

「カスハラ」を正しく理解しよう

多様化するカスタマーハラスメントの 「本質」と「5つの対応原則」

～「いま、そこにある危機」こそ地域包括ケアシステムの課題～

介護現場で起きるカスタマーハラスメントは、深刻な人材不足をさらに助長する大きな要因となっています。なぜ増えているのか、適切な対処法は何か。ケアタウン総合研究所代表の高室成幸さんに、介護保険制度やジェンダーなど多角的な視点から課題分析と展望を解説してもらいます。



執筆 ▶ **高室成幸** ● ケアタウン総合研究所 代表

たかむろ しげゆき

京都市出身。日本福祉大学社会福祉学部卒業。2000年、ケアタウン総合研究所設立。ケアマネジャーを始め地域包括支援センター、施設等にケアマネジメントと地域包括ケアシステムを軸とした23テーマで研修、コンサルテーションを行っている。近著に「地域ケア会議コーディネートブック」（第一法規出版）、「ケアマネ・福祉職のためのモチベーションマネジメント」（中央法規出版）。ケアタウン総合研究所 <https://caretown.com>

..... カスタマーハラスメントが深刻化している 現状と背景～増えるモラハラとカスハラ～

「ここで土下座しろ！」と詰め寄られたことがあります」
そう話すのはケアマネ歴18年のベテランケアマネIさん。場所は利用者宅の駐車場。母の介護サービスの件で怒り心頭の介護息子と押し問答となり、いきなり叱責されたと話してくれました。

2022年1月、埼玉県ふじみ野市で起こった66歳の介護息子による在宅医立てこもり殺傷事件。亡くなって冷たくなった寝たきりの母に心臓マッサージを強要。S医師が断ると散弾銃で撃ったのです。息子から呼び出されたケアチームの目の前で起こった惨劇です。

殺傷事件にまでいたるかもしれない介護ハラスメント。まさに介護現場は「そこにある危機」にさらされています。

近年、介護現場や相談支援の場面で利用者や家族などからの身体的暴力や精神的暴力、性的暴力などが表面化し、残念なことに少なからず増加傾向にあります。これらのハラスメントは主に5つに整理され、虐待領域とも共通しています。

- ・身体的ハラスメント：叩く、殴る、蹴る、つねる、唾を吐く、噛む、モノを投げるなど
- ・精神的ハラスメント：怒鳴る、罵る、睨む、いやがらせする、無視する、叫ぶ、皮肉を言う、大声を出すなど

- ・性的ハラスメント：性的な誘いかけ、ほのめかし、胸を触る、性的要求、性的冗談、陰部洗浄の強要など
- ・モラルハラスメント（モラハラ）：説教する、叱責する、怒鳴る、どう喝する、脅す、問い詰めるなど
- ・カスタマーハラスメント（カスハラ）：利用者（家族）の立場の濫用、不当・過剰・法外な要求、謝罪・補償の強要など

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（平成31年 三菱総研）に掲載された調査（以下ハラスメント調査略）から次のような傾向が読み解けます。

図1をご覧ください。全体の傾向として利用者からは4～7割、家族等からは1～3割になっています。居宅介護支援では利用者からは約5割、家族等からは約3割となっています。訪問系サービスでは「精神的暴力」が高く、入所・入居系サービスでは「身体的暴力・精神的暴力」のいずれもが高い傾向となっていると解説されています。

では介護事業者の把握状況（図2）はどうでしょう。サービス種別で多少異なりますが「2～5割程度」しか把握できていないと回答。注目すべきは職員の相談状況（図3）です。「些細な内容でも相談した」のはわずか2～5割程度。居宅介護支援では4割が相談をしていません。深刻なのはハラスメントによる職員への影響（図4）です。ケガや病気になったのは約1～2割、仕事を辞めたいと思った人は約2～4割と高い数字を示しています。