

2022.08.01

医療福祉RMニュース <2022 No.2>

訪問介護等におけるカスタマーハラスメント対策のポイント

【要旨】

- 訪問介護等はその特性からハラスメントに遭うリスクが高く、かつ、把握もしづらい。
- ハラスメント対策への社会的要請は高まっており、訪問介護等においては虐待防止の観点からも重要である。
- 相談対応体制を整備するに止まらず、活用されるために職員の申し出に対する心理的ハードルを下げる工夫が求められる。
- 訪問介護等では管理者から職員へ気になる点は直接確認するなどの積極的な対応も求められる。

1. 訪問介護等におけるカスタマーハラスメントの発生状況

厚生労働省は団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの実現を目指している。その中で、訪問介護や訪問看護のように利用者の自宅に職員が訪問するサービスは必要性が高まっている。一方で、その担い手の1つである訪問介護員の約9割は女性であり、サービス特性として職員が単独で利用者宅を訪問してサービス提供を行うことや、利用者の身体に触れる場面が多いこと、利用者と事業者との関係性により訪問する職員の立場が弱くなりがちであることなどから、ハラスメントに遭うリスクが高いと考えられる。サービス提供中に発生するハラスメントには図1のような行為が挙げられ、本稿では利用者・家族等から示される図1のような行為を「ハラスメント」と定義する。

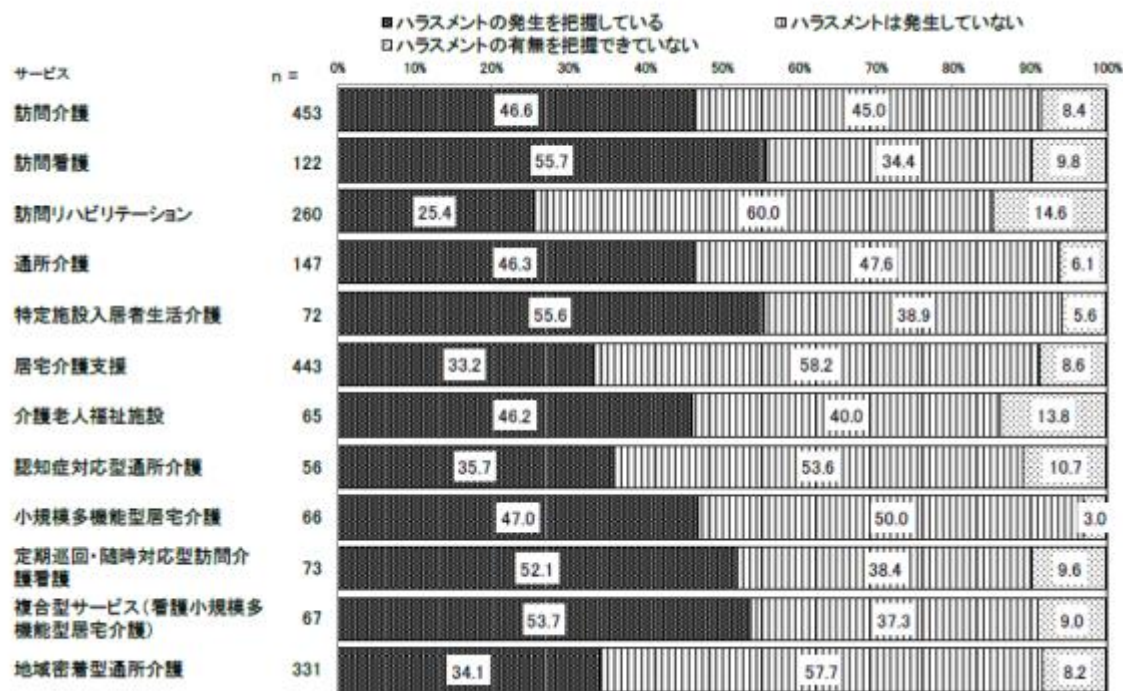
平成31年に実施された調査では、1年間（平成30年1月～12月）に、利用者・家族等からのハラスメントの発生状況について、図2のとおり「ハラスメントの発生を把握している」施設・事業所の管理者は、訪問介護で46.6%、訪問看護で55.7%となっており、半数程度の事業者でハラスメントが発生していることがうかがえる。ただし、この数値は管理者が把握している割合であり、訪問介護等のように利用者宅で1対1での対応となり、管理者の目が行き届きにくい環境であれば、完全に把握することは難しいため、数値以上にハラスメントが発生している可能性も考えられる。

【図1】 ハラスメントの定義と具体例

<p>1. 身体的暴力</p> <p>身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)</p> <p>例)</p> <ul style="list-style-type: none">■ 身体的暴力を振るわれた、振るわれそうになった (つねられる、ひっかかれる、たたかれる、蹴られる、など)■ 唾を吐きかけられた、吐きかけられるようなことがあった■ コップ等の物を投げつけられた、投げつけられるようなことがあった■ 物を破壊する、攻撃されるなど、恐怖を感じる行為をされた
<p>2. 精神的暴力</p> <p>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。</p> <p>例)</p> <ul style="list-style-type: none">■ 攻撃的な態度で大声を出された■ 他者を引き合いに出し、過大なサービスなどを繰り返し要求された■ 契約や制度上、提供できないサービスを繰り返し要求された■ 人格や能力を否定する発言をされた■ 脅迫する発言を受けた
<p>3. セクシュアルハラスメント</p> <p>意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為。</p> <p>例)</p> <ul style="list-style-type: none">■ サービス提供時、不必要に身体に接触された、接触されるようなことがあった (手を握られる、抱きしめられる、など)■ 性的な発言をされた、繰り返し言われるようなことがあった■ 性的な関係を迫られた■ 食事やデートに執拗に誘われた■ アダルトビデオを流す、あるいはヌードの写真が見られるように置かれた

出典:MS&AD インターリスク総研株式会社 障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究 (令和4年3月)

【図2】 この1年間の施設・事業所における利用者・家族等からのハラスメントの発生の把握状況

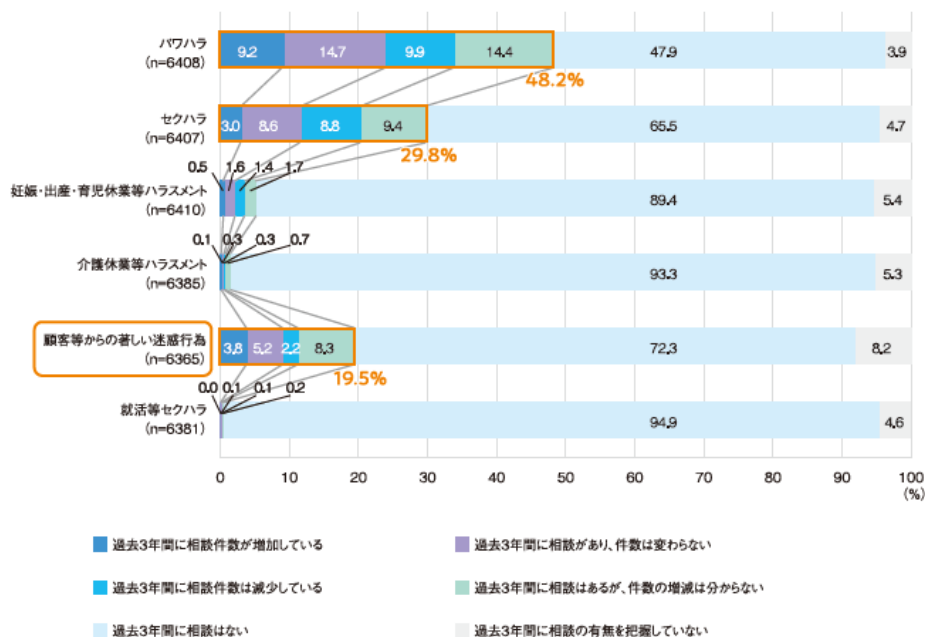


出典：株式会社三菱総合研究所 介護現場におけるハラスメントに関する調査研究報告書
(平成31年3月)

2. カスタマーハラスメント対策の必要性

カスタマーハラスメントの問題は訪問介護等に限った話ではない。2020年に厚生労働省が全国の従業員30人以上の企業・団体へ実施した調査(図3)では、過去3年間に相談があったと回答した企業の割合を見ると、パワハラ(48.2%)、セクハラ(29.8%)に次いでカスタマーハラスメント(19.5%)が高く、過去3年間の相談件数の推移ではカスタマーハラスメントのみ「件数が増加している」の割合(3.8%)の方が「減少している」(2.2%)より高いという結果が出ている。

【図3】 過去3年間のハラスメント相談件数の傾向（ハラスメントの種類別）



出典：厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査（令和2年度）

このような実態もあり、令和元年6月5日に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正された。これを踏まえ、令和2年1月に「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）に関し、事業者は相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備や被害者への配慮に取り組むことが望ましいこと、被害を防止するためのマニュアル作成や研修の実施等が有効である旨が示され、社会的要請も高まっている。

また、平成31年に実施された施設・事業所の管理者への調査では、「ハラスメント行為を受けるのは職員のスキルが未熟であるため」「ハラスメントの行為を受けることも仕事の一部である」「少しでも何でもハラスメントと言うのは大げさだ」という意見もあり、旧来の価値観からハラスメント防止のための環境整備が進んでいないと考えられる施設・事業所も見られる。加えて、訪問介護等では1章で挙げたとおり、「職員は女性が多い」「密室で1対1でのサービス提供」「上記のような価値観から職員の立場が弱くなりがち」といった特徴があるため、他業種に比べてもハラスメントに遭うリスクは高いと考えられる。更に、利用者と職員の関係が密接である訪問介護等では、事業者がハラスメントに適切に対応せず、職員が不満や精神的ストレスを抱えこむと、利用者への報復（虐待）につながってしまう可能性もある。

今や業種に限らず発生しているカスタマーハラスメントは上記の法改正にも見られるように「社会的課題」となっており、訪問介護等も旧来のハラスメントを許容する組織風土を改め、対策を打たなければならない。また、常に人材不足が叫ばれる福祉の現場では、人材確保や定着のため、職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境の整備という観点からも各事業者がこうした取り組みに着手していくことは重要なことといえる。

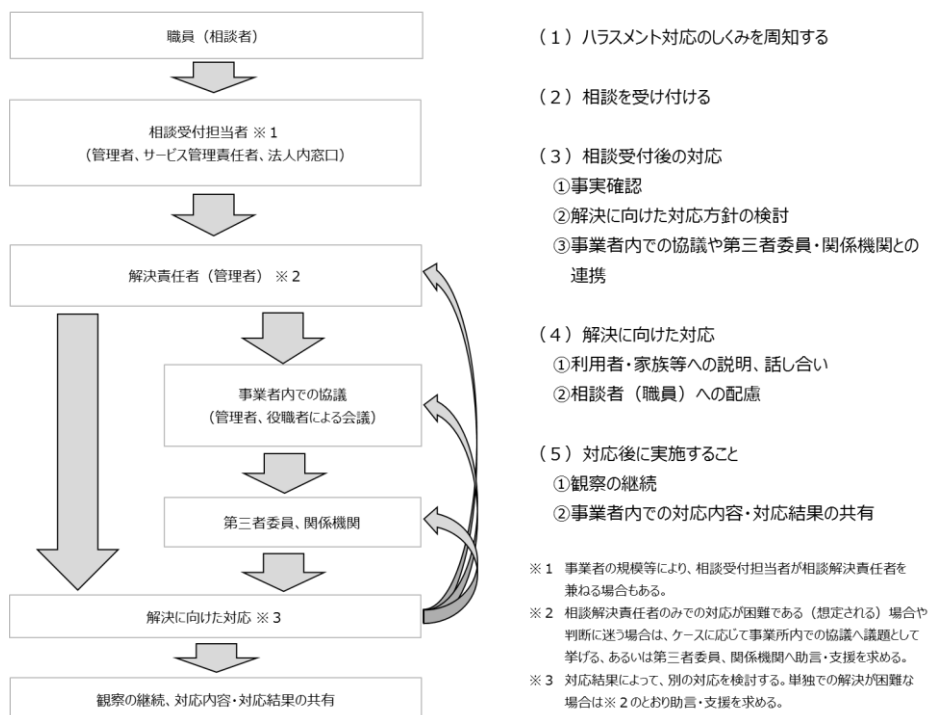
3. 訪問介護等におけるカスタマーハラスメント対策のポイント

最初に求められる対策は、職員からの相談に応じて適切に対応するための体制の整備である。相談

対応としては例えば図3のような受付から対応までの仕組みを整備することが考えられる。体制は整備したが活用されないといった場合には、職員がハラスメントを受けたことを申し出ることには抵抗感を抱いていると考えられる。職員は「申し出ることによって自身の能力が低いと思われたり、評価を下げられたりするのではないか」などの不安を感じていることもあるため、事業者および管理者はこの気持ちを汲み取り、相談することで不利益を被ることがないことを明確に示して、不安なく気軽に相談できる体制を整備するよう努めなければならない。具体的には、ハラスメントを見過ごさないといった方針や相談対応の体制・フローを明示することや、窓口を「男女でそれぞれ同性の窓口担当者を設ける」「弁護士など外部の専門家に委託する」などして、相談に対する心理的ハードルを下げるといった取組みが求められる。

特に訪問サービスでは、「1対1で支援を行う場合がある」「利用者の居宅内での支援など管理者等が状況を把握しにくい」などのことから、ハラスメントの発生を把握しにくい。職員が管理者やサービス提供責任者等に日頃からハラスメントに関する報告や相談がしやすい環境を作ることが重要だが、職員の日々の支援記録などに注意することや記録で気になる点について直接確認するなど積極的な対応も求められる。また、ハラスメントを回避したり、応援できる体制を予め検討しておくことなども必要である。

【図3】 ハラスメントに関する相談対応の流れ



出典：社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会「福祉サービス事業者のための苦情対応マニュアル」（3頁）を参考にMS&ADインターリスク総研株式会社にて作成

また、ハラスメントを発生させないために職員への教育や支援体制の工夫などに取り組むことが重要である。具体的には次のような取組みが考えられる。

ハラスメント防止のための取組み例

●職員への教育

ハラスメントは必要なスキルや知識を身につけることによって、未然に防げることがあることを職場全体で共有する。また、教育体制を整えてそれを職員に伝えます。自治体などが主催する支援者養成研修への派遣やメンター制度などによる OJT が方法として挙げられる。

また、本人がどのような行為がハラスメントに当たるかを知らず我慢していることもあるため、図 1 のように定義や具体例を示すことも有効である。

●同性介助

同性介助は利用者の尊厳を守ることと同時に、ハラスメントの防止にも有効である。担当の決定にあたっては、利用者、職員それぞれ本人の自認に配慮し、よく話を聞きながら意向を踏まえた配置になるよう検討する。

●定期的な職員の配置換え、チームによる支援（複数人での担当制）

利用者との相性などによって、支援に支障がでてしまうケースがある。これを防止するため、定期的な職員の配置変更を検討したり、担当を複数人設定したりする等して、職員と利用者が接触する頻度や時間を柔軟に調整できるようにする。

●利用者・家族等への周知

契約書、重要事項説明などへ職員へのハラスメントによるサービス中断や変更の可能性があることを記載しておく。提供できるサービス範囲の理解が不十分なことでハラスメントが発生することもあるため、契約に際して提供可能なサービスの範囲は別紙でも用意して説明するなど工夫する。

4. 職員も利用者も安心できるサービスの実現のために

2025 年には「団塊の世代」が一斉に 75 歳以上の後期高齢者となり、超高齢社会が訪れる。多数の高齢者が住み慣れた地域で生活を続けていくためには、訪問サービスなどの支援の充実は不可欠であり、それを支える職員が安心して働ける職場や労働環境の整備は事業者の使命ともいえる。本稿でも示したように、職員が満足して働ける職場環境を整えることで定着が図れ、結果として安定的な事業継続に繋げることができる。本稿を参考にすることで、職員をハラスメントから守り、安心して働き続けられる環境を築く一助となれば幸いである。

以上

MS & AD インターリスク総研株式会社
リスクマネジメント第四部
医療福祉マーケットグループ
上席コンサルタント 岡田 拓巳

【参考資料】

- 1) 公益社団法人大阪府看護協会 訪問看護師支援委員会 活動報告～カスタマーハラスメント事例～（令和3年）
http://www.osaka-kangokyokai.or.jp/CMS/data/img/visited_nurse_support2022.pdf?ver20220329
- 2) 株式会社三菱総合研究所 介護現場におけるハラスメントに関する調査研究報告書（平成31年3月）
https://www.mri.co.jp/knowledge/pjt_related/roujinhoken/dia6ou00000204mw-att/H30_144_2_report.pdf
- 3) 厚生労働省ホームページ 職場におけるハラスメントの防止のために（セクシュアルハラスメント/妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント/パワーハラスメント）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html
- 4) 社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会「福祉サービス事業者のための苦情対応マニュアル」（令和3年5月）
http://www.knsyk.jp/s/tekiseika/pdf/r3kaiketu_handbook2.pdf
- 5) MS&AD インターリスク総研株式会社 障害福祉の現場におけるハラスメントに関する調査研究報告書（令和4年3月）
https://www.irric.co.jp/pdf/reason/research/2021_welfare_harassment_report.pdf?220420
- 6) 厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

MS & AD インターリスク総研株式会社は、MS & AD インシュアランス グループのリスク関連サービス事業会社として、リスクマネジメントに関するコンサルティング及び広範な分野での調査研究を行っています。

医療福祉分野におけるリスクマネジメントに関するコンサルティング・セミナー等も実施しておりますので、お問い合わせ・お申込み等は、下記の弊社お問合せ先、または三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

現在、弊社では介護施設向けに以下のメニューを用意しています。

- 水害対策サポートサービス
- BCP策定支援サービス（感染症&自然災害）
- BCPよろず相談（Web対応可能）
- 各種リスクマネジメントセミナー・研修 等

お問い合わせ先

MS & AD インターリスク総研㈱

リスクマネジメント第四部 医療福祉マーケットグループ

千代田区神田淡路町2-105 TEL:03-5296-8976/FAX:03-5296-8941 <https://www.irric.co.jp/>

本誌は、マスコミ報道等公開されている情報に基づいて作成しております。

また、本誌は、読者の方々に対して企業のRM活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

不許複製/Copyright MS & AD インターリスク総研 2022