度重なる罵声 深刻な被害

「来るのが遅いんだよ。バカ野郎！」「誰がおまえたちの給料を払ってると思ってるんだ！」

ナースコールで呼ばれた時。朝、カーテンを開けに病室を訪れた時。首都圏の病院に勤める看護助手女性(29)は昨秋、足の骨折で入院していた70代の男性患者から約1か月、ことあるごとに罵声を浴びせられた。

入院患者から日常的に罵声を浴びていたという看護助手女性

相手は女性看護スタッフばかり。男性の職員や医師にはおとなしかった。女性は「相手は患者。我慢するしかなかった」と語る。

ヘルパーらが利用者宅を訪れる在宅ケアの現場でも被害は深刻だ。福岡県の訪問介護事業所で働く女性(61)は昨夏まで約3年間、70代の女性利用者から嫌がらせ行為を受けた。排せつ介助で下着を上げ下げする際、「全然違う。どんな育てられ方をしてきたのか」と声を荒らげられ、生い立ちまで聞かれた。「1対1の密室。怖くて、いつも震えていた」という。

患者やその家族らが理不尽な要求などを医療・介護の従事者に突き付けるカスタマーハラスメント（カスハラ）が後を絶たない。厚生労働省の2023年度委託調査では、過去3年間に働き手から相談を受けたと答えた企業や団体は28％に上り、業種別では「医療・福祉」が54％でトップだ。

ストレスをためがちな患者らの体に触れる機会があり、女性の働き手が多いことが背景にあるが、最近は深刻な例も目立つ。22年には埼玉県ふじみ野市で訪問診療の医師らが散弾銃で撃たれて死傷する事件が起きた。度重なる罵詈(ばり)雑言に、うつ状態になる例もある。

ハラスメントに対する社会の意識の高まりもあり、国は26年中に、改正労働施策総合推進法に基づき、カスハラ防止策の実施を事業主に義務づける予定だ。職員の安全対策が後回しになりがちだった病院や施設にも取り組みが求められる。

関西医科大教授（精神保健看護学）の三木明子さんは「業界全体で意識を変え、現場のSOSに耳を傾ける必要がある」と強調する。

暴言を吐くといった行為はせん妄と呼ばれる意識障害などが原因とみられる場合もある。こうしたケースでは適切な治療とケアを優先する。そうでない場合は理不尽な要求は受け入れない方針を示す必要がある。

取り組みが行き過ぎれば逆に患者らへのハラスメントとなりかねないだけに、三木さんは力を込める。

「医療や介護を提供する側と、受ける側。双方の安全と健康を守れる適切な体制をどう整えていくか。社会全体で論議を深めていくことが重要です」

◇

病院などで患者らによるハラスメントが深刻だ。打開に向けてどんな取り組みがあるのか。患者は医療者とどう接すればいいのか。そのヒントを探った。

（このシリーズは全6回）