

無意識のうちにハラスメント構造の渦中 「個人の責任にしない」制度改正を

介護現場のハラスメントは、精神論によって長年「飲み込むべきもの」にされてきた。そう語るのは介護保険制度の創設から現在までケアの現場に携わり、ハラスメントの相談ができる場を立ち上げた工藤美奈子さんと黒川百合子さん。利用者・事業所・行政・研修組織などいくつもの「力の非対称性」が背景にあると指摘する。誰かを悪者にするのではなく、ハラスメントが発生する構造をひもといいた対応を。そう2人は力を込める。

疲弊する現場とハラスメントの構造

——埼玉県川口市のケアマネジャー殺害事件は多くのケアマネに衝撃と恐怖をもたらし、ハラスメント対策の必要性が浮き彫りになりました。しかし介護現場のハラスメントは、ずっと以前からありました。

黒川 ケアマネジャー（以下、ケアマネ）が疲弊していて、資格を持っていてもケアマネをやる人がいない。今の介護現場のリアルが、本気でハラスメント対策に取り組んでこなかった結果ではないでしょうか。介護保険制度の構造から、ケアマネには利用者さんからのハラスメントだけでなく各方面からのハラスメントが集まります。

先日、訪問介護事業所から、利用者さんが「4カ月間もサービス利用料を滞納している。契約を解除する」と連絡がありました。ヘルパーさんが行けなくなると利用者さんの生活が成り立たないので、慌てて一旦の対応として仲介に入り、なんとかその場は収まりました。



取材協力 ▶

工藤美奈子さん

特定非営利活動法人 人権サポートネット・レジリエンス・アルファ 共同代表
株式会社福祉の杜いまじん 代表取締役
主任介護支援専門員 社会福祉士



黒川百合子さん

特定非営利活動法人 人権サポートネット・レジリエンス・アルファ 共同代表
居宅介護支援センター 結い
主任介護支援専門員 介護福祉士

工藤 それは事業所からケアマネへのハラスメントにあたりませんか？ 利用者と契約をしているのは訪問介護事業所。ケアマネが関わることではないですね。

黒川 「事業所の問題だからそちらで解決してください」ということもできますが、解決策や解決力がない事業所の場合はケアマネが動かざるを得ません。事業所さんも利用者さんもケアマネになんでも頼めると思っている部分もありますよね。

この利用者さんは金銭管理に不安があるので、以前、日常生活自立支援事業の利用を進めたのですが、結局本人が断わってしまいました。また、看護師のいうことは受け入れるのにヘルパーさんのいうことは受け流す傾向がありました。

工藤 支援者を職業で序列づけする方なのですね。金銭面でヘルパーに依存できると思ったのかもしれません。後ほどの事例でも取り上げますが、「力の非対称性（関係性などが不均衡な状態）」を使った構造があるようです。

ハラスメントの原因は1つではなく、力の非対称性が積み重なって起こります。この25年間、業界全体が暴力を飲み込みながらきたから、このような悪循環が生まれているのではないのでしょうか。誰が悪いという問題ではなく、ハラスメントが起きやすい「構造」を業界全体で変えていかなくてははいけませんよね。

——介護保険制度がハラスメントを起こしやすい構造（図1）ということでしょうか？

工藤 そうです。介護保険制度は温情主義でできていると思います。家族や社会の環境が変化して、身寄りのな