

## 介護現場における利用者・家族からの ハラスメント対策の現状と課題

UAゼンセン日本介護クラフトユニオン 副会長 村上 久美子

### はじめに

新型コロナウイルス感染症が5類感染症に位置付けられ、経済活動が活発化している昨今、介護業界の人材不足は深刻さを増し、2023年12月の有効求人倍率は4.20倍（全職業1.27倍）と高止まりの状態が解消される気配はない。また、介護労働安定センターの「令和4年度介護労働実態調査」によると、介護労働者の平均年齢は48.0歳であり、50歳以上の割合が42.9%と介護職の高齢化も深刻な状態となっている。若い世代の入職者が少なく、このままでは増え続ける要介護高齢者を支えることはできない。一刻も早く介護従事者を充足させ、介護保険制度を働く側から崩壊させることのないよう、手立てを講じなくてはならない。

介護従事者の確保・定着のための最も有効な

処方箋は『処遇改善』であることは言うまでもないが、離職を防止し介護従事者が安心・安定して働き続けるためには、働きやすい職場環境を構築することも重要である。

そこで、遡ること2018年4月、私たち日本介護クラフトユニオン（以下、NCCU）は介護業界における「ご利用者・ご家族からのハラスメントアンケート」（以下、ハラスメントアンケート）を実施し、介護従事者をハラスメントから守り働きやすい労働環境を構築するための活動を開始した。

本稿では、この調査の概要やもたらした影響等について報告を行うとともに、ハラスメントの防止対策について考察する。

### 介護従事者の7割以上がハラスメントを経験

ハラスメントアンケートは、NCCUの全組合員（調査時約78,000名）を対象に実施した。

その結果、回答者（2,411名）の74.2%が何らかのハラスメントを「受けたことがある」と回答した。また、今回のアンケートでは具体的なハラスメントの内容を記述してもらったのだが、ハラスメントの域を超え「犯罪ではないか」と思われるものもたくさん記載されていた。そこから見えてきたことは、「プロの介護職はそ

の程度のことは受け流すべき」「専門職だからうまくかわす」「ハラスメントを受けるのも業務のうち」といった「ハラスメントは我慢するのが当然」という介護業界の誤った認識が常態化していたことである。また、「認知症なので仕方がない」「病気だから受け流すしかない」等、病気や障害をもつ利用者からのハラスメントには無為無策であることが明らかになった。

## 国によるハラスメント対策が始動

2018年8月9日、NCCUはアンケート結果をもとに、厚生労働大臣に対し5項目から成る「ご利用者・ご家族からのハラスメント防止に関する要請書」を提出し、国としての対応強化と防止策の策定を訴えた。担当いただいた事務次官からは、「関係部局も問題意識をもっているので、実態把握の調査研究は時間をかけず速やかに行う。できればそこにぜひご参加いただき、いろいろな声をいただきたい」との回答があった。

2018年12月、厚生労働省は平成30年度厚生労働省老人保健健康増進等事業において「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究委員会」を立ち上げ、事業者向けのハラスメント対策マニュアルを作成することとなった。NCCUも委員の一人として名を連ねたことは言うまでもない。

2019年4月10日、厚生労働省老健局振興課（現認知症施策・地域介護推進課）から各都道府県等の介護保険担当主管課にあてて「事務連絡」が発出された。同調査研究事業において作成された「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の周知とハラスメント対策の推進を図るためであった。

その後も、2020年4月には「研修の手引き」、2021年4月には「介護現場におけるハラスメント事例集」が相次いで作成された。

そしてついに、2021年4月の介護報酬改定において、介護保険法運営基準の中で、すべての介護サービス事業者に適切なハラスメント対策を講じることが義務化されたのである。

こうして、国による利用者・家族からのハラスメント対策が加速度的に図られ、今後も継続して推進されていくこととなったのである。

## 労使で取り組むハラスメント対策

利用者・家族からのハラスメントは、企業にとってもダメージが大きく、貴重な人材の流出に加え、場合によっては法的責任を負うこととなるほか、介護業界に対する社会的評価も大きく失墜させることになる。

NCCUでは、労使関係のある法人との間で「介護業界の労働環境向上を進める労使の会」（以下、労使の会）を組織している。2018年7月、労使の会幹事会においてハラスメントアンケートの結果を報告したところ、重要かつ緊急の課題であるとの認識が一致した。「介護従事者を守るために労使が一体となって取り組む必要がある」と考え、その対応について、労使で締結する「集団協定」を念頭に検討がなされた。

そして9月22日、労使の会本会議では、「ご利用者・ご家族からのハラスメント防止に関する集団協定」についての協議が行われた。参加法人からも、「介護従事者の離職防止のためだ

けではなく、介護業界のイメージアップのためにも必要な取り組みである」等の前向きな意見が相次ぎ、集団協定締結に向けて取り組むことで合意した。

協定の内容には、「ハラスメント防止に資する教育システムの構築と実践」や「事業所内での情報共有」「ご利用者やご家族への啓発活動」といった、労使が一体となって介護従事者をハラスメントから守る取り組みが盛り込まれている。

集団協定はNCCUと42法人との間でそれぞれ締結し、その後は協定を実効性のあるものとするために労使協議を重ねた。現在は、協定内容を具現化させてハラスメント防止に取り組んでいる。

## ハラスメントの現状～NCCUフォーラム2023より～

NCCUは、介護の最前線で活躍している組合員の知恵と意見を求め、その声を反映させた政策を立案するため、毎年9月に「NCCUフォーラム」を開催している。このフォーラムでは、介護現場で起こっている課題をテーマに、その解決の糸口となるヒントを得るために組合員がグループディスカッションを行っている。2023年はテーマの一つを「ハラスメントについて」とし、2018年に行った「ご利用者・ご家族からのハラスメントに関するアンケート」の結果公表から5年経った現在、法人・職場にどのような変化があったのかを話し合った。

まずは、現在起こっているハラスメント問題について、解決につながった事例を出し合った。具体例は、次のとおりである。

- ①利用者からセクハラを受けた際、家族・本人を交えて話し合いを行った。その結果、精神科受診につながり、薬物療法が開始された
- ②職員への攻撃が強く、ミスを許さない利用者がいた。職員の精神的苦痛を解消するため、管理者判断でサービスの打ち切りを決めた
- ③利用者から、ヘルパーや訪問看護師に対する暴言・暴力があった。ケアマネジャーと連携して担当者会議を開き、役所へ相談したところ、特例として2名体制でサービスに入ることとなった

次に、法人の対応や職場の環境は、2018年のころに比べてどのように変化したかを聞いた。その結果、「ハラスメントがあった場合の会社の対応が変わった。相談があった場合は、担当者会議を開くなどしている」「上長に報告すると、上長が対策しているので動きが早い」「利用者との契約時に、ハラスメントについて

の話ができるようになった」など、法人や管理者の態度に明らかに変化が見られた。また、「会社として、ハラスメント研修が増えた」「ハラスメントの研修を定期的に行っているので、意識が変わってきている」というように、ハラスメント対策の一環として定期的に研修会を開催する法人も増えてきていることがわかった。

そして、ハラスメント防止策、発生時の解決方法について聞いたところ、以下のような発言があった。

「情報共有の必要性を強く感じている。また、ハラスメントには個人で対応せず、事業所や役所など大人数で対応することも大切」

「事業所内で話し合える雰囲気をつくること。まずは、サービス提供責任者や上長へ相談する」

「証拠や記録を必ずとる」

「疾患が要因となって大声を出したり暴力をふるうケースもあるので、何が原因となるのか、疾患について勉強会をするなど対策を考える」

フォーラム終了後、ある参加者から「ハラスメント問題を共有でき、悩んでいるのは自分だけではない、と感じることができた」という感想が聞かれた。「一人で抱え込まない」ということがハラスメント防止のための重要な対策の一つである、ということが、参加者同士で共有できたのではないだろうか。

NCCUは、2024年春に実施する「就業意識実態調査」においても、利用者・家族からのハラスメントに関連する事項を調査することとしている。

## 今後の課題

2018年のハラスメントアンケートに端を発した様々な利用者・家族からのハラスメント防

止対策であるが、NCCUフォーラムでのディスカッションの内容を見ると、介護従事者本人

や法人の対応の変化をうかがえることから、一定の効果はあったのではないかと考える。

しかし、一連の防止対策は利用者やその家族のハラスメント行為を抑止できているか、という疑問が残る。なぜなら、ハラスメントのリスク要因は様々あるが、利用者・家族に関するリスク要因から発生したハラスメントを解決できずに介護従事者が泣き寝入りを強いられている事例が、相変わらず報告されているからである。

「介護する側にも限界がある」「何でもかんでも願いをかなえられるわけではない」(NCCUフォーラム報告書)。この言葉が示すように、利用者・家族からの過剰な要求・行為から介護従事者を守るためにはどうすればいいのだろうか。

ハラスメントアンケートによると、ハラスメントが発生している原因には「ご利用者・ご家族のサービスへの過剰な期待」(38.1%)、「ご利用者・ご家族のサービスの無理解」(37.5%)といった、利用者・家族の介護保険制度に対する理解不足によることがあげられる。これらを解

消するためには、利用者・家族への啓発活動が最も有効な方策であることは間違いない。契約時にサービスの具体的な内容やサービス範囲についてわかりやすく説明をすることや、契約書や重要事項説明書に「ハラスメントの禁止」条項を設けて具体的な内容を明記し、ハラスメントが行われた場合には契約解除になる場合があることを伝えれば、利用者側との共通認識に基づき、安心してサービス提供ができるだろう。しかし、この問題については法人や介護従事者任せにするのではなく、国や行政においても利用者・家族に対する啓発を積極的に行うことが求められる。

そして、根本的に利用者・家族の潜在意識を変えるためには、介護従事者の社会的地位を向上させることが重要である。そのためには、処遇改善はもちろん、労働環境の整備や介護従事者の専門性を高めるためのスキルアップ体制の強化、介護の仕事の重要性や専門性を広く認知させることなど、政労使が一体となって取り組む必要がある。

## おわりに

「介護業界の喫緊の課題は、人材不足である」と言われて久しいが、働く環境を良くしていかなければ、有効求人倍率も高止まりが続き、介護従事者の確保・定着も困難な状況のままであることは明白である。このままでは、介護を利用したくても利用できない「介護難民」の増加とともに、利用者の家族も仕事を継続することが困難になり介護離職せざるを得なくなるであろう。

働く側から介護保険制度を崩壊させないためにも、法人、そして介護従事者自身が「利用者とその家族からのハラスメント問題」に真摯に向き合うこと、また国や自治体が対策を講じ率先して推進していくことが、利用者・労働者双方の権利を守り、介護保険制度の安定性・持続可能性を高めることにつながるのではないだろうか。