

新年のご挨拶



障害福祉サポートセンター りとるらいふ
統括施設長 片桐公彦

新年明けましておめでとうございます。昨年はコロナで事業所の閉所等でご利用者の皆さまには大変に大きなご負担をおかけいたしました。本当に申し訳ございませんでした。一方で「りとるらいふ」のスタッフの皆さんは、懸命に頑張ってくれました。急な勤務変更や休日出勤にも応じていただき、なんとか乗り越えました。感謝いたします。

新型コロナウイルスの存在については、正直、ここまで対応が長引くものだとは思っていませんでした。新型コロナウイルスが世界で最初に確認されたのは、2019年12月1日、中国の武漢で原因不明の肺炎を発症した日とされています。日本で緊急事態をはじめて宣言したのは、2020年の4月7日から5月6日まででした。（その後、5月21日にまで延長されましたが）きっと、多くの方々が、それで収まり、マスクのないいつもの生活を手にすることができるものだと思っていたに違いません。しかしながら結局、コロナ感染の恐怖に怯え、共に生きる生活は4年目に突入しました。

○令和4年を振り返って

令和4年の年の終わりに向けて、福祉の世界では大きな報道がいくつかありました。一つは、静岡県裾野市の保育園で発生した園児への虐待事案の報道です。3名の保育士による15件もの不適切・虐待行為があったとして、逮捕されました。私の記憶では園児への虐待行為で保育士が逮捕されたという事案はかなり異例のことであり、連日の報道により、社会の関心を強く集めました。その後も、裾野市の事案だけでなく、ほぼ毎日のように保育園での不適切・虐待が報道されました。

また障害福祉分野では北海道の障害者支援施設において、長時間利用者を裸にして放置するといった行為をはじめ、職員6名が13名の利用者に対して38件に上る虐待行為を行っていたことが報道されました。この法人が運営する介護保険施設においても入居者に対して不適切な支援が行われていたことも相まって、深刻な事案として連日、新聞やテレビで報道がされました。

○「ケアすること」と「感情労働」

こうした報道がされると多くの記事、コメンテーターや街の人の声として上がってくるのは「志をもって入った職場なのにこんな事件を起こすなんて信じられない」「福祉の仕事をしている人は心が優しいと思っていたのに」といった意見です。こういうコメントを見聞きすると、自分の気持ちはちょっと減ってしまいます。多くの国民から、我々の職業は「気持ちが優しく、心が清らかで、福祉のプロだからどんなことがあっても我慢する人たち」という規範を期待され、それに応えることが強く義務付けられていると勝手に自分を追い込んでしまいます。

我々の仕事は昨今「感情労働」という第三の働き方に分類されて語られるようになってきました。「感情労働」とは、アメリカの社会学者アーリー・ホックシールドが提唱した働き方の概念で「肉体や頭脳だけでなく感情の抑制や忍耐などが絶対的に必要」である労働を意味し、人間の感情に労働の負荷が大きく作用する労働のことです。感情労働に従事する者は、たとえ相手の一方的な誤解や失念、無知、無礼、怒りや気分、理不尽かつ非常識、非礼な要求であっても、常に礼儀正しく明朗快活にふるまい、相手の言い分をじっくり聴き、的確な対応、処理、サービスを提供することが要求されます。この労働に該当するのは、我々のような介護や福祉の従事者はもちろん、医師、看護師、弁護士、保育士、教員、警察官、キャビンアテンダントやホテル、アミューズメントパークの従事者等といわれています。

厚生労働省が毎年調査・公表している「障害者虐待対応状況調査」のデータを紐解くと、事実確認をした市町村が施設において虐待の原因として考えられる項目では、第一位は「教育・知識・介護技術等に関する問題」で次いで「職員のストレスや感情コントロールの問題」が第二位でした。



今年初めの通信は、皆様への新年のご挨拶としまして
特別号となっております。
皆様にお家でくつろぎながら、じっくり見て頂きたい
内容となっておりますので、いつもとはひと味違った、り
とるらいふ通信をあますところなく、お楽しみください。

こうしたことも踏まえて、現場では支援技術の向上のための研修が虐待防止にとって不可欠であるということで、研修を実施してきましたが、更に「職員のメンタルヘルス」についても着目されるようになり、様々な事業所において「ケアすることと感情労働」について考えるようになってきたように思います。実際、令和4年も様々などころから虐待防止研修の依頼をいただき、お話をさせていただきましたが、最近では「感情労働をテーマとした話を」という依頼も増えました。

○「ケアする人びと」が陥る世界

福祉の世界において「感情労働者」として生きる人びとは、自身に対して「支援とは、利用者には何かしてあげること、良い関係をつくること、欲求を受け入れ、満たすこと、感情的になつてはならず、利用者を嫌ってはならない」というルールを課しながら仕事に向き合っている人が多いように思います。それができていないと自分を責め、悩み、苦しみ、疲弊していきます。真面目に誠実にこの仕事に向き合っている人ほど、「こうでなければならない」という気持ちが強く、実際に利用者との関係や支援を巡っての上司や同僚、他職種との軋轢で深く傷つきます。

また熱心にこの仕事に情熱を傾ける人ほど、知識や情報をたくさんインプットします。しかしながら、支援や援助という場面では、本に書いていないこと、誰かに教わったことのない想定外のできごと、しかも答えが全く出ない局面に遭遇することが圧倒的に多いのです。人と人が関わる対人援助技術の領域においては、知識や経験だけでは対処できないことの方が多い、とすら言えます。その対処できない状況に対して困難を感じ、疲弊していきます。無力感や葛藤を抱え、日々の中で気が付かないうちにストレスを抱え感情が削られていきます。

もちろん全てのストレスが悪い、というわけではなく、自身の成長や経験のためにはスパイスとして負荷やストレスが必要な場合もあります。しかし、蓄積された強いストレスが長期化し、進展がないまましていると、支援者の心の炎はやがて燃え尽きてしまいます。いわゆる「バーンアウト」と呼ばれる状態です。これは「人に直接関わる仕事」に従事する人特有の「共感疲労」として整理されます。つまり感情労働者とは「共感疲労」に陥りやすい人たち、ということになります。しかも「共感疲労」は強く自覚していないとほとんど気づくことがないと言われており、「共感疲労」を起こすとケアの場面での正しい判断や安定感、洞察力などが失われる世界に陥ってしまうことが多いのです。

○自分の「思い」と「言葉」を自己一致させる、ということ。

このように「感情労働者」は支援の中で困難を継続して抱え続けると「バーン・アウト」していき、良質なケアを提供することが難しくなってくるので「支援者のメンタルケア」に着目することは、最近の我々のマネジメントの中ではとても大事な要素になります。

「バーン・アウト」を解消する方法としていわれているのは「不安なこと」「しっくりこない感じ」「違和感」を放っておかず言葉にする、ということです。「自分の『思い』と『言葉』を自己一致させる作業」が重要になります。

これまで、日本的な職業倫理というか美学として「辛いことがあっても、目の前のことを黙って黙々とこなしていくと、そのうち経験と時間が解決する」という文化があったように思います。そうではなく、自身の中に立ち上がった負の感情をきちんと口に出して、周囲と共有することが解消できる手法として考えられています。

感情労働の研究者で「ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか：感情労働の時代」の著者の武井麻子先生は著作の中で「燃え尽きてしまわないようにするには弱音も嫌な体験も率直に話すこと、『自分だけではない』と実感することや『わかってもらえた』と思えることが大切」と書かれています。

問題の解決の一つの手法として、自身の困難を言葉にして、共有し、理解や共感をえるといったことが重要なのです。これは私のような昭和生まれで、上司や先輩から伝統的な職業人教育を受けてきた者からすると、大きな発想・価値観の転換が必要でした。

○さて、そこで令和5年ですが

先述の保育園で虐待をして逮捕された保育士は「コロナで業務量が増えて負担だった」と供述しています。その供述が本当にコロナの影響があったのかどうかは分かりませんが、メンタル負荷として何からの影響があった可能性はあるのかも知れません。

今年も、私たちとコロナのお付き合いは続きそうです。心への負荷はそれなりにかかるんじゃないかと思います。心がしんどくなった時、自分の心の葛藤を打ち明けられる人はいるでしょうか？私は本当に幸運なことに、周囲に何名かいてくれました。もしかしら、この激しく揺れ動く時代の中であっても穏やかな年末を過ごせたこと、そして前向きに新しい一年を迎えられたことは、私のしんどさを理解し、黙って話を聞いてくれて、喜びも悲しみ分かち合える仲間がいてくれたからかもしれません。

一方、私は誰かの話を否定せずに黙って聞いて、理解や共感をしていただけでしょうか？残念ながらあまりできていなかったように思います。職務の困難な状況や忙しさにかまけて、なかなかストレスを抱える誰かの話を聞いてあげる余裕がなかったというのが正直なところなんです。

だから、今年は、もうちょっと自分の心に余裕をもった仕事をしたいと思っています。「忙しいことはありがたいことだ」という考えもそろそろ改めないといけないかもしれません。そういえば、今年、私は年男です。「うさぎ年です！飛躍の年だ!!ぴょん!!!」とか言っている場合ではないですね。落ち着いた大人の一年にしたいです。春には48歳になりますね。

そんなわけで、本年も、どうぞ、よろしく願いいたします。

今年もよろしくお願

い申し上げます!



旧年中は、コロナ対応により皆様には大変ご迷惑をおかけしましたが、その一方でこの写真のように多くのご利用者様の笑顔を見ることができ、沢山の方に支えられた1年だったと思います。職員がマスク写真しかなく残念ですが、職員も皆様から元気をいただきながら充実した1年を過ごすことができました。

本年も、お互いに支えあいながら、皆様の人生の一步を横で一緒に歩ませていただけたらと思います。どうぞよろしくお願致します。