



(永島議員)

私は、令和6年12月議会の一般質問で、本県の介護従事者に対するハラスメント対策がどのように行われているのか、知事に質しました。



県が介護事業所等を対象に実施したハラスメント調査によると、調査に回答した在宅ケア従事者約2,400人のうち、約4割の926人が暴力やハラスメント被害を受けたと回答し、このうち3人に1人が「仕事を辞めたいと思った」と答えるなど、深刻な状況の中、私の質問に対し知事から、県内のハラスメントの当時の状況や、県が実施するハラスメント対策について答弁がありました。

そこで、まず伺います。令和5年度に、公益財団法人介護労働安定センターが実施した調査で、県内の介護従事者が何らかのハラスメントにあったと回答した割合は43.4%でしたが、最新の現状についてお聞かせください。

(介護人材確保対策室長)

昨年度、公益財団法人介護労働安定センターが実施した調査によると、県内の介護従事者において、「ハラスメントを受けたことがある」と回答した割合

は44.1%となっています。その内容は、暴言が23.9%、暴力が9.8%、セクシャルハラスメントが7.8%となっています。

(永島議員)

前回調査より微増であることが分かりました。

本県では、九州初となる「在宅医療・介護職員カスハラ相談センター」を開設されています。前回、介護従事者に対するハラスメント対策について質問をした際、県が実施する事業の対象に在宅介護従事者だけではなく、介護施設の従事者もその対象とするよう要望しましたが、その後の状況について伺います。併せて、令和6年6月の相談センター開設以降、これまでの相談件数とその内訳をお示し下さい。続いて、そのアンケート結果とそれに関する分析、そして今後の課題をお聞かせ下さい。

(介護人材確保対策室長)

在宅という密室では、在宅介護サービス従事者が利用者や家族と1人で向き合うこととなり、ハラスメントが発生しやすい環境となることから、「相談センター」は当初、特に在宅介護サービスを対象として事業を開始しました。

事業開始後は、介護施設からも多くのハラスメント相談が寄せられたことや、介護施設も相談センターの対象にして欲しいとの関係者の声を受けて、今年度から、介護老人保健施設や介護老人福祉施設なども対象としたところです。

相談実績は、令和6年6月から令和7年3月末までで172件、令和7年4月から令和8年1月末までで155件の合計327件となっています。その主な内訳は、「暴言・罵倒、威圧的態度」などの精神的暴力が207件、「たたく、つねる」などの身体的暴力が15件、「体を不必要に触る、性的な発言をする」などのセクシャルハラスメントが15件などとなっています。

(永島議員)

相談センターの対象に、新たに介護施設の従事者も加えて頂いた事に感謝したいと思います。

次に、管理者向けハラスメント研修会の受講状況について伺います。令和6年6月末から11月末までの5か月間で、4,497の対象事業所のうち256が受講したとお聞きしましたが、これまでの受講状況について伺います。

(介護人材確保対策室長)

管理者向けハラスメント研修会は、管理者及び従事者の責務について理解いただくとともに、対策の必要性や、暴力・ハラスメントを未然に防ぐための対応などについて学ぶ内容となっています。

介護事業所における受講状況は、昨年度は、4,497の対象事業所のうち320の事業所が受講しています。

今年度は、介護施設も受講対象としたため、対象事業所は5,886となり、このうち、令和8年1月末時点で、559の事業所が受講しています。

(永島議員)

対象事業所5,886に対し、令和8年1月末時点で559が受講との事で、単純に受講率は9%です。管理者向けハラスメント研修会の受講状況がまだまだ低調であることをどのように認識していますか。

(介護人材確保対策室長)

県が介護事業所向けに実施したハラスメントに関する調査によると、「ハラスメント対策を行う上での課題」として最も多かったのは、「対策を行うための時間的余裕がない」という回答であり、こうしたことが受講に至らない要因の一つと考えています。

しかしながら、研修の受講者アンケートをみますと、「役に立った」と回答した人が9割以上に上り、受講者からは、「暴力・ハラスメントは、組織的に対応

しなければならぬ問題であることを理解した」「予防策として、内部研修やマニュアル作成が必要だと気付いた」などの声が聞かれました。

事業所として対策に取り組むことへの理解を進める上で、研修は効果的であり、より多くの事業所に受講していただけるよう、引き続き、働きかけていく必要があると考えます。

(永島議員)

ハラスメント調査によると、「ハラスメント対策を行う上での課題」の最多が、「対策を行うための時間的余裕がない」という回答であり、これは介護業界が抱える、例えば人手不足やDX化の遅れなどの構造的な問題があると推察されます。しかし一方で、研修の受講者アンケートでは「役に立った」との回答が9割以上もある事からすれば、受講すれば大きな環境整備に資すると思われる。研修の受講率アップに向けて、今後どのように取り組むのか伺います。

(介護人材確保対策室長)

研修会につきましては、全対象事業所に改めてチラシを送付し、周知を図るとともに、県ホームページにも掲載しています。また、研修会の受講方法については、集合研修に参加するのが難しい方のために、オンラインでの受講も可能としています。さらに、研修会終了後もオンデマンド視聴を可能としており、いつでも受講できるようにしています。

このほか、研修のテーマにつきましても、受講者アンケートの結果等を参考に、事業所にとって関心の高いテーマを設定できるよう検討しているところです。

今後とも、関係団体や受講者等のご意見を参考にしながら、より多くの介護事業所の研修受講につながるよう取り組んでまいります。

(永島議員)

本年10月より改正労働施策総合推進法が施行され、全企業でカスタマーハラスメント対策が義務化されます。これにより、利用者からのハラスメントから介護職員を守るための体制整備が必須となります。介護事業者の主体的な取組を促すために、県はどのような取組を行っていますか。

(介護人材確保対策室長)

介護事業者に対しては、毎年実施している集団指導や現地で個別に行う運営指導において、ハラスメント規定の整備や相談体制の整備など、必要なハラスメント対策を講じるよう指導を行っています。

また、県では、関係団体や弁護士、学識経験者等のご意見を伺いながら、令和6年12月に、本県独自の「暴力・ハラスメント対策マニュアル」を策定しました。このマニュアルでは、利用者等からの暴力・ハラスメント対策の基本的な考え方、相談・対応体制の整備、管理者及び従事者自身が取り組むべきことなどについて説明するとともに、各種相談センターや県の取組などを紹介しております。

介護事業者自らが、暴力・ハラスメント対策の体制整備に、主体的に取り組むことができるよう、先ほどの研修会と同様、介護事業者に周知し、その活用を呼びかけているところです。

(永島議員)

県のハラスメント対策のより一層の充実と、受講対象者が研修に参加していただけるよう、さらなる周知の尽力に期待します。最後に、介護従事者のハラスメント対策に対する部長の決意を伺います。

(保健医療介護部長)

介護従事者のハラスメント対策は、介護現場で働く方々の安全を確保し、利用者へ介護サービスを持続的かつ安定的に提供するためには重要な取組です。

このため県では、先ほど、室長がお答えしましたように、介護事業者自らが、暴力・ハラスメント対策に主体的に取り組んでいけるよう、相談センターでの対応や研修会の開催、対策マニュアルの周知などの取組を進めているところです。

一方で、利用者である県民の皆様が安心してサービスを受けられるようにすることも重要です。このため、利用者に対し、暴力・ハラスメント対策についての理解と協力を求めるリーフレットに、利用者がサービスに対する不満や心配事を相談できる窓口の一覧を掲載し、併せて周知を図っているところです。

介護従事者も、利用者やそのご家族も、誰もが安心できる介護サービスの実現に向けて、関係者の声もお聴きしながら、引き続き、介護従事者に対する暴力・ハラスメント対策にしっかりと取り組んでまいります。