

2018年12月20日

東京都知事
小池 百合子 様

日本労働組合総連合会東京都連合会
会長 岡田 啓



UAゼンセン東京都支部
支部長 渡辺 理



UAゼンセン日本介護クラフトユニオン
会長 久保 芳信



介護従事者へのハラスメント防止に関する要請書

近年、「仕事の世界における暴力やハラスメント」は大きな問題となっており、根絶に向けた取り組みが求められています。介護現場においては、職場で発生している上司や同僚によるハラスメント以外に、介護サービスの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分かりました。

本年4月、UAゼンセン日本介護クラフトユニオン（以下、「NCUU」と言う。）は、介護現場における介護サービスのご利用者や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などを検討するため「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」と言う。別紙）を組合員約78,000人に対して実施しました。その結果、回答者全体の74.2%がセクシャルハラスメントをはじめとした何らかのハラスメントを受けており、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がありませんでした。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、労働環境や処遇の改善がない中で介護人材の確保・定着、介護サービスの向上を図ることはできないと考えます。このままでは、介護保険制度が働く側から崩壊し、介護人材の不足による「介護難民」の発生や、家族の介護のために「介護離職」をせざるを得ない人が多発する恐れがあると考えます。このような観点から、下記の内容について要請いたします。

東京都におかれましては、私共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. 介護サービスのご利用者やご家族によるハラスメントの発生防止に関する認識と周知啓発を働きかけること

介護サービスのご利用者やご家族の介護保険制度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見受けられ、ハラスメントが原因で志半ばに離職してしまう介護従事者もいます。このまま介護サービスのご利用者の尊厳ばかりが重視されては、介護人材の確保、定着は困難になると考えます。

介護人材不足を解消させるためにも、介護サービスのご利用者やご家族に、介護サービス

は公的介護保険制度によるサービスであることをしっ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り、ハラスメントという著しい迷惑行為や暴力行為が行われないよう、都として認識し、国や区市町村に周知啓発を働きかけることを求めます。

2. 地域ケア会議の有効活用とハラスメントに対する区市町村の対応強化を働きかけること

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ないことから、ハラスメントに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。

介護従事者が本来あるべき介護サービスを行えるよう、地域ケア会議での検討項目の一つに「介護サービスのご利用者やご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よう、区市町村に働きかけることを求めます。

また、ハラスメント発生時に区市町村が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、働きかけることを重ねて求めます。

3. 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や相談窓口設置を行うこと

現在、訪問介護においては、厚生労働大臣が定める要件を満たし、介護サービス利用者及び家族などの同意が得られている場合、2人での訪問介護を行うことができます。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、2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。しかし、介護サービスに要する費用が2倍に、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介護サービスのご利用者や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。

介護従事者が安心して介護サービスを行えるよう、介護サービスの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こと、また相談体制の整備など、介護従事者保護の観点からの施策を講じることを求めます。

4. 家族介護者に対する支援を強化すること

在宅介護を行う家族介護者が、介護疲れによって身体と精神の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。そして、家族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割を超えています。

したがって、家族介護者のレスパイト、介護からの一時的休息の観点からも、区市町村が相談窓口の周知を徹底するとともに、家族介護事業や家族介護継続支援事業を充実させるよう働きかけ、都としても支援を実施するなど、家族介護者に対する支援を強化することを求めます。

以 上