

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)、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

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。

① 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

ハラスメント対策のための基本的な考え方②

①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。

②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

ハラスメント対策のための基本的な考え方③

①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。
 - 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。

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

ハラスメント対策のための基本的な考え方④

①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

ハラスメント対策のための基本的な考え方⑤

- 「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。

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。



ハラスメントを予防するための取組

- ハラスメントを予防するために必要な情報等を職員の皆さんに提供します。

ハラスメントが発生した場合の対応と対策

- ハラスメントが発生した場合に、すぐに上長に報告・相談ができる体制と環境を整えます。
- 他の職員がハラスメントを受けた場合に、職員全員でカバーし合える環境を作ります。

ハラスメント防止に向けて職員のみなさんをお願いしたいこと

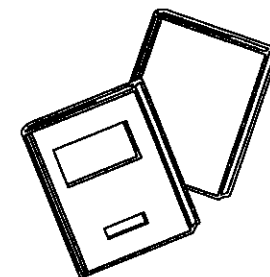
- ハラスメントを受けたと少しでも感じたら、1人で我慢や対処をしようとせず、すぐに上長に報告・相談してください。他の職員がハラスメントを受けている場面を目撃した場合も、同様に上長へ報告・相談をしてください。
- ハラスメントとその予防のための取組を日々、実践してください。
- ハラスメントの予防・対策に関連する事象（例：認知症に関する知識等）の研修を、積極的に受講してください。

2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

(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。



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。

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と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、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く場合がございます。

○ **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

(3) 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
- ・ 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

◆ 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

※(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.17より抜粋。

2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

(4) 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ができるよう、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あります。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。

2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

(5) 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。

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。



マニュアル及び研修の手引き（令和3年度改訂版）

※更新しました※

マニュアル等については、施設・事業所や自治体における活用が十分に進んでおらず、また、施設・事業所だけでは、介護現場におけるハラスメントの予防や対応に限界があることから、保険者をはじめとする地域の関係者との連携の必要性について指摘されています。

こうした状況を踏まえ、令和3年度においては、マニュアル等がさらに介護現場において使い勝手のよいものとなるよう、施設・事業所におけるモデル実証事業を行い、その結果等から所要の改訂を行いました。

<主な改訂内容>

- 構成の見直し（必要最低限の内容を本編に掲載し、詳細情報や事例を参考情報として整理）
- モデル実証により把握した課題や取組上のポイント
 - ・ 対策マニュアル等の内容として分かりにくい箇所、不足している情報
 - ・ 取組を円滑に進める上でのポイント、留意点
 - ・ 施設・事業所の規模やサービスの違いによる取組上の課題、対応の視点
- 令和3年度介護報酬改定の内容の反映

 [介護現場におけるハラスメント対策マニュアル \[PDF形式：4,506KB\]](#) 

 [管理者向け研修のための手引きPDF\[3,230KB\]](#) 

 [職員向け研修のための手引きPDF\[2,248KB\]](#) 

 [「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 \[PDF形式：39,317KB\]](#) 

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）

2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと

(6) 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

(7) 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？…
 - 気分にもura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。

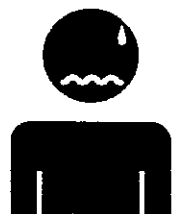


3. 相談の受付と対応

(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。

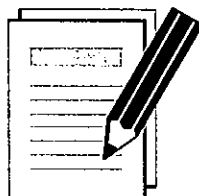
**留意点**

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

目 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** **でなるべく聞き取り** しましょう。
- ✓ 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。

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なになっていますか？

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

Ⅲ 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に、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う。
 - 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

Ⅲ 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