

「介護現場におけるハラスメント 対策について」

一般社団法人 和歌山県社会福祉士会

はじめに

今後の日本社会のさらなる高齢化に対応するため、最も重要な基盤の一つである介護人材を安定的に確保し、介護職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境を整えることが必要不可欠です

しかし、近年、介護現場では、利用者や家族などによる介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが少なからず発生していることが様々な調査で明らかとなっています。これは、介護サービスは直接的な対人サービスが多く、利用者宅への単身の訪問や利用者の身体への接触も多いこと、職員の女性の割合が高いこと、生活の質や健康に直接関係するサービスであり安易に中止できないこと等などと関連があると考えられます。

利用者・家族などからのハラスメント対策については職場におけるハラスメントとは異なる課題として取り組む必要があります。ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ます。

指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について

令和3年4月1日改正通知から

勤務体制の確保など

事業主には、職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられていることを踏まえ、次のとおりとする

なお、セクシャルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族などから受けるものも含まれることに留意すること

指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について

イ 事業主が講ずべき措置の具体的内容(特に留意されたい内容)

a 事業主の方針などの明確化及びその周知・啓発
職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発すること

B 相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談に対応する担当者をあらかじめ定めることなどにより、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること

中小企業(資本金が3億円以下又は常時使用する従業員の数が300人以下の企業)は、令和4年4月1日から義務化となり、それまでの間は努力義務とされているが、適切な勤務体制の確保等の観点から、必要な措置を講じるよう務められたい

指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について

ロ 事業主が講じることが望ましい取組について

パワーハラスメント指針においては、顧客などからの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として、

- ①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ②被害者への配慮のための取組(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させないなど)
- ③被害防止のための取組(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)が規定されている

指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について

介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、

(事業主が講ずべき措置の具体的内容)の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「(管理職・職員向け)研修のための手引」等を参考にした取組を行うことが望ましい

この際、上記マニュアルや手引については、以下の厚生労働省ホームページに掲載しているので参考にされたい

(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

介護現場におけるハラスメントの定義

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

利用者や家族等によるハラスメントの実態

利用者や家族などから、身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどを受けた経験のある職員は、サービス種別により違いはあるものの、利用者からでは4～7割、家族などからでは1～3割になっています

利用者からのハラスメントの内容をみると、訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、居宅介護支援等では、「精神的暴力」が最も多く、

特定施設入居者生活介護や介護老人福祉施設、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護では、「身体的暴力」が最も多くなっています

訪問系サービスは、「精神的暴力」の割合が高い傾向がみられ、入所・入居施設は、「身体的暴力」及び「精神的暴力」のいずれも高い傾向となっています

ハラスメントの発生要因や取り組みに向けた課題

「利用者・家族などの性格又は生活歴」、「利用者・家族などがサービスの範囲を理解していないから」、「利用者・家族などがサービスへ過剰な期待をしているから」、「利用者・家族などの認知症などの病気又は障害によるものであるから」などを上位にあげています

職員が利用者・家族などからハラスメントを受けても管理者などが十分に話を聞くことができていない、職員の側に問題があるかのように対応するケースがある、ハラスメントを受けたことを相談しにくい雰囲気がある職場にあるとの意見もあります

また、職員が自分さえ我慢すればおさまる、自分が未熟だからなどと考え、ハラスメントを受けても自分の中だけで抱え込んでしまいがちになるといった意見もあります。一方で、注意をしてもハラスメントが続く利用者については、契約解除と次の介護事業者への紹介が繰り返されることもあります

職員から見たハラスメントの対応として 必要な取り組み

「利用者・家族などと事業者・施設による相互的な確認」、「相談しやすい組織体制の整備」、「事業者内での情報共有」、「利用者・家族等への啓発活動」などを必要と感じています

利用者・家族などからハラスメントを受けた場合に、施設・事業所に希望する対応としては、「ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示して欲しい」、「具体的な対応について話し合う場が欲しい」、「利用者・家族などへ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい」のほか、「ハラスメントの報告をした際、事実を認めて欲しい」なども多くなっています

事業者のハラスメント発生時の防止対策の整備状況や対応方法への回答を比較すると、職員は、相談しやすい体制と今後の対応への明確な方針の提示、事業者内での情報共有、利用者・家族などへの啓発や再発防止の働きかけなどを、特に求めていると考えられます

ハラスメント対策の必要性

ハラスメントは、この職業を選択した職員を傷つける行為です。ハラスメントは、暴行罪、傷害罪、脅迫罪、強制わいせつ罪などの刑事法の構成要件に該当する行為です

また事業主は職員に対する安全配慮義務などがあることから、その責務として利用者・家族などからのハラスメントに対応する必要があります

ハラスメントを行っている利用者・家族などの中には、著しい迷惑行為を行っていることを認識していない人がいると考えられます。また、疾患、障害、生活困難などを抱えており、心身が不安定な人もいることにも留意する必要があります。しかし、ハラスメントの発生の有無は、受けた職員の感じ方や利用者などの性格・状態像などによって左右されるのではなく、客観的に発生の有無を捉え、再発防止策を講じることが必要です

ハラスメント対策は介護職員を守るだけでなく、利用者にとっても介護サービスの継続的で円滑な利用にも繋がる重要な対策です

事業者のハラスメントの法的責任

1. 男女雇用機会均等法～職場のセクシュアル・ハラスメントの防止～

- ・セクシュアル・ハラスメントがあってはならない旨の事業主の方針の明確化、周知・啓発
- ・相談窓口、担当者、人事部門との連携などの整備
- ・事後の迅速且つ適切な対応
- ・プライバシーの保護、不利益取扱い禁止の周知・啓発

2. 民法～加害者や使用者に対する損害賠償請求～

- ・加害者には人格権侵害による不法行為として損害賠償責任が生じることがあります

3. 刑法等～加害者に犯罪として処罰を求める～

ハラスメント対策の基本的な考え方

職員による利用者への虐待行為と同様、介護現場における権利侵害として捉えることが求められます

サービスの質的向上に向けた研修、疾病や障害等に関する研修、個別ケースや応対の検証、組織的な虐待防止対策の推進などにより、利用者・家族などが安心して介護サービスを受けることはハラスメントを含めた様々なトラブルの防止につながります

医師などの他職種、法律の専門家、行政（保健所・地域包括支援センター）、警察、地域の事業者団体などとも必要に応じて連携しつつ毅然と取り組むことが必要です

ハラスメントは、利用者や家族などの置かれている環境やこれまでの生活歴、職員と利用者・家族などとの相性や関係性の状況など、様々な要素が絡み合うことがあります。このため、ハラスメントが発生した場面、対応経過などについて正確に事実を捉え、事業所全体でよく議論し、ケースに沿った対策を立てていくことが重要となります

事業者自身として取り組むべきこと

- ・ハラスメントに対する事業者としての基本方針の決定
- ・基本方針の職員、利用者及び家族などへの周知
- ・マニュアルなどの作成・共有
- ・報告・相談しやすい窓口の設置
- ・介護保険サービスの業務範囲などへのしっかりとした理解と統一
- ・PDCA サイクルの考え方を応用した対策などの更新

利用者・家族等に対する周知

契約書や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを適切に伝えていくことが重要です

- ・周知にあたっては、例えば「著しい迷惑行為」など、わかりやすい表現を用います
- ・文書で渡すだけでなく、契約時に利用者や家族の前で読み上げて説明するなど、相手に伝わり、理解いただける方法で行います
- ・虐待防止やケア技術の向上に努めていることも伝えます。利用者・家族などの状況によっては、繰り返し管理者などが伝えることも大切です

場合によっては、医師や介護支援専門員など第三者の協力も得ながら、繰り返し伝えていくことが重要です

発生した場合の初期対応 等

職員の安全を第一に、即座に対応をすることが必要です。

「初動マニュアル」のようなものを事業所として用意し、管理者が責任をもって職員とともに対応する体制を整備することも有効な対策です

発生時の対応としては、まずは職員の安全を図ることを第一とします。管理者などはハラスメントの状況を確認し、被害者である職員への対応、行為者への対応などを指示します

必要に応じて外部の関係者、例えば、介護支援専門員や地域包括支援センター、医師、行政、警察などに連絡・通報します

的確に状況を判断した上で、できる限り早く、職員はもとより、関係する利用者や家族などに対しても、対応していくことが求められます。早期に対応することは、状況のさらなる悪化を防ぐことにもなります

職員への研修の実施、充実

- ・契約書や重要事項説明書の利用者への説明のための研修
- ・服装や身だしなみとして注意すべきこと・職員個人の情報提供に関して注意すべきこと
- ・介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないことと、利用者に説明するための研修・利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応について
- ・利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること
- ・ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること・その他、利用者・家族などから理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること

また、ハラスメントの事例に関する情報の共有や疾病による影響などに関する知識を学ぶための研修を実施することも必要です

ただし、以下の言動は「ハラスメント」ではありません

認知症の行動症状(暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等)・心理症状(抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等)のこと

※もちろん、病気または障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりがありません

事前の情報収集等(医師の評価等)を行い、施設・事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等と連携する等による適切な体制で組織的に対応することが必要です

職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有できるようにすることが大切です。どのようにケアするかノウハウを施設・事業所内で共有できる機会にもなります。

利用料金の滞納(不払いの際の言動がハラスメントに該当することはあり得ますが、滞納自体は債務不履行の問題として対応する必要があります)

苦情の申立て