

令和6年度 厚生労働省委託事業

# 対応できています!? カスタマーハラスメント予防

利用者様と上手な関係をつなぐ方法

事業受託企業 株式会社タスクールplus

倉 雅彦

(社会保険労務士・介護支援専門員)

# 「カスタマーハラスメント」と聞いて 思い浮かぶキーワードは何ですか？



グループ内で順番に自己紹介をした後、  
思い浮かぶキーワードを発表しましょう。

## — こんな事例はカスタマーハラスメント?

### グループワーク



通所介護サービス提供事業者である札幌ケアサービスは、サービス利用者である山田太郎に対して、介護サービスを提供し**自宅まで送り届けた**。ところが、翌朝、山田太郎の長女である山田花子が通所介護事業所にやって来て、**介護サービス利用中に山田太郎が怪我を負わせられたとして、治療費と慰謝料を請求**し、支払を約束する内容の念書を書くよう要求してきた。

カスタマーハラスメントになるか? ならないか?

## 一 カスタマーハラスメントとは(一般的には)

利用者等からのクレーム・言動のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、労働者の就業環境が害されるもの。  
(法律の定義は現状ありません)

### 一般的なクレーム・苦情

介護サービスに対する不満や要望を顧客が企業に伝える行為、主にサービスの提供方法、対応の遅れなどに関するもの

#### 特徴

- 01 建設的な意見、提案が含まれる
- 02 利用者等の期待を満たすための改善要求
- 03 冷静で合理的な意見や提案

### カスタマーハラスメント

利用者が企業の社員に対して行う不当な要求や暴言、脅迫などの行為  
社員の精神的・肉体的な健康を著しく害する行為

#### 特徴

- 01 理不尽で過剰な要求
- 02 暴言や人格否定、脅迫を伴う
- 03 冷静さを欠く、攻撃的な言動

具体的には、身体的な暴行、脅迫や中傷、名誉棄損などの精神的な攻撃、土下座の強要など。  
長時間の拘束、理不尽な要求、権威の振りかざし、金銭保障の要求なども該当する場合があります。

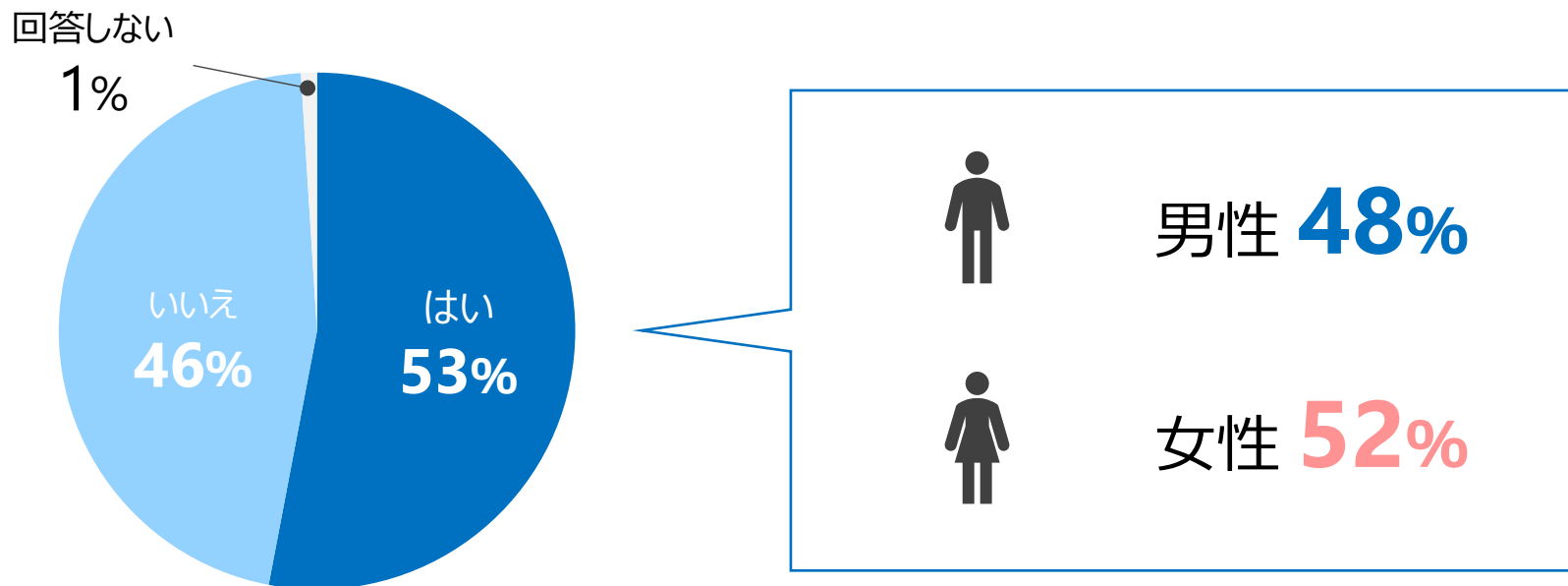
# カスタマーハラスメントの実態



2022年10月28日公益社団法人日本介護福祉士会  
「介護現場におけるハラスメントの実態と対応策に関する調査」  
の報告

# 一 介護現場の身体的な攻撃の状況

## 介護現場で利用者や家族等から身体的な攻撃を受けたことがあるか

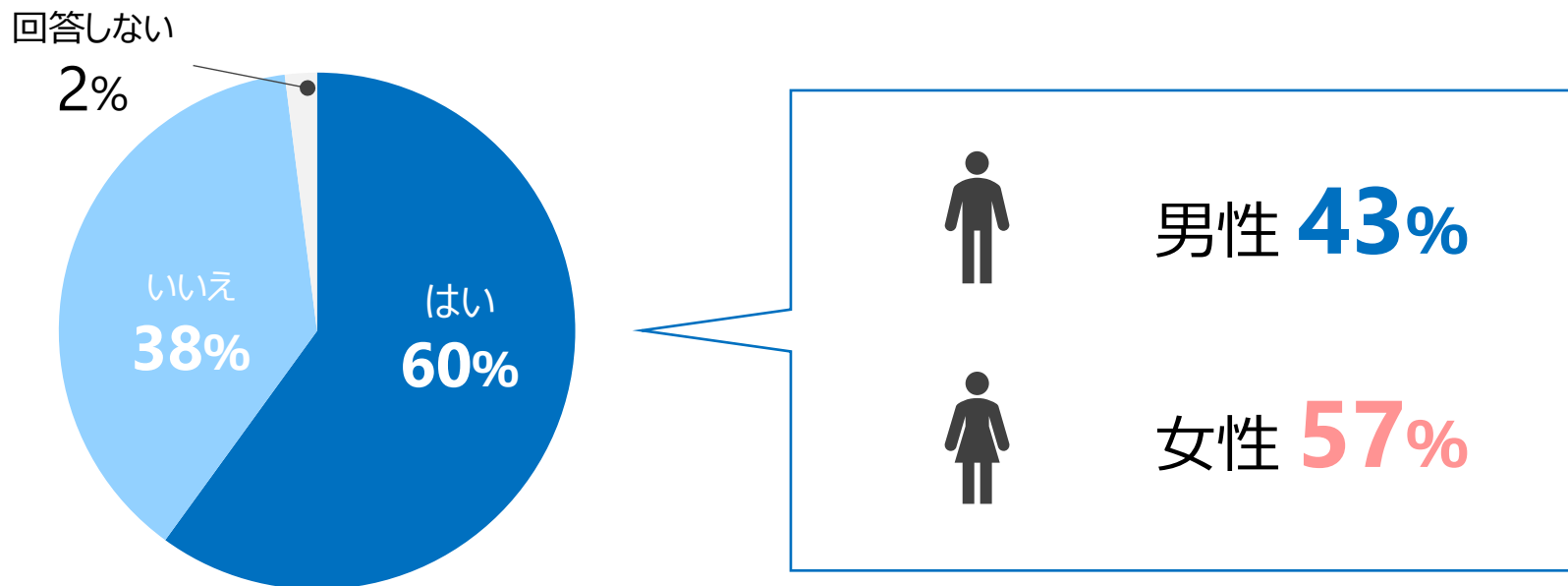


その他として、以下の記述があった。

- メガネを壊された
- 介護保険法や施設内の方針で、首から身分証明書を下げているが、認知症の利用者様がいきなり身分証明書をひっぱり、首を絞められる状況があった。
- 後ろから蹴られた
- 杖で殴られた。握りこぶしで殴られた

# 一 介護現場の身体的な攻撃の状況

## 介護現場で利用者や家族等から精神的な攻撃を受けたことがあるか



## 誰から精神的な攻撃を受けたか



利用者  
**73.1%**



利用者の家族  
**63.4%**

# 一 相談した相手にして欲しかった対応

## 介護現場で利用者や家族等から精神的な攻撃を受けたことがあるか

精神的な攻撃を受けて、相手にして欲しかった対応があったかを質問した。

結果、あった 22.5%、なかった 77.5%だった。

して欲しかった具体的な対応を自由記述回答で求めたところ、以下の回答が得られた。

- 01 | ハラスメントが違法な行為という事をしっかりと第三者から伝えて欲しい
- 02 | 現状を理解してもらいたかった。
- 03 | 抗議してほしい
- 04 | 今後の支援についての相談に同席して貰いたかった。
- 05 | 事実確認をして擁護して欲しかった。
- 06 | 自身が対応できる範疇を越えていたので、第三者機関等に相談窓口を変更して欲しかったが  
できなかった
- 07 | 対応策を一緒に考えて欲しい
- 08 | 大声をあげているときにすぐに駆け付けて間に入ってほしかった。
- 09 | 方針を示してほしい
- 10 | 問題解決をして欲しかった
- 11 | 利用の受け入れ中止
- 12 | 利用者に対して説明、話は聞いてほしかった





QRコード

## 介護人材の確保・介護現場の革新

喫緊・重要な課題として、介護人材の確保・介護現場の革新に対応

### 介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進

- 処遇改善加算や特定処遇改善加算の**職場環境等要件**について、職場環境改善の取組を**より実効性が高いものとする観点からの見直し**を行う。
- **特定処遇改善加算**について、制度の趣旨は維持しつつ**より活用しやすい仕組みとする観点**から、平均の賃金改類の配分ルールにおける「経験・技能のある介護職員」は「その他の介護職員」の**「2倍以上とすること」**について、「**より高くすること**」と見直す。
- **サービス提供体制強化加算**において、サービスの質の向上や職員のキャリアアップを推進する観点から、**より介護福祉士割合や勤続年数の長い介護福祉士の割合が高い事業者を評価する新たな区分を設ける**。訪問介護、訪問入浴介護、夜間対応型訪問介護の特定事業所加算、サービス提供体制強化加算において、勤続年数が一定以上の職員の割合を要件とする新たな区分を設ける。
- **仕事と育児や介護との両立が可能となる環境整備を進め**、職員の離職防止・定着促進を図る観点から、各サービスの人員配置基準や報酬算定において、育児・介護休業取得の際の非常勤職員による代替職員の確保や、短時間勤務等を行う場合にも「常勤」として取扱うことを可能とする。
- **ハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求める。**

### テクノロジーの活用や人員基準・運営基準の緩和を通じた業務効率化・業務負担軽減の推進

- **テクノロジーの活用により介護サービスの質の向上及び業務効率化を推進**していく観点から、実証研究の結果等も踏まえ、以下の見直しを行う。
  - ・特養等における見守り機器を導入した場合の**夜勤職員配置加算**について、見守り機器の導入割合の和（15%→10%）を行う。見守り機器100%の導入やインカム等のICTの使用、安全体制の確保や職員の負担軽減等を要件に、**基準を緩和（0.9人→0.6人）した新たな区分を設ける**。
  - ・見守り機器100%の導入やインカム等のICTの使用、安全体制の確保や職員の負担軽減等を要件に、**特養（従来型）の夜間の人員配置基準を緩和**する。
  - ・職員体制等を要件とする加算（日常生活継続支援加算やサービス提供体制強化加算等）において、**テクノロジー活用を考慮した要件を導入**する。
- 運営基準や加算の要件等における**各種会議等の実施**について、感染防止や多職種連携促進の観点から、**テレビ電話等を活用しての実施を認める**。
- **薬剤師による居宅療養管理指導**について、診療の報酬の例も踏まえて、**情報通機器を用いた服薬指導を新たに評価**する。
- **夜間対応型訪問介護**について、定期巡回と同様に、オペレーター等の併施設設等の職員や随時訪問の訪問介護員等との**兼務**、複数の事業所間での通報の受付の集約化、他のお問介事業所等への**事業の一部委託**を可能とする。
- **認知症GHの夜勤職員体制**（現行1ユニット1人以上）について、利用者の安全確保や職員の負担にも留意しつつ、人材の有効活用を図る観点から、**3ユニットの場合に一定の要件の下、例外的に夜勤2人以上の配置を選択**することを可能とする。
- **特養等の人員配置基準**について、人材確保や職員定着の観点から、入所者の処遇や職員の負担に配慮しつつ、従来型とユニットや併設の場合の介護・看護職員の兼務、小多機と併設する場合の管理者・介護職員の素務等の見直しを行う。
- **認知症GHの「第三者による外部評価」**について、自己評価を運営推進会議に報告し、評価を受けた上で公表する仕組みを制度的に位置付け、当該仕組みと既存の外部評価によるいずれかから受けることとする。

### 文書負担軽減や手続きの効率化による介護現場の業務負担軽減の推進

- **利用者等への説明・同意**について、**電磁的な対応**を原則認める。署名・押印を求めないことが可能であることや代替手段を明示する。
- **諸記録の保存・交付等**について、**電磁的な対応**を原則認める。
- **運営規程等の重要事項の掲示**について、事業所の指示だけでなく、**閲覧可能な形でファイル等で備え置くこと等を可能**とする。



## ハラスメント対策の強化

ハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求める

### 全サービス

運営基準(省令)において、事業者が必要な措置を講じなければならないことを規定。【省令改正】

【基準】※訪問介護の例

指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の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なければならない。(新設)

※併せて、留意事項通知において、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必要な措置を講じることも推奨する。

## ハラスメント対策の強化に係る運営基準について（概要）

- 01 職場におけるハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の**方針の明確化**【別添参考例を参照】  
上記方針について策定し、**従業員に周知・啓発を図る**こと。
- 02 ハラスメントに関する相談・苦情等に応じ、適切な対応のために**必要な体制の構築**  
相談・苦情等に対応する**担当者を定め、従業員に周知**すること。

※上記以外に、カスタマーハラスメント防止のための相談体制の整備、被害者への配慮の取組  
（メンタルヘルス対策、2人以上による対応等）被害防止のための取組（マニュアルの作成、研修の実施等）を実施することが望ましい。

※大企業以外は令和4年3月31日までは努力義務。

# 管理者向け研修のための手引き



QRコード

# 一 介護事業所におけるカスタマーハラスメント防止の背景

## 01 | 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。

### 法令上事業者求められる措置

講ずべき処置	対象	職場における <ul style="list-style-type: none"><li>● セクシュアルハラスメント</li><li>● パワーハラスメント</li></ul>
	対象	利用者やその家族等から受ける <ul style="list-style-type: none"><li>● セクシュアルハラスメント</li></ul>
講じることが望ましい措置	内容	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
	内容	<ul style="list-style-type: none"><li>01 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発</li><li>02 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</li></ul>
講じることが望ましい措置	対象	利用者やその家族等から受ける <ul style="list-style-type: none"><li>● 顧客等からの著しい迷惑行為 = カスタマーハラスメント</li></ul>
	内容	01 及び 02 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を推奨

# 一 介護事業所におけるカスタマーハラスメントとは

## 02 | 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。

## 一 介護事業所におけるカスタマーハラスメントとは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、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」を総称しています。

### 01 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

### 02 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 / 特定の職員に嫌がらせをする / 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

### 03 セクシュアルハラスメント

意に添わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

**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

## 一 介護事業所におけるカスタマーハラスメントとは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。例えば、認知症の「ものとり妄想」はハラスメントでなく、認知症としてケアが必要。

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ことに変わりはありません。



事前の情報収集等(医師の評価等)を行い、施設・事務所として、**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**



暴言・暴力を受けた場合には、**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**



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。

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(抗うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等)のこと。

## 一 介護事業所におけるカスタマーハラスメントとは③

「利用料金の滞納」や「苦情の申し立て」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方針では、「暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求」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



# 一 介護事業所におけるカスタマーハラスメントの影響・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。



事業者が、労働契約法に定められる職員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。

## 利用者やその家族等にとって



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繋がる可能性**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。

# 一 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。

### 01 | 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ない。

※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、どのケアするか**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。

# 一 ハラスメント対策のための基本的な考え方②

## 02 | 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。

## 03 | 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

## 一 ハラスメント対策のための基本的な考え方③

### 04 | 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

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。

# 一 ハラスメント対策のための基本的な考え方④

## 05 | 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。

# 一 ハラスメント対策のための基本的な考え方⑤

## 06 | 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ないよう、十分な配慮をすることが不可欠です。

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

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

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。

# 一 ハラスメント対策のための基本的な考え方⑥

## 07 | 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。

## 一 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。

### 「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。

### 「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**



## 一 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、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に、提供する情報の内容等について十分に配慮**することが不可欠です。

介護事業所として考えること、  
対応すること

# 一 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。

## 参考

- 01 北洋銀行 窓口に掲示しています。
- 02 蔵の湯(札幌市中央区) 受付窓口に掲示しています。
- 03 JAL及びANAなどの航空業界で一斉に表明し始めた。
- 04 社会福祉法人ほたか会



# 一 施設・事業所としてハラスメン対策に取り組む意思を明確にする

## 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。

# 一 施設・事業所としてハラスメン対策に取り組む意思を明確にする

## 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**を行いましょう。



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。**

# 一 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

## 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に、説明の流れや表現に留意する必要があります**

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。

# 一 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

## 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持続性や品質の担保、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、利用者には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ことはないよう、注意してください。

次ページでは、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。

# 一 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

## 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、予告期間を定めたう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

### 暴力又は乱暴な言動

- 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

### セクシュアルハラスメント

- 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
- 怒鳴る、奇声、大声を発するなど

### その他

- 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



# 一 施設・事業所としてハラスメン対策に取り組む意思を明確にする

## 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。

### 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。

# 一 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

## 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。

## — ふりかえり①

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。



## 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

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。



## 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

- 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。



## 施設・事業所内の相談窓口の設置

- 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。

# 一 クループワーク

テーマ

カスタマーハラスメントを予防するために、どのような取り組みからはじめますか?

## ルール

意見は手短かにしましょう(長くても1分程度)

意見は最後まで聞きましょう

意見は否定しないようにしましょう

※長い発言にならないよう、各自が注意してください。場合によってはグループ長から止めることがありますのでご協力をお願いします。

## 進め方

グループ長の進行で 発言は1人1分を目安に

01



感想と意見交換

01

## 介護現場における ハラスメント対策マニュアル



02

## 管理者向け研修のための手引き



03

## 職員向け研修のための手引き



**ご清聴ありがとうございました**

事業受託企業 株式会社タスクールplus