

令和元年度厚生労働省  
老人保健事業推進費等補助金  
(老人保健健康増進等事業分)

介護現場におけるハラスメントに関する  
研修・相談支援の在り方に関する調査研究  
報告書

2020（令和2）年3月

株式会社三菱総合研究所



# 目 次

1. 調査の概要 .....	1
1.1. 事業実施の目的 .....	1
1.2. 調査の進め方 .....	1
(1) 実施内容 .....	1
(2) 実施体制 .....	2
2. ハラスメントに関する研修・相談に関する資料の収集 .....	4
2.1. 国の取組の推移 .....	4
(1) ハラスメントに関するこれまでの国の取組 .....	4
(2) 社外の者からのハラスメントに関するこれまでの動向 .....	5
(3) 最近の動向 .....	6
2.2. ヒアリング調査にみる手引き等への示唆 .....	7
2.3. 研修用手引き等の作成にあたってのまとめ .....	9
3. 施設・事業者で実施する研修・相談を支援するための手引き等の作成 .....	10
3.1. 手引き等の位置づけ .....	10
3.2. 手引き等の作成の方針 .....	10
(1) 作成の方針 .....	10
(2) 2つの手引きの関係 .....	11
(3) 手引きの構成 .....	12
4. 手引き（案）を用いた研修の試行、手引き等の更新 .....	14
4.1. 研修の試行の実施と手引き（案）への意見等 .....	14
(1) 研修の試行の実施状況 .....	14
(2) 研修における手引き（案）への意見等 .....	16
4.2. 手引き等の更新版の作成 .....	19
(1) 「管理者向け研修のための手引き」について .....	20
(2) 「職員向け研修のための手引き」について .....	52
(3) 関連する資料の内容等について .....	78
5. 終わりに .....	81
参考資料 .....	83
○参考資料：地域医療介護総合確保基金について .....	83
○事例用教材について .....	86



# 1. 調査の概要

## 1.1. 事業実施の目的

平成30年度厚生労働省老人保健健康増進等事業において「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を作成したことを踏まえ、介護事業者が職員に対し、ハラスメントを未然防止するための研修を実施していくことが期待されており、その研修実施を支援するための資料を作成することが求められている。また、職員からの相談にどのように対応していくか、事業者が窓口等を運営していくための支援材料も求められている。

そこで、本事業では介護現場におけるハラスメントについて、介護事業者が行うハラスメント対応に関する研修・相談支援に関する調査研究を行い、介護事業者および自治体が活用できる研修・相談支援の手引き（仮称）を作成し、事業全体を通じた報告書を作成することを目的とする。

## 1.2. 調査の進め方

本事業の概要は以下のとおりである。

### （1）実施内容

#### 1）検討委員会の設置・運営

介護サービスに関する知見を有している学識経験者、介護サービス提供施設・事業所及び訪問介護・看護職員に関連する団体、労働問題やハラスメントを専門とする法律関係者等により構成する検討委員会を設置した。

#### 2）調査計画の検討

本事業の目的に即して、効率的・効果的に調査を実施するための調査計画を検討した。

#### 3）ハラスメントに関する研修・相談に関する資料の収集

ハラスメントに関する国の取組等、介護現場におけるハラスメントに関連する事項について、文献調査により整理を行った。また、介護サービス提供施設・事業所やその関係者へのヒアリング等により、施設・事業所で実施している研修等の状況について整理した。

それらを踏まえ、施設・事業所において、介護現場におけるハラスメントに関する研修等を行う上で必要な事項等を明らかにした。

#### 4）施設・事業者で実施する研修・相談を支援するための手引き等の作成

昨年度の成果や3）の検討も踏まえ、研修・相談を支援するための手引きとして以下を作成した。

- 管理者向け研修のための手引き（管理者向け研修資料を含む）（案）
- 職員向け研修のための手引き（職員向け研修資料を含む）（案）
- 関連する資料

- ・相談シート（案）
- ・職員向けチェックシート（案）

## 5) 手引き（案）を用いた研修の試行、手引き等の更新

4) で作成した手引き（案）を用いた研修を試行した。研修は、兵庫県及び山形市で、訪問系と施設系の関連する団体及び自治体の協力を得ながら計5回実施した。

試行した研修において、参加者や団体の関係者等から得られた意見を踏まえ、手引き等の更新を行い、以下の手引き等を策定した。

- 管理者向け研修のための手引き（管理者向け研修資料を含む）
- 職員向け研修のための手引き（職員向け研修資料を含む）
- 関連する資料
  - ・相談シート
  - ・職員向けチェックシート（様式A、様式B）
  - ・職員向け研修用動画（職員向け研修資料をもとに作成）

## 6) 報告書とりまとめ

上記1)～5)の検討結果を踏まえ、介護現場におけるハラスメントの実態と対策についてとりまとめた報告書を作成した。

## (2) 実施体制

### 1) 委員会構成

下記のメンバーから構成される委員会を設置し、ご指導をいただいた。  
この場を借りて、御礼申し上げます。

#### <委員メンバー>（五十音順・敬称略、◎は委員長）

鎌田 松代	公益社団法人認知症の人と家族の会	常任理事
清崎 由美子	一般社団法人全国訪問看護事業協会	事務局長
櫛橋 弘喜	公益社団法人全国老人保健施設協会	理事
黒木 悦子	民間介護事業推進委員会	代表委員
斎藤 秀樹	公益財団法人全国老人クラブ連合会	常務理事
坂倉 英樹	公益社団法人日本認知症グループホーム協会	常務理事
高村 浩	高村浩法律事務所	弁護士
坪井 宏徳	兵庫県健康福祉部少子高齢局	高齢政策課長
中林 弘明	一般社団法人日本介護支援専門員協会	常任理事
峯田 幸悦	公益社団法人全国老人福祉施設協議会	副会長
村上 久美子	U Aゼンセン日本介護クラフトユニオン	副事務局長
◎村木 厚子	津田塾大学総合政策学部	客員教授

## <オブザーバー>

厚生労働省老健局 振興課

平井 智章 厚生労働省老健局振興課 課長補佐

三森 雅之 厚生労働省老健局振興課 基準第一係長

厚生労働省老健局 総務課

加藤 英樹 厚生労働省老健局総務課認知症対策推進室 室長補佐

坪井 由紀子 厚生労働省老健局総務課認知症対策推進室 認知症施策推進係長

佐藤 寛大 厚生労働省老健局総務課認知症対策推進室 認知症施策推進係

## 2) 開催日及び議題

	時期	議題
第1回	令和元年 10月4日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業実施計画の説明</li> <li>○ハラスメントに関する研修・相談に関する資料の収集</li> <li>○事業者で実施する研修・相談を支援するための手引き等の作成</li> <li>○手引き(案)を用いた研修の試行</li> </ul>
第2回	令和元年 11月29日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者で実施する研修・相談を支援するための手引き等の作成</li> <li>○試行的研修の概要</li> <li>○手引き(案)についてのご議論</li> </ul>
第3回	令和2年 3月2日(月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研修の試行状況の報告</li> <li>○手引き(案)について <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者向け研修のための手引き</li> <li>・職員向け研修のための手引き および 動画イメージ</li> </ul> </li> <li>○報告書(骨子案)について</li> </ul>

## 3) 調査の実施体制

調査の実施体制は以下の通りである。

保坂 孝信	株式会社三菱総合研究所	ヘルスケア・ウェルネス事業本部	副本部長
江崎 郁子	株式会社三菱総合研究所	ヘルスケア・ウェルネス事業本部	主任研究員
谷澤 由香理	株式会社三菱総合研究所	ヘルスケア・ウェルネス事業本部	研究員
押野 玲奈	株式会社三菱総合研究所	ヘルスケア・ウェルネス事業本部	研究員
和田 英子	エム・アール・アイ	リサーチアソシエイツ株式会社 サステナビリティ事業部 地域創生チーム	研究員
武内 めぐみ	エム・アール・アイ	リサーチアソシエイツ株式会社 サステナビリティ事業部 地域創生チーム	研究員

## 2. ハラスメントに関する研修・相談に関する資料の収集

### 2.1. 国の取組の推移

#### (1) ハラスメントに関するこれまでの国の取組

厚生労働省では、職場のいじめ・嫌がらせについて都道府県労働局への相談が増加傾向にあったことを踏まえ、平成23年度に「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」を開催した。この会議では、現状と取組の必要性の確認の他にパワーハラスメントの概念の整理、パワーハラスメントの行動類型の整理が行われ、翌年3月に「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」が取りまとめられた。

この提言以降、企業や労働組合等はそれぞれの立場から職場のパワーハラスメントの問題に取り組むとともに、厚生労働省では、職場のパワーハラスメントの実態を把握するための調査研究や予防・解決に向けた社会的気運を醸成するための周知・広報等、「働きやすい職場環境形成事業」を実施してきた。

しかし、都道府県労働局における職場の「いじめ・嫌がらせ」の相談件数は年々増加しており、「働き方改革実行計画」（平成29年3月28日働き方改革実現会議決定）において「職場のパワーハラスメント防止を強化するため、政府は労使関係者を交えた場で対策の検討を行う」とされた。

これを受けて厚生労働省は、平成29年度に有識者と労使関係者からなる「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」を開催し、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討を行った。

図表 これまでの厚生労働省の取組

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
実態把握	パワーハラスメントに関する実態調査 ● パワーハラスメントの発生状況、企業の対策状況を把握				パワーハラスメントに関する実態調査 ● パワーハラスメントの発生状況や対策状況の変化を把握 ● これまでの取組の効果測定		
周知広報	10月に啓発用ポータルサイト「あかるい職場応援団」を開設  啓発用ポスター、パンフレット、リーフレットを作成し、全国に配布	動画・裁判事例・企業事例等、あかるい職場応援団のコンテンツ充実		スマートフォン用サイトの開設、ツイッターアカウントの開設		Facebookアカウントの開設	
労使の取組促進		企業の取組の好事例を収集した「職場のパワーハラスメント対策ハンドブック」を作成	企業の中でパワハラ対策に取り組む参考となる「パワハラ対策導入マニュアル」を作成	「パワハラ対策導入マニュアル」の相談・再発防止部分の充実、周知徹底	「パワハラ対策導入マニュアル」に関連した取組を行う企業についての好事例集を作成		
		全国47都道府県でパワハラ対策取組支援セミナーを開催		全国47都道府県でパワハラ対策導入マニュアルを活用したセミナーを開催		企業に対してパワハラ対策の取組を指導できる専門家の養成研修を実施	パワーハラスメント対策支援コンサルティングの実施

出典) 平成30年9月25日 雇用環境・均等局「パワーハラスメント及びセクシュアルハラスメントの防止対策等について」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11909500/000360719.pdf>)



## (2) 社外の者からのハラスメントに関するこれまでの動向

平成 29 年度に厚生労働省が開催した「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」では、「流通業界や介護業界、鉄道業界では、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為については、労働者に大きなストレスを与える悪質なものがあ、無視できない状況にある」<sup>1</sup>と問題提起され、顧客や取引先からの著しい迷惑行為への対応と職場のパワーハラスメントへの対応との関係についても議論が行われた。

顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為については、労働者に大きなストレスを与える悪質なものがあ、無視できない状況にあるという問題が明らかになった。

こうした著しい迷惑行為については、事業主が労働者の安全に配慮するために何らかの対応に取り組むことが必要とされているのではないかという意見が示された。一方で、職場のパワーハラスメントへの対応との相違点を踏まえれば、事前に行行為者が予見できない場合には予防が難しいと考えられることや、事業主が自社の労働者に対して講じるのと同様の措置を講じることは難しいという意見も示されるなど、業種や職種ごとに態様や状況に個別性が高いことも事実である。

このため、顧客や取引先からの著しい迷惑行為について事業主に取組を求めることや社会全体の気運の醸成などの対応を進めるためには、職場のパワーハラスメントへの対応との相違点も踏まえつつ、関係者の協力の下で更なる実態把握を行った上で、具体的な議論を深めていくことが必要である。

出典) 平成 30 年 3 月「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」

(<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11909500-Koyoukankyokintoukyoku-Soumuka/0000201264.pdf>) より抜粋。

顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為について、「労働者に大きなストレスを与える悪質なものがあ、無視できない状況にあるという問題」と指摘されている一方、「どこからが迷惑行為に当たるかといった判断が社内のパワハラ以上に難しく、また再発防止までの措置を課すことも難しい面がある<sup>2</sup>」等の理由から、法律上の措置義務の対象ではないとも指摘されていた。

<sup>1</sup> 平成 30 年 3 月「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」(<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11909500-Koyoukankyokintoukyoku-Soumuka/0000201264.pdf>) より引用。

<sup>2</sup> 第 18 回労働政策審議会雇用環境・均等分科会「【参考資料 4】「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律案」の審議等における関連部分（ハラスメント対策関係）」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11909500/000547566.pdf>) から引用。

### (3) 最近の動向

平成30年12月14日に、労働政策審議会から厚生労働大臣に対し、「女性の職業生活における活躍の推進及び職場のハラスメント防止対策等の在り方について」建議が行われた。

その中では、「職場のハラスメント防止対策等について」として、介護現場におけるハラスメントに関連する事項について、以下のような整理が行われている。

「取引先等の労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為についても、労働者に大きなストレスを与える悪質なものであり、人権侵害にもなり得る無視できないものであるが、どこまでが相当な範囲のクレームで、どこからがそれを超えた嫌がらせなのかといった判断が自社の労働者等からのパワーハラスメント以上に難しいこと等の課題がある。このため、これらについては、自社の労働者等からのパワーハラスメントに類するものとして、相談対応等の望ましい取組を明確化し、関係省庁と連携して周知・啓発を図ることが適当である。」

「また、社外の労働者や顧客等からセクシュアルハラスメントを受けた場合や社外の労働者に対してセクシュアルハラスメントを行った場合の対応を明確化し、取組を徹底すること、調停制度がより実効性を上げ、できるだけ多くのセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの紛争が解決されるよう改善を行うことが適当である。」

出典)「女性の職業生活における活躍の推進及び職場のハラスメント防止対策等の在り方について」報告書 (<https://www.mhlw.go.jp/content/000454577.pdf>)

これらを踏まえ、令和2年1月15日に告示された「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」

(いわゆる「パワハラ指針」)では、「暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等」を「著しい迷惑行為」としている。

また、「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置についての指針」(いわゆる「セクハラ指針」)の一部改正では、セクシュアルハラスメントの主体として「労働者を雇用する事業主(その者が法人である場合にあってはその役員。)、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得る。」としている。

## 2.2. ヒアリング調査にみる手引き等への示唆

介護保険サービスを提供している施設・事業所とその関係者へのヒアリング調査結果から、介護現場におけるハラスメントに関する研修や相談等のための手引き等を作成するにあたり、参考となる要素を抽出した。

図表 研修の実施にあたって取り組んでいくこと

項目	ヒアリング結果等	手引きや研修への参考となる点
研修の実施方法等について	副施設長が自ら研修資料を作成の上、全職員向けの研修を実施している。講師も自らが担当している。(A社)	各事業所における職員向け研修を推進するためには、研修で活用する資料の準備や講師の負担を軽減する工夫が必要。
	研修を欠席した職員のために、当該回の講義を録画した動画を放映する日を設定している。(B社)	集合研修の欠席者へのフォロー、集合研修が難しい事業所への配慮として、動画等の補助ツールがあると望ましい。
	全職員に対して e-learning を月 1 回実施している。1 動画(スライド形式)あたり 1~2 テーマ、20 分程度の構成である。(C社)	ツールとして動画を準備する場合は、1 回あたり 20 分程度が目安となりえる。
研修にあたり考慮すべきこと	管理者と職員の間には、ハラスメントに対する認識の世代間ギャップがある。現在、管理者レベルの職員(中高年層)は、現在ハラスメントとされていることを受けても受け流したりやり過ごしたりしてきたが、特に経験の浅い若い年代の職員はハラスメントだと受け止めている。そのため、職員はハラスメントと認識しているが管理者はそう認識していないケースが多い。(D社)	何がハラスメントにあたるのか、施設・事業所において発生したハラスメントなどの事例の共有、ハラスメントに関するディスカッション機会の創出などにより、施設・事業所の管理者と職員での介護現場におけるハラスメントに対する意識を、共通化していくことは重要である。そのための機会を設けることの重要性等を伝えられる研修となるように資料作成を行うことが望ましい。
	権利意識が高く、契約書の内容をよく理解している利用者が増えているため、職員を守る趣旨の内容がよい。	施設・事業所として、職員の安全を守り、継続して働くことのできる環境を整備していくことを目指していくことを、管理者として意識すべきであり、職員にメッセージとして伝わるような内容とすることが望ましい。

図表 研修内容について

項目	ヒアリング結果等	手引きや研修への参考となる点
研修内容について	管理者向け研修で、実際に法人内で起こった事例を共有し、対処についてディスカッションを行っている。どのような事例が起こりえるのかを知り、どのような対処法があるのか学びにつながる。(C社)	相談内容は事例として事業所の学びになる。相談・報告内容を整理して記録し、対応の振り返りや今後の対応のブラッシュアップにつなげる仕組みが参考になる。
	法人内の事例を活用する際は、被害者や加害者が特定されないよう脚色を加える等の工夫をした。(A社)	研修の場で実際の事例を活用したワークショップ等を行う場合は、個人が特定されないよう留意点として整理することが考えられる。
相談対応について	身近な上長という点で課長や係長等の中間管理者に相談が寄せられやすい傾向にある。中間管理者が問題を抱え込みすぎないよう、管理者間の相談のしやすい環境作りも大切である。(A社)	職員のみならず、相談を受け付けた管理者が困った時に相談できるような環境・体制づくりが必要。
	会社としてハラスメント撲滅宣言を発信した後、相談窓口へ寄せられる相談件数が増えた。宣言により相談しやすい雰囲気を作られ、相談件数が増えたと認識している。(C社)	相談しやすい環境作りのためにも、法人としての方針の宣言は重要であることを伝えていく必要がある。
	相談しやすい環境作りのためにも、ハラスメントかどうかの判断に関わらず、困ったことがあれば相談してほしいと呼び掛けている。(C社)	ハラスメントの発生に限らず、ハラスメントの可能性があるとと思われる場合も含め、様々なトラブルやリスクを職員が抱え込むことなく、管理者に相談できる体制づくりが重要なことを伝える。
	相談窓口の連絡先を掲載したカードを全職員に配布し、社員証等に挟んで携帯している。(C社)	工夫する取組の一つとして、例示として示す方法が考えられる。

### 2.3. 研修用手続き等の作成にあたってのまとめ

ヒアリング調査や文献調査等を踏まえて、将来各事業所で円滑に介護現場におけるハラスメントに関する研修、相談等を実施いただくにあたっては以下のような点を踏まえ、手続き等を作成することが望ましいと考えられる。

- ・ 施設・事業所における研修の負担（資料の準備、講師の確保、施設・事業所内の職員が講師役を伝える場合に役立つ資料 等）をできるだけ軽減することが必要である。そのため、例えば、研修の資料として、すぐに使える、あるいは施設・事業所の状況に簡単にアレンジして活用できるような内容を含むことが重要である。
- ・ 職員を一堂に集めて実施することが難しい状況から、施設・事業所において、複数回の研修等を行いやすいようにすることが重要である。そのために、例えば、e-Learningのように用いることのできる動画のようなものがあるとよい。
- ・ 施設・事業所により、介護現場におけるハラスメントへの現状の対処状況が異なると考えられる。このため、講師の負担を軽減する一方、施設・事業所の実情に合わせて、講師等が一定程度変更（加筆、編集等）を行うことができるようなことを考慮しておく必要がある。これについては、作成して研修用手続き等の提供方法にも関連すると考えられる。
- ・ 職員向けに介護現場におけるハラスメントの研修を、施設・事業所で行うことを考えると、施設・事業所の管理者等が、講師役となって使うことができるような研修用手続きを作成することが望ましい。
- ・ 介護現場におけるハラスメントの事例について紹介できるような情報を掲載することは、研修を実施するうえでは、役に立つ可能性がある。
- ・ 研修を通して、法人としての介護現場におけるハラスメントに対する対処等の方針を、職員に伝えられるようにすることが重要である。
- ・ ハラスメントに関連して、管理者等、施設・事業所に相談をすることの重要性とともに、それをしやすい職場環境、相談するための窓口の設置等の重要性が伝わる手続き等とすることが重要である。

### 3. 施設・事業者で実施する研修・相談を支援するための手引き等の作成

#### 3.1. 手引き等の位置づけ

事業者で実施する研修・相談を支援するため、主に管理者を対象とした研修を実施するための手引きとして「管理者向け研修のための手引き」、主に管理者が職員を対象とした研修を実施するための手引きとして「職員向け研修のための手引き」の2種類の手引きを作成することとした。この2種類の手引きの目的と想定する読み手について、以下のように設定した。

図表 作成する手引きの目的等

	目的	想定する主たる読み手
管理者向け研修のための手引き	介護施設・事業所の管理者等(管理者、マネジメント層)が、介護現場におけるハラスメント対策に、施設・事業所として取り組むべき必要性和具体的な内容を記載。	介護施設・事業所の管理者等向けに研修を実施する各種団体や行政の職員等
職員向け研修のための手引き	介護施設・事業所において、職員を対象に研修を実施するために参考となる情報を提供すること。 具体的には、職員向けの研修の教材とその使用方法等を記載。	介護施設・事業所の管理者等(管理者あるいはそれに準じる方(主任や事務長、サービス提供責任者等のマネジメントを行う職員))

#### 3.2. 手引き等の作成の方針

##### (1) 作成の方針

##### ①管理者向け研修のための手引きの作成方針

管理者向け研修のための手引きの作成の方針については、以下のように整理した。

- 手引きは、ハラスメントを受けた後の解決策を示すものよりも、ハラスメントの発生を予防するための取組、発生した場合の職員への対応等の必要性を伝えることを主眼とする。  
このため、ハラスメント発生後の解決の方法や法的な内容は含まない。
- 内容は、昨年度作成の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」をベースに、その他の情報を適宜加筆し、更新して作成する。
- 「ハラスメントは職員個人の問題ではなく法人・事業所の問題である」、「ハラスメントは我慢せず相談してよい」、「ハラスメントへの対応・対策は安心・安全に働くために必要なこと」というメッセージが伝わるよう作成する。
- 介護現場で発生しうる利用者やその家族からのハラスメントの実態、可能な予防策(やそのための考え方)、管理者として認識・理解しておくべき点を記載する。
- 予防・対策については、訪問サービスとその他サービスでは対応が異なることを考慮する。
- 想像していない・予期せぬハラスメント等が、ケアやサービス提供の過程で発生しうる可能性があることを、まずは管理者等が認識し、その上で、職員に理解を促すことの必要性が認識されることを目指す。ただし、無用な恐れを抱かせないような表現になるよう十分

に留意する。

- 特に利用者やその家族のいる環境、生活歴、病歴等を考慮する視点を持って作成する（認知症等）。

## ②職員向け研修のための手引きの作成方針

職員向け研修のための手引きの作成の方針については、以下のように整理した。

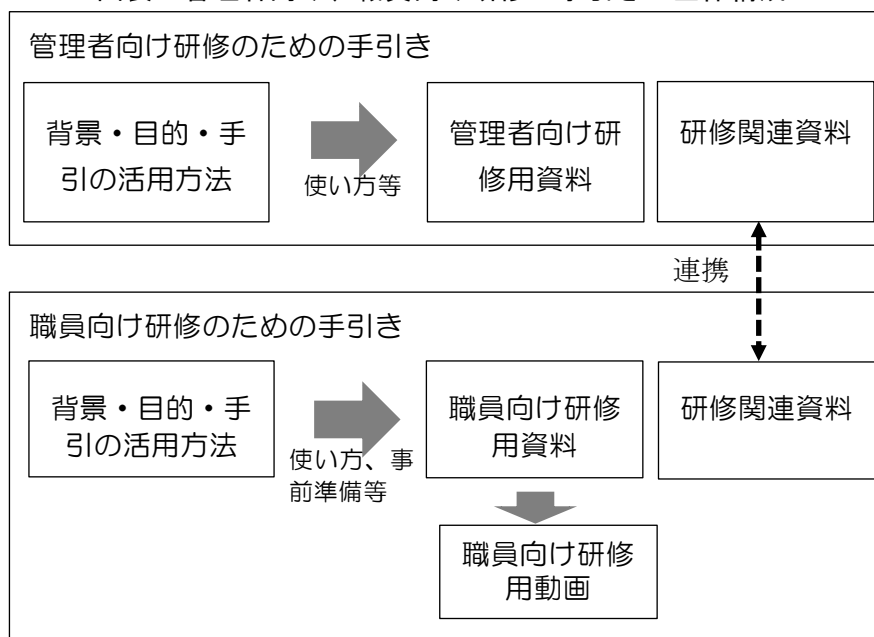
- 手引きは、介護施設・事業所の管理者等が、施設・事業所において、職員に向けて研修を行う場面を想定し、そのために必要な解説及び資料を作成する。
- 昨年度作成した「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の『参考1：ハラスメント予防や対応のための職員のチェック項目』をベースとして、ハラスメントの予防・対応のために、職員自身が取り組むべきチェック項目を中心とした構成にする。
- 研修を通じて、職員が、その場で実際に自主点検をしながら学ぶことができるような職員向け研修資料とする。
- それぞれの施設・事業所の実態を織り込みながら職員向け研修を行うことができるようなスタイルの研修用資料とする。（施設・事業所の実態を織り込むことができる資料形式）

### （2）2つの手引きの関係

管理者等向け研修のための手引き、管理者向け研修資料、職員向け研修のための手引き、職員向け研修資料、研修関連資料（相談シート、職員向けチェックシート）の関係を図に示すと下図のようになる。

手引きは、背景・目的・手引きの活用方法、研修用資料、関連資料からなり、研修用資料や関連資料の使い方は、手引きの活用方法に記載される。研修関連資料は、管理者向けと職員向けで同一であり、使い方が異なる。職員向けでは、研修用資料を基に研修用動画を作成する

図表 管理者向け、職員向け研修の手引きの全体構成



### (3) 手引きの構成

手引きの作成の方針に基づき、昨年度作成した「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に加え、委員会での検討、ヒアリング結果、関連する文献等を参考に、それぞれ以下のような構成で手引き（案）の作成を行った。

図表 管理者向け研修のための手引き（案）の構成

大項目	項目	
手引きの目的等	背景	
	目的	
	手引きの活用方法	
管理者向け研修資料	1. ハラスメント対策の必要性とその考え方	(1) ハラスメントによる影響・懸念
		(2) ハラスメント被害のリスク
		(3) ハラスメント対策の基本的な考え方
		(4) ハラスメントの要因分析
	2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと	(1) 事業所として考えるべきこと、対応すべきこと
		(2) 対応マニュアルの作成と共有・運用
		(3) 利用者やその家族等への周知
		(4) 介護保険サービスの業務範囲等への理解と統一
		(5) 職員を対象とした研修等の実施、充実
		(6) 管理者をサポートする体制の整備
	3. 相談の受付と対応	(1) 相談を受け付ける体制の整備(相談窓口の設置等)
		(2) 相談を受け付ける側の心構え
		(3) 相談受付とその対応
		(4) 外部機関との連携、活用
		【参考】相談窓口の情報
		(5) 事業所・法人、団体、地域での相談受付の取組の周知
	4. 最後に	(1) 研修を終えて、振り返っていただきたいこと
		(2) 研修後にまず取り組んでいただきたいこと
		(3) 終わりに
	【参考】ハラスメント対策の取組の補助ツールのご案内	



図表 職員向け研修のための手引き（案）の構成

大項目	項目		
手引きの 目的等	背景と目的		
	介護現場におけるハラスメントとは		
	職員向け研修資料・ツールの使い方		
職員向け 研修資料	1. 施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針		
	2. 介護現場におけるハラスメントについての基本		
	3. ハラスメン ト予防・対策の ために職員の 皆さんができる こと	サービスを提供 する前のチェック 項目(契約を結ぶ 前、ケアの担当に なる前に確認す べきこと)	チェック項目①
			チェック項目②
	チェック項目③		
	チェック項目④		
	チェック項目⑤		
	サービスを提供 する時のチェック 項目(ケアの担当 になった後、ケア を行う時に確認す べきこと)	チェック項目①	
		チェック項目②	
		チェック項目③	
		チェック項目④	
チェック項目⑤			
チェック項目⑥			
チェック項目⑦			
チェック項目⑧			
参考:相談シートのご案内			
おわりに			

## 4. 手引き（案）を用いた研修の試行、手引き等の更新

### 4.1. 研修の試行の実施と手引き（案）への意見等

#### （1）研修の試行の実施状況

研修の実施にあたっては、兵庫県 坪井委員及び公益社団法人全国老人福祉施設協議会 峯田委員にご尽力をいただき、兵庫県と山形市の関連団体、行政のご協力を得て、研修会を開催した。ご協力をいただいた皆様、講師をお引き受けいただいた方々に心からお礼申し上げます。

研修は、以下のような点を考慮しつつ、実施した。

○地域の団体を窓口として、管理者等を対象に、募集を行った。

○実施の時期（曜日や時間帯を含む）については、受講者が参加しやすい時期について、関係する団体の事務局と相談して設定した。その結果、平日の午後や土曜日になるなど、それぞれの状況により異なった。

○研修のプログラムは、それぞれの研修にあてることのできる時間、想定される人数を踏まえて検討し、団体の事務局と相談しつつ設定した。

○ワークショップは、以下のような手順で実施することを基本とした。

- ・最初に、ワークショップの進め方について説明
- ・ワークショップの題材として、ハラスメントの事例を示し、それをもとに意見交換
- ・ワークショップの事務局は、参加者あるいは実施側の事務局担当が実施
- ・ワークショップでは、参加者の状況等に合わせ6～10名程度にグループ分けをして実施
- ・ワークショップでは、それぞれの発言のキーワード等を記述するためのホワイトボードを準備して実施
- ・ワークショップでの意見交換の結果を、最後に発表、共有する機会を設置

○研修の最後に、用いた手引き（案）に関する感想等を求めるためのアンケート（自由回答形式中心）を実施

研修の実施を踏まえると、手引きを用いた介護現場におけるハラスメントの研修においては、以下のような点に配慮して進める必要があると考えられる。

○管理者等とその他の職員は、別々の研修機会を設けることが望ましい。

○施設・事業所の管理者等の中には、介護現場におけるハラスメントとして、どのようなことが実際に起きているか、十分に理解できていないケースもある。このため、研修を行う対象に合わせて、事例の紹介等を適宜行うことで、理解が深まると考えられる。

○ワークショップでは、用いることのできる時間にもよるものの、6～8名程度が話しやすい。また、できれば、事前にグループ分けをすることが望ましいものの、プログラム構成によっては途中で退席する参加者がいることも踏まえて準備しておくことが望ましい。

○管理者等であっても、施設系と訪問系、職種（例えば、ケアマネジャーと介護職など）により、職場環境などが異なることから、それらを踏まえることが望ましい。

○複数のサービス種別や職種を対象に研修を行う場合には、ワークショップでは、混在する方法と混在しない方法のいずれもが考えられる。例えば、ケアマネジャーと介護職を混在するケースでは、異なる役割とそれに基づく視点から意見交換ができる利点の一方で、利用者や家族とのかかわり方や着目する部分が異なることから、意見がすれ違いになる場合もある。参加者の職種とその人数のバランスなどを考慮して検討する必要がある。

なお、今回は、以下5回の研修について、それぞれのプログラムに応じて、時間の長短はあるものの、3. で作成した手引き（案）を用いて、研修を実施した。

図表 実施した研修の一覧

【兵庫県開催分】

	施設系	施設系	訪問系
日時	令和2年1月17日（金） 14:00～15:00	令和2年2月13日（水） 14:00～16:30	令和2年1月27日（月） 14:00～16:00
場所	兵庫県福祉センター	兵庫県中央労働センター	兵庫県福祉センター
講演講師	—	・西宮市社会福祉事業団 山崎和代氏	—
対象者	14名 ・老人福祉施設の管理者等	29名 ・老人保健施設の施設長、事務長、主任クラス等	27名 ・介護支援専門員、訪問介護事業所の管理者等
プログラム	・講義（管理者向け資料・職員向け資料の説明）	・講演 ・講義（管理者向け資料・職員向け資料の説明）	・講義（管理者向け資料・職員向け資料の説明） ・ワークショップ

【山形市開催分】

	施設系	訪問系
日時	令和2年1月16日（木）13:30～16:45	令和2年1月18日（土）9:30～12:00
場所	山形ビッグウィング	山形市総合福祉センター
講演講師	城西国際大学福祉総合学部福祉総合学科 准教授 篠崎良勝氏	同左
参加者	18名 ・老人福祉施設の施設長、事務局長や課長等	22名 ・訪問介護および訪問看護の事業所の管理者等
プログラム	・講演 ・講義（管理者向け資料・職員向け資料の説明） ・ワークショップ	・講演 ・講義（管理者向け資料・職員向け資料の説明） ・ワークショップ

## (2) 研修における手引き（案）への意見等

研修の受講者及び関係団体等の方々から、手引き（案）に対し、多くのご意見、ご指摘を受けた。

それらご意見等を、手引き全般、管理者向け、職員向け、参考のツール、その他に分けるとともに、それらへの対応の考え方を整理した。その結果を取りまとめると以下の通りである。

図表 研修における手引き（案）等への意見等とその対応の考え方

### 【手引き全般】

サービス種等	主な意見	対応方針(案)
施設系、訪問系	こういう事例がハラスメントである、と分かるように事例を多く記載してほしい。	事例を管理者向け研修資料の中に追記する。 ※職員向けは、受けている人も多いので、あえて掲載はしない。
施設系	ハラスメントの具体例をもっと多くしてほしい。	同上
訪問介護	認知症等の病気又は障害の症状としてあらわれた言動は、ハラスメントに該当するか否かについてはどのように考えればよいか。 また、ハラスメントと、病気や障害によるものとの見極めはだれが行うのか。	管理者向け手引きでは、研修資料の定義部分で追記する。 職員向け手引きでは、研修資料の準備部分に記載。なお、発生の要因となる可能性がある中でも記載する。 医師等の専門家の判断が必要である旨を、あわせて記載する。
施設系	特別養護老人ホームは、介護度3以上の方が入所条件であることを考えれば、認知症のBPSDがハラスメントではないとなれば、あまり意味がない。家族への対応という意味はあるが、実際は入居者からの問題言動が大きな観点となっている。	同上
行政	「BPSD」の場合の取扱いについて、ハラスメントではないとの記述だけでは不十分である。それでも痛い思いや傷ついた思いはなかったことにはならない、そこに寄りそうこと、労災の適用があること等の配慮について書いてほしい。	同上 ただし、特に労災の適用等までは記載しない。
訪問系	相談シートは本人が記入となっているが、管理者が聞き取る形で記入し、虐待対応シートのように、事実確認→対策へとフローチャートを作成し、段階を経て、改善にむかうよう事業所での会議を重ね、その場に地域包括支援センターや行政の職員、保健師などが同席する形が、利用者や支援者についての継続的な支援につながると思う。	相談シートは、管理者向け、職員向け双方で記載し、職員あるいは相談を受けた管理者等のいずれが利用することも可能とする。 振り返り、施設・事業所内での共有については別途記載する。

【管理者向け手引きについて】

サービス種等	主な意見	対応方針(案)
訪問系	「ハラスメントを行っている利用者、家族等の中には、疾病、障害、生活困難などによる心身の不安定なケースがあり、留意する必要があります」について、どのような点を留意し、留意した上でどうするのか分かりにくかった。	ここでは、追記せずに、リスク要因の部分等で少し具体的に追記。例えば、事前の情報で疾病に応じた対応等。
訪問系	サービス提供責任者の方が職員との距離も近いので、サービス提供責任者向けのマニュアルがあってもいいのではないかと。	サービス提供責任者は、管理者の一人として想定し、「管理者向け研修資料」の対象としてサービス提供責任者等の想定、その旨を記載する。
訪問系	管理者が一人で抱え込んでしまわないように、サポートする体制として、例えばどのようなことがあり、どのようなことができるのか具体的な例など知りたかった。	例として、法人としての取組、他機関・職種との連携などを追記する。
訪問系	ハラスメントが発生した場合、50代～60代の経験豊富なサービス提供責任者が職員に代わって対応するケースが多く、サービス提供責任者の疲労が懸念である。	同上
訪問介護	職員が、声を上げたことに対して、その後どのように対応されたのか、どう協議されたのかがわからないと、言っても同じとあきらめてしまうと思う。	「相談を受けた後の対応」「相談事例の活用」の書き方を変更する。
施設系	ハラスメント被害のリスクを防ぐための対策とサービス提供拒否との整合性を知りたい。	予防とサービス提供拒否は別のことと理解。無理な契約は、そもそも締結しないことを、契約解除のなかに追記することなどを検討する。

【職員向け手引きについて】

サービス種等	主な意見	対応方針(案)
施設系	職員向け資料は、フローチャートやマンガ、イラストなどを使用し、文字ばかりの資料じゃなくした方が良いと思う。	イラスト等を増やす。動画部分で対応する。
施設系	人手不足で、10年前の状況よりも、現在の職員のほうがスキル等は低くなっているケースもあり、文字量が多い資料は、スタッフによっては、理解は難しいと思う。	同上
訪問介護	訪問介護は登録ヘルパーが多いので、その人達にも通じる(伝わる)資料になるとよいと思う。内容が難しいかもしれない。	全体的に表現・文言を平易な表現、文字を減らすように修正する。
施設系	EPAの人たちには漢字が多く、難しい。	今回の資料には、読みかたは付けないことにする。

施設系	e-Learning のように、不規則な勤務形態でも勉強できる仕組みがあるとよい。文字量の多い資料を使って、研修を受講して、というのは難しい。	動画を作成し、それを用いていただくことを想定。
施設系	動画は 10 分程度の短くわかりやすいものがよく、それを使って各事業所でハラスメントを認識してもらってはどうか。 研修を事業所や法人でそれぞれ行うことが難しいので、業界団体等で実施する動きにつなげられるようにしなければ、研修の展開・促進は難しい。	動画は、できるかぎりコンパクトになるように工夫する。  研修の展開・促進のために必要な事項は、報告書の最後に記載する。

### 【参考のツールについて】

サービス種等	主な意見	対応方針(案)
ケアマネジャー系	職員向けチェックシートについて、「できる・できない」ではなく、段階評価(0・1・2・3・4・5)のようになった方が、PDCA サイクルを回しやすいと思う。	チェックシートのチェックのレベルを 3 段階評価に修正する。
その他	職員向けチェックシートを回収した後の使い方について記載できないか。	管理者向けに回収後の使い方の例示を追記する。
ケアマネジャー系	相談シートについて、内容を「公にしていいたかの確認欄」がほしい。また、今後の対応として、「相談したかっただけ」もある。	「共有の可否」として公開の確認欄を新設。「今後の対応に関するあなたの希望」に“相談したかっただけ”を追記する。
ケアマネジャー系	相談シートを充実してほしい。フローチャートも作成し、対応シートを段階ごとに作成し、会議で活かしたことなどの記入ができるようにしてはどうか。より良いサービスと人材育成につなげていく。	相談シートが複雑化するため、相談シートは変更しない。管理者側において、共有等については記載済み。
訪問系	事例について、ハラスメントに特化すること、明らかな事例が望ましい。	具体化できる部分など修正し、事例として、報告書にのみ記載する(4 章)。
訪問系	年齢、性別、家族構成、介護員の経験年数等記入してほしい。	
訪問系	事例を基にしたワークショップの進め方も記載できないか。	報告書に例示を残す。

## 【その他】

サービス種等	主な意見	対応方針(案)
訪問系	研修は業界団体が主体となることが望ましいと思うが、そのためには講師となる人を対象にした研修が必要である。講師を務めるには研修内容をきちんと勉強する必要があり、手引き等の資料の提供のみでは研修はできない。講師となる人材を育成する必要があり、それは団体が担うべきとは考える。	報告書の最後に記載する。
訪問系	各事業所での問題は管理者と職員の間にある、ハラスメントに対する認識の世代間ギャップと考える。現在、管理者レベルの職員(中高年層)は、現在ハラスメントとされていることを受けても受け流したりやり過ごしたりしてきたが、特に経験の浅い若い年代の職員はハラスメントだと受け止めている。そのため、職員はハラスメントと認識しているが管理者はそう認識していないケースが多い。ハラスメントへの認識を統一させるために、管理者向けの研修は必要と思う。	報告書の前半部分に記載する。
訪問系	業界団体に登録していない事業所も多く、未登録の事業所とは情報の横連携が不足し、研修の実施・受講が不十分になりがちである。団体への登録の有無にかかわらず、研修を実施できるとよい。	行政への期待として、報告書の最後に記載する。
訪問系	権利意識が高く、契約書の内容をよく理解している利用者が増えているため、職員を守る趣旨の内容がよい。	報告書の前半部分に記載する。
訪問系	対応がうまくいった事例や事態が収拾した事例が掲載されているとよい。事例を掲載しないのであれば、事業所内の皆で協力して問題を解決するようなニュアンスの内容がよい。	事例は、現状までとする。 報告書には、参考文献を記載する。 施設・事業所内で共有し、意識の統一等を図ることを強調する。

## 4.2. 手引き等の更新版の作成

研修における手引き(案)への意見等を踏まえ、最終的に作成した管理者向け及び職員向け研修のための手引き等は以下のとおりである。

(1)「管理者向け研修のための手引き」について

①「管理者向け研修のための手引き」の構成

「管理者向け研修のための手引き」の構成と具体的な内容は、下記のとおりである。

図表 「管理者向け研修のための手引き」の構成

大項目	項目	
手引きの目的等	背景	
	目的	
	手引きの活用方法 想定している読み手、想定している使い方、手引きにより期待していること 【参考】介護現場におけるハラスメントの具体例	
管理者向け研修資料	1. ハラスメント対策の必要性とその考え方	【参考】介護現場におけるハラスメントとは
		(1)ハラスメントによる影響・懸念
		(2)ハラスメント被害のリスク
		(3)ハラスメント対策のための基本的な考え方
	2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと	(4)ハラスメントの要因分析
		(1)施設・事業所としてハラスメント対策に取り組む意思を明確にする
		(2)対応マニュアルの作成と共有・運用
		(3)利用者や家族等への周知
		(4)利用者等への周知 実践事例
		(5)介護保険サービスの業務範囲等への理解と統一
		(6)職員を対象とした研修等の実施、充実
		(7)管理者をサポートする体制の整備
	3. 相談の受付と対応	(8)ハラスメントに係る個人情報取扱方法の整備
		(1)相談のための体制整備(相談窓口の設置等)
		(2)相談を受け付ける側の心構え
		(3)相談受付とその対応
		(4)外部機関との連携、活用
		【参考】相談窓口の情報
	【参考】業界団体等への相談	
	4. 最後に	(5)法人や団体、地域での相談受付の取組の周知
(1)研修を終えて、振り返っていただきたいこと		
(2)研修後にまず取り組んでいただきたいこと		
(3)おわりに		
【参考】ハラスメント対策の取組の補助ツールのご案内		



②「管理者向け研修のための手引き」の内容

「管理者向け研修のための手引き」の内容は、以下の通りである。



**MRI**

目次

手引きの目的等 3

【管理者向け研修資料】

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方 9

2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと 30

3. 相談の受付と対応 42

4. 最後に 55

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc. 2

## 手引きの目的等

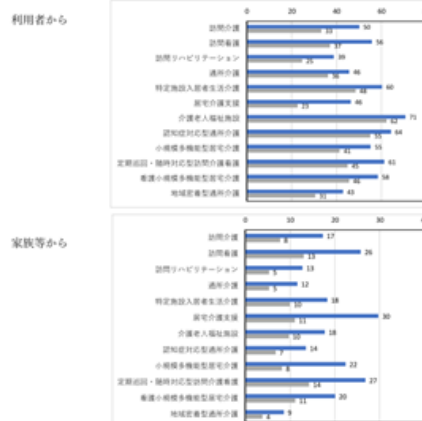


### 手引きの目的等 (1) 背景

近年、介護現場では、利用者や家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが少なからず発生していることが様々な調査で明らかになっています。

平成30年度に実施された、介護職員を対象とした実態調査では、これまでに利用者や家族等からハラスメントを受けたことがあると回答した職員の割合が50%を超えています。

図表 1 ハラスメントを受けたことのある職員の割合(単位:%)  
(上がこれまで、下がこの1年間(平成30年、n=10112))



出所:「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査(職員)

注:ハラスメントの実態のデータは、「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業実態調査」(管理者等と職員等の2種類を実施)の結果です。詳細は参考2をご覧ください。なお、管理者等は、調査対象が10,000施設・事業所、回答率がサービス種類合計で21.6%でした。職員等は、10,000施設・事業所の職員を対象に、管理者等にご協力をいただき、約10,000人の回答を得ました。

※株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」P.5より抜粋。

**(2) 目的**

介護現場におけるハラスメントは、以下が重要なポイントです。

- ➡ 利用者や家族等（※）からのハラスメントは**職員個人の問題ではなく、施設・事業所及びこれを運営する法人の問題**として捉えること  
※「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。
- ➡ 利用者や家族等からのハラスメントとそれが職員にもたらす**影響について、管理者等が理解を深める**こと
- ➡ ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、**利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得る**こと
- ➡ 上記を理解したうえで**対策や対応を学ぶ**こと

これらを、管理者はもちろん、職員も理解するため、認識の共有を図ることが重要です。そのためには、管理者向けの研修、さらに、職員向けの研修が必要です。

本研修を通じて、介護現場におけるハラスメントを、職員が個人の問題として抱え込むことを防ぎ、一人ひとりが安心・安全に働くことのできる環境づくりにつながることを目指します。

**(3) 手引きの活用方法****【想定している読み手】**

- 管理者向け研修等を企画あるいは実施する、各種関連団体及び行政等の関係者。
- **【管理者向け研修資料】**の読み手として想定している対象は、管理者等（管理者、施設長、事業所長、事務局長、サービス提供責任者等）。

**【想定している使い方】**

- 研修を行う前に一読した上で、『管理者向け研修資料』（P.9から）を用いて、管理者等（管理者、施設長、事業所長、事務局長、サービス提供責任者、主任等）に研修を実施してください。

**【手引きにより期待していること】**

- 管理者向けの研修により、管理者等が介護現場におけるハラスメントについて考えるきっかけとなることで、より良い介護サービスの提供につながることで、職員の安心・安全だけでなく、職員が継続的に働ける労働環境の整備につながることを期待しています。
- さらに、研修を受けた管理者等が、施設・事業所で、職員向けに研修を実施するとともに、適切に相談に対応いただくことを期待しています。

※介護現場におけるハラスメントの例を、参考として次のページに掲載します。研修にあたり、必要がある場合には、例の一つとして活用ください。

## 【参考】介護現場におけるハラスメントの具体例①

**!** 下記の事例は、わかりやすくするために多少の脚色等を加えています。また、対応方法や解決として望ましか、望ましくないか、ということを示すものではないことに注意して下さい。

### 【事例1（利用者・身体的暴力）】

以前から暴力的な言動をする男性利用者で、担当の女性ヘルパーは訪問した際には利用者宅にある包丁などの刃物類を、万が一のために浴槽に隠していた。

ある日、**サービス提供中に利用者が暴れだし、スタッフは利用者から蹴られて足を骨折してしまった。**

#### 【その後の対応】

ヘルパーは管理者に報告したが、この利用者が在宅介護のモデルケースになっていることから、関係機関等や警察に通報しないよう管理者は指示し、担当も変えなかった。ヘルパーは自身の年齢から再就職を不安に思い、恐怖を感じながらも業務を続けた。最終的には、ヘルパーの家族が強制的に仕事を止めさせた。

### 【事例2（利用者・精神的暴力）】

台風が近づき、スタッフが早く帰宅する必要があった時に、通常は料理をするが、担当ヘルパーが早く帰宅する必要がある旨を利用者に説明したうえで、今日に限りお弁当での対応をお願いしたところ、利用者は納得せず、「**お前らは槍が降ろうが鉄砲が降ろうが、何があっても来い!**」と暴言を吐いた。

#### 【その後の対応】

担当ヘルパーはいったん事業所へ戻り、管理者に報告。その後、管理者から利用者に電話で連絡し、台風で危ない中に職員を向かわせられないことを再度伝えた。ただし、その時には利用者は暴言を吐いたことを忘れていた。

## 【参考】介護現場におけるハラスメントの具体例②

**!** 下記の事例は、わかりやすくするために多少の脚色等を加えています。また、対応方法や解決として望ましか、望ましくないか、ということを示すものではないことに注意して下さい。

### 【事例3（利用者・セクハラ）】

女性ヘルパーが男性利用者の排尿介助の際、**陰部を尿器に差し込んでいるときに、利用者から「何度も振ってほしい」と言われた。**

#### 【その後の対応】

女性ヘルパーはセクハラと気づいていなかったため、サービス提供者会議で「そういう場合はどうすればいいか、どの位の時間振り続けたら良いのか」と質問したことで発覚。

事業所からケアマネジャーに報告し、ケアマネジャーから利用者の妻に相談した。その後、利用者の妻がケアマネジャーの眼前で利用者にお灸を据えたことで、問題は収まった。

### 【事例4（家族・セクハラ）】

寝たきりの女性利用者の自宅に訪問して、清拭等の身体介護中の両手が塞がっていた状態だった時に、**利用者の夫が女性スタッフに背後から抱きついてきた。**

#### 【その後の対応】

「1人での介護は難しい、利用者の安全を確保するため」と利用者家族の了解を取り、2人介護の単位を取得し、複数名介護を行うようにした。その後は同様の問題は発生しなくなった。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方



### 【参考】介護現場におけるハラスメントとは①

ハラスメントについて、確定した定義はありませんが、この手引き・研修用資料では、身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメントをあわせて、介護現場におけるハラスメントとしています。具体的には、介護サービスの利用者や家族等（※）からの、以下のような行為を「ハラスメント」と総称しています。※「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。

#### 1) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：コップをなげつける／蹴られる／唾を吐く

#### 2) 精神的暴力…個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

#### 3) セクシュアルハラスメント…意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

## 【参考】介護現場におけるハラスメントとは②

ただし、以下の言動は「ハラスメント」ではありません。

- 認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD等）。  
※BPSD…認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと。（引用：厚生労働省「BPSD：認知症の行動・心理症状」（[https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c\\_0006.pdf](https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c_0006.pdf)）、2020年1月14日閲覧）
- もちろん、病気または障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありません。事前の情報収集等（医師の評価等）を行い、施設・事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等と連携する等による適切な体制で組織的に対応することが必要です。そのため、**暴言・暴力を受けた場合には、職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有できるようにすることが大切です。**報告・共有の場で対応について検討することはもとより、どのようにケアするかノウハウを施設・事業所内で共有できる機会にもなります。
- 利用料金の滞納（不払いの際の言動がハラスメントに該当することはあり得ますが、滞納自体は債務不履行の問題として対応する必要があります。）
- 苦情の申立て

## 【参考】介護現場におけるハラスメントとは③

### 注記事項

- パワーハラスメント防止のための指針（正式名称「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」、令和2年1月15日厚生労働省告示第5号）では、「暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等」を「著しい迷惑行為」としています。
- また、改正セクシュアルハラスメント指針（正式名称「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置についての指針」、令和2年1月15日厚生労働省告示第6号）では、セクシュアルハラスメントの主体として、「労働者を雇用する事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得る。」としています。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (1) ハラスメントによる影響・懸念



ハラスメントはいかなる場合でも認められるものではありません。  
介護職員の尊厳や心身を傷つける行為です。

## 職員や施設・事業所にとって…

- 被害を受けた職員は、仕事へのモチベーションの低下だけでなく退職、怪我、病気に繋がる恐れもあります。
- 事業者（事業主）が、労働契約法に定められた職員（労働者）に対する安全配慮義務等の責務を怠ることで、職員だけでなく地域からの信頼をも失う恐れがあります。

## 利用者や家族等にとって…

- 利用者や家族等がハラスメントを行った場合、介護サービスの提供の中断や中止につながる可能性があります。

※ただし、利用者・家族等の中には、ハラスメントを行っていても、認識していないケース、疾病・障害・生活困難などによる心身の不安定なケースがあり、留意する必要があります。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (2) ハラスメント被害のリスク①



あなたの施設・事業所で提供している介護サービスの現場で、利用者や家族等からのハラスメントにつながるリスク要因にはどのようなものが考えられるでしょうか。

■環境面でのリスク要因

■利用者の家族等に関するリスク要因

■利用者に関するリスク要因

■サービス提供側（施設・事業所）のリスク要因





## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方 (2) ハラスメント被害のリスク②

例えば、介護現場には以下のようなリスクが考えられます。  
これまでリスクとして意識していなかった、身近にある物品などが、暴力の道具として使われる可能性があります。

### 環境面でのリスク要因

- サービス提供時に**身近にある物品**（瓶等の割れ物、アダルトビデオ等）
  - 利用者や家族等の状態（攻撃的な言動、怒り等の興奮状態 等）によっては、身近にある物品が思わぬ使われ方をする恐れがあります。
  - 目に付くように（意識的に）アダルトビデオが置いてあることがハラスメントの予兆である可能性と考えられます。
- **ケアを行う場所の構造**に関するリスク（出口が遠い、閉めきりや近隣に住宅等がないといった助けを求めても声が届きにくい、鍵がかかる等）
  - 緊急時に避難する際に障害となる可能性や、周囲の目がなく助けを求めにくいケースなどが考えられます。
- 訪問先に**ペット**がいる
  - 放し飼いによるサービスへの影響、予期せぬ噛みつき等の可能性が考えられます。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方 (2) ハラスメント被害のリスク③

### 利用者に関するリスク要因①

- **生活歴**に起因するリスクの例
  - 違法行為や暴力行為がある（過去にあった）、攻撃的な言動がある、家族関係や人間関係でトラブルを抱えている（過去に抱えていた）、訪問時に酒に酔っていることがある 等。
- **病気又は障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていないこと**に起因するリスクの例
  - アルコール依存症、薬の副作用等。
    - ※認知症がある場合、もしくは、認知症の診断を受けていないが認知機能が低下している場合などは、BPSD\*である可能性を前提にしたケアが必要です。例えば、認知症の「もの盗られ妄想」はハラスメントではなく、認知症の症状としてケアが必要です。
    - ※BPSDとしての暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありませんから、ハラスメント対策とは別に対応を検討する必要があります。ハラスメントか、BPSDによる言動かの判断は、施設・事業所だけでなく、利用者の主治医やケアマネジャー等の意見も確認しながら判断することが必要です。
    - ※適切な対応を組織的に行うことが重要で、そのためには、職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有できるようにすることが大切です。報告・共有の場では、どのようにケアするかノウハウを施設・事業所内で共有できる機会にもなります。

\*BPSD…認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと。（引用：厚生労働省「BPSD：認知症の行動・心理症状」（[https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c\\_0006.pdf](https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c_0006.pdf)）、2020年1月14日閲覧）



## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方 (2) ハラスメント被害のリスク④

### 利用者に関するリスク要因②

- **提供サービスに対する理解**に起因するリスクの例
  - 利用者がサービスの提供範囲を理解していない、サービスへの過剰な期待がある。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方 (2) ハラスメント被害のリスク⑤

### 利用者の家族等に関するリスク要因①

- **生活歴**に起因するリスクの例
  - 違法行為や暴力行為がある（過去にあった）、攻撃的な言動がある、家族関係や人間関係でトラブルを抱えている（過去に抱えていた）、訪問時に酒に酔っていることがある 等。
- **病気又は障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていないこと**に起因するリスクの例
  - アルコール依存症、薬の副作用等。
    - ※認知症に対する考え方は「利用者に関するリスク要因」と同様です。
    - ※家族等の心身状態や疾病等について懸念がある場合は、ケアマネジャーや地域包括支援センターなどに相談したうえで対応しましょう。職員が懸念を感じた場合は、**上長や施設・事業所に適切に報告・相談できるような体制・仕組みを整備することが大切です。**
    - ※ご家族の生活の様子や心身の状況（例：年齢による身体の衰えや障害等がある困難な状況の中、利用者の介護により日常生活がままならない等）の把握・観察も、ハラスメントの予防・対策の観点では大切です。
- **提供サービスに対する理解に起因するリスクの例**
  - 家族等がサービスの提供範囲を理解していない、サービスへの過剰な期待がある。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (2) ハラスメント被害のリスク⑥

## サービス提供側（施設・事業所）のリスク要因

- 施設・事業所内で、**サービス範囲の徹底や統一**をしきれていない  
（例：契約範囲外のサービスの提供事例がある等）
- 施設・事業所として、利用者や家族等と、提供サービスに関する認識の**すり合わせが不足**している、**期待に応えられていない**
- サービスを提供する上での**規則やマナーに関する指導・教育ができていない**  
（例：時間通りにサービス提供ができていない、サービスを提供する上で不適切な服装をしている等）
- 個人情報の取り扱いに関する指導・教育ができていない**（例：職員が自身や他の職員の個人情報を不用意に伝えてしまう等）
- 利用者や家族等から意見・要望・苦情等があった際の対応（態度や姿勢、やりとり）が十分ではなかった、不適切だった
- コミュニケーション不足等により利用者が言葉にできない**気持ちやニーズをうまく汲み取れていない**

あなたの施設・事業所で提供しているサービスや利用者さんの中と考えられるリスク要因について、職員の方とも一緒に考え、共有する機会を作りましょう。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (3) ハラスメント対策のための基本的な考え方①

## ハラスメント対策は…

**職員の安全確保**のために必要であり、**労働環境の確保・改善や、安定的な事業運営のための課題**と位置づけることができます。

ハラスメント対策の取組は**利用者や家族等との信頼関係の構築、介護サービスの質の向上**にもつながります。

(i) **組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと**

- ハラスメントは**介護現場における職員の権利侵害**と認識すること。
- ハラスメントであるか否かには**客観的な判断が求められること**。
  - ハラスメントは、基本的には一般の介護職員の感じ方を基準にその有無を判断しますが、当該言動を受けた職員の感じ方にも配慮して判断する必要があります。また、利用者や家族等の性格・状態像等によって左右されるものではありません。

※BPSDによる暴言、暴力、性的行動はハラスメントではないため、ハラスメント対策の取組ではなく、認知症ケアによって対応する必要があります。適切なケアのためにも、**BPSDによる暴言、暴力、性的行動を受けた場合に職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所内で適切に報告・共有できるようにすることが大切**です。報告・共有の場で対応について検討することはもとより、どのようにケアするか**ノウハウを施設・事業所内で共有できる機会**にもなります。そのうえで、**組織的に対応することが重要**です。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (3) ハラスメント対策のための基本的な考え方②

## (ii) ハラスメントは初期対応が重要と認識すること

- 不適切な初期対応を行った結果、状況が悪化してしまうケースや、さらなるハラスメントを誘発してしまうケースがあると認識すること。

## (iii) ハラスメントが起こった要因分析が大切

- 正確な事実確認**を行う等して**要因分析**を行い、**施設・事業所全体でよく議論**して、ケースに沿った対策を立てていくこと。
  - ハラスメントは一律の方法では適切に対応できないケースもあるため、発生した場面、対応、経過等をできるだけ正確に捉えましょう。
  - 利用者や家族等の置かれている環境やこれまでの生活歴、職員との相性や関係性の状況など、様々な要素が絡み合うことがあります。
  - 被害を受けた職員の性格や資質について、聞き取る職員自らの性格や資質による先入観を持たずに、正確な事実確認ができるように聞き取ることが重要です。
    - 例えば、過去にミスやトラブルを起こすことの多かった職員であっても、先入観を持たずにフラットな気持ちで聞き取り、事実確認をしましょう。
  - ただし、**被害者の2次被害がないように、被害者へのケアと要因分析は分けて行うことが不可欠**です。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (3) ハラスメント対策のための基本的な考え方③

## (iv) 介護サービスの質の向上に向けた取組が重要

- 利用者の状況等に応じたサービスの提供（質の確保）が、ハラスメントを含めた様々なトラブルの防止につながること。
  - 安心して介護サービスを受けられるように、技術や知識の習得が重要です。
  - 例えば、適切なケア技術の習得に向けた研修、疾病や障害等に関する共同学習、個別ケースのケアや対応（コミュニケーション）の検証、組織的な虐待防止対策の推進等を進めましょう。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (3) ハラスメント対策のための基本的な考え方④

## (v) 事業所ですべてを抱え込まないこと

- 自らの施設・事業所内で対応できることには限界があるため、**地域の他団体・機関とも必要に応じて連携**すること。
- そのためにも地域で**問題意識を共有する体制の構築や意識づくり**に向け、協力あるいはリーダーシップを発揮すること。
  - ハラスメントは態様、程度、要因が多様で、個々の施設・事業所だけで適切かつ法令に即して対応することが困難な場合もあります。医師等の他職種、法律の専門家、行政、警察、地域の事業者団体等との連携が大切です。

## 法人として取り組むこと（例）

- 管理者に過度の負担がかからないように、法人の代表や法人本部等が組織的に関与することが重要です。

## 地域として取り組むこと（例）

- ケアマネジャーや近隣の他の施設・事業所との情報共有の機会を作る、地域ケア会議で共有する、地域包括支援センターに相談する等、地域として問題に対応しましょう。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (3) ハラスメント対策のための基本的な考え方⑤

## (vi) 問題が起こった際には施設・事業所内で共有し、誰もが一人で抱え込まないようにすること

- 問題が起こった際には、施設・事業所内で問題を共有する場を設け、対応方法を皆で議論する場を設けること。
  - 被害を受けた職員や問題に気付いた職員が、一人で抱え込んでしまわないようにすることはもちろん、**相談や報告を受けた管理者等が一人で抱え込まないようにすることが大切**です。
  - 施設・事業所内の皆が問題を共有し、議論でき、意見を聞き、考える機会を設けるようにしましょう。
- 共有し議論する場で、管理者と職員で問題に対応する目線を合わせることで、対応の水準を揃えること。
  - 共有し議論する機会を設けることが、施設・事業所内でノウハウを共有することになり、サービスの質の向上にも繋がります。
- 組織として対応する、という意識を施設・事業所内で共有すること。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (3) ハラスメント対策のための基本的な考え方⑥

## (vii) ハラスメントを理由とする契約解除は「正当な理由」が必要であることを認識すること

- 前提として、利用者やその家族等に対して、施設・事業所として対応できるサービスの説明を十分に行い理解していただくこと、契約解除に至らないような努力・取組を事業所としてまず行うことが必要です。
- このような努力や取組を行っていても、やむを得ず契約解除に至るケースもあるかもしれません。しかし、施設・事業者側からする契約解除には「正当な理由」(運営基準)が必要です。「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によりますが、その判断にあたっては、
  - ハラスメントによる結果の重大性
  - ハラスメントの再発可能性
  - 契約解除以外の被害防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度
 …等を考慮する必要があります。

## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (3) ハラスメント対策のための基本的な考え方⑦

- 「正当な理由」に基づき契約を解除した場合であっても、契約解除に至った原因及び経緯を検討し、同様の事態を防止するための対策を講じましょう。
  - ア) 「正当な理由」が肯定される可能性のある場合
    - 利用者が職員に対し身体的暴力をふるった場合であって、他の施設・事業者及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合ったが、再発の可能性がある、かつ、複数名訪問等の再発防止策の提案も拒否されたときに、契約解除の予告期間を置くとともに、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じて契約を解除した場合。
  - イ) 「正当な理由」が否定される可能性のある場合
    - 職員の不適切な言動に立腹した家族が暴言を口にした場合に、その家族との話し合いにより信頼関係の回復に努めて再発防止を図ったり、担当職員を変更したりすることもなく、また、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じることもなく、直ちに契約を解除した場合。



## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方 (4) ハラスメントの要因分析①

### 要因分析

起こってしまったハラスメントの根本にある要因を分析して、今後の対策や取組に活かしましょう。これまでの対応ややり取りを振り返り、利用者や家族等の背景や思い・考え等を読みとることがハラスメントの予防にもつながります。

**ただし、被害者である職員に要因を求めることは二次被害となる可能性があります。職員個人の要因とすることは、あってはいけません。**

### 利用者による要因

- 利用者の病歴（投薬歴含む）、疾病、生活歴はどのようになっていますか。
  - 認知症の場合は認知症ケアによって対応すべき言動があります。疾病等による影響を理解して、対応しましょう。
  - 利用者が苦手なこと、避けてほしいこと、怒りのスイッチが入ってしまうような何か等、把握していない利用者の性格や体質が、問題の背後にはあるかもしれません。



## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方 (4) ハラスメントの要因分析②

### 利用者の家族等による要因

- 家族等のこれまでの経緯や背景について理解していますか。
- 生活歴や病歴の他に、介護サービスを利用するまでの間の経緯や家族を介護することで感じてきた負担の積み重なりが、ハラスメントの一因になっているかもしれません。例えば…
  - 仕事・育児と介護の両立や生活環境の変化による精神的・肉体的な負担の積み重ね、経済的な負荷、相談できない孤独感、等の介護疲れ。
  - 家族を介護することへの強い責任感や完璧主義からくる要求。
  - 老老介護や障老介護による家族等の心身疲労。
  - 一見して分からない疾病や障害を家族等が有している可能性。
- 利用者の家族等の情報も、ケアマネジャーと共有し、必要に応じて他の支援に繋ぐなどの対応もハラスメントの予防につながる可能性があります。

### 👉 留意点

家族等の抱える大変な状況や事情があるからといって、施設・事業所や職員が我慢して抱え込む必要はありませんが、家族等の背景を理解、認識することで、状況に応じた対応・対策・予防策に向けた土台を考えることができます。



## 1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

## (4) ハラスメントの要因分析③ ～段階ごとの振り返り～

- 利用者へのこれまでの対応の経緯はどうでしょうか。各段階での利用者とのやり取りを振り返り、予防策や対応が適切だったか考えてみましょう。

## 予兆・発生前

- 何らかの予兆はありましたか。
- 予兆があった場合は、その時にどのような対応をしましたか。

## 発生時・直後

- 問題が起こった時の初期対応はどのようにしましたか。
- 被害者である職員へのケアはしましたか。

## 発生後・振り返り

- 職員に問題の解決や対応を任せきりにしていませんか。
- 施設・事業所としての対応や体制は十分でしたか。
- 振り返りを行い、今後の対策・対応に活かせるようにしましたか。

## 日頃から留意すること

- 利用者が言葉にしたいとできないことがあるかもしれません。その思いをくみ取る努力も重要です。

## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと



## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

## (1) 施設・事業所としてハラスメント対策に取り組む意思を明確にする

## 👉 基本方針の決定

- ・ ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応を整理し、**施設・事業所の基本方針を決定し、職員全員に共有**しましょう。
- ・ 「ハラスメントは組織として許さない」「職員による虐待と職員へのハラスメントはどちらもあってはならない」といった考え方を**施設・事業所として決定し、それを職員に伝えるとともに、対策等を行うことが重要**です。

## 👉 PDCAサイクルを応用した対策等の更新

- ・ 発生したハラスメントとその対応を振り返り、**施設・事業所の取組や対策を適宜見直していく**、PDCAサイクルの考え方を応用していくことが重要です。  
※PDCAサイクル：Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Act（改善）を継続的に行い改善していくこと。
- ・ 普段のサービス提供を通して、ハラスメントの現状やその対応などの事例を組織として蓄積して活かしていきましょう。

## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

## (2) 対応マニュアルの作成と共有・運用①

## 👉 対応マニュアルの作成

- ・ ハラスメント対応・対策のための環境を整えるため、**ハラスメントの予防（発生を防ぐ）と、施設・事業所内の役割の明確化（管理者は何をすべきか、報告・相談のフロー等）の視点**を持ってマニュアルを作成しましょう。
- ・ **施設・事業所内の意見交換を行う**等して、職員の意見を取り入れつつ、作成しましょう。
- ・ ハラスメントの予防にあたり**利用者や家族等の理解を求めておきたい事項を整理・作成**しましょう。
- ・ ハラスメントが発生した際の**初期対応について検討、整理**して、マニュアルに記載しましょう。
  - 事例をもとにハラスメントが発生した要因や初期対応について考え、他の人とも話し合ってみましょう。

※事例の参考に、この手引きのP.7～8を使用することもできます。





## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

## (2) 対応マニュアルの作成と共有・運用②

## ☞ 対応マニュアルの共有・運用

- 施設・事業所で定めたマニュアルは、現場の実態や経験を踏まえて、定期的な見直しや更新を行きましょう。
- 見直しや更新の中で、ハラスメントに対し感じていることなどを職員同士で共有するなど、施設・事業所内で話し合うことで、ハラスメントへの意識や対応方法の向上が期待できます。
- また、職場の雰囲気づくりや、働きやすい労働環境等につながります。

## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

## (3) 利用者や家族等への周知①

## ☞ 利用者や家族等への周知とそのポイント

- ハラスメントについて理解を求めておきたい事項を、利用者や家族等に周知することが重要です。

## 内容と表現のポイント

- 周知には、例えば「著しい迷惑行為」など、わかりやすい表現を用いましょう。
- 理解を求めたい事項だけでなく、利用者・家族等が安心してサービスを受けられるよう、虐待防止やケア技術の向上に努めていることも伝えましょう。

## 伝え方のポイント

- 契約時に利用者や家族の前で読み上げて説明するなど、相手に伝わり、理解いただける方法で行います。
- 利用者・家族等の状況によっては繰り返し伝えることや、場合によっては、医師やケアマネジャーなど第三者の協力も得ながら伝えましょう。

## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

## (3) 利用者や家族等への周知②

## 👉 周知で気をつけるべきこと

- ・ ハラスメントの具体例を挙げることで、利用者に不快感や不信感を生じさせる可能性があります。
- ・ ハラスメントに関する内容の周知に時間を取ることによって、例えば契約書や重要事項説明書などの説明を十分にできなくなるものがないよう、注意してください。

次頁では、ある介護事業所で実際に行っている周知の方法の事例を2つ紹介します。これらを実践している事業者は、これまでの取組や経験を踏まえ、外部の専門家と相談しながら、事業者の置かれている環境や利用者・家族等との関係性などに十分に配慮しながら、必要な文書を作成、活用しています。

これらの実践事例は、今後の取組の参考としていただくものですが、**全体的な対策を検討せずにこの資料だけをそのまま利用することなどがないように、十分に注意してください。**

## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

## (4) 利用者等への周知 実践事例①



## やわらかい文章で事業所からのお願いとして周知を行っている例

この法人では、ハラスメント対策に取り組むきっかけとして、近年、悪質クレームや職員への暴言がひどく、職員1人での訪問が困難になったことや、事業所内アンケートにおいて多くの職員が暴言、暴力をうけていたことが分かり、マニュアル作成などの具体的な対策を開始しています。対策の一つとして、利用者・家族の方には契約書、重要事項説明書でもハラスメント行為の発生などにより、ケアを適切に提供できない状況になった場合には契約を解除することがあることを記載・説明しています。

しかし、文章だけで、契約のタイミングで強く申し出るとは、関係の構築に影響する可能性があるため得策ではありません。

そこで、この事業者では、契約書とは別に「訪問看護ステーションからのお願い」としてイラストを用いて柔らかい雰囲気の中で表現し、利用者・家族の方に配慮いただきたい事項を別途整理し、説明しています。信頼関係の構築に配慮しながら、事業者としてのスタンスをしっかりと示しています。

## 訪問看護ステーションからのお願い（一部抜粋）

利用者・家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

- **職員に対する食品等の心付けはお断りしています。**  
職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受け取る事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。
- **ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。**  
大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただきます。
- **暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。**  
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

※衛三愛総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」P.16より抜粋。

## 2. 事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

### (4) 利用者等への周知 実践事例②



#### 具体例を記載して、わかりやすく伝えている例

この法人では毎年2～3名程度の利用者が訪問介護員に精神的暴力やセクシュアルハラスメントを行っていました。そこで職員向けの対策マニュアルの作成や教育を行いました。また、利用者・家族に、適切な提供ができるサービス範囲を理解いただくとともに、弁護士と相談の上、契約書でも解除状況にあたる具体的なハラスメント事例を掲載しています。

契約書に、事業者側の解除権を定め、予告期間を定めたくえで解除ができる旨を記載するとともに、その別紙に解除する可能性がある行為を示すようにしています。ハラスメントに関する認識は、人によって違うため、対象となる行為を具体化することで、事業者側と利用者の認識を揃える意味をもっています。

#### < 契約を解除する場合の具体例の記載 >

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 暴力又は乱暴な言動           <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 物を投げつける</li> <li>・ 刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける</li> <li>・ 怒鳴る、奇声、大声を発する など</li> </ul> </li> <li>◆ その他           <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問介護従事者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く</li> <li>・ ストーカー行為 など</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ セクシュアルハラスメント           <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問介護従事者の体を触る、手を握る</li> <li>・ 腕を引っ張り抱きしめる</li> <li>・ 女性のヌード写真を見せる など</li> </ul> </li> </ul> |
|---|---|

※財三亜総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」P.17より抜粋。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

37

## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

### (5) 介護保険サービスの業務範囲等への理解と統一

#### 介護保険サービスの業務範囲等を理解する

- ・ 介護保険サービスの業務範囲の誤った認識や理解不足が、利用者や家族等とのミスコミュニケーションにつながる恐れがあります。
- ・ 職員が正しく業務範囲を理解、認識し、施設・事業所内で統一した対応をできるよう、介護保険のサービスの範囲を理解し、対応や説明方法について、施設・事業者内での統一を図る取組を行きましょう。
- ・ 契約締結時の説明が不十分だったことが原因となり、苦情に発展し、さらには暴言にエスカレートすることも考えられます。契約締結時や事前の説明時に留意すべき点などとして、例えば以下が考えられます。
  - 利用者が受けられる介護保険のサービスの範囲（契約内容）について、利用者（家族等）と施設・事業所の認識が合っているか確認する。
  - ハラスメントは職員の安全を損なうものであると同時に、介護サービスの提供を困難にすることで、場合によっては契約解除となる可能性があることを明確に伝える。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

38

## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

## (6) 職員を対象とした研修等の実施、充実

## ☞ 研修等による職員への周知、意識づくり

- ハラスメントに関する**職員を対象とした研修を行い**、意識づくりや情報の共有を行きましょう。
- **学びや意識を一過性にしないため、定期的に、研修の実施、振り返り、意見交換を行うことが重要です。**

職員向けの研修を行う際には、  
「職員向け研修のための手引き」にある「職員向け研修資料」を  
是非ご活用ください。

## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

## (7) 管理者をサポートする体制の整備

## ☞ 管理者にのみ負荷がかからないための工夫

- ハラスメントの対応に限らず、何らかのトラブルがあった際は管理者やサービス提供責任者など（以下、管理者等）が対応を一手に引き受けることも多いかもしれません。しかし、管理者等の負荷だけが大きくなることは望ましくありません。**管理者等が一人ですべてを抱え込んでしまわないよう、管理者等をサポートできる体制を整えることも重要です。**
  - 職員はもちろん、管理者等の相談先にもなるような相談窓口を施設・事業所や法人に設置しましょう。
  - 対応チームを作る等、組織として問題に対応する体制作りをしましょう。多職種から構成される施設・事業所であれば、多職種で相談対応のチームを作ることも一例です。
  - マニュアルでは、ケアマネジャーや地域包括支援センター等に相談する等、管理者等の負担感に寄り添った指針・対応方法を示しましょう。

## 2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

## (8) ハラスメントに係る個人情報の取扱方法の整備

## ← 個人情報の取り扱い方法の整備

- 介護現場におけるハラスメントの対策や取組のひとつとして、ハラスメントに係る個人情報の取扱方法について、施設・事業所として、例えば以下のような諸点について、個人情報保護法等の法令に従って、あらかじめマニュアルを作成するなどにより、職員に周知しておく必要があります。
  - ① ハラスメントに係る記録の方法（どの記録に、どのように記載するか等）
  - ② 他の施設・事業者又は関係機関と連携する際のハラスメントに係る情報の提供・受領の方法（他の施設・事業者又は関係機関との間で提供・受領する情報の範囲、その取扱方法についての事前の申し合わせの要否等）
  - ③ ハラスメントに係る記録について開示請求を受けた場合の対応方法（開示の要否・可否、開示する際の留意点等）

## 3. 相談の受付と対応



## 3. 相談の受付と対応

## (1) 相談のための体制整備（相談窓口の設置等）



あなたの法人では、職員はもちろん、管理者も業務で悩んだ時やトラブルが発生した時に、相談できる窓口や相談係を設置するなど、組織としての体制づくりをしていますか。

ハラスメントの発生に限らず、様々なトラブルやリスクを**職員が抱え込むことなく、管理者に相談したうえで、施設・事業所の事案として捉えて対応することが重要**です。

施設・事業所として、職員や管理者等の相談を受け付けるための**相談フローを明確にし、体制を整え**ましょう。

例えば…

- 相談窓口を設置する
- 相談受付の担当者を決める
- 原則として直属の上長（管理者）が相談を受け付ける
- 管理者等の上長がいない立場の人が相談する場合は〇〇に相談する
- 相談者が同性の相談担当者を選択できるような体制を整える
- BPSDの対応が困難な場合の相談体制を構築する 等

## 3. 相談の受付と対応

## (2) 相談を受け付ける側の心構え①

## 普段からの職場の雰囲気づくり

- 職場の人から「この人なら話せる」と思われるような**信頼関係の構築を目指**しましょう。そのためには**日頃の言動に注意**しましょう。例えば、こんな態度をとっていませんか？…
  - 気分がむらがあり、その時々で態度が異なる
  - 噂話を吹聴する
  - 自分の意見を押し通したり、自分の話ばかりしてしまう傾向がある
  - 「少し触られるなんて当たり前」等のハラスメントを軽視する言動をとっている 等
- 忌憚なく意見を言い合え、情報共有ができるような、**職場の風通しを良くするための取組**を行い、**職員の変化を的確に把握**できるようにしましょう。
- **面談**など、職員が**相談しやすい場を定期的に設ける工夫**も必要です。
- 日常的な業務報告の際も、**ハラスメントの問題やリスク、リスクの予兆が潜んでいる可能性を意識**しましょう。

人間関係に注意を払う、相談や報告しやすい雰囲気作りをすることがハラスメント対策の第一歩になります。





## 3. 相談の受付と対応

## (2) 相談を受け付ける側の心構え②

相談や報告をしやすい環境作りができて、次のように考えて、相談することをためらう職員がいるかもしれません。

こうした職員が、より早く相談できるような取組も考えてみてください。



あの利用者さん、今はまだそんなにひどくないけど、ここ最近で急に暴力的な言動をとり始めて気になるなあ…認知症でも暴力的な言動が増えるケースがあったよなあ…管理者に相談してみようかな、でも、「いまだにそんなことも知らなかったの、勉強不足だな、あなたはまだまだ半人前」って思われたら嫌だな…



同僚のAさんは利用者からセクハラを受けてもあまり気にしていないで平気みたい。同僚のBさんも利用者から体を触られそうになってうまく対応しているな。でも私は性的な言動を受けたら固まってしまってうまく対処できない…今はまだ我慢できる範囲だけど、やっぱり嫌だなあ。どうすればいいのかな、上司に相談して逆に自分の評価が下がってしまったらどうしよう？

## 3. 相談の受付と対応

## (2) 相談を受け付ける側の心構え③

## 相談を受け付ける側が気をつける点



## 【聞き方・態度】

- ✓ **まずは話を受け止める、という姿勢**を示して、相談者が話をするのをためらわないように気をつけましょう。
- ✓ 相談内容によっては、相談者が実際に感じている負担と、相談を受け取る側が想像する負担の程度に**ギャップがある場合**もあることに気をつけましょう。
- ✓ 相談者が内心では強いショックを受けている場合もあります。**相談者を否定するようなことや、さらに傷つけるような言動をとらないように**注意しましょう。
- ✓ 周囲に人がいると相談しづらいこともあります。**安心して相談できる環境づくり**も大切です。

## 👉 留意点

相談対応に限らず、管理者の方は、職員との日常的なコミュニケーションの際にも意識しましょう。

## 3. 相談の受付と対応

## (3) 相談受付とその対応①


 相談を受けた際に聞き取る内容


## 【聞き取る内容・参考資料】

- ✓ いつ（いつから）、誰が、どこで、何を、なぜ、どのようにした（どうされた）、という、いわゆる **5W1Hをわかる範囲** なるべく聞き取りましょう。
- ✓ 相談内容を他の誰かに相談したことがあるか、ハラスメントを受けている場合は目撃者がいるか、等の**相談内容の周辺情報**も聞き取り、**より正確な事実確認**をすることで、解決策につなげましょう。
- ✓ 相談することで**相談者が何を求めているのか**をくみ取りましょう。例えば、とても辛いので今すぐどうにかしてほしいのか、具体的な解決策を教えてほしいのか、アドバイスがもらえれば自分で対応できそうなのか、リスクとして気がかりで報告したのか、等。
  - 本手引きのP.59「【参考】ハラスメント対策の取組の補助ツールのご案内①」に記載のある「相談シート」も活用してみてください。

## 3. 相談の受付と対応

## (3) 相談受付とその対応②



トラブルや業務の悩み等の相談や報告を受けたあと、対応や対策を検討・決定・実行するまでのフローはどのようになっていますか？

## 相談対応に関する事例



以前に自分も担当していた利用者から、セクハラ発言を受けていることを今の担当職員から何度か報告を受けたことがあります。  
確かに、自分が訪問していた頃もアダルトビデオが見えるように置いてあったな…私にはセクハラ発言はなかったけど…と思い出しながらも、速やかな対応をせずにはいました。  
その後はケアマネジャーにも相談して、結果的にはサービス終了となりましたが、最初に職員から報告を受けた段階で、すぐに対応すべきでした。  
担当職員は報告してくれていたのに、対応が遅れてしまったことで、セクハラが続く中でサービス提供を続けることになってしまい、辛い思いをさせ続けてしまいました。

この事例では、管理者が以前からハラスメントの予兆を感じていたにも関わらず、**すぐに対応しなければならないという認識が薄かった**ことで、結果的に職員が何度もハラスメント被害を受けてしまったものです。

報告や相談をできる環境や仕組みがあっても、**受け止め方と相談後すぐに対応できるかが大切**です。



## 3. 相談の受付と対応

## (3) 相談受付とその対応③

## 目 相談を受けた後の対応

- 報告や相談を受けた後は、聞きっぱなしにせず、どのような対応ができるか、要因分析を行い、**介護現場の状況を踏まえた対策をなるべく速やかに検討し、実施**しましょう。
- 職員の安全を図ることが第一です。**ハラスメントの状況を確認し、被害者である職員への対応を伝え、行為者への対応等を実施あるいは指示**しましょう。
  - ※ 必要に応じて外部の関係者（介護支援専門員、地域包括支援センター、医師、行政、警察等）に連絡・通報してください。
- 特定の職員に過度な負担がかからないように、担当シフト作成時の配慮、担当者へのフォロー等を行いましょ。
- 特に訪問系サービスでは、管理者等の同行や複数人の派遣等の臨機応変な対応を検討してください。
  - ※ 2人派遣については、利用者負担の増加等を理由に利用者が拒否するケースもあるため、家族等に説明して利用者等の理解を得ることも考えられます。

## 3. 相談の受付と対応

## (3) 相談受付とその対応④

## 目 相談事例の活用

- **相談・報告・対応した内容は整理して記録**することが大切です。相談内容は、**事例として施設・事業所の学び**になります。ただし、事例を振り返る際や紹介する際は、個人が特定されないような配慮が重要です。
- 振り返りにより、**取組のブラッシュアップにつなげ**ましょう。近隣の他事業所の管理者にも意見を聞くなど、**地域の介護事業者全体での取組につなげて対応**していくことが重要です。
- **相談受付時の対応を振り返る**ことも重要です。
- ハラスメントに対する**施設・事業所の方針や対応マニュアルの見直しの際にも活かす**ことが重要です。

これまでも様々なトラブルの事例を施設・事業所内で共有し、活かしてきたことと思います。今後は、対処方法や相談・報告を受けた際の振り返りのために、皆で話し合う機会を設けてみてはどうでしょうか。



## 3. 相談の受付と対応

## (4) 外部機関との連携、活用

必要に応じて、外部の組織や機関との連携や活用も検討しましょう。  
あなたの地域で行われている介護現場のハラスメント対策の相談窓口も整理してみましょう。

## 地域包括支援センター

連絡先

## 日本司法支援センター

連絡先

弁護士の  
法律相談センター

連絡先

労働基準監督署、  
都道府県労働局

連絡先

各都道府県警察の  
被害相談窓口

連絡先

地域の  
性犯罪被害相談電話

連絡先

団体・機関名

連絡先

団体・機関名

連絡先

団体・機関名

連絡先

## 3. 相談の受付と対応

## 【参考】相談窓口の情報

## 総合労働相談コーナー

厚生労働省が設置する労働関連の相談窓口。  
労働相談の受付のほかに「助言・指導」や「あっせん」を案内。  
各都道府県労働局、全国の労働基準監督署内などの380か所に設置。  
(<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>)

## みんなの人権110番（全国共通人権相談ダイヤル ☎0570-003-110）

法務省が設置する人権問題に関わる相談窓口。  
電話をかけた場所から最寄りの法務局・地方法務局に繋がり、法務局職員もしくは人権擁護委員が対応。  
(<http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken20.html>)

## 警察相談専用電話 ☎#9110

犯罪や事故の発生には至っていないが警察に相談したいことを受け付ける相談窓口。  
電話をかけた地域を管轄する警察本部などの相談窓口につながり、相談業務を専門に担当する「警察安全相談員」などの職員が対応。  
(<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201309/3.html>)

## 3. 相談の受付と対応

## 【参考】業界団体等への相談



## どうしよう？

小規模の施設・事業所だから他に頼れる人がいない…  
問題が発生したら、管理者である自分がいつも一人で全て対応しないと  
いけない…  
自分だけでは対応が難しいから、地域の介護職の会議で相談したいけど、  
次回の開催日がまだまだ先だな…



## 管理者が一人で抱え込まないために…

特に小規模の施設・事業所では、問題が発生した時は、管理者が一人で解決法を  
考え、対応せざるを得ない場合もあるかもしれません。  
難しい問題に直面した時、問題が同時に複数・連続して発生した時など、管理者  
の負担が大きくなることや、一人で抱え込んでしまう恐れがあります。  
そのようになる前に、**業界団体や地域包括支援センターへ相談**しましょう。特に、  
相談窓口があれば、活用しましょう。  
外部の関係機関等と情報共有して、相談することで、管理者の気持ちが軽くなる  
かもしれません。

## 3. 相談の受付と対応

## (5) 法人や団体、地域での相談受付の取組の周知

あなたの施設・事業所を運営する法人、関係する業界団体または地域の関係  
機関等が、介護現場におけるハラスメント対策として実施している相談窓口の  
設置等の取組について、施設・事業所内で十分に周知、共有されていますか。

あなたの施設・事業所を運営する法人、関係する業界団体または地域の関係機関等での相談窓口の設置等の  
取組について、施設・事業所内でどのように周知していきますか



## 参考：兵庫県の取組事例

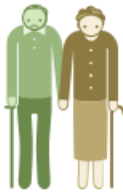
兵庫県では、訪問看護師、訪問介護員のサービス提供時の安全確保を図るため「訪問看護師・訪問介護員安全  
確保・離職防止対策事業」の取組が行われています。

- 相談窓口 ～訪問看護師・訪問介護員への暴力等お困り相談ひょうご～
- 2人以上の職員による訪問サービス提供時の費用の一部補助
- 訪問看護師・訪問介護員への利用者・家族からの暴力対策研修会

出所) 兵庫県公式サイト (<https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf27/houkananzen.html>)



## 4. 最後に



### 4. 最後に

#### (1) 研修を終えて、振り返っていただきたいこと

あなたの施設・事業所の職員に対する、利用者等からのハラスメントが発生している可能性を認識すると同時に、自分や周りの管理者、他の職員がどのような意識で対応してきたか、振り返ることが重要です。

介護現場で発生するハラスメントについてはすでに学んでいて、施設・事業所で対応方針を決めているケースもあると思います。

しかし、実際に職員から報告や相談を受けた時に、

そんなこと相談されても…プロとして自分で考えてみたら？

昔からよくあること。  
それを言ったらこの仕事はできないでしょう？

うーん、そんなことまで気になるの？  
自分もあなたの同僚の●●さんも気にならないよ。



…と無意識のうちに考え、態度に表していたかもしれません。あるいは、実際に言葉に出していたかもしれません。いかがでしょうか。

## 4. 最後に

## (2) 研修後にまず取り組んでいただきたいこと

本研修を活かして、あなたの施設・事業所で、以下の取組をぜひ行ってください。

## 1 介護現場におけるハラスメントへの現在の取組・方針・共通認識の確認

- 1 ・ 介護現場におけるハラスメントに対し、あなたの施設・事業所の現在の取組や方針、職員を含めた共通認識の状況を、まず確認してください。

## 2 職員向けの研修の実施と、施設・事業所内で話し合う機会の設定

- 2 ・ 職員を対象とした研修を実施してください。研修教材には、「職員向け研修資料」と「職員向けチェックシート」をご活用ください。
- ・ 介護現場におけるハラスメントについて、職員と話し合う機会（面談等）を作ってください。既存の面談等の機会の活用でももちろん構いません。

## 3 施設・事業所内の相談窓口の設置

- 3 ・ あなたの施設・事業所で、介護現場におけるハラスメントを相談できる窓口は設置できていますか。また、全職員がそれを知っていますか。
- ・ 地域に設置されている相談窓口等も調べてみてください。

## 4. 最後に

## (3) おわりに

介護現場で利用者や家族等から受けるハラスメントについて、今一度、考え、行動してください。  
それが、職員の皆さんの安全確保と、働きやすく、円滑にサービス提供をできるような環境づくりにつながります。

## 【参考】ハラスメント対策の取組の補助ツールのご案内①

### 職員向け研修を行うための手引き

あなたの施設・事業所でのハラスメント対策の取組のために、是非「職員向け研修の手引き」と手引き内の「職員向け研修資料」を活用して、研修を実施してください。



### 相談を受け付ける時の「相談シート」

相談者が、相談したい内容を正確に伝えられるよう、予め相談内容を記入できる「相談シート」を用意しました。相談者の基本情報、相談内容、発生後の状況等を記入する欄を設けています。職員に事前に配布する、いつでも手に入る場所におくなど、相談したい方が手に取りやすいようにしてください。

なお、この「相談シート」は、相談を受け付ける際にあくまで補助的なものであり、記入や提出がなくても相談を受け付けてください。さらに、相談を受ける管理者等が、聞き取りの際に活用することもできます。



## 【参考】ハラスメント対策の取組の補助ツールのご案内②

### 「職員向けチェックシート（様式A）」

ハラスメント予防・対策のために、職員に日頃から意識いただきたいことを「職員向け研修の手引き」の中の「職員向け研修資料」でチェック項目として解説しています。「職員向け研修資料」の付録として、チェック項目を一覧化したチェックシートが2種類ありますので、ご活用ください。

#### 【様式Aの使い方】

- ① 研修開始前に、職員にチェックシートを配布し、回答していただってください。
- ② 「職員向け研修資料」を使って、職員に各項目の解説を行ってください。チェックシートで【知っている／できている】と回答されていた項目については、解説した内容を十分理解していたか、【知らない／していない】と回答されていた項目については、解説を聞くことで内容を理解できたか、今後はできるようになれそうか、という視点を意識して、職員へ解説してください。



## 【参考】ハラスメント対策の取組の補助ツールのご案内③

### 「職員向けチェックシート（様式B）」

#### 【様式Bの使い方】

- ① 職員向け動画を見る前に、職員にチェックシートを配布し、「研修前」の欄に回答していただきます。
- ② 回答後、職員向け動画を職員に見ていただき、各項目の解説を確認します。
- ③ 職員向け動画を見た後、チェックシートの「研修後」の欄に、再度回答してもらってください。研修を受ける前と後のチェック結果を比較してもらうことで、自分の理解度や今後意識すべきことの再確認を促します。

※動画を使用したe-learning形式の場合、必ず様式Bを使わなければならないわけではありません。研修の結果を次の取組につなげるという視点で、使いやすい様式をお選びください。

様式Bはチェック欄が2つあります

研修前	研修後
1. ハラスメントの定義が理解できたか	
2. ハラスメントの発生状況が把握できたか	
3. ハラスメントの被害者・加害者への対応が理解できたか	
4. ハラスメントの予防策が理解できたか	
5. ハラスメントの相談窓口が把握できたか	
6. ハラスメントの発生時の対応が理解できたか	
7. ハラスメントの発生時の対応が理解できたか	
8. ハラスメントの発生時の対応が理解できたか	
9. ハラスメントの発生時の対応が理解できたか	
10. ハラスメントの発生時の対応が理解できたか	

### 【本資料に関するお問い合わせ先】

株式会社 三菱総合研究所  
ヘルスケア・ウェルネス事業本部

(2)「職員向け研修のための手引き」について

①「職員向け研修のための手引き」の構成

「職員向け研修のための手引き」の構成と具体的な内容は、下記のとおりである。

図表 職員向け研修のための手引きの構成

大項目	項目		
手引きの 目的等	背景と目的		
	介護現場におけるハラスメントとは		
	職員向け研修の仕方		
	職員向け研修資料・ツールの使い方		
職員向け 研修資料	1. 施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針		
	2. 介護現場におけるハラスメントに ついての基本的な考え方	研修の狙い等	
		介護現場におけるハラスメントについての基本的な考え方	
	3. ハラスメント予防・対策の ために職員の 皆さんができる こと	サービスを提供する 前のチェック項目 (契約を結ぶ 前、ケアの担当に なる前に確認す べきこと)	チェック項目①
			チェック項目②
			チェック項目③
			チェック項目④
			チェック項目⑤
		サービスを提供する 時のチェック項目 (ケアの担当に なった後、ケアを 行う時に確認す べきこと)	チェック項目⑥
			チェック項目⑦
			チェック項目⑧
			チェック項目⑨
			チェック項目⑩
			チェック項目⑪
チェック項目⑫			
チェック項目⑬			
おわりに			
確認すべき相 談窓口、マニ ュアル等	相談窓口・相談様式		
	各種規程・マニュアル		



## ②「職員向け研修のための手引き」の内容

「職員向け研修のための手引き」の内容は、以下の通りである。



The image shows the Table of Contents page of the document. It features the MRI logo at the top left and the title "目次" (Table of Contents) in the center. The content is organized into sections with corresponding page numbers:

- 手引きの目的等 — 3
  - 背景と目的
  - 介護現場におけるハラスメントとは
  - 職員向け研修の仕方
  - 職員向け研修資料・ツールの使い方
- 【職員向け研修資料】
- 1. 施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針 — 17
- 2. 介護現場におけるハラスメントについての基本的な考え方 — 19
- 3. ハラスメント予防・対策のために職員の皆さんができること
  - サービスを提供する前のチェック項目 — 22
  - サービスを提供する時のチェック項目 — 32
- 4. 確認すべき相談窓口、マニュアル等 — 46

At the bottom of the page, there is a small copyright notice: "Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc." and the page number "2".

---

## 手引きの目的等

---

### 手引きの目的等 背景と目的

---

#### 【背景】

- 近年、介護現場では、利用者や家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが少なからず発生していることが様々な調査で明らかとなっています。  
※「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。
- ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ます。

#### 【目的】

- 施設・事業所で、ハラスメントに関する職員向け研修を行うために、研修の手引き（研修用資料とその使い方、ツール等から構成）を作成しました。
- **職員向け研修では、施設・事業所におけるハラスメントへの対応方針と、ハラスメント予防・対策のために職員の皆さん一人ひとりができることを伝え、職員の安全と質の高い介護サービスの提供を目指すことを伝えてください。**
- 職員向け研修を通じて、介護現場におけるハラスメントを、職員が個人の問題として抱え込むことを防ぎ、安心・安全のみならず、継続的に働くことができる労働環境の整備を目指しています。

## 介護現場におけるハラスメントとは

この手引き・研修用資料では、以下のような行為を介護現場における「ハラスメント」としています。

### ハラスメントとは

#### 1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：コップをなげつける／蹴られる／唾を吐く

#### 2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

#### 3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

## 介護現場におけるハラスメントとは

▲ 令和2年1月15日に告示された「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（いわゆる「パワハラ指針」）では、「暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等」を「著しい迷惑行為」としています。また、「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置についての指針」（いわゆる「セクハラ指針」）の一部改正では、セクシュアルハラスメントの主体として「労働者を雇用する事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得る。」としています。

▲ 以下の言動は「ハラスメント」ではありません。

- 認知症等の病気又は障害の症状として現われた言動（BPSD等）。
  - ※BPSD…認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと（引用：厚生労働省「BPSD：認知症の行動・心理症状」（[https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c\\_0006.pdf](https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c_0006.pdf)）、2020年1月14日閲覧）
  - ※病気又は障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありません。事前の情報収集等（医師の評価等）を行い、施設・事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等と連携する等による適切なケアを提供することが大切です。また、暴言・暴力を受けた場合には、一人で問題を抱え込まずに、すぐに上長等に報告・相談し、組織的な対応を依頼してください。
- 利用料金の滞納（滞納自体は債務不履行の問題です。ただし、不払いの際の言動がハラスメントに該当することはあります。）
- 苦情の申立て

## 介護現場におけるハラスメントとは

### 【研修でハラスメントを取り扱う上での留意事項】

- ハラスメントの予防と対策では、何よりも利用者や家族等との信頼関係の構築、サービスの質の担保が前提となります。
- サービスを提供する側も、利用者や家族等にとってハラスメントになるような言動をしていないか、十分気を付ける必要があります。
- ハラスメントと思われる事案が発生した際は、相手の心身状態や疾患等について、利用者の主治医やケアマネジャー等の意見も確認しながら、組織として判断し、適切な対応について検討が必要です。



### 手引きの目的等

## 職員向け研修の仕方

- 介護現場におけるハラスメントの予防・対策を目的として、施設・事業所で行う職員向け研修では、以下のような内容を扱うことが考えられます。

### 施設・事業所における職員向け研修の内容の一例

- ① ハラスメントに対する組織の方針、職員へのメッセージ（ハラスメントは許されないことであり、ハラスメントから職員自身を守ることが重要であること）
- ② ハラスメントの未然防止のための取組
- ③ ハラスメントを受けた（受けたと感じた）際には管理職等に報告・相談すること
- ④ ハラスメントを受けてしまった際の対応策の共有
- ⑤ ハラスメントの事例の共有や疾病による影響など、関連する知識を学ぶ内容
  - ・ 暴力や暴言が、疾患が原因で生じている行為か、適切に判断することは重要です。例えば、認知症の人への対応の方法等の内容が考えられます。
- ⑥ 事業者として統一的な対応をするための「リスク管理の取組」や「ハラスメント発生時の対応フロー・対応体制」等の説明

- 上記のうち主に①～④について、職員に伝えていただくための研修用資料・ツールを作成しました。詳しくは次頁よりご確認ください。

## 職員向け研修資料・ツールの使い方

- 施設・事業所の管理職（職員へのマネジメントを行う方）等が講師となり、職員に対するハラスメントに関する研修を行う際に、活用いただく「手引き（職員向け研修資料等含む全体）」、「職員向け研修資料」、「職員向け動画」、「職員向けチェックシート」を作成しました。
- それぞれの資料・ツールの使い方について、説明します。

### 手引き

- 講師役を担う管理職等の方が、職員向け研修を実施する際に、研修の仕方、心構えをご確認いただく際に活用いただくことを想定しています。
- 「職員向け研修資料」や「職員向けチェックシート」等を含んでいます。



### 職員向け研修資料

- 研修時に職員への説明資料（配布資料）に活用いただくことを想定しています。
- 職員向け研修での利用にあたり、事前準備が必要となりますので、次頁から確認してください。



## 職員向け研修資料・ツールの使い方

### 職員向け研修資料の活用にあたっての準備（その1）

- スライド「組織としてのハラスメントに対する基本方針」
- 職員に対し以下の事項を伝えることを想定しています。
  - 法人としてのハラスメントに対する基本方針
  - 組織として利用者や家族等に対し、チラシ等でハラスメントの防止に向けて周知啓発を行っている場合、その具体的な内容
- 研修を開催する前に確認し、口頭または資料（施設・事業所内に方針等を示した資料がある場合）により、説明してください。

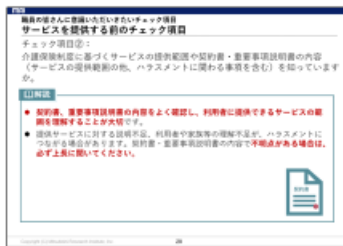


- ※ スライドには、タイトル（施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針）のみ記載しています。
- ※ 内容の記載はしておりませんので、各施設・事業所の方針を口頭または資料にて説明してください。

## 職員向け研修資料・ツールの使い方

## 職員向け研修資料の活用にあたっての準備（その2）

- スライド「サービスを提供する前におけるチェック項目（チェック項目②）」
- 実際に施設・事業所で使用している契約書と重要事項説明書を投影または配布の上、重要な内容がどこに記載されているか、職員の皆様に伝えることを想定しています。
- 伝えていただく重要な内容の例
  - ✓ 提供サービスの範囲（特に利用者に提供するサービスの範囲）
  - ✓ 利用者や家族から暴力・ハラスメントを受けた場合の契約解除や対処に係る事項
  - ✓ その他、事業所として確実に説明してほしい事項や説明に注意してほしい事項



- ※ 施設・事業所により契約書・重要事項説明書の内容が異なることから、スライドには、詳しい解説は記載していません。
- ※ 必ず施設・事業所の契約書と重要事項説明書を投影または配布の上、職員への説明をお願いします。

## 職員向け研修資料・ツールの使い方

## 職員向け研修資料の活用にあたっての準備（その3）

- スライド「確認すべき相談窓口、マニュアル等」
- 職員が確認すべき施設・事業所の固有の情報として、施設・事業所内・外の相談窓口やハラスメントに関係する規程・マニュアル類を伝えることを想定しています。
- 研修を実施する前に、施設・事業所の所属する地域の関係する団体や行政機関等における、ハラスメントの相談窓口や各種規程・マニュアルの参照先等を確認の上、赤字部分に反映してください。



## 職員向け研修資料・ツールの使い方

## 職員向け動画

- 職員向け研修資料で扱う内容のうち、チェック項目とその解説を動画にしました。
  - 職員への投影資料としての利用を想定しています。また、集合研修が難しく、e-learning形式で研修を実施したい場合の教材としても利用できます。
- ※「組織としてのハラスメントに対する基本方針」、スライド末巻にある「確認すべき事項」は動画に含まれていません。e-learning形式で使う場合は、別途、職員へのフォロー・解説を行ってください。



## 職員向け研修資料・ツールの使い方

## 職員向けチェックシート

- 研修の結果を次の取組につなげるため、職員向け研修資料で解説しているチェック項目を一覧化した、無記名式のチェックシートを作成しました。
  - 研修前に職員に配布し、各項目のチェックを行ってもらってください。研修実施後、記入済チェックシートを回収してください。収集したデータは、職員の理解度や施設・事業所の課題の把握、施設・事業所に必要な取組の検討に活用ください。
- ※職員への配布は任意です。  
※チェックシートを用いた施設・事業所の課題把握等への活用方法は、別途管理者向け研修資料を参照ください。

例えば、相談窓口は設置されているが、チェックシートの「チェック項目⑫ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、すぐに上長または施設・事業所に設置されている相談窓口にご相談していますか。」で、すぐ相談すると回答した人が少なかった場合…

以下のような取組の実施が考えられます。

- 相談フローや体制で見直すべき部分について、職員にヒアリングする。
- 話しやすい環境づくりのためにできることを、職員を交えて議論する。
- ハラスメントの個別ケースを取り上げ、対応を議論する場を設ける。 など



- チェックシートには2つの様式があります。研修の実施方法に合わせて、適した様式をお選びください。詳しくは次頁の説明を参照ください。



## 職員向け研修資料・ツールの使い方

## 職員向けチェックシート（様式A）

使い方：

① 研修のはじめに、職員にチェックシートを配布し、記入の時間を設けてください。

※チェックにあたり、事前にハラスメントの定義を職員に伝えた方が良い場合は、職員向け手引きの5～6頁の内容をお伝えください。

② 職員向け研修資料を使って、職員に各項目の解説を行ってください。

**チェックシートで**

- ・【知っている／できている】と回答した項目については、解説した内容を十分理解していたか
  - ・【知らない／していない】と回答した項目については、解説により内容を理解できたか、今後できるようになれるか
- …という視点を意識して、職員へ解説してください。

チェック欄が  
"1つだけ"の様式A

動画を活用したe-learning形式で研修を行う場合、上記の赤文字のような講師によるフォローが難しいため、様式Bを別途ご用意しています。詳細は次頁をご確認ください。

## 職員向け研修資料・ツールの使い方

## チェックシート（様式B）

使い方：

① 職員向け動画を見る前に、職員にチェックシートを配布し、「研修前」の欄に回答していただきます。

※チェックにあたり、事前にハラスメントの定義を職員に伝えた方が良い場合は、職員向け手引きの5～6頁をチェックシートと一緒に配布してください。

② 職員は、職員向け動画を見て、各項目の解説を確認します。

③ 職員は、職員向け動画を見た後、チェックシートの「研修後」の欄に、再度回答します。研修を受ける前と後のチェック結果を比較し、自分の理解度や今後意識すべきことの再確認を促します。

※動画を使用したe-learning形式の場合、必ず様式Bを使わなければならないわけではありません。研修の結果を次の取組につなげるという視点で、使いやすい様式をお選びください。

チェック欄が  
"2つ"ある様式B



## 1. 施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針

## 施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針

### メモしましょう

これから施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針を説明します。  
よく聞き、内容を、必要に応じてメモしてください。



## 2. 介護現場におけるハラスメントについての基本的な考え方

### 研修の狙い等

- 介護現場では、利用者やそのご家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが少なからず発生していることが様々な調査で明らかとなっています。  
※「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。
- **ハラスメントは、介護職員の心身を傷つける行為であり、いかなる場合も認められません。**職員のみなさん一人ひとりが安心・安全に働くことができるよう、施設・事業所としてしっかりと取り組んでいきます。
- 一方で、**ハラスメントの予防・対策では、職員のみなさんのご協力も欠かせません。**職員のみなさん一人ひとりが、施設・事業所の基本方針を理解し、利用者や家族等に的確に対応することが大切です。
- この資料では、ハラスメント対策の基本的な考え方について説明しますので、よく確認しましょう。



## 介護現場におけるハラスメントについての基本的な考え方

### ハラスメント対策の基本的な考え方

- **組織的・総合的にハラスメント対策を実施**

ハラスメントであるか否かには客観的な判断が求められるため、施設・事業所として判断し、適切な対応について検討します。

- **ハラスメントの各段階を問わず初期対応が重要**

不適切な初期対応を行った結果、状況が悪化してしまうケースや、さらなるハラスメントを引き起こしてしまうケースがあります。

- **ハラスメントが起こった要因分析が大切**

利用者や家族等の置かれている環境やこれまでの生活歴など、様々な要素が関わることがあります。正確な事実確認を行う等をして要因分析を行い、施設・事業所全体でよく議論して、ケースに沿った対策を立てます。

※職員個人の性格や資質による先入観から相談内容を聞いたり、被害者に要因を求める二次被害を起こすようなことがあってはいけません。

- **介護サービスの質の向上に向けた取組が重要**

利用者や家族等との信頼関係の構築と、利用者の状況に応じた対応（サービスの質の向上）が、ハラスメントを含めた様々なトラブルの防止につながります。サービスの提供側も、利用者や家族等にとってハラスメントとなるような言動には十分気を付ける必要があります。

### 3. ハラスメント予防・対策のために職員の皆さんができること サービスを提供する前のチェック項目

(契約を結ぶ前、ケアの担当になる前に確認すべきこと)

ハラスメントから身を守るために、職員のみなさんに日常的に意識していただきたいことをチェック項目として整理しました。  
チェック項目ごとに、日頃の行動を確認しましょう。  
また、研修で各項目の解説を聞き、自分の理解度を確認しましょう。

## 職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目 サービスを提供する前のチェック項目

チェック項目①：

介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか。

### 解説


- **介護現場では、様々なことがハラスメントのきっかけや原因となる可能性を理解することで、ハラスメントの対策や予防につながります。**
- サービスを行う身近に置かれている物品、場所や周囲の状況等が、きっかけになることが考えられます。

ケアを開始する前に、どんなことに気を付けたらよいか、職員のみなさんで一緒に考え、共有しましょう。



## 職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目 サービスを提供する前のチェック項目

### 環境面できっかけや原因になりうる事柄

- サービス提供時に**身近にある物品**  
(利用者宅にある包丁などの刃物類、アダルトビデオ等) 
  - 利用者や家族等の状態（攻撃的な言動、怒りによる興奮状態 等）によっては、身近にある物品が思わぬ使われ方をする恐れがあります。
  - 目に付くように（意識的に）アダルトビデオが置いてあることがハラスメントの予兆である可能性と考えられます。
- **ケアを行う場所の状況**（出口が遠い、閉めきりや近隣に住宅等がないといった助けを求めても声が届きにくい、鍵がかかる等）
  - 緊急時に避難しにくい、周囲の目がなく助けを求めにくい等の可能性が考えられます。

※訪問や帰宅途中で暴漢に襲われた場合は、本資料では「ハラスメント」として扱いません。
- 訪問先に**ペット**がいる
  - 放し飼いによるサービスへの影響、思わぬ噛みつき等の可能性が考えられます。

これら環境面でのきっかけや原因になる事柄があれば、上長等に早めに、具体的に相談しましょう。



## 職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目 サービスを提供する前のチェック項目

### 👤 利用者の状況できっかけや原因になりうる事柄

- **生活歴**に起因する例
  - 違法行為や暴力行為がある（過去にあった）、攻撃的な言動がある、家族や人間関係でトラブルを抱えている（過去に抱えていた）、訪問時に酒に酔っていることがある 等。
- **病気または障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていないこと**に起因する例
  - アルコール依存症、薬の副作用等。
  - ※認知症がある場合、または、認知症の診断を受けていないが認知機能が低下している場合などは、BPSD\*である可能性を前提にしたケアが必要です。例えば、認知症の「もの盗られ妄想」はハラスメントではなく、認知症の症状としてケアが必要です。
  - ※BPSDとしての暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありませんから、ハラスメント対策とは別に対応を検討する必要があります。ハラスメントか、BPSDによる言動かの判断は、施設・事業所だけでなく、利用者の主治医やケアマネジャー等の意見も確認しながら判断することが必要です。
  - \*BPSD…認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと（引用：厚生労働省「BPSD：認知症の行動・心理症状」([https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c\\_0006.pdf](https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c_0006.pdf))、2020年1月14日閲覧)
- **提供サービスへの理解**に起因する例
  - 利用者がサービスの提供範囲を理解していない、過度な期待をしている。

## 職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目 サービスを提供する前のチェック項目

### 👤 利用者の家族等の状況できっかけや原因になりうる事柄

- **生活歴**に起因する例
  - 違法行為や暴力行為がある（過去にあった）、攻撃的な言動がある、家族や人間関係でトラブルを抱えている（過去に抱えていた）、訪問時に酒に酔っていることがある 等。
- **病気または障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていないこと**に起因する例
  - アルコール依存症、薬の副作用等。
  - ※認知症に対する考え方は「利用者の状況できっかけや原因になりうる事柄」と同じです。
  - ※家族の日頃の生活の様子や心身の状況（身体の衰えや障害等の困難な状況の中、利用者の介護により日常生活がままならない等）の観察や情報収集も大切です。
  - ※家族等の心身状態や疾病等について懸念がある場合は、ケアマネジャーや地域包括支援センターなどに相談したうえで対応しましょう。
- **提供サービスへの理解**に起因する例
  - 家族等がサービスの提供範囲を理解していない、サービスに過度な期待をしている。



職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
**サービスを提供する前のチェック項目**

**☒ サービス提供側（施設・事業所）の状況できっかけや原因になりうる事柄**

- 施設・事業所として**サービスの提供範囲の徹底や統一**をしきれていない（例：契約範囲外のサービスの提供事例がある）
- 施設・事業所として、利用者や家族等と、サービスの提供範囲等に関する**すり合わせが不足**している、サービスへの**期待に応えられていない**
- サービスを提供する上での**規則やマナーに関する指導・教育ができていない**（例：時間に遅刻する、社会人としてTPOに合った服装をしていない）
- **個人情報の取り扱いに関する教育ができていない**（例：職員が自身や他の職員の個人情報を不用意に伝えてしまう）
- 利用者や家族等からの**意見・要望・苦情等への対応（姿勢ややりとり）が不適切**だった
- コミュニケーション不足等により利用者が言葉にできない**気持ちやニーズをくみ取れていない**

職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
**サービスを提供する前のチェック項目**

チェック項目②：

介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容（サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む）を知っていますか。

**☐ 解説**

- **契約書、重要事項説明書の内容をよく確認し、利用者に提供できるサービスの範囲を理解することが大切です。**
- 提供サービスに対する説明不足、利用者や家族等の理解不足が、ハラスメントにつながる場合があります。契約書・重要事項説明書の内容で**不明点がある場合は、必ず上長に聞いてください。**



職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
**サービスを提供する前のチェック項目**

チェック項目③：

サービス提供に係る施設・事業所の各種規程やマニュアルの内容を知っていますか。

□解説

- 施設・事業所のサービス提供に係る各種規程やマニュアルは、サービスを提供する前に必ず確認してください。
- **各種規程やマニュアルに分からないことがある場合は、必ず上長に確認してください。**

分かったつもりになっていないかな…

最近読んでいないからもう一度見てみよう



職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
**サービスを提供する前のチェック項目**

チェック項目④：

適切なケアを行うために必要な、利用者の諸情報を知っていますか。

□解説

- **アセスメントシートやケアプランの確認、ケアマネジャーからの情報収集等により、利用者の健康状態（病歴・疾病の有無等）や生活の状況、ケアに対する意向や注意点を確認しましょう。**
- 認知症等の症状や疾患がある場合は、具体的な症状やケアの方法について、分からないことがないか、確認しましょう。
- 生活や心身の状況は日々変わるので、サービスを開始した後も利用者の観察や聞き取りを継続してください。

少しでも気になることや分からないことがあれば上長、経験豊富な先輩職員、ケアマネジャー、主治医等に相談、情報を共有しましょう。



職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
**サービスを提供する前のチェック項目**

チェック項目⑤：

適切なケアを行うために必要な、利用者の家族等に係る情報の収集に努めていますか。

**解説**

- 家族等の生活状況や心身の健康状態が、利用者の心身の状態に影響することがあります。
- **アセスメントシートやケアマネジャーからの情報収集等により、家族等が抱える状況（介護の状況を含めた生活の様子、病歴・疾病の有無等）やケアに対する意向の把握に努めてください。**

少しでも気になることや分からないことがあれば、  
 上長、経験豊富な先輩職員、ケアマネジャー、  
 主治医等に相談、情報を共有しましょう。



3. ハラスメント予防・対策のために職員の皆さんができること  
**サービスを提供する時のチェック項目**

(ケアの担当になった後、ケアを行う時に確認すべきこと)



職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
サービスを提供する時のチェック項目

チェック項目⑥：

利用者や家族等に対して、相手を尊重しつつケアを行うこと、今までの生活をできるだけ続けられるように自立支援を意識することなど、基本的な対応方法を常に心がけていますか。

解説

- ハラスメントの予防・対策では、**利用者や家族等と信頼関係を築くこと、質の高いサービスを提供することが前提**となります。
- 利用者や家族等が安心してサービスを受けられるような取組が、ハラスメントを含めた様々なトラブルの防止にもつながります。



適切なケア技術の  
習得・技能向上



疾病や障害、家族の介護負担  
(ストレス) 等に関する学習



個別ケースのケアや  
対応の検証

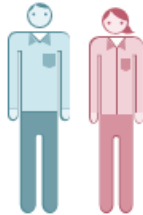
職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
サービスを提供する時のチェック項目

チェック項目⑦：

サービスの提供にあたり、服装や身だしなみは適したものになっていますか。

解説

- 利用者や家族等に不快感を与えないよう、**清潔感や機能性のある服装、身だしなみを保ちましょう。**



TPOに合った服装が、  
着崩してはいないか



動いた時に着崩れるなど  
ケアの提供を妨げていないか



仕事場に不要な・ふさわしく  
ないアクセサリーを身に付けて  
いないか

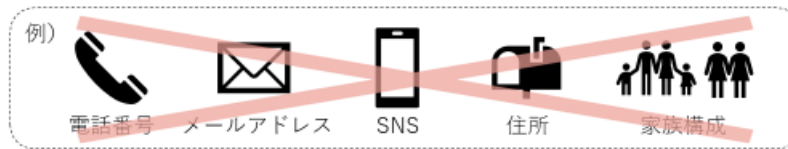
職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
サービスを提供する時のチェック項目

チェック項目⑧：

サービスの提供とは関係ない個人情報の提供を、利用者や家族等から求められても断っていますか。

解説

- サービスの提供とは関係ない個人情報（職員の生年月日、住所、電話番号、メールアドレス等）を利用者や家族等に伝えると、思わぬトラブルの元になることがあります。
- **個人情報を聞かれても、「施設・事業所のルールなので教えられません」と必ずお断りしてください。**他の職員の個人情報も同様です。サービスの提供とは関係ない個人情報を求められた場合には、そのことを上長に報告しましょう。
- 断ってもしつこく聞かれる、利用者の態度が悪化してしまった等の問題が起こった場合は、すぐに上長に報告し、今後の対応について相談しましょう。



職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
サービスを提供する時のチェック項目

チェック項目⑨：

介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容（サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む）について、利用者や家族等から説明を求められた時、分かりやすく説明していますか。

解説

- **説明を求められた理由を考えた上で、契約書・重要事項説明書に基づき、分かりやすく説明してください。**
  - 先ほど学んだ介護現場でハラスメントのきっかけや原因になる事柄のうち、当てはまることがないか、考えましょう。説明を求められた理由を考えるヒントになります。
- 理解できていないことがある、または、説明に不安がある場合は、無理に一人で対応せずに、すぐに上長に報告・相談してください。



職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
サービスを提供する時のチェック項目

チェック項目⑩：

利用者や家族等から、介護保険制度や契約の範囲を超えるサービスを求められた際、提供できない理由を分かりやすく説明していますか。

解説

- 「なぜ求められたのか」を考えた上で、契約書・重要事項説明書に基づき、理由を分かりやすく説明し、お断りしてください。
- 一度でも応じてしまうと、トラブルにつながり、サービスを継続できなくなる可能性があります。「ついでだから…」、「今回だけだから…」と応じずに、分かりやすく丁寧に理由を説明の上、きちんとお断りしてください。



職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
サービスを提供する時のチェック項目

こんな時どうしよう？



提供できない理由を説明したけど、利用者や家族等に理解いただけなかった（かもしれない）。

今後、サービスを継続できなくなる可能性もあります。  
一人で悩まず、すぐに上長に報告してください。



利用者や家族等に理解いただいた場合も、上長に報告してください。今後、似た問題が起こった時の参考になるかもしれません。



職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
サービスを提供する時のチェック項目

チェック項目⑪：

利用者や家族等から要望・不満・苦情等を受けた場合、内容に応じて適切に対応していますか。

□解説

- **利用者や家族等からの要望・不満・苦情は、提供するサービスの改善を図るうえで必要かつ重要な情報**です。
- ただし、要望・不満・苦情等への初期対応の仕方は大切です。初期対応の仕方を説明しますので、参考にしてください。
- 要望・不満・苦情等を受けたら、速やかに上長に報告しましょう。

職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目  
サービスを提供する時のチェック項目

要望・不満・苦情等に関する初期対応について

- 相手の気持ちに寄りそい、誠実な態度で話を聞いてください。
- 相手で判断せずに、まずは要望・不満・苦情等の内容を理解しましょう。
- 相手の立場に立ち、要望・不満・苦情等の要因や理由を考えましょう。
- 相手を感情的にさせないよう落ち着いた対応を心がけましょう。また、感情的に対応しないよう気を付けましょう。
  - いざという時に落ち着いて対応できるよう、施設・事業所の苦情対応のフローや体制を確認しておきましょう。



**話を聞いた後は、すぐに内容を記録して、上長に報告してください。**

- 発生日時、発生場所・場面、誰が（対応職員）、誰から（利用者、家族）、どのような内容を受けたのか、どのように対応したか、対応の結果（現在の状況）を記録しましょう。
- 記録の取り扱いについて、個人情報の管理に十分注意してください。
- 緊急の場合は、記録より報告を優先してください。

## 職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目 サービスを提供する時のチェック項目

チェック項目⑫：

ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、すぐに上長または施設・事業所に設置されている相談窓口にご相談していますか。

### 解説

- **ハラスメントかどうか悩むことも含めて、どんなに小さなことでも構いません。一人で問題を抱え込んだり、判断したりせず、必ず上長または施設・事業所の相談窓口まで相談してください。**
- 認知症等の周辺症状に係る悩みも含めて相談してください。また、認知症等に係る問題が発生した時は、すぐに上長に報告し、組織的な対応を依頼してください。  
※ハラスメントか、BPSDによる言動かは、施設・事業所だけでなく、利用者の主治医やケアマネジャー等の意見も確認しながら判断する必要があります。
- **相談が早ければ早いほど、問題解決に向けてよりよい対応を行うことができます。**



## 職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目 サービスを提供する時のチェック項目

### 相談シートのご案内

「相談シート」を作成しました。

上長または施設・事業所の相談窓口への相談の際に、活用ください。

※相談をする際にあくまで補助的なシートです。シートの記入や提出をしなくても相談できます。

※無理のない範囲でご記入ください。心身の状態から記入が辛い場合は、未記入の項目があっても大丈夫です。

- 後の報告・相談にも関わりますので、ハラスメントを受けたと少しでも感じた時点で、いつ、どこで、誰から、どのような言動を受けたか等、当日中にメモしましょう。
- 当日中にメモができない場合も、忘れないうちになるべく早くメモをしてください。



## 職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目 サービスを提供する時のチェック項目

チェック項目⑬：

ハラスメントに関する事例を積極的に職場で共有し、意見交換を行っていますか。

### 解説

- よりよい職場環境づくりのためには、「ハラスメントは我慢するものではないこと」、「ハラスメントを受けた、または、受けたと感じたらすぐに相談できる職場の雰囲気づくりが重要であること」を、みんなで確認していくことが大切です。
- そのために、**日頃からハラスメントに関する意見交換や情報共有を積極的に行いましょう。具体的な内容や対応ノウハウを共有し、必要な取組の検討や類似した事例が起こった際の対応に活かしましょう。**
  - 例) 介護現場で起こっているハラスメントの事例の共有
  - 例) 利用者や家族等によるハラスメントへの対応に関する意見交換



## 職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目

チェック項目は以上です。  
大変おつかれさまでした。



## おわりに

介護現場におけるハラスメントの対策や対応について学び、考えるきっかけとなり、より良いサービスの提供につながることを期待しています。

施設・事業所として、職員のみなさん一人ひとりが安心・安全のみならず、継続的に働くことができるよう、ハラスメントの問題に対してしっかりと取り組んでいきます。

### 改めて…職員の方へのごお願いです

- 紹介したチェック項目は、今後も定期的に確認し、ハラスメントの予防・対策、サービスの質の向上に活用してください。
- よりよい職場環境づくりのために、ハラスメントに関する話し合いへの積極的な参加や場づくりへの協力をお願いします。
- ハラスメントを受けたと感じた場合（悩む場合も含む）は、一人で抱え込まずに、早めの上長や相談窓口へ相談してください。



確認すべき相談窓口、マニュアル等

## 相談窓口・相談様式

### 施設・事業所内の相談窓口

- 例) 施設長 苗字 名前 000-000-0000
- 例) 副施設長 苗字 名前 000-000-0000
- 例) 総務部長 苗字 名前 000-000-0000

### 施設・事業所外の相談窓口

- 例) ●●弁護士事務所 苗字 名前 000-000-0000

### 相談受付用シート

- ファイル名：
- 格納先：

## 各種規程・マニュアル

### サービス提供等に関する規程

- ファイル名：
- 格納先：

### 服装等に関する規程

- ファイル名：
- 格納先：

### ハラスメントに関するマニュアル

- ファイル名：
- 格納先：



---

作成：2020年3月

本資料に関するお問い合わせ先：  
株式会社 三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部

---

(3) 関連する資料の内容等について

① 「相談シート」について

相談シートは、以下の通りである。

【1 頁目】

**相談シート**


**このシートの使い方**

- 記入する人：相談を希望する方
- 記入する内容：
  - 要談当日までに、ご相談内容の概要を記入ください。
  - 詳細は要談でも伺いますので、無理のない範囲で構いません。心身の状態から記入が辛い場合は、空欄のままでも構いません。
  - 要談当日に、本シートを相談受付者にお渡しください。

※相談をする際の手助けとなる、あくまで補助的なシートです。シートの記入や提出をしなくても相談することができます。

基本情報	シート記入日	年 月 日
	相談者氏名	
相談内容	相談の概要	(必須記入事項：いつ、どこで、誰が、誰から、どんな異動を受けたのか)
	目撃者、同席者の有無	<input type="checkbox"/> いる ・ 目撃者 ( ) ・ 同席者 ( ) <input type="checkbox"/> いない／わからない
	(同席者がいる場合) 同席者への行為の有無	<input type="checkbox"/> 同席者に対する同様の問題を目撃した ・ 具体的な内容 ( ) <input type="checkbox"/> 同席者に対する同様の問題は目撃していない／わからない

【2 頁目】

発生後の状況	<input type="checkbox"/> いる 本件を他に相談・報告した人の有無 ・ 相談相手 ( ) 相談日時 ( ) ・ その後の対応 ( ) <input type="checkbox"/> いない
	あなたの今の気持ちについて、最も近い段階に○を付けてください。 (数字に○を付けても、数字の間に○を付けても構いません。自由に○を付けてください) 
	あなたの心身の状態 無理のない範囲で構いませんので、あなたの今の心身の状態、心配なこと、不安なこと等があれば記入してください。 (不都合の事項がある、訪問するのが怖い、職場に来たくない等、)
	今後の対応に関するあなたの希望 <input type="checkbox"/> 相談したかっただけ <input type="checkbox"/> 様子を見たい <input type="checkbox"/> 事実確認してほしい <input type="checkbox"/> 行為者に注意してほしい <input type="checkbox"/> 担当者変更、今後の業務について相談したい <input type="checkbox"/> その他 ( )
	共有の可否 今後の対応の検討にあたり、相談内容を施設・事業所内で共有してもよいですか。 <input type="checkbox"/> 共有して問題ない <input type="checkbox"/> 共有してよいが、対象を限定してほしい <input type="checkbox"/> 共有してよい人 ( ) <input type="checkbox"/> 共有してほしくない

②「職員向けチェックシート」について

【様式 A】

職員向けチェックシート（様式 A）は、以下の通りである。

**職員向けチェックシート（様式 A）**

チェック日（ 年 月 日）

下記項目に対する自分の理解度について、当てはまる選択肢（1.知っている／2.少し知っている／3.知らない）を記入してください。

サービスを提供する前のチェック項目	番号記入欄
例) 介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか。	2
①介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか。	
②介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容（サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む）を知っていますか。	
③サービス提供に係る施設・事業所の各種規程やマニュアルの内容を知っていますか。	
④適切なケアを行うために必要な、利用者の諸情報を知っていますか。	
⑤適切なケアを行うために必要な、利用者の家族等に係る情報の収集に努めていますか。	

下記項目に対する日頃の行動について、当てはまる選択肢（1.している／2.少ししている／3.していない）を記入してください。

サービスを提供する時のチェック項目	番号記入欄
⑥利用者や家族等に対して、相手を尊重しつつケアを行うこと、今までの生活をできるだけ続けられるように自立支援を意識することなど、基本的な対応方法を常に心がけていますか。	
⑦サービスの提供にあたり、服装や身だしなみは適したものになっていますか。	
⑧サービスの提供とは関係ない個人情報の提供を、利用者や家族等から求められても断っていますか。	
⑨介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容（サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む）について、利用者や家族等から説明を求められた時、分かりやすく説明していますか。	
⑩利用者や家族等から、介護保険制度や契約の範囲を超えるサービスを求められた際、提供できない理由を分かりやすく説明していますか。	
⑪利用者や家族等から要望・不満・苦情等を受けた場合、内容に応じて適切に対応していますか。	
⑫ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、すぐに上長または施設・事業所に設置されている相談窓口に相談していますか。	
⑬ハラスメントに関する事例を積極的に職場で共有し、意見交換を行っていますか。	

チェック項目は以上です。ありがとうございました。

## 【様式 B】

職員向けチェックシート（様式 B）は、以下の通りである。

### 職員向けチェックシート（様式 B）

チェック日（      年      月      日）

下記項目に対する自分の理解度について、当てはまる選択肢（1.知っている／2.少し知っている／3.知らない）を記入してください。研修を受ける前と後の2回チェックを行い、自分の理解度を確認しましょう。

サービスを提供する前のチェック項目	研修前	研修後
①介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか。		
②介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容（サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む）を知っていますか。		
③サービス提供に係る施設・事業所の各種規程やマニュアルの内容を知っていますか。		
④適切なケアを行うために必要な、利用者の諸情報を知っていますか。		
⑤適切なケアを行うために必要な、利用者の家族等に係る情報の収集に努めていますか。		

下記項目に対する日頃の行動について、当てはまる選択肢（1.している／2.少ししている／3.していない）を記入してください。研修の前々2回チェックし、日頃の行動や今後意識すべきことを確認しましょう。

サービスを提供する時のチェック項目	研修前	研修後
⑥利用者や家族等に対して、相手を尊重しつつケアを行うこと、今までの生活をできるだけ続けられるように自立支援を意識することなど、基本的な対応方法を常に心がけていますか。		
⑦サービスの提供にあたり、服装や身だしなみは適したものになっていますか。		
⑧サービスの提供とは関係ない個人情報の提供を、利用者や家族等から求められても断っていますか。		
⑨介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容（サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む）について、利用者や家族等から説明を求められた時、分かりやすく説明していますか。		
⑩利用者や家族等から、介護保険制度や契約の範囲を超えるサービスを求められた際、提供できない理由を分かりやすく説明していますか。		
⑪利用者や家族等から要望・不満・苦情等を受けた場合、内容に応じて適切に対応していますか。		
⑫ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、すぐに上長または施設・事業所に設置されている相談窓口相談していますか。		
⑬ハラスメントに関する事例を積極的に職場で共有し、意見交換を行っていますか。		

チェック項目は以上です。ありがとうございました。

## ③「職員向け研修用動画」について

「職員向け研修のための手引き」の中の「職員向け研修資料」をもとに、職員向け研修用の動画を作成した。これは、e-Learningのための教材として、個々の職員が学ぶこともできるようになっている。

## 5. 終わりに

介護現場におけるハラスメントをテーマとした研修を行い、施設・事業所での対応が適切に行われるようになるため、最後に以下のような提案を行う。

### 【団体や行政における管理者向け研修の充実に向けた期待】

#### ○事業者団体等により、管理者向け研修の講師ができる人材の育成機会の確保

地域の事業者団体等が、管理者向け研修を実施できるように、講師役となるような人材を、全国の事業者団体等が育成する機会を設けていくことが期待される。

#### ○団体等に加盟していない施設・事業者向けの研修に向け、行政での研修機会の確保

地域の事業者団体等に加盟していない施設・事業所も少なくないことから、こうした施設・事業所等を対象にした研修が実施されるように、行政が主体となる、あるいは関連団体に依頼するなどの役割を果たしていくことが期待される。

### 【地域単位での介護現場におけるハラスメントへの対応に向けた期待】

#### ○団体や行政等による相談窓口（介護現場におけるハラスメントに関する窓口）の早期の設置と地域単位でハラスメントに対応するための体制づくり

介護現場におけるハラスメントについて相談できる窓口を、それぞれの地域や関連する団体等で早期に設置するとともに、そのことを、施設・事業所の職員に周知することが重要である。また、窓口の設置ばかりでなく、地域単位で、予防を含め、ハラスメントに対応するための体制を構築していくことが期待される。

#### ○地域単位でハラスメントの問題を共有し、解決に結びつけていくための仕組みの構築

特定の施設・事業所やその管理者等が抱え込むことのないように、地域単位で行政や地域包括支援センター、関連する各種団体等が中心となって、介護現場におけるハラスメント等について、施設・事業所間での情報共有のための場を設置、運営していくことが期待される。

#### ○多職種等で連携したハラスメントに関する情報共有、対応

地域の医師、ケアマネジャー、リハビリテーション職、看護職、介護職、行政など、多職種の介護サービスに係るメンバーが、情報共有を行い、その上で、適切な対応を横断的に行っていくことが期待される。そのベースが前述の仕組みとして期待される。

### 【ハラスメント予防に向けた地域社会や施設・事業所に向けたメッセージ】

#### ○市民（利用者や家族を含む）へのハラスメント予防に関する啓蒙や周知の必要性

介護現場においてハラスメントが起きていること、その予防が重要であることを、利用者や家族を含む市民の皆さんに知っていただくとともに、その予防に関する啓蒙を行っていくことが重要である。

そのために、国はもとより、地域単位で、行政や関連する各種団体、地域包括支援センターなどが連携して、積極的な情報発信や広報を行っていくことが期待される。

**○施設・事業所の職員による利用者や家族へのハラスメントをしない意識の徹底**

介護現場における利用者や家族から職員へのハラスメントについて検討をしてきているが、その一方で、施設・事業所の職員が、利用者や家族へのハラスメント行為につながることをしない意識の徹底が重要である。



## 参考資料




○参考資料：地域医療介護総合確保基金について

介護現場におけるハラスメントに関連する部分を抜粋して紹介する。

### 地域医療介護総合確保基金（介護人材分）令和2年度拡充分

令和2年度予算(案)：  
国費：82億円  
公費：124億円

都道府県における総合的な方針のもと、介護現場により身近な市区町村が介護人材確保の基盤(プラットフォーム)を構築しながら、地域の課題に応じた効果的な施策が展開できるよう新規メニューの創設や内容を拡充。

参入促進	労働環境等の改善	資質の向上
<p>①介護分野への元気高齢者等参入促進セミナー事業(新)</p> <p>②介護人材確保のためのボランティアポイントの活用(新)</p> <p>③地域の支え合い・助け合い活動継続のための事務手続き等支援事業(事務お助け隊)(新)</p> 	<p>【離職の防止等】</p> <p>④介護職員に対する悩み相談窓口設置事業(新)</p> <p>⑤介護事業所におけるハラスメント対策推進事業(新)</p> <p>⑥若手介護職員交流推進事業(新)</p> <p>⑦介護事業所における両立支援等環境整備事業(新)</p> <p>【業務負担軽減・生産性の向上】</p> <p>⑧介護ロボット導入支援事業の拡充</p> <p>⑨ICT導入支援事業の拡充</p> <p>⑩介護事業所に対する業務改善支援事業の拡充(パイロット事業の全国展開)</p> <p>※⑧～⑩の拡充分は令和5年度までの実施</p> <p>【外国人介護人材への対応】</p> <p>⑪外国人介護人材受入れ施設等環境整備事業(新)</p> 	<p>⑫チームオレンジ・コーディネーター研修等事業(新)</p> <p>⑬介護相談員育成に係る研修支援事業(新)</p> <p><b>新</b> 離島、中山間地域等支援</p> <p>⑭離島、中山間地域等における介護人材確保支援事業</p> <p>人口減少や高齢化が急速に進む離島や中山間地域等における介護人材の確保に向けた取組を支援</p> 

### 新 ⑮市区町村介護人材確保プラットフォーム構築事業

市区町村において、関係機関・団体との連携を図りつつ、総合的な介護人材確保を推進するための基盤を構築。(人材確保に向けた中核機関や協議会の設置等)



※事業の実施形態は下記を選択可能

①市区町村等が上記の事業を実施する場合に都道府県が補助、②都道府県自らが上記事業を実施(委託可)

※基金事業の拡充に伴い都道府県の体制強化も併せて図る必要があるため、「介護人材確保対策連携強化事業(協議会設置等)」の機能を強化して対応。

18

### 令和2年度 地域医療介護総合確保基金(介護人材分)予算案の概要①

**＜参入促進＞**

①介護分野への元気高齢者等参入促進セミナー事業(新規)

元気高齢者等をターゲットに、介護分野への関心を持つきっかけとなるセミナーを実施し、希望者を入門的研修等の受講へ誘導するとともに、介護助手等として介護施設・事業所へのマッチングまで一体的に実施。

②介護人材確保のためのボランティアポイントの活用(新規)

ボランティアポイントを活用し、若者層、中年層、子育てを終えた層、高齢者層など各層の社会参加・就労活動を推進するとともに介護現場での更なる活躍を支援。

③地域の支え合い・助け合い活動継続のための事務手続き等支援事業(事務お助け隊)(新規)

構成員の高齢化等により、毎年度作成する書類作成等ができないために地域の互助活動の継続が難しくなる団体に対して、「事務お助け隊」が各種事務作業をサポートすることで継続的な互助活動を支援。

**＜労働環境等の改善＞**

④介護職員に対する悩み相談窓口設置事業(新規)

介護職員からの職場の悩み等に関する相談を受け付ける窓口を設置し、業務経験年数の長い介護福祉士や心理カウンセラー等が相談支援を行うなど介護職員の離職を防止。

⑤介護事業所におけるハラスメント対策推進事業(新規)

介護事業所におけるハラスメントへの対策を推進するため、実態調査、各種研修等、ヘルパー補助者の同行など、総合的なハラスメント対策を講じる。

⑥若手介護職員交流推進事業(新規)

若手介護職員(経験年数概ね3年未満)が一堂に会し、介護施設・事業所を超えた職員同士のネットワークを構築するとともに、介護職の魅力を再確認するなどの取組を推進することにより、若手介護人材の離職を防止。

⑦介護事業所における両立支援等環境整備事業(新規)

介護事業所で働く職員の、①出産・育児・介護等と仕事の両立を支援し、②女性や若者にとって働きやすい職場環境を構築するための取組を支援。

⑧介護ロボット導入支援事業(拡充) ※拡充分は令和5年度までの実施

○見守りセンサーの導入に伴う通信環境整備に係る補助の新設(1事業所あたり上限150万円。補助率1/2)

○1事業所に対する補助限度台数を利用定員の1割から2割までに拡充

19

## 令和2年度 地域医療介護総合確保基金(介護人材分)予算案の概要②

### ⑨ ICT導入支援事業(拡充) ※拡充分は令和5年度までの実施

補助率(現行1/2)の弾力化及び事業所規模に応じた補助上限額の設定・引き上げ(現行30万円→規模に応じて50~130万円)。

### ⑩ 介護事業所に対する業務改善支援事業(拡充)(パイロット事業の全国展開) ※拡充分は令和5年度までの実施

都道府県が開催する「介護現場革新会議」において、生産性向上ガイドラインに基づいた取組を行うために必要と認められる経費を補助。

### ⑪ 外国人介護人材受入れ施設等環境整備事業(新規)

介護施設等が多言語翻訳機の導入等のコミュニケーション支援及び介護福祉士の資格取得を目指す外国人職員への学習支援等を支援することにより、外国人介護人材の受入れ環境整備を推進。

## <資質の向上>

### ⑫ チームオレンジ・コーディネーター研修等事業(新規)

チームオレンジの活動の中核的な役割を担うコーディネーター等を養成。

### ⑬ 介護相談員育成に係る研修支援事業(新規)

都道府県やボランティアの養成に取り組む公益団体等が介護相談員を育成しやすい環境を整備する。

## <離島、中山間地域等支援>

### ⑭ 離島、中山間地域等における介護人材確保支援事業(新規)

人口減少や高齢化が急速に進んでいる離島や中山間地域等における介護人材の確保に向けた取組を支援し、介護サービスの提供体制を確保。(地域外からの就職支援(引越費用等助成)、地域外での採用活動支援等)

## <基盤事業(市区町村支援)>

### ⑮ 市区町村介護人材確保プラットフォーム構築事業(新規)

市区町村において、関係機関・団体との連携を図りつつ、総合的な介護人材確保を推進するための基盤を構築。(人材確保に向けた中核機関や協議会の設置等)

20

## 新 介護職員に対する悩み相談窓口設置事業

(地域医療介護総合確保基金の事業メニューの追加)

- 平成29年度介護労働実態調査によると、介護関係の仕事をやめた理由として、①職場の人間関係に問題があったため(20.0%)、②結婚・出産・妊娠・育児のため(18.3%)、③法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため(17.8%)が上位を占めており、事業所内で相談できずに離職するケースが考えられる。
- このため、都道府県において、介護職員からの職場の悩み等に関する相談を受け付ける窓口を設置し、業務経験年数の長い介護福祉士や心理カウンセラー等が相談支援を行うとともに、必要に応じて、都道府県労働局等への紹介、弁護士や社会保険労務士等の専門家による助言を得て、介護職員の離職を防止する。

### 【事業イメージ】



### 【取組例】

#### 【相談窓口の設置】

- 相談窓口には、介護業務の経験年数の長い介護福祉士や心理カウンセラーなどの専門の相談員を配置し、次のような方法により相談を受け付ける。
  - ・ 専門の相談員による窓口での相談(来所)
  - ・ 電話による相談
  - ・ メール・SNSによる24時間相談受付
  - ・ 施設・事業所に対する出張相談
  - ・ 弁護士や社会保険労務士等の専門家による相談(外部委託等)

※相談内容が個別労働紛争の場合は、都道府県労働局の相談窓口を紹介。  
 ※相談内容が利用者からのハラスメントの場合は、相談者の同意を取ったうえで、事業所の管理者や利用者等と調整するなど必要に応じて介入することも想定。

#### 【相談窓口の普及】

- 相談窓口の専用ダイヤル、メール相談のアドレス等をポスター、リーフレット、携帯カード等により周知
- 相談窓口の特設サイトを開設し、相談内容や解決策を提示

24



## 【要求要旨】

- 今後、高齢化のさらなる進展、現役世代の急速な減少が生じる中、介護人材を安定的に確保・維持していくことが求められている。
- そのためには、誰もが安心して活躍できる就業環境を整備することが大変重要となるが、介護現場では利用者や家族等による介護職員へのハラスメントが数多く発生しており、介護職員の離職等を招いている。
- このため、調査研究事業を活用し、平成30年度は、ハラスメントの実態を調査し対応マニュアルを作成したところであり、令和元年度については、自治体や介護事業者が活用可能な研修・相談支援の手引きを作成することとしている。
- 調査研究事業の結果明らかになった、介護事業所におけるハラスメント対策を推進するため、令和2年度においては、地域医療介護総合確保基金に新たなメニューを創設する。

## 【事業内容】

ハラスメント対策を講じるために要する以下の費用

- ハラスメント実態調査
  - － 対策の実施を検討するために都道府県等が行う管内の実態調査
- 各種研修
  - － 都道府県等、又は事業者が行うハラスメント研修
  - － 都道府県等が行うヘルパー補助者（上述）のための研修
- リーフレットの作成
  - － 利用者に配布するハラスメント防止のためのリーフレット作成費
- 弁護士相談費用
  - － ハラスメント防止条項を重要事項説明書へ入れるなど法律の専門家に相談する費用
- ヘルパー補助者同行事業
  - － ヘルパー補助者として同行する者（有償ボランティア等を想定）への謝金  
※ 補助者については、ハラスメント対策を含む最低限の介護知識を得る必要があるため、研修受講（県その他の団体による実施）を要件とするとともに、事業所等への登録制とする。
- その他
  - － ハラスメント対策の為にを行う事業で都道府県が認めるもの 等



出所：厚生労働省「地域医療介護総合確保基金の概要」より 2020年3月23日閲覧

<https://www.mhlw.go.jp/content/12400000/000579288.pdf>

## ○事例用教材について

研修のワークショップに用いる適切な事例がない場合に、利用いただけるように作成した事例用教材の例である。これらは、施設系や訪問系を想定して作成しており、受講者の状況等を踏まえ、選定することが望ましい。

### 事例用教材（例）

No.	内容		
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護職員(30代、女性)が、利用者(70代、男性、要介護3)を車いすからベッドへ移乗介助した際に、誤って利用者の頭をベッドの淵にぶつけてしまった。その場には家族もおり、すぐに利用者本人に「痛かったよね、ごめんね」と謝った(幸いけがはなかった)。その介護職員は、普段は単独でその利用者のケアにあたっている。</li> <li>・ その出来事以降、さらに注意してケアにあたるようにしたが、家族から「そのやり方じゃだめだ」、「もっとこうしてほしい」等ケアに対する要望を頻繁に受けるようになった。具体的には、家族がテレビで見たりインターネット上で調べた方法でケアするように強要されたり、ケアの方法にダメ出しをされたりした。言われた通りの対応を続けたが、家族からの要望が収まらずエスカレートする一方であったため、管理者に「家族からの度を越えた要望でケアに支障が出ている」と相談した。</li> </ul>		
	<table border="1"> <tr> <td>事例のポイント</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者家族からの「精神的暴力」の事例。</li> <li>・ 訪問でも、施設でも使用できる事例である。</li> <li>・ 適切な初期対応に関する検討につながる。</li> </ul> </td> </tr> </table>	事例のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者家族からの「精神的暴力」の事例。</li> <li>・ 訪問でも、施設でも使用できる事例である。</li> <li>・ 適切な初期対応に関する検討につながる。</li> </ul>
事例のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者家族からの「精神的暴力」の事例。</li> <li>・ 訪問でも、施設でも使用できる事例である。</li> <li>・ 適切な初期対応に関する検討につながる。</li> </ul>		
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ほぼ寝たきりの利用者(80代、女性、要介護4)には成人した息子が2人(長男:60代、次男:50代)いる。利用者は次男家族とかかわりが深く、事業所も次男家族とコミュニケーションをとっており、これまでトラブルやハラスメントが発生したことはない。一方、長男は月に1、2回ほど顔を見せるが、そのたびに「お前では母親を任せられない」「お前は介護が下手だ、ちゃんと勉強したのか」等と言いがかりをつけ、サービスの提供範囲を超えた内容のサービスをさせようとする。具体的には、自分がテレビやインターネット上で見た方法での介護や、部屋の掃除・衣替え・マッサージ等をさせようとしてくる。時には、長男自身へのマッサージを要求されることもある。</li> <li>・ 担当の介護職員(20代前半、男性)が、それらはサービスの範囲外だと伝えようと、壁やテーブルを強く叩き、大声を出して暴れだす。更に「言う事を聞かないと殴るぞ」等と脅し、自分の要求を通そうとする。</li> <li>・ 長男はいつも同席するわけではないし、言う事を聞けばその場は収まると思い、長男からの要望が提供サービスの範囲外のものであっても、言う事を聞くようにしている。</li> <li>・ 範囲外のサービスを実施しているため、管理者に報告した。しかし、特に、指示はなく、利用者家族に、何らかの対応をしたかの報告は受けていない。</li> <li>・ このため、管理者への報告後も長男から要望があれば範囲外のサービス提供を続けている。</li> </ul>		
	<table border="1"> <tr> <td>事例のポイント</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者家族からの「精神的暴力」、サービス提供外の対応の事例。</li> <li>・ 利用者家族だが、事業所が直接契約を結んでいるわけではない相手からのハラスメント事例。</li> <li>・ 管理者がハラスメント等の報告を受けた後の対応の検討につなげられる。</li> </ul> </td> </tr> </table>	事例のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者家族からの「精神的暴力」、サービス提供外の対応の事例。</li> <li>・ 利用者家族だが、事業所が直接契約を結んでいるわけではない相手からのハラスメント事例。</li> <li>・ 管理者がハラスメント等の報告を受けた後の対応の検討につなげられる。</li> </ul>
事例のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者家族からの「精神的暴力」、サービス提供外の対応の事例。</li> <li>・ 利用者家族だが、事業所が直接契約を結んでいるわけではない相手からのハラスメント事例。</li> <li>・ 管理者がハラスメント等の報告を受けた後の対応の検討につなげられる。</li> </ul>		

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>新人の女性介護職員として私が4月から配属された介護施設には、男性の介護職員が2名、女性の介護職員が4名いる。入居者は8名であり、女性が3名、男性が5名である。普段は、要介護度3程度の入所者を中心に担当しているが、先日、インフルエンザになった先輩職員に代わり、数日、要介護度5の男性利用者(Aさん、60代)を担当することになった。</li> <li>Aさんは車いすを利用しており、手足を自由に動かすこともほとんどできない。担当初日、朝食の食事介助をしようと、横にしゃがんだところ、「胸が見えないからもっとしゃがんで」「朝は股が痛いから、さすって」と何度も言われた。そのようなことを言われたのは初めてだったので驚き、どうしたらよいかわからなかった。周りに助けを求めようとしたが、咄嗟のことで、結局声をかけられなかった。そのまま黙って食事介助を続けたが、介助中ずっとそのような言葉を投げかけられた。</li> <li>その日の夜、言われたことがショックで眠れなかった。休んでいる先輩職員にメールで相談したところ、「あの人、たまにそういうこと言うのよね。あなたが若くてかわいかったからつい口に出しちゃったのよ。我慢してあげて。」と言われた。</li> <li>管理者に相談する必要があるだろうか、とも思ったが、それによって先輩職員の立場が悪くなったり、逆に自分が先輩に嫌われたりしたら、と不安で相談できずにいる。</li> </ul>
事例のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの「セクシュアルハラスメント」の事例。</li> <li>組織として相談しやすい環境づくりについての検討につなげられる。</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>よく顔を合わせる利用者(70代、女性、要介護4)の家族(40代、男性)が、自分の名前をwebで検索したのか、自分のSNSのアカウントを見つけたようで、SNSを通じて家族からダイレクトメッセージが入ってくるようになった。メッセージの内容は、最初は当たり障りのない内容ではあるものの、好意を感じるような内容であった(「いつも面倒を見てもらって有難うございます、〇〇さんが介護してくれている姿を見るのが好きです」「いつもイキイキ働いていますね」等)。</li> <li>邪険にするのはばかられたので、礼儀程度に返信していたが、そのうち頻度が上がり、より強い好意とを感じる内容や、性的な雰囲気の内容が増えていった(「今日はこんなことがありました。あなたの1日はどうだった?」「とてもかわいい/かっこいいので毎週楽しみです」「触りたくなくなるのを我慢するのに必死です」「今度介護のやり方を教えてください、特に[利用者]の着替えの介助は勉強したいので、自分とロールプレイしてください」等)。</li> <li>毎週のように顔を合わせるので、気まずく困っている。会った時も、相手はなんとなく含みのある顔で見ている気がするが、そこまで露骨な態度は取られていない。</li> <li>SNSをブロックするわけにもいかないし、どうすればよいだろう。</li> <li>そこで、先輩、上司に相談したら、SNSは使っていないからよくわからない、SNSをやめればよいじゃない、と気軽に言われて終わってしまった。</li> </ul>
事例のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者家族からの「セクシュアルハラスメント」の事例。</li> <li>女性職員、男性職員、訪問、施設、いずれでもあり得る事例。</li> </ul>



令和元年度 厚生労働省  
老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）  
介護現場におけるハラスメントに関する研修・相談支援の在り方に関する調査研究  
報 告 書

---

令和2（2020）年3月発行

発行 株式会社 三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部

〒100-8141 東京都千代田区永田町 2-10-3

TEL 03（6858）0393 FAX 03（5157）2143

---

不許複製