

ケアマネジャーの業界団体

「日本介護支援専門員協会」

(東京)は2日、柴口里則会

長名で、「事件はいかなる事情があるとしても、断固として許されるものではない」などとする声明を出した。

利用者宅を訪れ、生活支援を行う訪問介護の現場では、

利用者や家族からのカスタマーハラスメント(カスハラ)

が深刻化している。協会が昨年11〜12月に行った調査で

は、ケアマネジャーの約3割が過去1年間に、言葉の暴力

や精神的な攻撃などを経験していた。「誰から受けたか」

を複数回答で尋ねると、約7割は利用者の家族などで、利

用者本人は約4割だった。川崎市のケアマネジャーの

## ケアマネ3割 カスハラ経験

### 7割「利用者の家族から」

女性(60)は訪問の際、泥酔した家族にどなられたことがあり、一度帰って訪問を改めたこともある。「密室に一人で入るので、正直こわい」と話す。

日本ホームヘルパー協会

(東京)の松下みゆき会長は

「現場はただでさえ人手不足。事件によって、私たちの仕事

に対する『怖い』『難しい』

というイメージが加速しない

か」と気をもむ。トラブルが

あっても、我慢してしまう職

員も多いといい、「一人で抱

え込まずに職場内で共有でき

る態勢作りや、研修制度の創

設が必要だ」と訴えた。

個人宅を訪問する医療・介護職を巡っては、ハラスメン

トへの対策として、2人以上で訪問した場合の人件費を介

護報酬などで算定できる制度がある。

ただ、小規模な事業所は、

2人目の職員の確保が難しく、申請手続きも大きな負担

だ。医療・介護現場の暴力対策に詳しい関西医科大学の三

木明子教授(精神保健看護学)は「トラブルのある訪問先の

情報共有や危険を事前に回避する研修のほか、警察や関係

機関への通報や相談など、事業所の組織的な対応が大切になる」と話す。