配がない。「令和2年度『高齢者虐待の防止、高齢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（添付資料）」¹⁾によると、入所系施設における被虐待高齢者の「認知症の程度」と「虐待種別」の関係をみると、被

虐待高齢者の認知症日常生活自立度²⁾ IV/Mの場合、身体的虐待を受ける割合が69.9%と特に高い。

養介護施設従事者による高齢者虐待については、感情労働とされる介護職によるものが79.5%と最も多く、虐待の発生要因として「性格や人格」「介護疲れ・介護ストレス」「被虐待者との人間関係」などが報告されている^{3),4)}。虐待の発生は、人材不足^{5),6)}のなかでの多忙な業務が要因として指摘されており、タイムスケジュールに追わ

れて余裕のない業務から否定的な感情が生起する⁷⁾。そして日常的に疲弊し腰痛などの体調不良やプライベート感情を引きずることで、より苛立ちなどの感情が起りやすくなる⁸⁾。さらに人材不足は、施設方針や施設の都合に従うのは当然とする空気を作り出し、苛立ちを感じながら業務を行っていても、それを周囲に口外できない雰囲気を作ってしまう一因になっているという⁹⁾。そして認知症ケアにおいては、介護職の業務ストレスはさらに大きくなっていく。山本¹⁰⁾は、介護福祉士における夜勤業務ストレス要因について、不穏・多動な利用者の対応や夜勤での急変対応、多忙なため利用者対応が重なり優先順位を決めなければならない等、利用者の対応に苦慮していると指摘している。このように夜勤など一人あるいは少数体制での勤務時間帯は特に介護負担感が増大することで虐待に発展しそうな場面があると考えられる¹¹⁾。

認知症ケアにおいては、「脆弱性のある利用者に対する不適切なケア」や「思い通りにならない言動に対するストレス」が虐待リスクを高めているとされている⁷⁾。認知症ケアにおいて介護職は、認知症高齢者の不安、焦燥、抑うつ、攻撃性といった精神症状を表した行動や言動、多動、徘徊、異食等の行動障害や介護を否定したり暴力的になる場面で嫌になったり、イライラしたり、いい加減にしてほしいと感じ、「腹がたつ」「カチンとくる」など否定的感情が沸き上がってくる¹²⁾。このようなケアスキルの未熟さなどは、新任職員にとっては特に心配される。認知症グループホームの介護業務とストレスの研究を行った河野¹³⁾は、10～30代の若い年代の介護職は、他の世代に比して脱人格化があると述べている。これは若い年代の介護職が人生経験や認知症の理解不足のなかで利用者の日常生活の支援をしようと努力している結果であり、多大なエネルギーを消費しているのだと指摘している。

これまで養介護施設従事者による高齢者虐待の実態と要因について概観してきたが、本研究においては、厚生労働省による調査¹⁾により、特別養護老人ホーム、有料老人ホーム、認知症グループ

ホームの三施設における虐待件数が圧倒的に多い傾向がみられること、要介護度が重度の認知症高齢者が虐待の対象となる傾向が非常に高いこと、さらに認知症グループホームにおける夜勤対応時のストレスも指摘されていること¹⁰⁾を考慮して検討し、入所者のワンユニット9名全員が認知症高齢者である認知症グループホームに焦点を当てることとした。

先行研究において、先述のような認知症グループホームにおける介護職の虐待プロセスや要因について、虐待に及ばない介護職を対象として取り扱った研究は散見されるものの、虐待加害者の供述をもとに心情に触れた研究は全く見当たらない。そのことからこれまでの先行研究により虐待の要因が十分に明らかにされたとは言い難い。

そこで本研究は、認知症グループホームにおいて介護職のイライラ感情が生起し、虐待行為に及んでしまう“引き金”を明らかにすることを目的とした。

II. 方法

1. 研究方法

2000年1月1日～2019年12月31日までの期間に認知症グループホームで発生した虐待事件について、「裁判所裁判例検索」¹⁴⁾と「グーグル検索」を用いて抽出を行った。検索キーワードは「認知症グループホーム」「高齢者虐待」「事件」としAND検索を行った結果6件の事件情報を得ることができ、そのうち身体的虐待に及んだものが4件あった。さらにこの4件のうちの2件は裁判係属中または事件の事実についての争いがあったため除外し、残る2件についてそれぞれ当該地方検察庁へ閲覧申請を行った。その結果本事例のみ閲覧許可がおりたことから、本事例を研究対象とした。

該当する地方検察庁へ閲覧並びに謄写請求を試み、裁判調書の閲覧を許可されたグループホームの1事例を分析対象とした。裁判調書とは、刑事訴訟法第53条、並びに刑事確定訴訟記録法第4条に基づき学術研究に用いる目的で、当該ケースを管轄している地方検察庁に裁判調書の閲覧並び

に謄写請求を行い、許可された書類（検察庁での加害者と当該施設の管理者および介護職、加害者の友人の供述調書、起訴状、公判記録、判決）である。裁判調書の閲覧においては、撮影や録音は許可されないため、必要に応じて記載内容を主意が歪まないよう注意しながらパソコンを用いてメモを作成した。作成したメモ（資料）は、ワード（10.5pt）A4判の片面で18枚であった。

2. 分析方法

分析方法は、加害者の供述調書をもとにしたドキュメント分析¹⁵⁾を用いた。ドキュメント分析とは、テキストや写真、手紙、日記、書籍、雑誌記事などの文書や記録を収集し、社会的な事実を把握して、考察を深める質的研究法である。

裁判「事例」研究の手法¹⁶⁾を用いて、地方検察庁から閲覧・謄写を許可された裁判調書の謄写をもとに、事例検討・分析をすすめた。はじめに加害者と被害者の事件に至るまでのプロセスを、1) 介護職に就く前までの時期、2) 介護職となり事件前日までの時期、3) 事件当日、4) 事件後の4つの時期に分けて時系列で整理した。そして、それぞれの時期における加害者と被害者のやり取りや言動の重要箇所を抽出し、「加害者と周囲の経過」に記載した。さらに、その時点での「加害者の心情」について丁寧に読み解きながら考察をたてた。事件に関する情報の出所として、管轄警察署にて作成された供述調書をもとに分析した情報は（警）、管轄地方検察庁にて作成された供述調書をもとに分析した情報は（検）と表記した。なお本研究における分析の妥当性・客観性については、介護施設等に勤務する高齢者虐待に関わった経験のある福祉実践者4名へ検証を依頼し、それらの意見をもとに重ねて分析内容の精査を実施した。

3. 倫理的配慮

刑事確定訴訟記録法に基づき管轄する地方検察庁から閲覧の許可を得られた記録をもとに、個人を推測できるような情報はすべて匿名化し、ケースの特定ができないよう加工を施したうえで分析

を行った。裁判調書の引用に際しては、本人の地域を特定できる供述内容について、主意が変わらないように注意しつつ、方言などから地域が特定されそうな表現については部分的に修正を施した。研究に用いるメモやデータは、すべて鍵のかかる所定の場所にて保管し、本研究ならびに本研究の成果発表以外には用いない。なお、本研究は、個人情報を取り扱う観点から健康科学大学研究倫理委員会による審査と承認を得たうえで実施した（承認番号：R2-001号）。

4. 用語の操作的定義

1) 認知症グループホーム

認知症グループホームとは、2006年の介護保険法改正により、新たに地域密着型サービスに制度化された「認知症対応型共同生活介護」の通称であるが、本研究の事例とした確定事件訴訟記録への表記が、認知症グループホームであったこと、また先行研究において多用されていること、また厚生労働省等の公文書においても併記されていること等を考慮し、本研究では「認知症グループホーム」と表記する。

2) イライラ感情

本研究において、相互の意思疎通に困難性のある利用者に介護対応を求められ、どう対処したらいいのか戸惑うなかで、抑えられなくなりそうな怒りや苛立ちなどの虐待に及ぶリスクが高まった否定的な感情を「イライラ感情」と操作的に定義する。

Ⅲ. 結果と考察

1. ケース概要

事件当時、認知症グループホームの介護職として勤務していた加害者X《20代・男性》は、夜勤業務に一人で入っていたが、入居する認知症高齢者の被害者Y《80代・女性》が、ファンヒーターに振動を与えて自動消火させたため、Yの居室へ何度も出向き点火し直すなどの介護を繰り返し迫られた。そのためXは、イライラ感情がエスカレートしていき、遂には怒りを抑えることが困難となり虐待行為に及んだ。XはYに対して、そ

ばに置いてあったファンヒーターの熱風を当て続け、顔や腹部、手足などに火傷を負わせ死亡させた。

2. 分析結果

1) 介護職に就いた当初の時期

Xと周囲の経過：

Xは、当該認知症グループホーム（以下、職場という）の介護職に就くことになった経緯に触れるなかで自身の性格について、自分では我慢強い性格だとし、我慢強い分だけ、ストレスをため込む性格でもあり、ストレス発散が上手くできない一面もあると自己覚知している。Xが20歳を過ぎたころから認知症の祖母に接していたことから、高齢者の介護の仕事をしたいと考えるようになり、介護の仕事に興味を持つようになった。そこで公共職業安定所で介護職の求人募集を見つけ、面接を経てパート勤務であったが希望通り介護職の仕事に就くことができた（警）。

介護職の勤務体制は、日勤のほか朝勤、夕勤、夜勤に分かれており、業務内容は入所者の散歩、ビデオ鑑賞やゲームなどのレクリエーション、食事介助、バイタル計測、定期検診の受診送迎、悩みごとの相談、衣類洗濯など多種多様な業務があったが、Xの業務内容は17時30分から翌朝8時30分までの夜勤のみの介護業務であり、朝夕の食事準備や就寝介助、夜間異常の巡回チェックなどを月に12～13回程度行っていた（警）。

Xは夜勤の仕事に就いて間もなく、ホームヘルパー2級の介護資格を取るため、毎週末に資格取得のための専門校に通うようになった。またこの頃から金曜、土曜と夜勤が連続することで体調が優れないと感じるようになっていたことから、火曜、金曜、日曜と間隔を空けての夜勤に変更して貰った（警）。

Xの心情についての考察：

祖母の世話をきっかけとして介護の仕事に関心を寄せたものの、イメージしていた内容よりも随分と業務が多忙で、いままで勤めた経験のない不慣れた夜勤業務には取り組むことが精一杯という状況であったことが想像できる。そのため少しで

もスキルアップすることで業務にも慣れ、現状よりは大変さを打開できるのではないかとの想いで、連続する夜勤業務に疲弊しながらも、必死で介護資格取得のために専門校に通っていたのだろう。

2) 介護職となり事件前日までの時期

(1) 職員増員を要望するも叶わず

Xと周囲の経過：

職場の夜勤は、2棟をスタッフ1名でカバーする体制になっていた。「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」によると、認知症グループホームにおける夜勤体制の基準は、1棟につき1名の介護職を配置することになっていたが、職場では原則通りの職員配置とはなっていなかった（警）。この職員体制に懸念を抱いたXは、「『1人で12人の入所者全員の介護は無理がある』と感じ、理事長やホーム長に勤務員を増やすよう要望を出した」（警）が、その願いは叶うことはなかった。

Xの心情についての考察：

Xは、「既往症が無くても、皆高齢者ですから大なり小なり心臓が弱っているわけで、12人ものそんな人たちの面倒を1人で見るとは僕には『知らないうちに死んでいたらどうしよう』と思うと、勤務中いつも不安でした」（警）と述べおり、「知らないうちに死んでいたらどうしよう」との悲痛な胸の内も供述している。このことから、介護職としてまだ新任のXにとって、1名での夜勤体制で12名の認知症高齢者を介護するのは、得も言われぬ緊張感・不安感があったと考えられる。

(2) 職場での孤立による疎外感

Xと周囲の経過：

Xが職場で勤務し始めて間もない頃に、業務による疲労のため、勤務時間中に居間のソファに横たわり休憩していたところを他のスタッフに目撃され、まるでXが仕事をさぼっているかのように理事長に報告され、不満感を持つという出来事があった。その当時Xは、この件について利用者

対応等の業務の合間に少々休憩していたのであって、さぼっていたのではないとの主張をしていたが、聞き入れてもらえなかったとしている。Xはこれらの出来事を通じて、徐々に疎外感を感じるようになり、他のスタッフと心を開いて会話することも困難となり、職場内で孤立するようになった（警）。

Xの心情についての考察：

Xは、自分の主張を聞き入れてもらえない悲痛な心情について、「以後は自分の主張を抑え、疑問や不満を感じても我慢するように心がけることにしました。これで、仕事中にカチンということがあっても我慢するしかなく、我慢するうちにストレスが溜まっていった」（警）と述べており、職場の対人関係にトラブルを抱え周囲から孤立するなかで、それが積み重なるストレスとなっていたと考える。

(3) 家庭での孤立による疎外感

Xと周囲の経過：

Xは、母親に職場での悩みや不満を打ち明け相談してみたが、母親からは『辛抱するしかない』と返答されるだけで、Xの抱えている不満を理解してはもらえず、ストレスが重なっていった（警）。またXは父親との関係もうまくいっていなかった。事件発生の数日前に、友人がXの家に遊びに来て、深夜まで騒いでいたときのことだった。父親がXの部屋に入ってくるなり、両者に対して叱責をしたという。そのことについてXは、「私の部屋に入り込んできた父から『お前ら、いい加減にしろよ』と怒鳴りつけられた」と述べている。

Xの心情についての考察：

Xは、このような母親の対応に対して、「『家にも居場所がない』と思うほど、疎外感というか、孤独感をいつも感じていました」と述べている（警）。また父親から叱責を受けるなど、理不尽な対応について、Xは「私は『でそんな言い方をするんだ。』と思って、内心、腹が立っているのを我慢していました」（警）と述べ、自身の気持ちなど理解もせず、高圧的な態度で接してくる父親に対して、大いに不満感情を頂いていたと

思われる。

(4) 利用者転倒による怪我

Xと周囲の経過：

事件発生の約数ヶ月ほど前に、入居者が転倒し怪我をするという介護事故が発生した。この介護事故の発生原因については、明確に突き止められなかったが、うやむやなままXが夜勤の介護対応中に転倒させ、怪我を負わせたという報告書が既に作成されており、怪我を負った入居者の家族へも、同様の説明がなされていたという出来事があった（警）。

Xの心情についての考察：

この事故についてXは、「勝手にこのようなことをされ、理事長にも不信感を持った」（検）と述べている。この供述からもXは、入居者を転倒させたという覚えがなかったが、話を聴いてくれることもなく、一方的に介護事故を起こした職員という濡れ衣を着せられ不信感をもったのではないかと推察する。

(5) 介護業務の辛さ・大変さ

Xと周囲の経過：

Xは、就職当初は介護の仕事に誇りを持っていたが、実際の介護業務はXが思い描いていたような綺麗ごとで済む仕事ではなかった。入居者の入浴や排泄介助など根気のいる仕事もたくさん行わなければならない他、認知症によりコミュニケーションに困難さを抱えている入居者に対しては、時に嘘をつかなければならないこともあった。Xは入職以前に思い描いていた介護に対する理想と現実の大きなギャップに直面してしまったと考える（警）。さらにこの夜勤業務を始めてから1年ほどの間、睡眠不足となり一睡もできずに出勤することもあった。Xは読書をしてみたり、薄暗い映画館に行ってみるなど、熟眠するための工夫も凝らしてみるが、仮に睡眠がとれたとしても浅いもので、慢性的な体調不良に陥っていた。そのことについて母親に相談しているが「医者に行くほどでもないと言われました」と不満を述べている（警）。

Xの心情についての考察：

Xは、夜勤中心の業務をするうちに、希望に胸膨らませていた理想の介護業務は、現実にはそのような仕事ではなく、実は酷く辛いものだったのかもしれないという思いに行き着いたのではないだろうか。このことについてXは、「『何でこんな仕事をしているのだろう』『こんな辛い思いをしているのは、僕だけではないか』と考えながら、ボーッとすることがよくありました」と苦痛な心情を明かしている（警）。

3) 事件発生直前まで

(1) 夜間巡視

Xと周囲の経過：

事件発生当日は、Xが夜勤当番になっていたため、出勤時間である午後5時30分に遅れずに出勤した。その後、遅番のスタッフとの入居者についての情報共有のための申し送りが行われた。申し送りの引継ぎが終了すると、夕食支度と食事介助、就寝までの介護業務をいつも通り、滞りなく行った。入居者が概ね寝静まったところで、その後の仕事としては、夜中に起きてくる入居者をベッドに促したり、話しの訴えかけに対しては傾聴する、トイレ介助、また1時間ごとの夜間巡視がある。これらの仕事が早く終わり、時間が空くと暫しの間は休憩を取っていた（検）。

Xの心情についての考察：

Xは、友人とメールで会話をしながら、父親が自分や友人に対して言い放った言動についての心情を、「父のことについて思い出し、ムカムカとしていたのです」とやり切れない不満感をあらわにしている（検）。このことからXは、仕事や家庭での不満感から、最近では夜勤業務の合間の休憩時間には、いつも自分が気に入らないことが頭を過ぎり、イライラしていた。そして事件当日も友人とメールのやり取りをしていたが、メールの内容は父親から理不尽な叱責を受けたことへの不満であったと考えられる。

(2) 繰り返し強いらられる同様の介護対応

Xと周囲の経過：

この日もXは普段と変わりなく、定時での夜間巡視を行っていた。最後から2番目にYの居室を巡視したが、その時の時刻は午前0時を少し過ぎたところだった。するとYが突然目を覚まして居室から外へ出ようとし始めた。Yは『寒い、寒い』と訴えていたため、Xは寒くて入眠できずにいると理解し、Yをベッドまで誘導し就寝の介助を行った。そしてYのベッドにファンヒーターを少し近づけて点火し、『おやすみなさい』と声かけを行い、その場を離れた（警）。

Xは、すべての入居者の巡視を終え、もう一度Yの様子を見に行くと、点火したはずのファンヒーターが消えていたため、もう一度点火してから、台所で休憩していた。しかし間もなくして、またYの居室から物音がしたため、Xは心配になり様子を確認しに行くと、Yが床に座り足でファンヒーターを押していたことで消火していた。この状況を見てXはムツとして、腹立たしさを感じたが、何とか怒りを我慢し、再度ファンヒーターを点火した（警）。Yの寒いとの言動に消火されたファンヒーターに改めて点火するという対応が、時間にして約20分の間に合計で4回繰り返された。

Xの心情についての考察：

Xは、「またもやファンヒーターを消されて『寒い』というから点けたのに、何で消すんだ』と思って、ますます腹が立ちました」と述べている（検）。Xは、Yが認知症のために理屈に合わないことをするというのも仕方ないのだと頭では理解していた。しかし事件当日の勤務中も友人とのメールのやり取りでイライラしていたため、Yに何度もファンヒーターを消され、自分の思い通りにならない状況にイライラ感情が高まっていった。その時の心情をXは、「『何度も何度も同じことをさせて、いい加減にしろ』と思い、カーッと頭に血が上り、とうとう溜まっていたストレスが爆発してしまった」と供述している（警）。さらにXは、Yへの怒りを抑えることができなくなり、「Yに対し『寒い』というのなら、ファンヒーターの風を直接当てて、折檻してやろう』と考えた」とも供述している（検）。

4) 虐待発生の瞬間

Xと周囲の経過：

これまでも夜勤巡視の介護業務で入居者に同じことを何度か対応させられたことはあったが、短時間のあいだに執拗に同様の対応を迫られたことはなかったために、この日のXは、イライラ感情がエスカレートしていった。

そこでXは、『いい加減にしろ』と話し、ベッド脇の壁際に座っているYに対し、ファンヒーターの風向を調整して再度点火した（検）。Yはファンヒーターの熱風を避けるため、床に座ったまま両手をついて後ろに下がる仕草をした。

Xの心情についての考察：

この時Xは、とっさに「言うことを聞かないY（さん）を折檻して懲らしめてやろうと考えた。Yを殺害しようという意識は毛頭なかった」としている（警）。このことからXは高ぶる感情を抑えられなくなり、一気にエスカレートしたイライラ感情を抑えられず、衝動的に折檻して懲らしめてやろうという気持ちがYに向けられたのではないかと推察される。Yが苦しそうにしている姿を見ているXの怒り感情は消えず、この虐待行為を止めることはなかった（検）。Yは、大きな息を1回して、呼吸する音が聞こえなくなった（警）。

IV. 総合考察

1. 事件発生の要因分析

1) 要因分析

本事例において、裁判調書には、認知症高齢者の対応を迫られるなかで、イライラ感情が一気にエスカレートする介護職の様子が鮮明に綴られていた。そこでXが介護職に就いた時期から事件発生までのプロセスを辿るなかで「個人要因」、「対人要因」、「介護構造要因」の三側面から、Xが虐待行為に至る背景要因を考察する。

2) 個人要因

(1) 抱え込む性格

Xが自ら供述する性格の自己分析であるが、非常に我慢強い性格のため、その分自分で抱え込む

ことも多く、ストレスをため込む性格でもあった。Xはストレス発散があまり上手ではなく、人付き合いも積極的な方ではなかった。

(2) 介護キャリアの未熟さ

Xは、実際の介護がどのような仕事なのか、しっかり確かめることもなく認知症グループホームに就職した。実際にはXが考えていた以上に、介護業務は多忙で辛い仕事だった。Xは、中途採用であったことから、十分な新任研修を受ける間もなく一人体制での過酷な夜勤介護の即戦力を求められた。Xが当初イメージしていた介護の理想と現実が大きく乖離しており、情緒的消耗感につながる一因になったと考える。

(3) 体調不良の苦悩

Xは、度重なる夜勤業務と資格研修を両立することができず、生活リズムを崩して睡眠不足になり疲弊していった。このような夜勤業務は介護職にとって心身の大きな負担となる¹⁰⁾。Xは慢性的な不眠による体調不良と過酷な介護業務についての悩みを、母親に相談することもあったが、抜本的な解決にはならず、身体疲労を引きずったまま勤務し続けたこともイライラ感情を生じやすい状況につながる一因となったであろう。

3) 対人要因

(1) 職場の人間関係トラブル（上司・同僚）

夜勤業務の大変さについて、上司に相談するも理解して貰えなかったこと、介護事故について同僚や上司から理不尽な対応を受けたことなどから、Xは上司への不信感を抱くようになった。また同僚との関係も、自分には身に覚えのない介護事故の責任を着せられる、またソファでさぼっているなどの言いがかりをつけられるなど、上司と同様に到底心を許して接することができる相手ではなく、不信感を抱くことで心の溝が広がりチームケアにも支障をきたす関係性になった。職場に心を許して胸の内を相談できる相手がいないという状況は、非常に「孤独感」があり、生起するイライラ感情を自身で対処するしか方法がなく、解消することのできないストレスを次々と溜め込む結果になった。

(2) 家族関係トラブル

父親との関係は、友人と部屋で交友している際に理不尽に大声で怒鳴るなどの対応を受けたことで、Xは常に父親の存在におびえながら、内面に理解し難い憤りを感じていた。母親との関係は、就職して間もない頃は、夜勤業務による睡眠不足など体調不良をどうしたらいいか相談していたが、他人ごとのような返事しか戻ってこず、息子の体調を心配する母親らしい一面は見られなかった。このことから、徐々に両親に相談してもしょうがない、一番身近であるはずの両親でさえも心を許して悩みごとを相談できる相手ではないというえも言われぬ絶望感で心が埋め尽くされていったと考える。

4) 介護構造要因

(1) 過酷な勤務体制・業務内容

職場は日勤のほか早番、遅番、夜勤をシフト制の交替勤務となっていた。先にも述べたとおり、Xは認知症グループホームでの夜勤業務の過酷さを十分に認識しないまま新任として就職し、さらに夜勤専門の職員として勤務するという二重苦を背負うこととなった。認知症グループホームは、一人で勤務する時間帯も多く¹⁷⁾、入居者から同時多発的に介護対応を迫られると、誰にも助けを求めることができず、焦りや冷静さを失うことがある。また、認知症高齢者から何度も執拗に同じ業務を求められた場合、一人夜勤体制では非常に切迫感を伴い、介護職にとって大きなストレス¹⁰⁾を抱くとされていることから、情緒的消耗感につながる一因になったと考えられる。

(2) 思い通りにならない認知症ケア

認知症で脆弱なYから何度も同じ対応を迫られる状況になったことで、Xはイライラ感情が一気にエスカレートしてコントロール不能状態に陥り、自制することが困難となった。認知症ケアにおいては、コミュニケーションの困難性から利用者への介護対応に苦慮する介護職がいる^{7) 18)}ものとする。ましてや無資格で新任であったXが過大なストレスを受ける一人夜勤を行うということは、察するに余りある。Xは「何度も同じこ

とをさせないでほしい」「少しは大変さを理解してもらいたい」と思いながらも、生起してくるイライラ感情を抑制しながら、繰り返し求められる介護対応を行っていた。特に事件当日の状況は、短時間の間に繰り返し介護対応を求められたことで、イライラ感情が一気にエスカレートする一因となったのではないかと考察する。

2. 本事例における虐待の引き金

本事例における事件発生の要因は、先に示された三側面の背景要因の各々が一因となったと考えられる。本事件においては、これらの一因が悪条件として重なり影響し合うことで、Xの心情に深く大きなイライラ感情を生起させ、一気にエスカレートしていった。

本事例においてXのイライラ感情をエスカレートさせ、虐待に及ぶ“引き金”となったのは、一因が重なりイライラ感情が生起するリスクが高まった状況で、Yから何度も執拗に同じ介護対応を迫られたことだった。Xはイライラ感情が一気に沸騰したのである。

感情労働である介護職は、もともと業務上においてストレスを感じやすい業務特性がある。そのため介護業務で感じるストレスについて、日頃から否定的感情を引きずらないための気持ちの切り替え(リセット)を行うなど解消する術¹⁹⁾を持ち、積極的に取り組むなどバーンアウト²⁰⁾の防止に努める必要がある。介護現場では、「介護職とは業務中は礼儀正しく明るくふるまうべき」などの“あるべき像”を求められるなかで、イライラ感情を抱くこと自体をタブー視²¹⁾する節もある。むしろイライラ感情は、“抱くこともある”ものとして、介護職同士が相互に共有しあい、どう対処するのかケアチームとして検討していくことが重要²²⁾である。

V. 結論

本研究では、認知症グループホームの介護職がイライラ感情を生起し、虐待行為に及ぶ引き金について虐待加害者の裁判調書をもとに解明してきた。先行研究による虐待発生の要因として散見さ

れていたのは、多忙ななかで業務を行う介護職の疲労やストレス、被虐待者との人間関係というものであった^{3),4)}。また意思疎通が困難となった認知症高齢者の夜勤介護などにおいて介護職は大きなストレスを受けるため、虐待リスクが高まるともいわれている^{7),10),13)}。

もともと持ち合わせている【個人要因】が基礎的一因となり、職場の上司・同僚や両親等との「人間関係トラブル」からくる孤独感などの【対人要因】に加えて、さらに夜勤専門であった「過酷な勤務体制・業務内容」に加えて、「思い通りにならない認知症高齢者の介護対応」など【介護構造要因】といった一因が重なり影響し合った結果、Xのストレスが増大し、イライラ感情が一気にエスカレートしていき、虐待行為に及ぶ引き金を引いてしまったことが解明された。

本研究は、認知症グループホームにおける虐待加害者の実際の供述調書に基づき、虐待行為に及ぶ引き金を解明した初めての知見であり、これまでの先行研究で示されてきた虐待要因を裏付ける重要な根拠を明らかにできた。またどのようなことがイライラ感情につながる一因となるのかについても、本事例を通して改めて整理して示すことができた。よって本研究の目的は達成された。

本研究の限界として、第一にドキュメント分析の実施者は、研究者であると同時に、過去に認知症グループホームの管理者としての実務経験を有しているため、分析の過程でバイアスがかかった可能性をぬぐい切れない。第二に本研究の事例は、実務経験が浅い新任者で専門的な教育訓練も不十分な介護職を対象としたことから、今回の結果をもって要介護施設従事者が虐待に至る過程の要因について普遍化できるとは言い難い。今後は、さまざまな施設種別、対象についても事例を拡大することで事例の比較分析を行う必要がある。

VI. 文献

- 厚生労働省「令和2年度『高齢者虐待の防止、高齢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（添付資料）」
<https://www.mhlw.go.jp/content/12304250/000871877.pdf> (2022年8月13日)
 - 厚生省老健局老人保健課「認知症高齢者の日常生活自立度判定基準」について、老老発第0324001号、1993.
 - 武井麻子「感情労働としての介護（特集 人間関係とコミュニケーション）」介護福祉：夏号、No90、2013.
 - 古市孝義「介護福祉士の感情労働とストレスに関する一考察」人間関係学研究、社会学社会心理学人間福祉学、大妻女子大学人間関係学部紀要：(19)、155-160、2017.
 - 吉田輝美「養介護施設従事者がとらえる高齢者虐待発生要因とその再発防止策」厚生指針：63 (6)、33-40、2016-06、2016.
 - 李相済「高齢者福祉施設における虐待に関する試論」聖泉論叢：11、133-161、2003.
 - 松下年子、吉岡幸子、岩沢純子他「施設内介護スタッフの否定的感情体験と、虐待ないしそれが疑われる行為を目撃した時の対処行動：高齢者虐待防止法1年後のアンケート調査より（第2報）」高齢者虐待防止研究：6 (1)、52-62、2010.
 - 藤江慎二「介護職員が利用者に対して苛立っていくプロセス—修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いて—」社会福祉学：60 (4)、56-67、2020.
 - 倉林しのぶ・芝山江美子「養介護施設従事者における「高齢者虐待と不適切な行為」の認識およびその認識に関わる背景と要因」生命倫理：24 (1)、76-86、2014.
 - 山本純子「介護福祉士における夜勤業務ストレスと健康不安及び離職意向の検討」芦屋学園短期大学紀要：(30)、93-106、2007.
 - 岸恵子・岩沢純子他「施設内高齢者虐待が生じる背景と介護職の認識および体験」高齢者虐待防止研究：6 (1)、101-114、2010.
 - 二木泉「認知症介護は困難か——介護職員の行う感情労働に焦点をあてて——」国際基督教大学学報II-B、社会科学ジャーナル：(69)、89-118、2010.
 - 河野由美子・桜井志保美「認知症グループホームの介護職におけるストレスの実態と虐待の認識との関連」日本在宅ケア学会誌：21 (2)、67-75、2018.
 - 裁判所裁判例検索：https://www.courts.go.jp/app/hanrei_jp/search1 (2022年8月12日)
 - ティム・ラブリー『会話分析・ディスコース分析・ドキュメント分析』新曜社：2018.
 - 加藤悦子『介護殺人—司法福祉の視点から』クレス出版：64、2010.
- [注] 裁判「事例」研究では、客観的事実をもとに「事件発生のプロセスと背景要因」を整理し、加害者自身の供述や証言をもとに、「時々加害者の心情と直面した危機への対処のあり方」を明らかにすることを目的とする。判例研究のように法の論理による判決・決定の批判的検討を行うだけでなく、刑事事件に対する臨床的な問題解決のあり方を探っていくと

ころにその特徴がある。

- 17) 松本望「認知症グループホームにおける虐待リスクを敬遠する「緩衝要因」の構成要素に検討」研究結果報告書集：交通安全等・高齢者福祉：19, 165-168, 2013.
- 18) 松本望「施設内虐待のリスクを高める利用者要因の影響力とその対策」日本認知症ケア学会誌：18 (4), 811-819, 2020.
- 19) 古川和稔・井上 善行・小平 めぐみ他「介護職員の現状（第1報）感情労働がバーンアウトに与える影響」自立支援介護学：7 (2), 114-121, 2014.
- 20) 吉田輝美『介護施設で何が起きているのか』ぎょうせい：110-116, 2016.
- 21) 柴尾慶次「施設内における高齢者虐待の実態と対応（特集 高齢者虐待と虐待防止）」老年精神医学雑誌：19 (12), ①325-1332, 2008.
- 22) 松本望「養介護施設従事者による不適切なケアに対する効果的な予防策の検討」社会福祉学：61 (1), 32-43, 2020.

(受付日 2022年9月8日)

(受理日 2022年12月14日)

Abstract

[Purpose] This study aimed to clarify the "triggers" that caused irritated feelings among caregivers in a group home for people with dementia and lead to their abusive behavior. [Method] A document analysis was performed on a case from a group home for people with dementia permitted to be viewed from court records by the local public prosecutor's office. [Results] The perpetrator was in poor physical condition and had relationship troubles with his superiors, colleagues at work, and even his parents. On the day of the incident, he abused the elderly while he was still hanging up such a feeling of frustration. [Conclusion] Background factors of abuse include individual factors, such as personality, immaturity in nursing care, and poor physical condition, interpersonal factors, such as loneliness due to relationship troubles with his supervisors and colleagues at work and his parents, and harsh work systems and conditions. In addition to the work content, multiple factors, such as dementia care that did not go as planned and structural factors of nursing care, that overlapped and influenced each other became clear.

Keywords : elder abuse,
group home for people with dementia,
irritated feelings,
abuse triggers,
document analysis