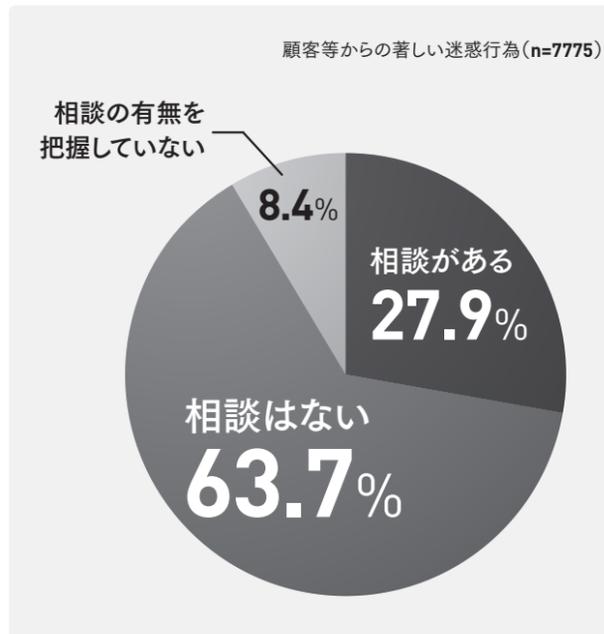


図表2 ハラスメントの具体的内容

- 必要以上にナースコールを押し続けられ対応したものの、立腹して大声を出され家族から「扱いが悪い」と苦情を受けた。
- 移乗介助時、身体に指を立てて強くつかまれたり、血が出るほど噛みつかれる、足を強く踏まれる。
- あからさまに性的な話をする。介護保険上でできないこと（買い物代行ついでに宝くじを買う等）を伝えたが正座を要求され、15分間怒鳴られた。

図表1 過去3年間のハラスメントの相談有無



出典：UA ゼンセン日本介護クラフトユニオン「2024年度就業意識実態調査」より一部抜粋

出典：令和5年度厚生労働省委託事業「職場のハラスメントに関する実態調査報告書（概要版）」より抜粋

もがな介護業界もまた例外ではない。さらに言えば、介護業界はカスハラが発生しやすい環境にあると考えてよい。

なぜなら、直接的な対人サービスで、他の業界と比べて身体的な接触も頻繁にあるからである。そのため、利用者とのトラブルにもつながりやすい。さらに、利用者だけでなく場合によっては利用者の家族からカスハラを受けることもある。実際の事例を見てみても、その深刻さ、対応の難しさが伝わってくる(図表2)。

また、対応を難しくしている要因として「認知症」がある。認知症の症状として表れる「行動症状(暴言、暴力、徘徊等)」や「心理症状(抑うつ、不安、幻覚等)」による言動が、カスハラにつながることもあるからだ。その場合は医療的なアプローチが必要となる。

では、職員を守るためにはどのような手段があるだろうか。次ページでも取り上げるが、具体的な方法として真っ先に思い浮かぶのが、「相談窓口の設置」だろう。しかし、カスハラを受けたことを他人に話すことは、職場内だった

としても当事者にとっては話しづらさを感じ、かなりの負担になる。そのため、話しやすい環境を整えることも重要だ。それによって、職員にとっては「もし被害を受けても頼れるところがある」という安心感につながる。

また、実際に発生したらどのような行動するか決めておき、マニュアルにまとめておくことも有用だ。これも職員にとっては安心して仕事をするための拠り所になるだろう。

厚生労働省も、介護現場のカスハラ対策に動いている。2021年度の介護報酬改定にて、全サービスを対象に「ハラスメント対策の強化」を求めている。具体的には、介護事業者の運営基準に「カスハラ防止の方針を明確化」することなどを盛り込んだ。

いずれにしても、職員が被害に遭わないために介護事業者は対策を施さなければならない。そしてそれは、適切な手段であるべきだ。それが職員の安心感につながり、働きやすい職場へと変わっていく、結果として離職防止にもつながられるだろう。

続きは、本誌11月号をご覧ください

Introduction

従業員の安全を守り 働きやすい職場にできるか 対応が急がれる

どの業界でも問題視されている「カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)」。そもそもカスハラとは何なのか。なぜ発生してしまうのか。カスハラに関する調査結果などをもとに考える。
(編集部)

約3割の企業がカスハラを経験

近年、その深刻さや悪質さなどから社会問題化している「カスハラ」。業界問わず問題視されており、企業の早急な対策が求められている。

厚生労働省が実施したカスハラに関するアンケート調査によると、約3割の企業がカスハラに関する相談を「受けたことがある」と答えている(図表1)。業種別に見ると、「医療、福祉」や「宿泊業、飲食サービス業」、「不動産業、物品賃貸業」といった対人サービスの業種が特に多いという結果となった。

そもそも、カスハラとは何か。厚生労働省のカスハラ対策に関するマニュアル*のなかでは、次のように定義されている。

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

この「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」として、暴行といった「身体的な攻撃」や脅迫などの「精神的な攻撃」のほか、土下座の強要といった「著しく不当な要求」なども含まれる。また、よく「クレーム」と混同されがちだが、クレームは「商品やサービスに対する不満」、カスハラは「度を越えた要求(さらに言えば嫌がらせ)」となる。だが、明確な線引きはあるわけではないため、どの程度の言動からカスハラに該当するのか、区別が難しいのも事実だ。

そして、最大の問題点がカスハラを受けたことでの「従業員への影響」だ。カスハラが原因による休職や退職を余儀なくされるケースがあり、経営面にも大きなダメージを与えるだろう。しかし、カスハラに対する対策を行っていない企業もあるようで、その対応は急務と言える。

介護現場の場合は「意図的」とは限らないことも

では、介護業界におけるカスハラの実態はどうだろうか。言わず