

特集

介護現場での利用者・ その家族による ハラスメントへの対策



介護現場での利用者・その家族によるハラスメントへの対策

介護福祉ライター／社会福祉士・公認心理師・臨床心理士 宮下公美子

1. 介護現場でのハラスメントをどう考えるか

利用者やその家族等から介護職等に対するハラスメントが注目されるようになったのは、平成30（2018）年にUAゼンセン日本介護クラフトユニオンが行った実態調査がきっかけである。回答者の約7割がハラスメントを経験しており、フリーアンサーでは読むに堪えないようなハラスメント行為の数々が報告された。この調査結果を受けて国もすぐに対策に動き、介護職等が受けているハラスメントはようやく社会に認知されるようになった。

その後、介護業界だけでなく様々な業界でのカスタマーハラスメントが問題視されるようになった。令和7（2025）年4月には、東京都や群馬県、北海道などでカスタマーハラスメント防止条例が施行されるなど、サービス提供側の人権を守ろうという気運が高まってきている。

では、なぜ長い間、介護現場でのハラスメントは見過ごされてきたのだろうか。その背景には、介護現場でよく見られる次の4つの考え方がある。

- ① 支援のプロなのだから、ハラスメントくらいその場でうまくかわしてほしい／自分でうまくかわすことができなくてはならない。
- ② 職員（自分）にも落ち度があるから、行為者に強く言えない。
- ③ 職員が解決すべき問題だから、任せておこう／自分で何とかしなくてはならない。
- ④ 疾患や障がい、性格による行為者の言動は変わらないから諦めるしかない。

しかし、こうした考え方はみな誤りだ。一つ一つ説明しよう。

（1）「ハラスメントをうまくかわせてこそプロ」はなぜ誤りか

考えてみてほしい。もし多くの人がいる公道で、人を殴ったり蹴ったり、唾を吐きかけたり、怒鳴りつけたり、本人の意に反して体に触ったりしたらどうなるだろうか。行為者は、暴行罪や傷害罪、脅迫罪、強制わいせつ罪などの刑法犯罪に問われる可能性がある。しかしなぜか、利用者の家や高齢者施設などでこうした行為が行われると、「ハラスメント」という名前が付き、違うものであるかのように扱われてしまう。おかしいことだ。

どんな理由があっても、どんな場所でも、誰に対しても、暴言や暴力、セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という。）をすることは許されない。介護職等は、利用者等の人権を守るように、自らの人権も守る必要がある。今、支援のプロに求められているのは、ハラスメントを我慢したり、うまくかわしたりすることではない。予防策を講じてハラスメントをできる限り未然に防ぎ、それでも起きた際には「やってはいけないこと」だと、行為者にわかってもらえるよう働きかけていくことだ。

(2)「職員の側にも落ち度があるから強く言えない」はなぜ誤りか

「責任のパイ」という言葉を聞いたことがあるだろうか。丸いパイを切って分け合うように、責任を按分する考え方だ。交通事故などでは、例えばぶつけた方が7割、ぶつけられた方が3割など考える。しかし、ハラスメントではそのような考え方はしない。それぞれが自分の行動について100%の責任を持つのである。

自分が受けた介護について、利用者が「痛い」「嫌だ」と感じるのは自由だ。感じたこと、考えたことは、穏やかに「今のやり方は痛かったよ」「今日はお風呂には入りたくない」など、言葉で伝えればいい。にもかかわらず、暴力や暴言という表現方法を選択したのなら、その選択の責任は100%、行為者にある。

一方、介護職等も自分の介護に不手際があったのであれば、その責任は負う必要がある。「痛い思いをさせて申し訳ありませんでした」「お風呂が嫌だと気づかず無理に勧めてお詫びします」など、不手際についての「部分謝罪」をすればいい。ところが実際には、落ち度があったからハラスメントを受けても仕方がないと考え、「全面謝罪」してしまうケースが極めて多い。これでは、ミスがあったら殴っても暴言を吐いてもかまわないと、行為者に誤解させかねない。

自分の不手際とハラスメントは切り離して考える。それを、介護職等は強く意識する必要がある。

(3)「職員が解決すべき問題」はなぜ誤りか

「職員が解決すべき問題」と考えることが誤りなのには理由が3つある。

一つは、労働契約法にある「安全配慮義務」だ。事業主、事業所には、従業員が常に心身共に安全で働きやすい環境で仕事ができるよう配慮する義務がある。この際の従業員には、契約職員も派遣職員も、業務委託の登録ホームヘルパーも含まれる。ハラスメントで職員が苦しんでいることを知りながら何の対策も講じなかったら、事業所は安全配慮義務違反に問われる可能性がある。

次に、令和3（2021）年度の介護保険制度改正でハラスメント対策が規定されたことだ。まず職場でのパワーハラスメント、セクハラ対策が義務化された。そして、利用者等からのセクハラも職場同様、対策が義務化された。利用者等からのカスタマーハラスメントへの対策も努力義務となった。今や、ハラスメント対策を職員任せにしている時代ではないことを認識しなくてはならない。

最後に、介護職等の意識の問題がある。「私さえ我慢すればいい」「私ならうまく対処できる」「これぐらいハラスメントのうちに入らない」——そう考え、ハラスメントを受けても上司に報告しない職員は今も多い。しかし、ハラスメントを受け入れ続ければ、利用者等は「やってはいけないこと」だと気づくことができない。それがハラスメントをさらに続けさせることになる。そしてその結果、他の職員にもハラスメントの被害が及ぶ可能性がある。そのことを、すべての介護職等は認識してほしい。

(4)「疾患等による行為者の言動は変わらない」はなぜ誤りか

「あの利用者には言ってもどうせ変わらない」という声をよく聞く。認知症があるから。精神疾患があるから。もともと乱暴な人だから——そう考えて諦めてはいないだろうか。しかし、人は誰でも死ぬまで変わっていく可能性を持っている。目に見えて変わっていくことは多くないかもしれない。それでも、変わりそうもない利用者等の変化をいかにして引き出すか。その創意工夫にこそ対人援助職の専門性の発揮が期待され、そこがこの仕事の醍醐味でもあるはずだ。

一方、「何とかこの人を変えよう」と考えて行為者に働きかけても、それはあまりうまくいかないことが多い。精神科医のエリック・バーンの名言に、「他人と過去は変えられないが、自分と未来は変えられる」というものがある。直接的に「相手を変える」ことを考えるより、「自分たちが変わる」方が早い。自分たちの対応を変えた結果、行為者の言動が変わっていくことが期待できると考える方がいいだろう。

2. ハラスメントとは何か

ここで改めてハラスメントとは何かについて振り返っておこう。ハラスメントには、次の3つの類型があるとされている（＊1）。

表：ハラスメントの3類型

1) 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／蹴られる／唾を吐く

2) 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

3) セクシュアルハラスメント

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。

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

（三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4（2022）年3月改訂版）」より一部修正して引用）

こうした類型と例が挙げられているためか、「ハラスメントに該当するかどうか分からないため、対応がとりにくい」という声をよく聞く。しかし、ハラスメントかそうでないかを分けることにあまり意味はない。大切なのは、次の3点だ。

- 職員が傷ついていないか
- 職員が安心安全に働ける状況か
- 利用者と職員との信頼関係が損なわれていないか

このうちどれか一つでも該当するなら、組織としての対応が必要だ。ハラスメントなのかどうかではなく、つらい状況にある職員をいかにして守ればよいか、事業所は意識を向ける必要がある。そして、被害を受けた職員は自分を守るため、とにかく早く正確な報告を上げるよう努めてほしい。

3. ハラスメントの予防

ここからは、ハラスメント予防のポイントについて説明しよう。「組織として行うこと」と「現場の職員が行うこと」に分けて説明する。まず、「組織として行うこと」から。

(1) クレームを過度に恐れない意識を持つ

ハラスメントは「起こさせない」ことが一番だ。起きてしまった場合も、できるだけ「芽」の段階で摘み、早く収束させることが大切になる。

そのためにまず心がけたいのは、クレームを過度に恐れない意識を持つことだ。しかし実際には、クレームを避けるために多少の理不尽は受け入れる対応をしばしば耳にする。そうした対応がさらに理不尽な要求を招いたり、ハラスメントを起こさせたりすることもある。

そもそもクレームとは、誤解や行き違いがあるから起こるものだ。だからこそ、双方の誤解や行き違いは、初期の段階で解消しておくことが重要になる。時には理不尽な要求だと感じることもあるだろう。その際も、なぜそのような要求をするのかを丁寧に聞くことを心がけたい。相手は、じっくり話を聞いてもらえただけで気が済むこともある。また、事情がわかれば、相手の要求に代替案を示せるかもしれない。

とはいえ、実際には受け入れられない要求も多いだろう。その場合はクレーム発生を恐れず、受け入れられない理由を丁寧に説明して初期の段階で断ることだ。一度受け入れてしまうと、あとから断るのは難しい。

また、難しい要求をしてくる利用者等については、クレーム、ハラスメントを招かないよう、職員がみな同じ対応をできるようにしておくことも大切だ。

(2) 契約書、重要事項説明書等で明記

ハラスメント予防は、契約時から始まる。契約書や重要事項説明書等（以下「契約書等」という。）には、ハラスメント防止やハラスメント被害による事業者側からの契約解除について明記しておくことが必要だ。ハラスメント防止については、契約時に説明して手渡せるよう、前出のように3類型について説明、例示をした文書を別途用意するといい。

また、特に訪問介護は、介護保険でできること・できないことをわかりやすく例示した説明文書なども用意しておきたい。利用者やその家族が考える「訪問介護にしてもらえること」と「介護保険でできること」にはギャップがあるからだ。家族分の調理や洗濯、掃除、ペットの

世話、植木の水やり、窓拭きなど、「頼まれがちだができないこと」がわかるよう一覧にしておくといい。

また、契約書等には、利用者やその家族等からのハラスメントによって信頼関係が破壊され、改善が望めない場合は、予告期間を設けた上で契約を解除する場合があることを明記しておきたい。事業者側からの契約解除はハードルが高く、契約書に明記したからといって、簡単に契約解除できるわけではない。しかし、記載して契約時に説明しておけば、ハラスメント防止効果が期待できる。利用者等に「ハラスメント行為は許されない」という意識を持ってもらうだけでも意味がある。

さらにもう一つ意識してほしいのが、利用者等の個人情報の保護だ。ハラスメント対策に限らず、支援上、他の事業所等と利用者等についての情報を共有することがあるだろう。個人情報保護法（正式名称は「個人情報の保護に関する法律」）に抵触しないためには、どのような情報をどのような目的でどのような人たちと共有することがあるのかを記載した文書を別途用意し、あらかじめ承諾を取っておくといい。ハラスメントが起きてから、その情報の共有についての承諾を得るのは難しいからだ。

現状、介護現場で個人情報保護法への抵触が指摘されたケースはあまり耳にしない。しかし今後、人権意識の高まりと共にこの問題も注目される可能性がある。今からしっかりと対応しておきたい問題だ。

（3）報告しやすい職場環境づくり

ハラスメントの被害を受けたら、すぐに報告することがその後のハラスメント対策上、非常に重要だ。しかし、被害を受けた職員にとっては、なかなか報告しにくいと聞く。自分の落ち度を責められる、評価が下がるなど、周囲からのネガティブな反応を恐れているからだ。そうした反応を受けそうな職場では、報告が上がりにくい。結果、対応が遅れて問題が大きくなる可能性がある。

これを避けるためには、報告しやすい職場づくりを進める必要がある。まず「ハラスメントを受けた職員に非があるとは考えないから、とにかくすぐに報告してほしい」と、管理者から職員に広く広報する。責められることがないとわかれば、報告へのハードルが下がる。そして大切なのは、報告を受けたらすぐにハラスメントをなくすための対策を講じることだ。報告しても対応が見られないのでは、職員は報告する意義を見出せなくなる。

相談や報告をしやすい窓口の整備も重要だ。相談担当を決めている事業所は多いと思うが、できれば男性・女性の複数人を担当にしたい。特にセクハラの場合、同性でないとなかなか話しにくいものだ。報告には、1対1でプライバシーを守って話が聞ける場を用意したい。相談方法も、対面だけでなく、電話、メールなど複数用意されていると、連絡しやすい方法で第一報を入れることができるだろう。

（4）弱音を吐ける職場に

最近、「心理的安全性」という言葉をよく聞くようになった。これは、「みんなが気兼ねなく意見を述べることができ、自分らしくいられる文化」のことだ（＊2）。心理的安全性が高い

職場は生産性が高いと言われている。自分の職場では、心理的安全性が確保されているかを振り返ってみてほしい。

プロ意識の高い人ほど、自分にも他者にも厳しい傾向がある。誰かが、「あの利用者には困ったものだ」と愚痴をこぼしたり、弱音を吐いたりしたとき。「ご利用者を悪く言うなんて何事だ」「そんな愚痴を言っていてはダメだ」と叱咤することがあるかもしれない。意識が高いのはもちろん素晴らしいことだ。しかし、愚痴をこぼして叱られた職員は、「ここでは愚痴を言ってはいけないのだ」と感じるかもしれない。そして、困ったことやつらいことがあっても抱え込み、誰にも言えずに我慢するようになるかもしれない。我慢しきれなくなったときには、離職を考えるようになる可能性もある。

もちろん愚痴ばかりでは困る。しかし、前向きな意見だけでなく、愚痴や弱音も自由に言える雰囲気はほしい。それがハラスメントの「芽」に気づききっかけにもなる。そして、ネガティブな発言も受け止められ、励まされ、より良い対応方法を相談できる職場の方が居心地は良い。

かつて日本の組織は「強者の論理」で動いていた。できない者はここまでするようになる。脱落者が出るのはやむを得ない。そんな考え方だ。しかし、今は「弱者の救済」で組織を動かす時代だ。できない者ができるようになる教育研修を行い、全員ができるようになったら全体のレベルアップを図る。労働人口が減っていく現代日本では、心理的安全性を確保してハラスメントを予防し、離職者も出さない組織運営が必要だ。

次に、職員に現場で行ってほしいハラスメント予防策を2つ挙げておく。

(5) 契約時の丁寧な説明

すでに述べたとおり、契約書等にはハラスメント防止や契約解除等について明記すべきだ。そして明記するだけでなく、契約時にきちんと相手が理解できるよう説明する必要がある。にもかかわらず、十分に説明をしていないケースを非常によく耳にする。支援の最初から事業者と利用者等の認識にギャップがあると、クレームやハラスメントが発生する可能性は高くなることを認識してほしい。

特に訪問介護は、できることとできないことを丁寧に伝えておくことが重要だ。ここでしっかり理解してもらっておくだけで、支援の際のもめ事は少なくなるはずだ。

多岐にわたる契約事項を、一つ一つ理解できるまで説明しては時間がかかりすぎる。ある程度メリハリをつけて説明する必要があるだろう。その際、重要な部分についてはラインマークを引きながら説明するといい。そうすることで、後から利用者等に「聞いていない」と言われても、説明済みであることを理解してもらいやすい。

説明の際に意識したいのは、相手が理解しやすい方法で説明する工夫だ。下記のイラストを見てほしい。ある事業所では、口頭でいくらやめるように伝えてもハラスメントが止まらなかった利用者に、このイラストを示してハラスメントをやめるよう伝えたら、ピタリと止んだという。人によって、耳からの情報より目で見える情報の方が理解しやすいなど、異なる特性がある。目で見える情報も、文字よりイラストや映像の方がスッと頭に入るという人もいる。重要なことは相手が理解しやすい方法で説明することを意識したい。

**介護保険外の
支援を求める**

**ケアプランにない
支援を求める**

体にさわる

**使用は
禁止**

個人情報を知り、エッチなことを言う エッチなビデオを見せる。

陰部を見せる

陰部をさわらせる

体の写真を撮る

ペットの世話、散歩、買い物、入浴介助、食事など

入浴やトイレに付き、抱きかかるとキスなど

電報、電話、住居、メールなど、家族構成などを知る

肩が大きい、服を着て抱かせてくれないと言う

エッチなビデオや雑誌などをわざと見るようにする

不必要な場面まで陰部を見せ、自然行動を見せるなど

陰部を洗うよう求める、抱かせようとするなど

お風呂やトイレの写真を撮る、ジロジロと見るなど

(宮下公美子著「改訂版 介護職員を利用者・家族によるハラスメントから守る本」日本法令より引用)

支援に当たっては、利用者等についての情報を収集し、心身の状態をアセスメントする。そして、支援計画を立てて対応を考えていく。どの事業所でもやっていることだ。では、ハラスメントのリスクについてのアセスメントはどうか。行っている事業所は、まだ多くないだろう。

介護現場でのリスク要因には、①環境面の問題、②利用者の問題、③利用者の家族等の問題、④サービス提供側の問題があるとされている（*3）。

これは在宅サービスでのリスク要因で、よく耳にするのはペットの放し飼いと、男性利用者によるアダルトビデオのつけっぱなしだ。

利用者宅を訪問した介護職等が玄関のドアを開けた際、放し飼いにしているペットが逃げ出し、見つかるまで探しに行かされたという話もある。ペットの放し飼いは支援の際、支障が出る可能性がある伝え、必ずペットを他の部屋やケージに入れるよう契約時に伝えておきたい。

アダルトビデオは、女性のホームヘルパーや訪問看護師の訪問時に、わざとつけている男性利用者の話をよく聞く。その際にはすぐに、「これは一人の時にみてください。これがついているときには支援はできません」と伝えて、やめてもらうことだ。中には、「自分の家で何をしようが自由だ」という利用者もいる。しかし、介護職等が支援の提供で訪れた時点で、自宅は社会保障制度に基づく支援の場となり、利用者だけの私的空間ではない。そう話し、必ずアダルトビデオは切ってほしいと伝えよう。

どちらも一度見過ごせば、後からやめてほしいと伝えても受け入れてもらいにくくなる。初

回に伝えることが肝心だと認識しておいてほしい。

②利用者の問題／③利用者の家族等の問題

利用者、家族等に、もともと攻撃的、暴力に訴えやすいなどの性格的問題、飲酒癖、アルコール依存症等の疾患があるなど、慎重な対応が必要なケースがある。

もともとの性格については、どのようなときに攻撃的になりやすいのかなどを把握し、適切な対応を考えて支援に入りたい。

飲酒については、セクハラをはじめとした様々な問題が起きており、訪問系サービスでは特に注意してほしいことだ。これも契約時に、支援に入るときには飲酒しないでほしいと伝えておく必要がある。しかし現実には、アルコール依存症がある場合など、約束をしても守られないこともある。そのすべてを支援中止とするのは、実際には難しい。様子を見ながら支援を行うことになるかもしれないが、少なくとも泥酔状態の時は支援を中止すべきだ。支援を受けたことを覚えていない可能性もあり、双方にとって好ましくない。利用者が泥酔状態であることをケアマネジャーなどにも伝え、支援中止の根拠を担保しておくことは必要だ。

④サービス提供側の問題

サービス提供側の問題として気をつけたいのは、支援範囲の徹底や支援内容の統一だ。特に、一対一で提供する訪問系サービスでは、担当者によって言うこと・やることが違うと利用者等は混乱する。そして、自分の都合の良ように解釈してしまう可能性がある。それがクレームやハラスメントのきっかけになることもあり、注意が必要だ。

また、職員の個人情報の管理にも注意を払いたい。介護現場では利用者等とのやりとりの中で、関係性を築くためにあえて「同郷ですね」など、自分の個人情報を開示することもある。それ自体が誤った対応とは言えない。しかし、聞けば答えてくれると感じた利用者等が、「今はどこに住んでいるのか」など、より深い個人情報を聞いてくるかもしれない。どこまでの質問に答えるべきかを、個々の職員がその場で判断するのは難しい。不用意に個人情報を開示したことにより、ストーカー行為が発生したケースもある。個人情報の管理については、事業所ごとにルール化しておく方がいいだろう。

4. ハラスメントが起きたときの対応

様々な予防策をとっても、残念ながらハラスメントをゼロにするのは難しい。ただ、発生したハラスメントを軽減していくことはできる。そのためにはハラスメント発生の原因を分析して事業者側ができることを見出し、粘り強く取り組んでいく必要がある。

(1) 被害を受けた職員のメンタルケア

事業所として、原因分析の前にまず取り組んでほしいのは、被害を受けた職員のメンタルケアだ。

ハラスメント被害を受けた職員は傷つき、混乱し、つじつまが合わない話をすることもあるだろう。それでも最初に報告を受けたときには、否定したり批判したり詰問したりしてはなら

ない。まずは、怒りやつらさの吐露を受け止める対応を心がけることだ。「大変だったね」「つらかったね」と声をかけることで、職員は少し落ち着けるだろう。詳しい話を聞くのはそれからだ。ハラスメントは早く報告が上がるほど対処がしやすい。上司が、早期の報告を評価する言葉をかけるよう心がければ、報告は上がりやすくなる。

職員の報告を聞き、ケア方法にハラスメントのきっかけがあったと覚えることもあるだろう。そう感じたとしても、その場では指摘しないことが大切だ。最初の報告は受容的に聞き、指導が必要な場合は別途機会を設けて行う。そうでないと、被害を受けた職員は「自分が悪かったのだ」と自責の念を抱き、「報告したら批判された」とショックを受ける。報告しなければ良かったと感じ、その後はハラスメント被害を一人で抱え込んでしまうかもしれない。

現場で傷つけられ、職場での報告の際に批判・否定されてさらに傷つけられることを「二次被害」という。ハラスメントはゼロにできなくても、二次被害は職場の上司や同僚の心がけ次第でゼロにできる。そのことを強く意識してほしい。

(2) 具体的、客観的な記録から対応を検討

ハラスメントでは、「突然怒りだした」「突然殴られた」という話をよく聞く。しかし、「突然」というのはその職員の認識であり、実際には行為者は何らかの理由があって行動を起こしている。人の行動には必ず理由がある。周囲がそれに気づいていないだけだと考え、理由を突き止める必要がある。

その際、重要になってくるのが記録だ。客観的、具体的な記録があれば、ハラスメントへの対応を検討しやすい。①どの職員が、②いつ、③どこで、④行為者がどのような状況の時に、⑤どのように接したら、⑥どのようなハラスメント行為があり、⑦それにどの職員が、⑧どのように対応した結果、⑨行為者がどう行動したか。これだけ網羅されていれば、様々な視点から対応を検討できる。

特にハラスメントが繰り返されている場合、④⑤⑧の把握が重要だ。

例えば、腕を振り上げて職員の顔を殴打する男性がいたとする。具体的に記録していくと、④車いすに座っているときに、⑤横から声をかけると殴打があり、⑧職員が「やめてください」と強い口調で言うと、より一層暴れることがわかったとする。

この男性に対し、④⑤⑧について考えられる対応を挙げてみよう。

④車いすの姿勢が崩れ、不快感や痛みがあるのかもしれない。異常がないかを確認する。⑤横からの声かけに驚いて防御的に腕を振ったのかもしれない。男性の視界に入るように正面からゆっくり近づいて声をかけるようにする。⑧防御的行動を責められて腹を立て、より一層暴れているのかもしれない。責めるのではなく、穏やかな声で「驚かせてしまったのだとしたらすみません」と声をかける。

このように変えた対応を一つ行うごとに、行為者の行動の変化を記録する。そうすれば、何が原因で男性が殴打に至るのか、どう対応を変えれば良いかを検討しやすい。

とはいえ、支援する全員について詳細な記録を残すのは難しいだろう。ハラスメントやその前兆と覚える行為があった際、あるいは、この人は何か起こりそうだと感じる利用者について詳細な記録を残す。そして検討を進めて、対応の目途が付いたら簡易な記録に戻す。そんなメ

りハリをつけた記録の書き方を意識したい。

(3) ハラスメント行為者への対応

ハラスメントが発生したら、どこかのタイミングで行為者と向き合い、話をする必要がある。その際には、話し合いの客観性を保つため、第三者に立ち会ってもらふことだ。在宅であれば、ケアマネジャーや地域包括支援センター職員などに立ち会ってもらふと良いだろう。施設の場合、第三者が難しいなら、相談員やケアマネジャー、あるいは施設長など、現場職員ではない立場の職員が同席するといい。訴訟や事件性を感じる場合などは、弁護士、警察官などに立ち会いを求めることも考えたい。また、話し合いをする前には事業所側の対応を振り返って改善点を検討し、話し合いの「落とし所」を考えておくことも大切だ。

行為者と相対したら、被害職員から聞き取った被害行為について、客観的事実を伝える。「そんなことはしていない」「そんなつもりではなかった」など、否定されることもあるだろう。その場合は、「行き違いがあったようなので、詳しく聞かせてほしい」と依頼する。そして、行為者なりの説明を傾聴し、行為の背景にある思いの把握に努める。

その際注意したいのは、「なぜ」「どうして」という言葉を使わないことだ。「なぜそこで怒鳴ったのですか」「どうして手を上げたのですか」と聞けば、行為者は責められていると感じ、怒りを発するかもしれない。そうではなく、「怒鳴りたくなった理由を伺ってもいいですか」「手を上げたくなったのはどのようなことがきっかけでしたか」など、穏やかに声をかける。そうすれば、行為者も落ち着いて話をしやすい。丁寧に、行動の背後にある思いを聞き取り、理解するよう心がけたい。

その上で、今後は行為者がそうした行動を取らなくてもすむよう、職員側で改善できる対応を伝える。必要に応じて、前述した「部分謝罪」をする。そして、事業所や職員に対する要望は、怒鳴ったり暴力に訴えたりするのではなく、穏やかに言葉で伝えてほしいと依頼する。

その場で相手に非を認めさせる必要はない。「行き違いがあった」というスタンスでいい。良い関係のもとでこそ良い支援が提供できると考えていること、利用者の人権と同じように職員の人権も大切にしたいこと、そして、職員もよい支援ができるよう努力するので協力してほしいことを伝えて締めくくる。

(4) ぶつけられた怒りへの対応

介護現場では、利用者やその家族から怒りをぶつけられることも多い。

最後に、介護職等が怒りをぶつけられたときの対応について伝えておきたい。

強い怒りを向けられたり、大声で怒鳴られたりすると、頭が真っ白になったり、「嫌だ。早く収まってほしい」とネガティブな感情が浮かんたりする。まずは、そうした自分の感情に「気づく」ことが大切だ。無自覚なネガティブな感情は、表情や態度から相手に伝わりやすい。それが、悪い刺激となって怒りを増幅させることもある。「今、私は嫌だと思っている」と自覚するだけで、表情や態度はコントロールしやすくなる。

相手がひどく怒っていても、感情的に巻き込まれないように意識することも大切だ。怒りの原因は多くの場合、一つだけではない。様々なストレスが複合し、時に大きな怒りとして爆発

する。爆発のきっかけは介護職等の対応にあったかもしれないが、怒りの責任すべてを介護職等が負う必要はない。「相手は怒りによって感情が暴走して止められなくなっているのだ」と考え、自分を責めすぎないことだ。

そして、気持ちを落ち着けて相手の話に耳を傾け、共感できる部分には共感を示しながら対応する。過度におびえたと、相手はますます強く出てくる。怖がらず、真摯に話を聞く姿勢が望ましい。

話を聞いていて、「誤解している」「認識が間違っている」と感じることもあるだろう。しかし、そこで訂正したり誤解を解こうとしたりして話をさえぎると、相手の怒りは増幅する。「そう感じたのですね」と受け止め、相手の話が一段落したところで、「私の考えをお伝えしてもよろしいですか」と切り出す。そして、相手の意見を否定するつもりはなく、ただ「異なる考え」であることを伝えていく。

どうしても相手の怒りが収まらず、話ができないときは、一旦退出した方がいい。「お怒りは承知しました。持ち帰って対応を検討させていただきたいので、一度退出して改めて伺わせてください」と伝えて退く。時間をおくと怒りが収まり、出直した方が穏やかに話をすることも多い。ぶつけられる怒りを受け止め続けると、「この人にはどれほど怒りをぶつけてもかまわない」と誤解させかねないことも認識しておきたい。

以上、ハラスメント対策について述べてきた。どれも決して「正解」を示したわけではない。対人援助に正解がないように、一人一人異なる個性や考え方、行動様式を持つ人と人との間で起こるハラスメント対応に正解も、簡単な解決法もない。ここで述べたことを参考に、それぞれの現場でより良い対応を考え、実践していったほしい。

【引用文献】

- * 1 三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4（2022）年3月改訂）」
- * 2 エイミー・C・エドモンソン著「恐れのない組織 『心理的安全性』が学習・イノベーション・成長をもたらす」（英治出版、2021年）
- * 3 厚生労働省「管理職向け研修のための手引き」
<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947394.pdf>（2025年7月9日閲覧）