

5.2 改訂版管理者向け研修のための手引き

改訂した管理者向け研修のための手引きは、以下の通りである。

管理者向け研修のための手引き

MRI 三菱総合研究所

ヘルスケア & ウェルネス本部

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

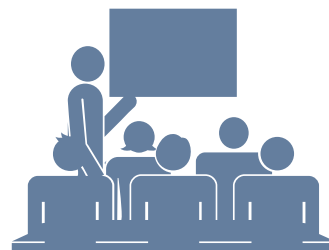
目次

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	10
2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと	34
3. 相談の受付と対応	47
4. 最後に	60

手引きの目的等



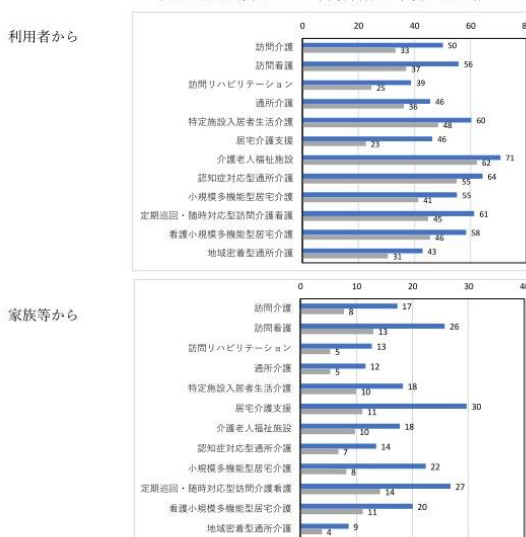
手引きの目的等

(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%を超えていました。

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」(管理者票と職員票の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、管理者票は、調査対象が10,000施設・事業所、回収率がサービス種別合計で21.6%でした。職員票は、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)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」より抜粋。

手引きの目的等

(1) 背景

令和3年度介護報酬改定では、介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の1つとして、全ての介護事業者にはハラスメント防止のための必要な措置の実施が求められ、また、カスタマーハラスメント防止のための必要な措置の実施が推奨されました。

表 令和3年度介護報酬改定と本マニュアルの関係性

法令上事業者求められる措置	
講ずべき措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 職場における <ul style="list-style-type: none"> ➢ セクシュアルハラスメント ➢ パワーハラスメント ● 利用者やその家族等から受けるセクシュアルハラスメント ← 本資料の対象 <p><内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じること ※特に留意すべき点 <ol style="list-style-type: none"> ① 事業主の方針等の明確化及びその周知 啓発 ② 相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
講じることが望ましい措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者やその家族等から受ける顧客等からの著しい迷惑行為 ← 本資料の対象に関連 = カスタマーハラスメント <p><内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ● ①及び②の必要な措置を講じるにあたっては、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の措置も講じることが推奨。

手引きの目的等

(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**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。

手引きの目的等

(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.10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いいのか」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」と利用者家族の理解を取り、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

- **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）は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があります。**

- ・ 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。
- ・ **認知症等の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ります。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。**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。
- ・ ハラスメントか、BPSD等認知症等の病気または障害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（かかりつけ医）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）

【参考】介護現場におけるハラスメントとは③

- 「利用料金の滞納」や「苦情の申立て」も、「ハラスメント」ではなく、別の問題として対応する必要があります。
 - ・ 例えば、利用料金の滞納について、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。

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。
- ・ 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…

- ハラスメントを受けた職員は、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) ハラスメントのリスク要因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) ハラスメントのリスク要因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

• **1対1や1対多の状況**

- ケアを行う場所の構造（例：出口が遠い、鍵がかかる、助けを求めても声が届きにくい状況 等）やケアを提供する体制により、職員と利用者やその家族等が1対1や1対多の状況になること。

• **サービス提供時に身近にある物品**

- 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用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。

• **訪問先でペットの保護がされていない**

- サービス提供時の安全確保のため、ゲージに入れる等をお願いしているにも関わらず、放し飼いになっている場合は、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) ハラスメントのリスク要因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（かかりつけ医）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/s0523c_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) ハラスメントのリスク要因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。

- 過去に上記のような事案が発生していないか、ケアマネジャー、地域包括支援センター、過去に利用者が利用していた施設・事業所等の地域の関係者と事前に情報共有することが大切です。
- 例えば、事前に同性介護の必要性が高いことが分かれば、（同性介護が可能な環境において）シフトの調整やサービス提供上必要な連携先について、予め検討することができます。



1. ハラスメント対策の必要性とその考え方 (2) ハラスメントのリスク要因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。
 - 家族介護の負担が重く、心身の疲労等から、自身の言動に配慮する余裕がなくなっている。
- **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、外部の関係者と適切なコミュニケーションが取れていない等）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。**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。**

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

(2) ハラスメントのリスク要因⑥

利用者の家族等に関するリスク要因①

• 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) ハラスメントのリスク要因⑦

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を統一しきれていない
（例：契約範囲外のサービスの提供事例がある等）
- 重要事項説明書の説明等によって、利用者や家族等から、提供するサービスの目的、範囲、方法に関して十分な理解を得ていない、誤った期待を生じさせている。
- 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

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

(2) ハラスメントのリスク要因⑧

サービス提供側（施設・事業所）のリスク要因

- 事故等の問題が発生してしまった後の施設・事業所としての対応（姿勢、応対、対応者を当事者から本部等に移すまでの時間等）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に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へ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。
 - 特にセクシュアルハラスメント又は「精神的暴力」の場合は、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、ハラスメントの発生の有無は、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、言動や関係性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の分析が大切であること

- できるだけ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、できるだけ正確な事実確認ができるように聞き取ることが重要。
 - ✓ 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。
 - ✓ ハラスメントを受けた職員が新たな精神的苦痛等を受けないよう、要因分析は分けて行うことが不可欠です。
 - ハラスメントが発生する状況によっては、正確な事実確認には限界があるということを前提に、必要な対策を講じることも必要です。ハラスメントのリスク要因を参考に、事前に実施可能な対策がないかを検討しましょう。
 - ✓ 例：事前に収集した利用者や家族等に関する情報を元に適切なサービス提供体制、シフトを検討する。／刃物やはさみ等の危険性のある物品の整理収納等、安全なサービス提供のためにご協力いただきたい事項を利用者や家族等に事前にお伝えし、理解を得る。等

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

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であること

- 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。
 - 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、勉強会の開催、個別ケースのケアや対応（コミュニケーション）の検証、主治医（かかりつけ医との連携）、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⑤

(v) **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。
 - ハラスメント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④

(vi) **施設・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
 - 利用者や家族等の個人情報の提供にあたっては、第三者提供することに対する同意の有無又は個人情報の保護に関する法律の例外要件の充足の有無を確認することが必要です。特に、セクシュアルハラスメントの事例の場合は、第三者提供することによって、ハラスメントを受けた職員が、新たな精神的な苦痛等を受けることがないよう、十分な配慮をすることが不可欠です。
- 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、協力あるいは自らの施設・事業所がリーダーシップを発揮すること。

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、保険者や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、重要事項説明書の説明等によって、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分に説明を行い、その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・事業所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
 - 契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・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い、他の施設・事業所及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合った。しかし、再発の可能性があり、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、契約解除の予告期間を置き、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、以下のような必要な措置を講じることなく、直ちに契約を解除した場合。
 - ✓ 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る
 - ✓ 担当職員を変更する
 - ✓ 後任の事業所の紹介 等

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⑧

対策を講じる際の留意点

- 紹介等によって、後任の施設・事業所に介護サービスの提供を引き継ぐ場合には、これまでの施設・事業所で発生したハラスメントと同様の事態が、後任の施設・事業所で再発生しないように防止策を講じることが重要です。
- 再発防止策を講じるに当たっては、ケアマネジャー、医師等の多職種、保険者、地域包括支援センター、保健所又は法律の専門家等とできるだけ相談・連携することが必要です。
- セクシュアルハラスメント等のハラスメントに係る利用者や家族等の個人データを、後任の施設・事業所等の第三者に提供するに当たっては、第三者提供することに対する同意の有無又は個人情報の保護に関する法律が定める同意がなくても第三者提供が可能な例外要件の充足の有無を確認することが必要です。
- ハラスメントに係る情報には、事実を十分に確認できないものがあることから、提供する情報を客観的で必要なものに限り、提供する先も必要な範囲の関係者に限定し、提供する先に情報の適切な取扱いを求める等の注意も必要です。さらに、特に、セクシュアルハラスメントの場合は、第三者に提供することによって、ハラスメントを受けた職員が、新たな精神的な苦痛等の不利益を受けることがないよう、提供する情報の内容等について十分に配慮をすることが不可欠です。

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

(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もつながります。

ただし、ハラスメントを受けた職員に要因を求めることで、新たな精神的苦痛等を受け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。
- ハラスメントを受けた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。



具体的にどのようなことを伝えたらよいのか。

- 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に、基本方針の作成例が掲載されています。是非ご参照ください。

2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

(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

👉 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。

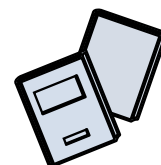
2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

(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.8~9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

- 介護現場における職員へのハラスメントの予防に向けて、また、介護サービスの継続的かつ円滑な利用に向けて、利用者・家族等に対し、理解を求めておきたい事項、ご協力いただきたい事項を周知します。

内容と表現のポイント

- 利用者やご家族等に不快感や不信感を生じさせることがないよう、説明の流れや表現に留意する必要がある（次頁参照）。
- 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。

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

- 利用者や家族等に不快感や不信感を生じさせることがないように、説明の流れや表現に留意する必要があります。
 - 提供するサービスの継続性や品質の担保、サービス提供上の安全の確保等、**周知の趣旨・目的から説明を始める。**
 - 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**ことを伝える。
- ハラスメントの具体例を挙げることで、利用者等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で、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ことはないよう、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ことは、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でも表現し、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。

- **職員に対する金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。
- **ペットをケージへ入れる、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、ケ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。

※(株)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.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、予告期間が過ぎても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しています。

<契約を解除する場合の具体例の記載>

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

※例三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアルP.17より抜粋。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

42

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

- ・ **介護サービスの目的、範囲及び方法について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に、施設・事業所は、**介護サービスの目的、範囲及び方法を理解し、施設・事業所内で対応や説明方法の統一等の取組**を行きましょう。
- ・ 介護サービスの目的、範囲及び方法に係る契約内容の理解を図り、契約範囲外のサービスが強要されないようにすることも重要です。
- ・ 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。重要事項説明書や契約の説明時に留意すべき点として、例えば以下が考えられます。
 - 利用者が受けられる介護サービスに係る契約内容について、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.

43

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いましょ。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。



研修会の準備はどのように進めればよいのか。

- 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に、プロセスの一例が掲載されています。是非ご参照ください。



職員向けの研修を行う際の資料は、どのように作ればよいのか。

- 「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。
- 実際の資料の例は「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に掲載されています。是非ご参照ください。

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が、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も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もう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

目録 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**5 W1Hをわかる範囲でなるべく聞き取り**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くださいのか、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.64「【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

目録 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、ハラスメントを受けた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（ケアマネジャー、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

目録 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）

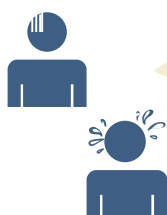
法務省が設置する人権問題に関わる相談窓口。
電話をかけた場所から最寄りの法務局・地方法務局に繋がり、法務局職員もしくは人権擁護委員が対応。
(<http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken20.html>)

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、**地域包括支援センター、保険者、業界団体等へ相談**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

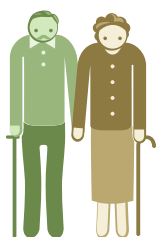
兵庫県では、訪問看護師、訪問介護員のサービス提供時の安全確保を図るため「訪問看護師・訪問介護員安全
 確保・離職防止対策事業」の取組が行われています。

- 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**かどのよ**
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

職員向けに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

【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&ウェルネス本部

5.3 改訂版職員向け研修のための手引き

改訂した職員向け研修のための手引きは、以下の通りである。

職員向け研修のための手引き

MRI 三菱総合研究所

ヘルスケア & ウェルネス本部

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

目次

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	18
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	20
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	23
サービスを提供する時のチェック項目	33
4. 確認すべき相談窓口、マニュアル等	47

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。
- 令和3年度介護報酬改定では、介護職員の処遇や職場環境の改善に向けて、全ての介護事業者にハラスメント防止のための必要な措置の実施が求められ、また、カスタマーハラスメント防止のための必要な措置の実施が推奨されました。
- 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

▲ 注記事項

- **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）は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があります。**
 - ・ 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。
 - ・ **認知症等の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**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。**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。
 - ・ ハラスメントか、BPSD等認知症等の病気または障害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（かかりつけ医）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。
- 「利用料金の滞納」や「苦情の申立て」も、「ハラスメント」ではなく、別の問題として対応する必要があります。
 - ・ 例えば、利用料金の滞納について、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。

介護現場におけるハラスメントとは

- **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。
- **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。

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（かかりつけ医）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。

手引きの目的等

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。



手引きの目的等

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。**



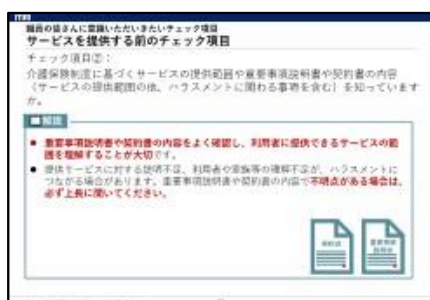
- ※ スライドには、タイトル（施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針）のみ記載しています。
- ※ 内容の記載はしておりませんので、各施設・事業所の方針を口頭または資料にて説明してください。

手引きの目的等

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



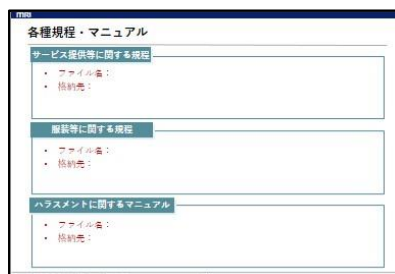
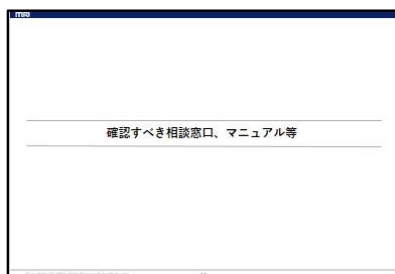
- ※ 施設・事業所により契約書・重要事項説明書の内容が異なることから、スライドには、詳しい解説は記載しておりません。
- ※ 必ず施設・事業所の契約書と重要事項説明書を投影または配布の上、職員への説明をお願いします。

手引きの目的等

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。



手引きの目的等

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。



手引きの目的等

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。

手引きの目的等

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。

手引きの目的等

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

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、良かった場合は、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

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

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行うこと**
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、言動や関係性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の分析が大切であること**
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。できるだけ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、ハラスメントを受けた職員に要因を求めて、新たな精神的苦痛等を与える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であること**
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。

職員のみな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

- **1対1や1対多の状況** 
 - ケアを行う場所の構造（例：出口が遠い、鍵がかかる、近くに他の職員がいない、訪問先の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状況）やケアを提供する体制により、職員と利用者やその家族等が1対1や1対多の状況になることが、ハラスメントのリスク要因になることがあります。
- サービス提供時に**身近にある物品** 
 - 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。
- 訪問先で**ペットの保護がされていない** 
 - サービス提供時の安全確保のため、ゲージに入れる、首輪をつける等をお願いしているにも関わらず、放し飼いになっている場合は、予期せ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（かかりつけ医）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)、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。
 - ▶ 家族介護の負担が重く、心身の疲労等から、自身の言動に配慮する余裕がなくなっている。
- **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、外部の関係者と適切なコミュニケーションが取れていない等）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・事業所内で、**サービス範囲やルールの徹底を統一しきれていない。**
 - ▶ 例：契約範囲外のサービスの提供事例がある、面会時間等のルールを家族が守らないことを容認してしまう等
- 重要事項説明書の説明等によって、利用者や家族等から、**提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分な理解を得ていない。提供するサービスに関して誤った期待を生じさせている。**
- 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が提供できていない、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。**
- **事故等の問題が発生してしまった後の施設・事業所としての対応（姿勢、対応、対応者を当事者から本部等に移すまでの時間等）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**気持ちやニーズをうまく汲み取れていない。**

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重要事項説明書・契約書の内容（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

- **重要事項説明書や契約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。重要事項説明書や契約書の内容で**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（かかりつけ医）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（かかりつけ医）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

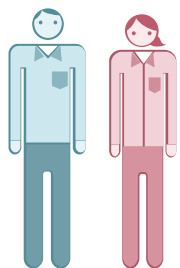
職員の皆さんに意識いただきたいチェック項目 サービスを提供する時のチェック項目

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に合った服装か、
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。

例)



電話番号



メールアドレス



SNS



住所



家族構成

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重要事項説明書・契約書の内容（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、重要事項説明書や契約書に基づき、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、重要事項説明書や契約書に基づき、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（かかりつけ医）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…職員の方へのご挨拶

- 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、早めに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：

【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&ウェルネス本部

6. まとめ

本事業で明らかとなったポイントや今後の課題を整理すると、以下の通りである。

- 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」等の活用による、施設・事業所におけるハラスメント対策に向けた取組の促進

本業務で行ったモデル実証では、実際に施設・事業所にて、対策マニュアル、管理者向け手引き、職員向け手引き、「介護現場におけるハラスメント事例集」等を活用しつつ、基本方針の検討、施設・事業所用マニュアルの検討、職員向け勉強会の実施等、具体的な取組を実施した。

その結果、取組の実施に際して、以下のような課題が明らかとなった。

- ・ 基本方針やマニュアルの策定、勉強会の実施に向けて、具体的にどのように進めたらよいか分からず、対策マニュアル等で示されるべき。
- ・ 基本方針やマニュアルの具体的な内容、勉強会資料の具体的な内容について、どのように作ればよいか分からず、対策マニュアル等で示されるべき。
- ・ 勉強会の開催においては、勉強会の対象となる職員を集めることがそもそも難しく、通常業務に影響を与えないよう工夫して開催する必要がある。工夫点が示されるとよい。

上記の課題に対しては、モデル実証で得られた成果（取組実施のプロセス、勉強会実施上の工夫、実際に作成した資料等）を活用し、対策マニュアルや研修の手引きに具体的な例として追加した。その他、本事業で設置した検討委員会においても、拡充すべき内容、読みやすさや使い勝手の向上に向けた意見を徴収し、各種コンテンツの改訂を実施した。

令和2年度の「介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査研究事業」で実施された、施設・事業所へのアンケート調査の結果によると、対策マニュアル、研修の手引きの施設・事業所における活用率は低く³、今回の改訂を契機として、都道府県・市町村や業界団体等を通じた周知を改めて行い、施設・事業所におけるハラスメントの予防や対策に向けた取組を促すことが今後求められる。加えて、本事業の市町村アンケート調査の結果によれば、平成30年度・令和元年度・令和2年度にそれぞれ策定した対策マニュアル、研修の手引き、事例集について、対策マニュアルは25.8%、研修の手引きは35.0%、事例集は36.0%の市町村が知らない状況にあった。他方で、当該マニュアル等を活用している市町村では、介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する支援を実施している割合が高かったことから、介護現場におけるハラスメント対策を一層推進するため、市町村においてもこれらの積極的な活用が求められる。

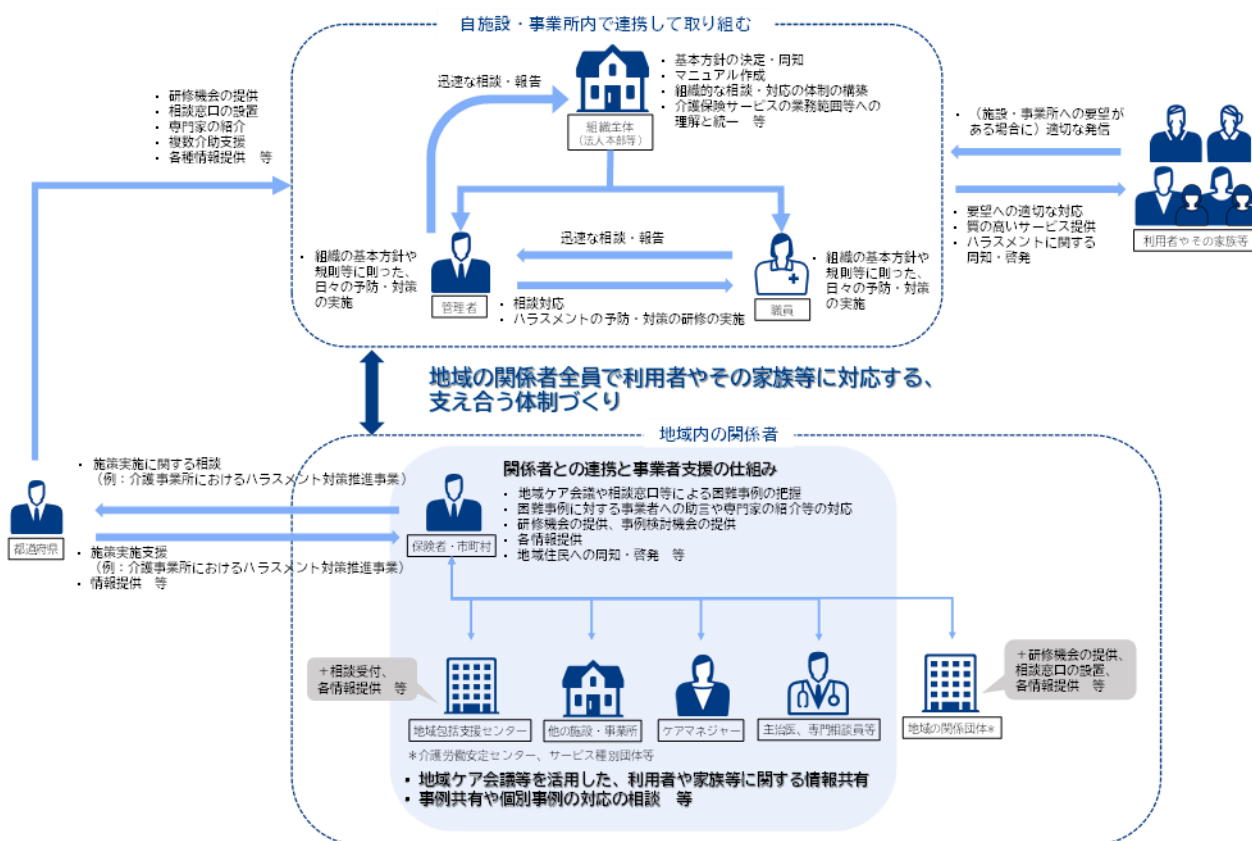
³ 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を「知っており、活用している」施設・事業所は1～3割（サービス種別によって異なる）、管理者・職員向けの研修の手引きを「知っており、研修の資料として活用している」施設・事業所は、介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護以外のいずれのサービス種別において1割未満、「知っており、一部を研修の資料として活用している」施設・事業所は1～2割であった。

● 地域の関係者が連携した体制の構築

施設・事業所におけるモデル実証では、対策マニュアル等の改訂に関する内容の他に、対策マニュアルだけでは個別事例への対応が難しい、(ハラスメントの定義ではないが) 認知症に起因する言動への対応に苦慮している等、実際に対応する際の課題が挙げられた。

ハラスメントの背景には、利用者や家族等の置かれている環境、状況、施設・事業所との関係性等、様々な要素が絡み合い、加えて、個人情報保護や守秘義務等に適切に配慮した上での対応が求められ、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る。事案に対して適切に対応するため、また、施設・事業所だけで問題を抱え込まないために、ケアマネジャー、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、医師等の他職種、保険者、地域包括支援センター、保健所、地域の事業者団体、法律の専門家又は警察等へ相談・連携する等、日頃から地域の関係者と連携し、相談や地域全体で対応できる体制を築いておくことが重要となる。

図表 50 介護現場におけるハラスメントの予防や対策に向けた地域関係者の望ましい連携イメージ



● 施設・事業所におけるハラスメントの対策に対する、市町村からの支援

市町村においては、保険者として介護保険が適正に運営されるとともに、サービスを必要とする住民が必要なサービスを利用できるようにする観点から、上記における関係者との連携体制の元、介護現場におけるハラスメントの問題に対応していくことが考えられる。

本業務のアンケート調査では、ご協力いただいた市町村のうち94.0%が「介護現場におけるハラスメントの予防や対策は必要である」と回答した一方で、自治体側からの積極的な情報収集について、97.8%の市町村が実施していないと回答し、介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する支援についても、実施していない（「支援の必要性を感じるが、実施していない」と「支援の必要性を感じておらず、実施していない」の合計）と回答した市町村が82.6%であった。連携して取り組む必要性を感じているものの、介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していない（46.3%）、どのような支援が必要か分からない（22.6%）等の理由により、情報収集や具体の支援が実施されていない状況であることが判明した。

施設・事業所だけで問題を抱えない、地域の中で問題を繰り返さないために、今回のアンケート調査やヒアリング調査から判明した以下のような取組を参考に、今後各市町村で、対策の検討や実施が求められる。

市町村における取組の例：

- ・ ハラスメントの実態把握
- ・ ハラスメント研修の実施または事業者が研修を行うための支援
- ・ ハラスメント防止のリーフレット作成の支援
- ・ 弁護士等への相談費用の助成
- ・ ヘルパー補助同行者のための研修・支援等の予防のための取組
- ・ 介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置
- ・ ハラスメントに関する施設・事業所等からの相談対応 等

介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する支援状況として、「支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した市町村の場合、地域医療介護総合確保基金のメニューの中で取り組んでみたいものとして、「介護現場におけるハラスメントの実態把握」が42.2%であった。このことから、現在支援を実施していない市町村では、まずは介護現場におけるハラスメントの実態把握が必要と考えられる。

また、施設・事業所への支援を実施している市町村へのヒアリング調査では、ハラスメントに関する情報収集や対応で、地域関係者と以下のような連携を行っていた。

- ・ 相談窓口、地域ケア会議、民生児童委員や町内会長等の地域事情に明るい方からの相談・通報等、様々な関係者や場面から情報収集することで、問題の早期把握と、事案が深刻化する前の関係者との連携・対応につなげる。
- ・ 実際の相談対応において、過去に発生した類似の事案、当該利用者のサービス提供状況や家族による支援状況、クレーム等の問題提起者に関する現在の生活環境、周囲の支援環境を関係者から把握し、利用者や家族等との交渉方法や問題の解決の糸口を探す。
- ・ 専門的な知見が必要となる施設・事業所の問題に対応できるよう、相談事業の実施にあた

り、福祉、医療、学識経験者、弁護士等の他分野の専門家が関与して対応する仕組みを構築する。

このような事例も参考に、市町村が地域関係者と連携体制を構築し、問題の早期把握や対応の検討等、一歩踏み込んで関与することも、支援の一環になると考えられる。ハラスメント実態調査や各種研修等のハラスメント対策に向けた取組については、地域医療介護総合確保基金が活用できるため、市町村から都道府県に対し、基金活用のニーズを積極的に伝えることも必要である（地域医療介護総合確保基金の対象となる事業内容は、参考文献の「●介護事業所におけるハラスメント対策推進事業（地域医療介護総合確保基金（介護従事者確保分）」を参照）。

市町村と地域関係者との連携体制の構築、市町村から施設・事業所への支援の実施においては、国や都道府県等から市町村に対する情報提供や支援も求められる。例えば、国や都道府県等から市町村に対する「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」等の活用も含めた具体的な市町村における支援の事例の周知のほか、都道府県に設置する地域医療介護総合確保基金のメニューの1つである「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」を通じた市町村における取組の支援等が必要と考えられる。

参考文献

- 介護事業所におけるハラスメント対策推進事業（地域医療介護総合確保基金（介護従事者確保分））
- 市町村における介護現場のハラスメント対策・対応の実態に関する調査票

- 介護事業所におけるハラスメント対策推進事業(地域医療介護総合確保基金(介護従事者確保分))

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」で示した介護事業所における利用者等からのハラスメント対策を推進するため、都道府県に設置する地域医療介護総合確保基金(介護従事者確保分)のメニューの1つとして、「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」がある。詳しくは下図の通り。

図表 51 介護事業所におけるハラスメント対策推進事業の概要

介護事業所におけるハラスメント対策推進事業 【地域医療介護総合確保基金(介護従事者確保分)】

- 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年度はマニュアルを作成し、令和元年度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した。令和2年度には、マニュアルや手引きの解説への理解を深めるため、事例から学べる対策等を整理した事例集を作成したところ。
- マニュアルで示した対策や研修など介護事業所における利用者等からのハラスメント対策を推進するため、実態調査、各種研修、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て介護職員の離職を防止するための経費に対して助成する。

【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



令和3年度厚生労働省老人保健健康増進等事業
市町村における介護現場のハラスメント対策・対応の実態に関する調査

■本調査の目的

今般、厚生労働省の補助事業である老人保健健康増進等事業により、株式会社三菱総合研究所において、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル・研修手引き等の普及啓発に関する調査研究事業」を実施することとなりました。

介護現場における利用者やその家族等からのハラスメントについては、これまでに実施した実態調査等により、介護施設・事業所だけでは解決が難しいケースがあり、介護施設・事業所に加え、地域包括支援センターや保険者である市町村等の関係者が連携して取り組むことが求められています。

そこで、本事業では、市町村におけるハラスメント対策の取組実態を把握し、ハラスメント対策の強化、取組上の課題解決に向けた対応策の検討を目的として、アンケート調査を実施いたします。調査結果については、貴自治体の名称が特定できないようにして公表いたします。なお、アンケート調査でお答えいただいた内容に関連して、株式会社三菱総合研究所より後日聞き取り調査を行わせていただく場合がございます。

お忙しい中恐縮ではございますが、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

■記入にあたってのご注意

- 次頁の「本調査の介護現場におけるハラスメントとは」をご確認いただいた後、アンケート項目へのご回答をお願いいたします。
- 介護現場のハラスメントの実態を把握されている方や介護現場におけるハラスメント対策に係る業務を担当されている方がご回答ください。直接のご担当の方がいらっしゃらない場合は、設問内容をご覧ください、介護人材の確保等最も設問内容に近い業務を担当されている方がご回答ください。
- 特に指定の無い限り、令和3年10月1日時点の状況についてご回答下さい。
- () の箇所には、具体的に言葉や数字をご入力下さい。
- 数字を入力する欄が0（ゼロ）の場合は「0」とご入力下さい。
- 以下いずれか方法でご回答の上、令和3年11月30日（火）までにご返送をお願い致します。

- ① 本紙に直接ご回答いただき、同封の返信用封筒を用いて郵送にてご返送いただく方法
- ② 以下 URL から調査票ファイルをダウンロードいただき、ご回答いただいた後、同 URL から回答済調査票をアップロードいただく方法
▼調査票ファイルのダウンロード/回答済調査票ファイルのアップロードはこちら
<https://en.surece.co.jp/r3harasu/>

■本調査に関するお問い合わせ先

令和3年度厚生労働省老人保健健康増進等事業

「市町村における介護現場のハラスメント対策・対応の実態に関する調査」 事務局

(株式会社三菱総合研究所、エム・アール・アイ リサーチアソシエーツ株式会社)

問い合わせ用メールアドレス：r3harasu@surece.co.jp

※お問い合わせの受付はメールのみとさせていただきます。電話での御相談が必要な場合は、メールにてその旨及び連絡先をご連絡いただければ、調査事務局より、2営業日以内に電話にて連絡をさせていただきます。

ご回答前に必ずお読みください

■本調査の介護現場におけるハラスメントとは(本調査における考え方)

令和3年度介護報酬改定では、介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の1つとして、全ての介護サービス事業者にはハラスメント防止のための必要な措置の実施が求められ、また、カスタマーハラスメント防止のための必要な措置の実施が推奨されることとなりました。

本アンケート調査では、利用者やその家族等(※)から受ける身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメントを対象としており、令和3年度介護報酬改定の事項との関係は以下の表のとおりです。

(※)利用者や家族等の「等」とは、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。

法令上事業者に求められる措置		本アンケート調査の対象	
講ずべき措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none"> ○職場における <ul style="list-style-type: none"> ・セクシュアルハラスメント ・パワーハラスメント ○利用者やその家族等から受ける <ul style="list-style-type: none"> ・セクシュアルハラスメント <p><内容></p> <p>就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じること。</p> <p>※特に留意すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発 ② 相談(苦情を含む。)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備 	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者やその家族等から受ける <p>1)身体的暴力</p> <p>身体的な力を使って危害を及ぼす行為。</p> <p>例:コップを投げつける/蹴られる/唾を吐く</p> <p>2)精神的暴力</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>3)セクシュアルハラスメント</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>※職場におけるセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントについては、本アンケート調査の対象外。</p>	
講じることが望ましい措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者やその家族等から受ける ・顧客等からの著しい迷惑行為 =カスタマーハラスメント <p><内容></p> <p>①及び②の必要な措置を講じるにあたっては、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の措置も講じることが推奨。</p>	<p>・本アンケート調査の対象: <input type="checkbox"/></p> <p>・本アンケート調査の対象に関連: <input type="checkbox"/></p>	

出所)改正後の指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月厚生省令第37号)、改正後の指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について(平成11年9月17日老企第25号)等を参考に作成

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とは、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)です。(参照: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))
 - ※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

(次のページから設問が始まります。)

1. 介護現場におけるハラスメントの予防や対策の取組状況

<p>(1)</p>	<p>貴自治体に所在する介護施設・事業所における介護人材の確保の状況について、全体的にどのように把握しているか、教えてください。 (1つだけ選択)</p>	<p>1. 確保は十分にできている 2. なんとか確保はできている 3. やや不足している 4. 不足している 5. その他 ※具体的に記載ください。</p> <p>()</p>
<p>(2)</p>	<p>貴自治体に所在する介護施設・事業所における介護人材の定着の状況について、全体的にどのように把握しているか、教えてください。 (1つだけ選択)</p>	<p>1. 全体的に定着している 2. 一部の介護施設・事業所では定着が十分ではない 3. 全体的に定着は十分でない 4. その他 ※具体的に記載ください。</p> <p>()</p>
<p>(3)</p>	<p>貴自治体における介護施設・事業所の人材の定着や確保について、どのような問題意識を持っていますか。 (1つだけ選択)</p>	<p>1. 最も重要な課題である 2. 比較的重要度が高い課題である 3. 課題ではあるが、重要度は高くない 4. 課題ではない 5. その他 ※具体的に記載ください。</p> <p>()</p>
<p>(4)</p>	<p>((3) で「1. 最も重要な課題である」、「2. 比較的重要度が高い課題である」、「3. 課題ではあるが、重要度は高くない」と回答した場合) 課題の具体的な内容について教えてください。</p>	<p>※具体的に記載ください。また、課題が複数ある場合は、全て回答ください。</p> <p>()</p>
<p>(5)</p>	<p>介護施設・事業所の人材の定着や確保に関連し、介護現場におけるハラスメント(内容は、調査票冒頭の「本調査の介護現場におけるハラスメントとは」を参照ください。)の予防や対策の必要性について、どのように認識されていますか。 (1つだけ選択)</p>	<p>1. 介護現場におけるハラスメントの予防や対策は必要である 2. 介護現場におけるハラスメントの予防や対策は必要だが、それよりも他に対策が必要なテーマがある ※重要とお考えのテーマについて、具体的に記載ください。 3. 介護現場におけるハラスメントの予防や対策は必要ではない</p> <p>()</p>

(6)	<p>介護現場におけるハラスメントの予防や対策について、介護事業者と自治体の役割に係る考え方を教えてください。 (1つだけ選択)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介護事業者のみが取り組むべきである 2. 介護事業者が中心であるが、自治体も多少の役割を負う必要があると思う 3. 介護事業者と自治体が連携して対応する必要があると思う 4. 自治体が主に担うべきである 5. その他 ※具体的に記載ください。 <p>()</p>		
<p>厚生労働省では、「介護現場におけるハラスメント対策」(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)の特設ホームページ(以下「HP」という。)を立ち上げるなど、介護現場におけるハラスメントの予防や対策等のための取組が行われています。</p>				
(7)			<p>①HP上に記載している「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を知っていますか。 (1つだけ選択)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知っており、活用している 2. 知っており、内容も確認しているが、活用していない 3. 知っているが、内容は確認していない 4. 知らない
			<p>②((7) ①で「1. 知っており、活用している」、「2. 知っており、内容も確認しているが、活用していない」、「3. 知っているが、内容は確認していない」と回答した場合)「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」をお知りになった方法を教えてください。 (複数回答可)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 厚生労働省のHP 2. 厚生労働省からの事務連絡 3. 都道府県からの事務連絡等での周知 4. 業界団体からの情報提供 5. 地域ケア会議や運営推進会議等の場での情報提供 6. 介護施設・事業所からの問い合わせ 7. 前任者からの引継ぎ 8. その他 ※具体的に記載ください。 <p>()</p>
			<p>③((7) ①で「1. 知っており、活用している」と回答した場合)具体的な活用場面を教えてください。</p>	<p>※具体的に記載ください。</p> <p>()</p>
			<p>④((7) ①で「2. 知っており、内容も確認しているが、活用していない」と回答した場合)活用していない理由を教えてください。 (複数回答可)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 活用する場面がない 2. 内容が難しい 3. 内容が多く、読む時間が確保できない 4. 内容が具体的でない 5. 内容が現場にそぐわないと思う 6. その他 ※具体的に記載ください。 <p>()</p>

<p>厚生労働省では、「介護現場におけるハラスメント対策」 (https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)の特設ホームページ(以下「HP」という。)を立ち上げるなど、介護現場におけるハラスメントの予防や対策等のための取組が行われています。</p>	
<p>①HP上に記載している「研修の手引き」を知っていますか。 (1つだけ選択)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知っており、活用している 2. 知っており、内容も確認しているが、活用していない 3. 知っているが、内容は確認していない 4. 知らない
<p>②((8) ①で「1. 知っており、活用している」、「2. 知っており、内容も確認しているが、活用していない」、「3. 知っているが、内容は確認していない」と回答した場合)「研修の手引き」をお知りになった方法を教えてください。 (複数回答可)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 厚生労働省のHP 2. 厚生労働省からの事務連絡 3. 都道府県からの事務連絡等での周知 4. 業界団体からの情報提供 5. 地域ケア会議や運営推進会議等の場での情報提供 6. 介護施設・事業所からの問い合わせ 7. 前任者からの引継ぎ 8. その他 ※具体的に記載ください。
<p>③((8) ①で「1. 知っており、活用している」と回答した場合)具体的な活用場面を教えてください。</p>	<p>※具体的に記載ください。</p>
<p>④((8) ①で「2. 知っており、内容も確認しているが、活用していない」と回答した場合)活用していない理由を教えてください。 (複数回答可)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 活用する場面がない 2. 内容が難しい 3. 内容が多く読む時間が確保できない、動画が長い 4. 内容が具体的でない 5. 内容が現場にそぐわないと思う 6. その他 ※具体的に記載ください。
<p>厚生労働省では、「介護現場におけるハラスメント対策」 (https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)の特設ホームページ(以下「HP」という。)を立ち上げるなど、介護現場におけるハラスメントの予防や対策等のための取組が行われています。</p>	
<p>①「HP上に記載している「介護現場におけるハラスメント事例集」を知っていますか。 (1つだけ選択)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知っており、活用している 2. 知っており、内容も確認しているが、活用していない 3. 知っているが、内容は確認していない 4. 知らない

	<p>②（（9）①で「1. 知っており、活用している」、「2. 知っており、内容も確認しているが、活用していない」、「3. 知ってはいるが、内容は確認していない」と回答した場合）「介護現場におけるハラスメント事例集」をお知りになった方法を教えてください。 （複数回答可）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 厚生労働省のHP 2. 厚生労働省からの事務連絡 3. 都道府県からの事務連絡等での周知 4. 業界団体からの情報提供 5. 地域ケア会議や運営推進会議等の場での情報提供 6. 介護施設・事業所からの問い合わせ 7. 前任者からの引継ぎ 8. その他 ※具体的に記載ください。 <p style="text-align: center;">〔 〕</p>
	<p>③（（9）①で「1. 知っており、活用している」と回答した場合）具体的な活用場面を教えてください。</p>	<p>※具体的に記載ください。</p> <p style="text-align: center;">〔 〕</p>
	<p>④（（9）①で「2. 知っており、内容も確認しているが、活用していない」と回答した場合）活用していない理由を教えてください。 （複数回答可）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 活用する場面がない 2. 内容が難しい 3. 内容が多く、読む時間が確保できない 4. 内容が具体的でない 5. 内容が現場にそぐわないと思う 6. その他 ※具体的に記載ください。 <p style="text-align: center;">〔 〕</p>
<p>(10)</p>	<p>①地域医療介護総合確保基金のメニューの一つとして、「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」があることを知っていますか。 （1つだけ選択）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知っている 2. 知らない
	<p>②都道府県が「介護事業所におけるハラスメント対策推進事業」を実施する場合に、市町村として、介護現場におけるハラスメント対策として取り組んでみたいものがあれば教えてください。 （複数回答可）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介護現場におけるハラスメントの実態把握 2. 介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援 3. 利用者等に配布する介護現場におけるハラスメント防止のためのリーフレット作成またはその支援 4. 弁護士等への相談費用の助成 5. ヘルパー補助同行者（有償ボランティア等を想定）のための研修や支援 6. 市町村への介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置 7. その他 ※具体的に記載ください。 <p style="text-align: center;">〔 〕</p>

2. 介護現場におけるハラスメントの相談・支援の状況について

(1)	<p>①事業者あるいは介護施設・事業所の職員等からの貴自治体及び地域包括支援センターへの介護現場におけるハラスメントに係る相談等の状況について教えてください。 ※今年度の相談等の有無についてご回答ください。 (1つだけ選択)</p>	<p>1. 相談等はある 2. 相談等は全くない 3. わからない</p>
	<p>②((1)①で「1. 相談等はある」と回答した場合)今年度(令和3年4月～令和3年10月の7か月間)、合計何件程度(案件数)の相談があったか教えてください。 ※同じ案件に対して複数回相談があった場合は、「1件」と数えてください。</p>	<p>1. 合計()件</p>
(2)	<p>①貴自治体内の介護現場におけるハラスメントの発生状況を把握するために、貴自治体側から積極的に情報収集を行っているか教えてください。 (1つだけ選択)</p>	<p>1. 行っている 2. 行っていない</p>
	<p>②((2)①で「1. 行っている」と回答した場合)具体的にどのような方法で行っているか教えてください。 (複数回答可)</p>	<p>1. 定期的に地域の介護施設・事業所向け(ケアマネ事業所を除く)に介護現場におけるハラスメントの実態把握調査を行っている 2. 定期的に地域のケアマネ事業所に介護現場におけるハラスメントの実態把握調査を行っている 3. 定期的に地域の業界団体向けに介護現場におけるハラスメントの実態把握調査を行っている 4. 地域ケア会議や運営推進会議等の場で、発生状況を確認している 5. その他 ※具体的に記載ください。 ()</p>
	<p>③((2)①で「1. 行っている」と回答した場合)介護現場におけるハラスメントの情報収集を貴自治体側から行う上で、意識していることや工夫していることがあれば、教えてください。</p>	<p>※具体的に記載ください。 ()</p>

(3)	<p>貴自治体における介護現場におけるハラスメントの担当部署の有無について教えてください。 (1つだけ選択)</p>	<p>1. 担当部署がある ※あわせて、担当部署名を記載ください。</p> <p>()</p> <p>2. 今後担当部署を決定又は設置 ※あわせて、担当部署をいつまでに決定又は設置するかの目処を記載ください。未定の場合はその旨を記載ください。</p> <p>()</p> <p>3. 担当部署はない ※あわせて、現在介護現場におけるハラスメントの相談があった場合受け付ける部署を記載ください。</p> <p>()</p>
(4)	<p>介護施設・事業所におけるハラスメント対策に対する貴自治体の支援の状況について教えてください。 (1つだけ選択)</p>	<p>1. 支援を実施している</p> <p>2. 支援を検討中</p> <p>3. 過去(令和3年10月より前)に支援を実施していたが、今は実施していない</p> <p>4. 支援の必要性を感じるが、実施していない</p> <p>5. 支援の必要性を感じておらず、実施していない</p>
(5)	<p>①((4) で「1. 支援を実施している」、「2. 支援を検討中」と回答した場合)実施あるいは実施予定の内容について教えてください。 (複数回答可)</p>	<p>1. 介護現場におけるハラスメントの実態把握</p> <p>2. 介護現場におけるハラスメント研修の実施または事業者が研修を行う場合の支援</p> <p>3. 利用者等に配布する介護現場におけるハラスメント防止のためのリーフレット作成またはその支援</p> <p>4. 弁護士等への相談費用の助成</p> <p>5. ヘルパー補助同行者(有償ボランティア等を想定)のための研修や支援</p> <p>6. 市町村への介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置</p> <p>7. その他 ※具体的に記載ください。</p> <p>()</p>
	<p>②((5) ①で「6. 市町村への介護現場におけるハラスメントに係る相談窓口の設置」を選択した場合)その相談窓口は、介護職員専用の相談窓口ですか。 (1つだけ選択)</p>	<p>1. はい</p> <p>2. いいえ</p>

<p>(6)</p>	<p>((4) で「3. 過去(令和3年10月より前)に支援を実施していたが、今は実施していない」と回答した場合) その理由を教えてください。 (1つだけ選択)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相談等があった事案が解決し、現在は介護施設・事業所から自治体に相談等がないため 2. 他に優先すべき事項が発生したため 3. 都道府県レベルで対応することとなったため 4. 自治体とは別の組織で対応することになったため ※あわせて、具体的な組織名を記載ください。 <p style="text-align: center;">()</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. その他 ※具体的に記載ください。 <p style="text-align: center;">()</p>
<p>(7)</p>	<p>((4) で「4. 支援の必要性を感じるが、実施していない」、「5. 支援の必要性を感じておらず、実施していない」と回答した場合) その理由を教えてください。 (1つだけ選択)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介護施設・事業所におけるハラスメントの状況を把握していないため 2. どのような支援が必要か分からないため 3. 都道府県や地域の業界団体等が既に支援を実施しているため 4. 他に優先すべき事項があるため 5. 介護施設・事業所で対処すべき問題であるため 6. その他 ※具体的に記載ください。 <p style="text-align: center;">()</p>

3. 実際に発生した介護現場におけるハラスメントへの対応について

<p>(1)</p>	<p>介護現場におけるハラスメントが要因で、貴自治体に所在する介護施設・事業所が、サービス提供を継続すること等が難しい利用者や家族等の存在について、貴自治体の状況を教えてください。 ※今年度の状況についてご回答ください。 (1つだけ選択)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市町村内にいるが、対応の方針や体制等が自治体内で明確であり、対応に苦慮することはない 2. 市町村内にいて、対応に苦慮するケースがある 3. 今年度はないが、過去に市町村内にいて、対応に苦慮したケースがあった 4. 市町村内にいない（過去においても把握していない）
<p>(2)</p>	<p>そうした利用者や家族等に関する内容で、貴自治体が実際に対応したこと（例：相談に乗る、地域の関係団体と対応を話し合う等）が、これまでにあったか教えてください。 (1つだけ選択)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 今年度あった 2. 今年度はなかったが、それ以前にはあった 3. 無 → 4. にお進みください。
<p>(3)</p>	<p>（（2）で「1. 今年度あった」、 「2. 今年度はなかったが、それ以前にはあった」と回答した場合）そうした利用者や家族等に関する内容で、貴自治体としてどのように関わったのか（例：利用者や家族等から事情の聞き取りを行った、介護施設・事業所に対して弁護士等の連携先を紹介した等）、教えてください。</p>	<p>※具体的に記載ください。また、複数事例があれば複数回答ください。</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100%; height: 100%; margin: 10px 0;"></div>
<p>(4)</p>	<p>①（（2）で「1. 今年度あった」、 「2. 今年度はなかったが、それ以前にはあった」と回答した場合）貴自治体において、そうした利用者や家族等に対応した際の体制（連携した職種等）を教えてください。 (複数回答可)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地域包括支援センターの職員 2. 地域の関係団体（介護労働安定センター、業界団体等） 3. ケアマネジャー 4. 主治医（かかりつけ医）・医師 5. 地域内の他のサービス提供事業者 6. 民生委員 7. 認知症地域支援推進員 8. 認知症介護指導者研修修了者 9. 弁護士 10. 警察 11. その他 ※具体的に記載ください。 <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100%; height: 100%; margin: 10px 0;"></div> <p>12. 自治体のみで対応し、連携した職種等はない</p>

	<p>②（（４）①で選択肢1.～11.を選択した場合）選択した職種等と連携して行ったこと（例：利用者や家族等への対応をケアマネジャーと話し合った、地域の関係団体に対応方法の前例がないか照会した等）があれば、教えてください。</p>	<p>※具体的に記載ください。また、複数行っていることがあれば、それぞれ記載ください。</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>
(5)	<p>（（２）で「1. 今年度あった」、「2. 今年度はなかったが、それ以前にはあった」と回答した場合）そうした利用者や家族等への対応における課題があれば、教えてください。</p>	<p>※具体的に記載ください。また、複数課題があれば複数回答ください。</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>

4. 本アンケート調査にご回答いただいた方について

市町村名・部署名	<p>（都道府県・市町村名）</p> <p>（部署名）</p>
ご連絡先（部署等）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話番号： ・ メールアドレス：

質問は以上です。

ご協力いただき、誠にありがとうございました。

令和3年度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対策マニュアル・研修手引き等の普及啓発に関する調査研究」
報告書

2022年3月

株式会社三菱総合研究所
ヘルスケア&ウェルネス本部
TEL 03-6858-0393
