【事例３】

介護職員がハラスメントやストレスを感じない環境作りを

――日本介護クラフトユニオン

介護関連業界で働く労働者らを組織する日本介護クラフトユニオン（ＮＣＣＵ）は、組合員を対象に実態調査を実施。その結果を踏まえて、厚生労働省にハラスメント防止に関する要請書を提出するとともに、労使関係のある42法人と利用者・家族からのハラスメント防止に関する集団協定を締結した。

７割以上がハラスメントを受け、５割以上が強いストレスを感じる

ＮＣＣＵは2018年、約７万8,000人の組合員を対象に「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」調査を行った。その結果、回答者の74.2％が「何らかのハラスメントを受けたことがある」と回答。セクハラは全体の29.8％、パワハラは同70.0％が受けていた。実態調査を行うのはこの時が初めて。副事務局長の村上久美子氏は、「以前からハラスメントがあることは把握していたが、これだけ多くの人がハラスメントを受けていたと知り、驚いた」と話す。

調査では、セクハラを受けた人の55.1％が「強いストレスを感じた」と回答していた。79.4％が誰かに相談しているものの、相談後の変化について、48.5％は「変わらない」としている。

パワハラについても、受けた人の55.1％が「強いストレスを感じた」と回答。75.1％が誰かに相談しているものの、相談後の変化について、43.5％が「変わらない」としている。また、相談しなかった人の最大の理由は、セクハラ、パワハラともに「相談しても解決しないと思った」が最も多くなった。

職場でのハラスメントの増減について、セクハラは「わからない」が33.7％、「あまり変わらない」が30.8％となっている。一方、「増えている」は25.1％と、「減っている」の8.2％より多かった。パワハラも、「わからない」が33.4％、「あまり変わらない」が31.8％。一方、「増えている」は25.0％と、「減っている」の7.2％より多くなった。

村上氏はこの結果の一因には、「世帯構造の変化が関係しているのではないか」と指摘する。「かつて、介護は家庭で妻や娘が行っており、ハラスメントも表に出づらい状態だった。その後、介護保険制度が浸透するようになり、介護従事者を利用する人も増えてきた。その結果、ハラスメントが表面化するようになり、増えたのではないか」。

調査ではさらに、ハラスメントが発生している原因についてもまとめている。セクハラは「生活歴や性格に伴うもの」が63.9％と最も多く、次いで「介護従事者の尊厳が低く見られている」が61.3％、「ストレスのはけ口になりやすい」が58.1％となっている。パワハラも、「生活歴や性格に伴うもの」が55.7％と最も多く、「介護従事者の尊厳が低く見られている」が54.4％、「ストレスのはけ口になりやすい」が53.7％と続いている。

ハラスメントから介護従事者を守るための対応としては、セクハラ、パワハラともに「ご利用者・ご家族への啓発活動」と「事業所内での情報共有」が突出して多かった。

職員の教育や情報共有がハラスメント減少につながる

同ユニオンは実態調査を受けて、2019年２月、労使関係のある法人との間で発足した「介護業界の労働環境向上を進める労使の会」（以下、「労使の会」）で、「ご利用者・ご家族からのハラスメント防止に関する集団協定」を締結した。協定は初めに、利用者やその家族からのセクシュアルハラスメント、パワーハラスメントに関する行為を定義。その上で、対応策として、①ハラスメントの知識や理解、コミュニケーション力の向上といった項目を盛り込んだ、ハラスメント防止に資する教育システムの構築②事業所内での情報共有③利用者とその家族への啓発活動④労使双方での相談窓

ＵＡゼンセン　日本介護クラフトユニオン　概要

2019年9月11日時点

所 在 地：東京都港区
代 表 者：会長　久保　芳信
結　　成：2000年２月27日
組合員数：約８万4,000人
上部団体：連合、ＵＡゼンセン

口の設置――などを記載している。なかでも、教育システムの構築に関しては、労使双方で必要であるとの認識を持っているという。

「現場を教育することによってハラスメントが減っていくとの共通認識がある。分会と法人で協定について話し合いを行っている」（村上氏）。

さらに、会長の久保芳信氏は、「労使で同じ講演を聴講することも大事だ」と話す。「別々に聴講した場合、講演者によって内容に違いが出てはいけない。双方が同じタイミングで聞くことによって、今後どういった方向性で進めるか、改めて検討できるため、そういった機会が大事だと感じる」。

また、事業所内での情報共有にも着目。「介護現場での経験事例や注意点について情報共有が行われている事業所では、ハラスメントの発生率も低い。とても重要だと思い、協定にも盛り込んでいる」（村上氏）。

なお、前述の実態調査ではハラスメントの内容について自由記述欄を設けており、回答者からは600件を超えるセクハラやパワハラの具体的な内容が書き込まれている。「ショッキングな内容が多く書かれており、このような状況で職員は働いているのかと衝撃を受けるものだ」（村上氏）。

今回の締結にあたっては、法人側に、実態調査で明らかとなったセクハラ、パワハラの具体的な内容についても目を通してもらったという。「出席された企業の経営者にも介護現場で起こっている生の声を知ってもらい、大変な状態だと感じてもらえた」（久保氏）。

ちなみに、労使の会では2016年にも、「ハラスメント防止に関する集団協定」を締結している。この時は、主に事業所内でのハラスメントについて定義し、快適な職場環境を実現するため、使用者側の責任や方針の明確化と周知、就業規則等への規定などについて記載した。協定を締結するにあたり、法人側にもスムーズに賛同してもらうことができたという。「企業の経営者は、職場でハラスメントがあることは把握できても、詳細な情報までは上がってこなかったと思う。啓発活動として、ポスターを作成し、全ての事業所に貼り出した。この協定の締結によって認識も広がり、事業所内でのハラスメントは減っていると考えている」（村上氏）。

コラム形式で掲載した実践事例を参考に

さらに、2018年８月には、厚生労働省大臣あてに、「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」を提出した。その際、事務次官より、「皆さんの声を受けて、調査研究を立ち上げ、実態把握をしていく」との回答を受けるとともに、平成30（2018）年度老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究」への参画を要請され、検討委員会委員に村上氏が就任した。委員会では、全国の事業所１万施設への調査票による実態調査や、事業所への、ハラスメントの実態や発生した場合の対応法などに関するヒアリングが行われた。

この調査結果を踏まえて、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」が完成した。ここでは、事業者は労働契約法上、職員に対する安全配慮義務が課されており、利用者や家族からのハラスメントも含まれるとしている。そのうえで、労働環境の確保、改善や安定的な事業運営のためにも、組織的かつ総合的なハラスメント対策を講じる必要があるとしている。また、課題を「事業者自身の取り組み」、「職員に対しての取り組み」、「関係者との連携に向けての取り組み」の三つに分け、それぞれに実践事例を盛り込み、事業者や管理者が参考にできるようにしているのも特徴だ。

このマニュアルは、同ユニオンでの研修や内部会議、外部での講演などで配布し、周知されている。村上氏は、同マニュアルの策定検討委員会に委員として作成に携わった立場から、「厚生労働省が事業者に対して、研修や行政機関との連携など必要な対策を行っていくように記載できたことは良かった」と話す。他にも、実践事例をコラム形式で掲載した点を強調する。「例えば、契約解除の項目は、事業者も利用者やその家族に強く言ってしまうと利用されなくなってしまうのではないかと考え、契約書に記載して良いか悩むことが多い。今回、事例を掲載してもらったことで、参考として使用してもらいたい」。

マニュアルでは、困難な事例については地域ケア会議などで「ケースワークとして取り上げるように働きかけ、状況を共有していくことも考えられる」という記載もある。「地域ケア会議は事例検討の場であり、必ずしもハラスメントについて議論されるわけではない。しかし、ハラスメントの事例について地域ケア会議で検討するという文言が入れば、自治体もやらないといけないと思うようになる。動いてもらうためにも、こうした文言は入れるべきだと考えた」（村上氏）。

そのうえで、行政や他職種などの関係者との連携に向けての取り組みについては、もう少し深堀りしたかったとも話す。「介護保険は自治体が保険者となって行うもの。自治体によっては、ハラスメントの案件が入ってきた際に尻込みしてしまったり、利用者側の味方に立ってしまったりといったケースもあるので、責任感を強くもってもらいたい」（村上氏）。

「ハラスメントは良くない」との理解を

今後は、管理職が中心となって、何でも話せる職場の雰囲気作りやマネジメントを行っていくことが必要。だが、現状では課題もある。「特に年配の職員のなかには、ハラスメントを仕事のうちだと考えてしまう人もいる。また、人手不足も一因にあるが、経験の浅い職員、マネジメント能力がない職員でも管理職に就くことが多い業界。そのため、ハラスメントが発生した際に、適切な対応策を講じることができなかったり、利用者からの契約解除を恐れて、職員に我慢するよう促したりしてしまうこともある。事業者は管理職にハラスメントに関する教育を行い、ハラスメントは良くないことだという理解を促すことが必要だ」（村上氏）。

医療との連携も重要。実態調査によると、セクハラ、パワハラともに、ハラスメントが発生している原因の中には、認知症や精神疾患、高次脳機能障害などに伴う症状が関係している回答も見られる。「認知症や精神疾患に関して、病状などを把握するための研修は行っているが、そういった人がどのようなハラスメントを行うかは未知数なところがある。ハラスメントは病気だからといって許されるものではない。主治医やケアマネジャーとより連携を密にして、情報を共有し、対策していかないといけない」（村上氏）。

今後の展望について、久保氏は「介護職員がハラスメントやストレスを感じない環境作りを、労使が協力し合って進めていくことが、私たちの仕事だと思っている」と強調。「そういった環境が整えば、結果的にご利用者が望む介護環境を提供することにもつながると思う。また、そのためにも利用者やその家族に、契約でできること、できないことをしっかり説明していく必要がある」と考えている。

◆ 労働政策研究･研修機構（JILPT）の職業情報･就職支援ツールをご紹介します ◆

カード式ガイダンスツール

VRTカード

カード式ガイダンスツール「ＶＲＴカード」は、心理検査「職業レディネス・テスト」の職業興味と職務遂行の自信度に関する項目を１枚ずつのカードに印刷した、親しみやすく・扱いやすいキャリアガイダンスツールです。

５４枚のカードに書かれている仕事内容への興味や、その仕事を行うことについての自信を判断していくことで、興味の方向や自信の程度が簡単にわかります。

販売価格	
カード	800円（本体価格･税別）
カードセット（カード+記録用紙）	900円（本体価格･税別）
利用の手引	500円（本体価格･税別）
結果･記録シートセット（20枚入）	100円（本体価格･税別）
結果･整理シートセット（20枚入）	200円（本体価格･税別）

FAX・E-mail または当機構ＨＰよりご注文を承ります

ご注文内容、お名前、送付先ご住所、連絡先（電話･FAX･E-mail のいずれか）を FAX または E-mail にてお送りください。
※当法人からの直接販売のみとなります。
書店・大学生協等でのご注文・お取り寄せはできません。

当機構ＨＰへは「VRTカード」で検索、または下記アドレスへ
https://www.jil.go.jp/publication/hrsys/vrtcard.html

お問合せ先
独立行政法人 労働政策研究・研修機構（JILPT） 研究調整部 成果普及課
〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23 Tel：03(5903)6263 Fax：03(5903)6115 Email: book@jil.go.jp