

無くそう！介護現場の顧客ハラスメント

～みんなが安心して介護サービスを受けられるために～

◆今、介護の現場が悩んでいます◆



毎日、いろんな場所で、いろんな形で、多くの方々が、介護サービスの提供を受けています。

そんな介護の最前線で日々奮闘する介護従事者が、今、悩みを抱えているのを、みなさんにご存じでしょうか？

介護従事者は、介護を受ける方、そのご家族の方、様々な人と関わり合う中で、心無い言葉を投げつけられたり、大きな声で怒鳴られたり、時には暴力を振るわれることもあります。このような「顧客ハラスメント」が介護従事者を苦しめているのです。

◆顧客ハラスメントとは？◆



介護従事者を苦しめている利用者・家族等からのハラスメントとは、具体的には次のようなことです。

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

【例】コップを投げつける、蹴る、唾を吐く

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

【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

セクシャルハラスメント

意にそ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

【例】必要もなく手や腕を触る、入浴介助中あからさまに性的な話をする

その他

悪質クレームやストーカー行為など

【例】特定の職員につきまとう、長時間の電話・居座り、利用者や家族が事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる



利用者の方やご家族の方などによる、介護従事者へのハラスメントによって、介護の仕事を辞めざるを得ない事態が起こっています。このままだと、人材の枯渇により必要な介護が受けられない可能性が出てきてしまいます。

介護を受ける側も提供する側も、温かい気持ちで
お互いを認め合える、そんな介護の現場を目指しませんか？



◆こんな状況、どう思いますか？◆



●介護に入ったヘルパーに対し、「そんなこともできないのか。こっこの言うとおりにやればいいんだ。使えないやつだなお前は。」

→介護サービスはケアプランに基づいて行われます。利用者の使い勝手のよいメイドではありません。相手の尊厳を考えない発言です。

●家族の前ではニコニコ穏やかなのに、担当ケアマネと二人きりになると人が変わったように怒鳴り、胸ぐらを掴んで殴りかかったりする。

→実態が見えないので家族の協力も得られにくいパターン。二人きりでの対応をしないよう求められたら協力をお願いします。



◆介護従事者の思い◆



介護従事者を目指す人は、他者に対して優しい、親切な人が多いという見方もあります。なぜなら、介護の仕事は、介護を必要としている人に寄り添い、その人の思いを実現するために一緒に考え、行動する究極のサービス業だから。

しかし、高い志を持って臨んだ仕事とはいえ、私たちも人間です。言葉も含め、暴力は怖いし萎縮してしまいます。それが続くと仕事を続ける意欲が失われてしまうのです。

「その人のために」を実現するため、私たちも精一杯努力します。そんな姿を少しでも見てもらえたら、すごく励みになると思います。

◆小牧市はこう考えます◆



介護の現場から悲痛な叫びが届いています。介護保険制度においてもサービス提供者に対し、利用者への虐待の防止等の対策と同時に、従事者を守るための対策も求められています。介護従事者はペットでも召使でもありません。対等な立場で取り交わした契約に基づきサービスを提供する「人間」です。怒鳴られたり暴力を振るわれたら誰だって怖いし、傷つきます。結果として、介護従事者の離職の連鎖につながってしまい、必要な介護が受けられない状態が危惧されます。そんなことにならないよう、誰しものが安心して介護を受けられる、安心して介護を提供できる環境を目指しましょう。



SDGs 未来都市
こまき

※この啓発紙は、厚生労働省ホームページ「介護現場におけるハラスメント対策」の掲載内容及び小牧市内の介護現場からの声を参考に作成しました。

発行者：小牧市 福祉部 介護保険課