

2018年8月9日

厚生労働大臣
加藤 勝信 殿

UAゼンセン
日本介護クラフトユニオン (NCCU)
会 長 久保 芳信



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

近年、ハラスメントの事案は大きな問題として社会的関心を高めています。介護現場においては、一般的な職場で発生している上司や同僚からのハラスメント以外に、サービスご利用者やご家族からのハラスメントが非常に高い割合で存在することが特徴となっています。

NCCUは、本年4月、介護現場でのご利用者、ご家族からのハラスメントの実態と原因を把握し、ハラスメントの防止対策や対処方法を検討するため「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」(以下、アンケート調査)を実施しました。その結果、回答者の74.2%が何らかのハラスメントを受け、その具体的内容にはハラスメントの域を超えた極めて深刻な内容のものもありました。また、ハラスメント被害によっておよそ9割の被害者が精神的ダメージを受け、一部においては精神疾患になっている介護従事者がいることも明らかになりました。

国は、2025年には介護人材が245万人必要だと推計しています。しかし、労働環境の改善なくして介護人材の確保・定着を図ることはできません。このままでは、介護保険制度は働く側から崩壊し、介護人材の不足による「介護難民」の発生や、家族の介護のため「介護離職」をせざるを得ない人が多発する恐れがあります。

このような観点から、以下の内容について要請いたします。

厚生労働大臣におかれましては、私どもの要請内容についてご理解、ご対応賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

1. ご利用者とそのご家族への周知啓発を行うこと

介護保険制度の基本理念の一つである「利用者本位」により、介護サービス利用時には利用者の意思が尊重されなければなりません。介護従事者においては、介護サービスを行う上での重要事項としてこのことを学び、ご利用者やそのご家族に対する接遇についても習得しています。しかし、ご利用者やそのご家族の介護保険に対する認識不足により、「利用者本位」に甘んじて発生しているハラスメントが散見され、それが原因で志半ばに離職してしまう介護従事者もいます。アンケート調査では、ハラスメントの発生原因は「介護従事者の尊厳が低く見られているから」と回答した介護従事者が約6割となっており、本来対等であるべきご利用者と介護従事者の関係性が問われる結果となりました。このまま利用者の尊厳ばかりが重視されては、介護人材の確保、定着は困難です。

介護人材の不足を解消させるためにも、ご利用者やそのご家族に対し、介護サービスは公的介護保険による福祉サービスであるということをしつかりと認識させるとともに、介護サービスを受けるに当たってのルールを守るよう、周知啓発することを要請します。

2. 介護従事者を守るための法整備を行うこと

介護サービスは、ご利用者と事業者が対等な立場で契約を結びサービス提供が行われています。しかし、法令により「介護サービス事業者は正当な理由なくサービス提供を拒んではならない」と規定されています。事業者は、困難が生じてもサービス提供を継続するための最大限の努力を尽くさなければなりません。その結果、ご利用者の権利は守られますが、介護従事者はハラスメント被害にあった場合でも、我慢してサービス提供を継続している事例が多い、という現状があります。

したがって、法令に記載されているサービス提供を拒むことのできる「正当な理由」として、「介護従事者に対する利用者やその家族からのハラスメント行為」を規定し、ハラスメントから介護従事者の人権を守るための法整備を行うことを要請します。

3. 地域ケア会議の有効活用とハラスメントに対する自治体の対応強化を図ること

2018年4月から、全ての自治体において地域ケア会議が開催されることとなりました。会議では、個別ケースの支援内容への対応や地域の課題などを、多職種によって話し合うこととなっています。しかし、自治体ごとに会議の開催頻度や中身の濃淡があることは否めません。

また、今回のアンケート調査によって、ハラスメント被害の実態が表面化するとともに、相談をしても状況が変わらず耐えながらサービスを行っている介護従事者もいることが明らかになりました。

自治体の格差を是正することも重要ですが、介護従事者が本来あるべき介護サービスを行えるよう、会議での検討項目の一つに「利用者・家族からのハラスメント対策」として困難事例の検討とその対応を行うことを必須とする等の対策を講じることを要請します。

また、ハラスメント発生時には自治体は解決のための助言や対応を強化し、積極的に関与するよう指導することを重ねて要請します。

4. 訪問介護サービスにおける2人体制時の利用者負担に対する補助を行うこと

現在、訪問介護では厚生労働大臣が定める要件を満たし、ご利用者またはご家族の同意を得ている場合、2人での訪問介護を行うことができます。要件の中には、「暴力行為、著しい迷惑行為などが認められる場合」もあることから、ご利用者やご家族からのハラスメントがある場合も2人体制で介護サービスを行えることとなります。しかし、サービスに要する費用が通常の2倍となり利用者負担も2倍の金額となることから、ハラスメントの実態があるにもかかわらずご利用者やそのご家族からの同意を得ることが困難となり、1人での訪問とならざるを得ない場合が多くなっています。

NCCUの調査では、「ハラスメントから介護従事者を守るために、どのような対応が必要か(記述)」と設問したところ、「複数名、二人体制での訪問」との回答が多く、「そのために介護報酬を整備してほしい」という要望がありました。

介護従事者が安心して介護サービスができるよう、ご利用者やご家族からのハラスメントに伴う2人体制での訪問介護においては、利用者負担の補助を行う等、介護従事者保護の観点からの施策を講じることを要請します。

5. 家族介護者に対する支援の強化を行うこと

在宅介護を行う介護者が、介護疲れによって身体だけではなく精神的なバランスを崩してしまい「介護うつ」の状態に陥ってしまうことは珍しくありません。厚生労働省の調査(2016年国民生活基礎調査)によると、同居の介護者で悩みやストレスを抱えている割合は68.9%にも上ります。

そして、介護者の介護疲れによるストレスが原因で、介護従事者がハラスメント被害にあっている実態があります。アンケート調査によると、ハラスメントが発生している原因として「介護従事者はストレスのはけ口になりやすい」と回答した介護従事者が5割を超えている状態です。

国は現在、家族介護支援については、地域支援事業の任意事業の中に位置づけていますので、地域の実情によって実施内容は様々となりますが、目的は、家族介護者の身体的・精神的・経済的な負担の軽減です。

したがって、家族介護者のレスパイトの観点からも、自治体は相談窓口の周知とともに、家族介護教室や家族介護継続支援事業による介護者交流会等を積極的に開催し、家族介護者に対する支援の強化を行うことを指導することを要請します。

以上