

悪質利用 契約打ち切りも

相次ぐ医療や介護現場でのカスハラ。働き手の離職につながりかねないため、悪質なケースには厳しく対処する事業者もある。

訪問看護や介護に取り組み「なすの在宅生活支援センター」（栃木県那須塩原市）は約6年前、悪質な利用者にはサービスを打ち切る方針を掲げた。

これまでに5件の契約を解除した。入浴介助の準備をしていた職員に「いつまで待たせるつもりか。バカ！」と言ったり、シャワーで

水をかけたりした例だ。女性職員にアダルトビデオを執拗に見せた例もあった。

利用者の暮らしをケアしているだけに、解除の手続きは慎重に進める。注意しても行為に改善が見られない場合、ICレコーダーでやりとりを録音して連携する医師や弁護士に相談。職員の対応が適切だったかどうかや、事業所の対応に法的に問題がないかなどを見極めて、行政にも意見を求めて解除する。

同センター代表の中村洋



緊急通報用の端末を手にする中村さん。状況次第で職員に持って行ってもらう（栃木県那須塩原市で）

文さんは「契約解除は最後の手段。毎回もがきながら、判断している」と言う。

中村さんは病院や介護施設などで30年近く働いてきた。「死ね」と言われたり、蹴られたり。自らも患者らの言動に悩まされてきた。だが、職場は「お客様は神様」という意識が強く、相談に応じてくれなかった。

「困っている人を助けたい」という志で働き始めた同僚が、何人も辞めていったと中村さんは振り返る。

問題のある利用者には当初、職員を代えるなどして対処していた。収入への影響もあり、契約解除までは考えなかったが、離職する職員は減らない。「このままでは現場が崩壊する」（中村さん）と職員の安全を最優先にすることにした。

信越地方の病院は2年前、約1年間にわたり、罵詈雑言を看護師らに浴びせ

た50代の男性患者に転院してもらった。テレビのリモコンを置く場所やベッドの背もたれ部分の角度。些細なことでも「バカ」「ボンコツ」とどなる。暴力でけがをした職員もいたという。

警察から本人に注意してもらったが、言動は収まらず、転院調整を行政に依頼した。病院の職員は「患者1人に時間も労力も費やされ、人手不足の現場が一層疲弊した。離職を考える職員もおり、転院してもらったしかなかった」という。

パーソル総合研究所（東京都）が2024年、ハラスメント被害を受けた経験があると答えた病院・福祉施設の職員に聞くと、勤め先の4割が相談窓口の設置など具体的な対策を講じていなかった。

同研究所研究員の田村元樹さんは「問題を放置する現場では人材流出が進む恐れがある。医療や介護の質や量に影響を及ぼさぬよう、各事業者は対策を進める必要がある」と強調する。