

# 介護福祉職員が利用者側から 受けるハラスメントに関する一考察

しのざき  
篠崎よしかつ  
良勝

●聖隷クリストファー大学 社会福祉学部社会福祉学科 准教授

## 1. 介護福祉現場におけるハラスメントとの向き合い方の変遷

筆者自身、ホームヘルパーや施設介護職員（以下、介護福祉職員）が利用者側から受けるハラスメントの実態を見続けて20年以上が経つ。そこで、まずは「介護福祉業界は介護福祉職員が利用者側から受けるハラスメントとどのように向き合ってきたのか」を筆者の目線と肌感覚で振り返っていく。

介護保険制度が施行された2年後（2002年）、筆者は介護福祉職員が利用者側から受けるハラスメント（性的嫌がらせ）のアンケート結果を公表した。その結果に対して、介護福祉業界は「否定」の烙印を押した。当時の介護福祉関連の職能団体の言い分は、「利用者や家族などが介護福祉職員にセクハラをしてしまうのは、介護福祉職員が利用者側との間に信頼関係を築けていないことが原因」、「介護福祉職員の援助や介助方法が未熟なことが原因」というものであったのだ。要するに、被害者である介護福祉職員を守るはずの介護福祉業界側が、加害者側である利用者側を擁護し、被害を受けた仲間の介護福祉職員を突き放したので

ある。

そして、次に押された「否定」の烙印は、介護福祉業界を震撼させたコムスン問題が表面化する前年の2006年である。当時も介護福祉業界にアンケート結果をみてもらったが、コメントは「利用者側から職員に対する暴力・暴言、性的嫌がらせは、介護福祉業界では日常茶飯事であり、生活を支える仕事としては問題視するものではない」という許容の認識であった。むしろ、利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントの背景には、利用者側の孤独や不安が根底にあり、そこに寄り添うことが介護福祉職員の使命であるため、介護福祉職員のスキルを向上させていけば、利用者側からのハラスメントは解決できる。という歪んだ一側面の認識が前面に押し出され、ほとんどのハラスメント事例は困難事例という枠内で止められていた。故に、介護福祉業界が利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントを労働問題として取り扱うことはなかった。このように、介護福祉業界はハラスメントの「対策」に乗り出すことよりも想定内の出来事と捉えて「対応力」を介護福祉職員に求めた。また、介護福祉現場では、ハラスメント被害を「勉強」と置き換え、介護福祉職員はハラスメント被害の「忘却」を強い

られていた。

## 2. 歴史的転換点

このように、業界としての自浄作用が働かない中で、利用者側から介護福祉職員へのハラスメント行為は、ハラスメントの枠を超えて刑事事件にまで発展したことが、マスコミ報道で度々みられた。それでも介護福祉業界の意識が変容した様子はなかった。そのような中、外圧により介護福祉業界は介護福祉現場における利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントと強制的に

向き合わされていく。それは2019年に、厚生労働省が三菱総合研究所に委託する形で「介護福祉現場における利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメント対策」を打ち出した。しかしながら、介護福祉現場において利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメント対策が進んでいないことから、同研究所に再委託をする形で2022年に「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（改訂版）」を出し、さらなる対策を介護福祉現場に求めたのである。本報告書の評価できる点は、国が利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントの具体例を示したことである。厚生労働省が挙げた具体例は次の通りとなる（第1表）。

第1表 利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントの具体例

<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。</p> <p>例：コップを投げつける/蹴られる/唾を吐く</p>
<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：大声を発する/怒鳴る/特定の職員にいやがらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する</p>
<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、性的ないやがらせ行為。</p> <p>例：必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/入浴介助中、あからさまに性的な話をする</p>

出所：三菱総合研究所（2022）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（改訂版）」

同報告書でハラスメントの具体例が整理されたことは、利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントを考える上で、歴史的転換点といえる。介護保険施行以降、同報告書が出されるまで、利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントの問題は、理不尽な要求だけではなく、介護福祉職員に対する脅しや威嚇、性的嫌がらせ、さらには犯罪ともとれる言動が介護福祉現場では入

り乱れていた。この実態を把握していたにもかかわらず、介護福祉業界は「利用者側は社会的弱者である」「介護福祉職員のスキル向上で解決できる」という福祉力のみで解決しようとすることに拘るあまり、利用者側からの介護福祉職員へのハラスメント被害はイレギュラーな出来事扱いとされ、問題化することが抑制されていた。そうなれば、利用者や家族等による介護福祉職員へのハラ

メントの実態調査を公的機関が調査することはない。しかし、ある運動を契機として、2017年頃からハラスメントに対する世の中の動きが変わった。その運動とは、「#MeToo運動」である。この運動は、簡潔に言えば、「ハラスメントを受け続けてきた立場の者が、我慢をするのではなく、自らの体験を世間に伝え、仲間と共有し、許されない行為として訴え、改善を求めていく運動の総称」である。この「#MeToo」はSNSなどで使用されるハッシュタグである。その流れの中で、介護福祉現場におけるハラスメント問題に対しても風穴が開いた。2018年に日本介護クラフトユニオンが厚生労働大臣宛てに介護従事者へのハラスメント被害の実態を踏まえて、要望書を提出したのである。つまり、介護福祉職員一人ひとりの声なき声が形となり、厚生労働大臣まで届いた瞬間であった。その結果、厚生労働省が先に挙げた同報告書を2019年にまとめるに至ったのだ。この報告書の評価は分かれるが、筆者が最も評価するのは、同報告書が出されたことにより、利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントが、介護福祉現場に存在していることを国が認めたということである。それとともに、利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントには少なくとも3種類（身体的暴力・精神的暴力・セクシャルハラスメント）あることも国は認めたのだ。

介護福祉現場に利用者側からのハラスメントが内在しているということを国が明確にしたことは、人手不足が著しい介護福祉業界にとっては厄介なものであったと思われる。しかし、この状況に追い込んだのは、介護福祉業界自身であることをわきまえなくてはならない。その上で、厚生労働省は2021年度介護報酬改定において、ハラスメント対策として必要な措置を講ずることを義務づけ、「利用者やその家族等から受けるセクシャルハラスメント対策」が対策項目の中に盛り込まれたの

だ。このように、国からの強い働きかけによって、ようやく介護福祉業界が利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントに対して取り組まざるを得なくなったのである。その取り組みの入り口として、ハラスメント研修が全国で行われているのである。

一方、国は3種類のハラスメント（身体的暴力・精神的暴力・セクシャルハラスメント）を提示しているにもかかわらず、介護福祉職員が利用者やその家族等から受ける著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては『講じることが望ましい』（努力義務）とした。このことは、被害を受けた、もしくは、被害を受けて今苦しんでいる介護福祉職員を落胆させた。セクシャルハラスメント以上に威嚇や暴言という迷惑行為が介護福祉現場にあるのは介護福祉職員であれば周知の事実である。それ以上に筆者が落胆したのは、同報告書に「認知症がある場合、もしくは、認知症の診断を受けていないが認知機能が低下している場合などは、BPSDである可能性を前提にしたケアが必要です。例えば、認知症の「もの盗られ妄想」はハラスメントではなく、認知症の症状としてケアが必要です。」（p4）という部分である。「もの盗られ妄想」をハラスメントに含めることを望んでいるのではなく、そのやり取りの中で、様々な言葉で利用者側から侮辱されたり、威嚇・暴力を受けた介護福祉職員は少なくない。つまり、「BPSDに起因した症状なのだから、ハラスメントではない。」という同報告書の単純な論理は誤りと考える。BPSDに起因した症状から派生した行為の部分は、司法の介入によって判断を委ねれば良い。そのためにも、ハラスメント報告書を各事業所で作成し、保管しておくことが重要なのである。今後、同報告書がさらなる改訂を経て、介護福祉職員を労働者として守る体制に寄与していくことを強く期待している。

### 3. 今後の課題「セカンドハラスメント（同僚や上司から介護福祉職員へのハラスメント）対策」

筆者のような昭和生まれであっても、ハラスメントが許されない行為であることは認識している。ましてや平成生まれの社会人であればなおさら、「ハラスメントは許されない言動だと認識している」と信じていた。しかし、介護福祉現場ではこ

のような道徳的規範は平成生まれであっても容易に崩されてしまうのである。第2表は、介護福祉士としてユニット型の特別養護老人ホームに就職した23歳の女性介護福祉職員から、2022年10月に筆者あてに届いたメッセージである（第2表中のアルファベットは、A=ユニットリーダー34歳、B=利用者、C=同僚、を指している）。なお、このメッセージを私に送ってきた介護福祉職員からは掲載の許可を頂いている。

第2表 女性介護福祉職員から届いた筆者へのメッセージ

お疲れ様です。

すみません。本当は本日出勤して相談しようと思っていたのですが、昨日心療内科に受診し適応障害、うつ状態と診断され、医師から1ヶ月は休職した方がいいと言われました。

以前、Aさんに相談したBさんからのセクハラ行為が介助のたびという頻度ではないのですが未だにあり、最近では移乗介助時に胸に顔を埋められてスリスリされる等酷くなっていて、3ヶ月程前から耐えてはいたのですが、あの時Aさんから、Bさんからセクハラされた時の対処法についてアドバイス頂いたように「笑って返す」ということが厳しくなってきました。

注意してもBさんはニヤけるだけで効果があったようには思えませんでした。また、Cさんにはセクハラの被害を受けていないか聞いたのですが、そういう被害は受けていないとのこと。胸をつぶす等の手段も考えてみたのですが、胸部を圧迫すると胃酸が喉の方へ上がりやすくなる体質のためそれも無理でした。

またセクハラされるのではないかとそのストレスから、思うようにケアや業務ができずそのこともストレスで、勤務中に体調が悪くなったり、最近あまり寝付けず眠りが浅く、心療内科の受診を決めた次第です。眠剤と抗うつ薬を処方されました。

シフトが決まっている以上すぐに長期間お休みを頂くことがきびしいことは十分承知ですし、ましてやデリケートな問題のためあまり相談もできずにここまで至ってしまった責任もあるので、なるべく仕事はしたいと思っているのですが、遅くて11月の1ヶ月間でも構いませんので休職させて頂いても宜しいでしょうか？

急にすみません。

次回、私とAさんのシフトが合う時で大丈夫なので、この件についてまたご相談させて頂いたらと思います。

この文面からみえることは2点ある。まず、「特定の利用者が、特定の介護福祉職員に対し、執拗にハラスメントを行っている」ということである。故に、ハラスメントの問題を職場全体として捉えてしまった場合、この介護福祉職員の被害は見えない、もしくは見えにくいものになってしまうのである。しかし、そこには被害者が間違いなくいるということは揺るぎのない事実である。

「被害者数が少ないから」「特定の利用者だけだから」という理由で対策を疎かにしてきたのが、介護福祉業界の20数年と言えよう。利用者側からのハラスメントと向き合う際に重要なことは、グラフやパーセント（割合）をみるのではなく、被害者一人ひとりの声に耳を傾むけていくことであり、それでは解決策は見いだせないということである。

次に、第2表の文面にある『移乗介助時に胸に顔を埋められてスリスリされる等』というセクシャルハラスメント被害への対策として、平成生まれのユニットリーダーは『笑って返す』というアドバイスをしている。このような稚拙なアドバイスをしたユニットリーダーを非難することは簡単である。しかし、多くの職場では似たような対応をしているのではないだろうか。つまり、『笑って返す』とまで酷くなくても、『優しく注意する』『言動を聞き流す』『仕方がないこととして諦める』『あなたは好かれているから』『そんなのザラだよ』というアドバイスでは、そこに優劣はない。

つまり、「被害を受けた介護福祉職員は、利用者からファーストハラスメントを受けただけでなく、上司に相談したことによって二次的被害、つまりセカンドハラスメントを受けた状態であった」と言える。換言するならば、この介護福祉職員は利用者からだけでなく、組織からも自尊心

を傷つけられたのである。このようにハラスメントに無関心な業界が、令和の時代にも存在しているという事実と、その一つが介護福祉業界であるということをおもたは忘れてはならない。

## 4. おわりに

筆者が利用者や家族等による介護福祉職員へのハラスメントの実態と対策に取り組む理由は、一つである。それは、「筆者の尊敬する介護福祉職員が被害者」だからである。生産年齢人口の減少により、介護福祉業界も労働者が慢性的に不足している。おそらく、介護福祉職員が人余りになる状態とは、夢物語なのかもしれない。しかし、今この瞬間も介護福祉現場で、利用者の尊厳を守り、その人らしい生活を考え、介護福祉実践に携わっている介護福祉職員が圧倒的多数である。この方々の一人でも、利用者やその家族等からのハラスメント行為により、人権が侵害されているとするならば、介護サービスの効果は薄らぐことにつながるのは容易に想像できる。また、利用者やその家族等からのハラスメント行為に対して毅然とした態度で対峙できる管理職を増やしていかなければ、介護福祉職員は本来の専門性を発揮できないのである。その上で、組織としての統一した行動を作り上げていく必要があるのだ。ハラスメント対策は個人ではなく、組織で行うのである。

介護福祉業界が、そして各施設・事業所が、そして一人ひとりの介護福祉職員が「no more harassment」を明確に打ち出すことは、介護福祉職員を守ることと同時に、介護福祉サービスの質を維持することになると私は考えている。

## 参考文献

三菱総合研究所（2022）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（改訂版）」