

(利用者等から職員に対するハラスメント)



山形市福祉推進部長寿支援課

目 次

はじめに	1
1. 介護現場におけるハラスメントの背景	1
2. 本マニュアルの目的	4
3. 本マニュアルにおける用語の定義と使い方	4
第1章 山形市の現状	5
1. 山形市介護保険事業所等連絡会のハラスメントへの取り組み	5
2. 山形市内の利用者等によるハラスメントの実態調査の概要と主な結果	7
(1) 調査目的	7
(2) 調査対象者	7
(3) 調査期間	7
(4) 調査方法	7
(5) 調査主体	7
(6) 回答結果	7
(7) 集計に当たって	7
(8) 実態調査の主な結果	8
①回答者の年代と職種	8
②利用者等からのハラスメントを受けた経験	9
③利用者等から受けたハラスメントの種類	9
④ハラスメントを理由に転職・退職を考えたことの有無	10
⑤利用者等からのハラスメントにより生命の危険を感じたことの有無	10
⑥利用者等からのハラスメントを受けた際、勤務先への報告の有無	10
⑦ハラスメントを受けた際、勤務先は対策を取ってくれましたか	11
⑧報告をした際、職場内から否定的な発言を受けたことがありますか	11
⑨ハラスメント対策に関する研修を受けたことがありますか	12
⑩『介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（厚生労働省）』の活用状況	12
3. アンケート結果からみるハラスメント対策マニュアル作成の意義	13
第2章 介護の現場におけるハラスメントリスクの現状	15
1. ハラスメント対策の重要性と事業所全体での取り組み	15
2. ハラスメント未対応による法的リスクと責任	18
3. 連携がもたらす地域全体の介護の質向上	20

第3章 日常的な利用者等からのハラスメント対策	22
1. 事前のハラスメントへの心構え	22
(1) 全職員との方針共有と意識の徹底	22
①事業所としての基本方針の策定と周知	22
②利用者等との信頼構築に向けた事前の方針説明	22
③全職員で支え合うための情報共有	23
④ハラスメントの対応力向上のための研修の実施	24
⑤多機関との協力体制によるハラスメント対策の強化	25
(2) 職員の自主的なハラスメント対応力の向上	27
①安全に働くための基礎知識と準備	27
②疾患や障がいの特性に基づくリスクの予測	27
③リスクを感じたときの相談と情報共有	28
2. サービス提供前のリスク管理と安全確認	31
3. ハラスメント対応のための連絡と相談体制の整備	33
4. 介護現場におけるハラスメント防止チェックポイント	35
(1) ハラスメント防止チェックポイントの目的と概要	35
(2) チェックリストの使用方法和活用のポイント	35
①サービス利用開始前・ハラスメント防止チェックリスト	35
②サービス利用中・ハラスメント防止チェックリスト	36
第4章 ハラスメント事案の発生時の対応	38
1. 訪問介護系の場合	38
(1) 現場での安全対策と緊急時の対応	38
(2) 対応後の報告と必要な処理	39
2. 通所系・施設系介護の場合	41
(1) 現場での安全対策と緊急時の対応	41
(2) 対応後の報告と必要な処理	42
3. 事業所・施設としての対応	44
(1) 安全確保の初動対応と管理者の役割	44
(2) ハラスメント行為者への適切な対応と協力体制	44
4. ハラスメント事案発生後の被害職員へのサポートと適切な対策	46
(1) 被害職員に対する心のケアと支援	46
(2) 行為者への対応と再発防止に向けた取り組み	48
(3) 組織全体での対応体制の確立	50

第5章 介護現場におけるセカンドハラスメントの実態と予防策	52
1. セカンドハラスメントの概念と実態	52
2. 職場内におけるセカンドハラスメントの要因	53
3. セカンドハラスメントの予防と職場環境の改善策	53
第6章 契約解除の対応と契約書等への記載	56
1. 契約解除事項の記載の必要性	56
2. 契約書等への記載事項	56
3. 契約解除時の実務手順	58
第7章 介護支援専門員の役割と負担軽減のために	62
1. 課題と現状	62
2. 主任介護支援専門員との連携	62
3. 地域包括支援センターとの連携	63
4. 介護支援専門員同士のネットワーク	63
第8章 ハラスメント危険予知訓練（6ラウンド法）	65
1. ハラスメント危険予知訓練（6ラウンド法）とは	65
2. 6ラウンド法の進め方	65
(1) ラウンド1：現状把握（個人ワーク）	65
(2) ラウンド2：危険要因の特定	66
(3) ラウンド3：対策検討（グループワーク）	66
(4) ラウンド4：擬似演習（グループワーク）	67
(5) ラウンド5：修正・改善（グループワーク）	67
(6) ラウンド6：行動目標作成（グループワーク）	68
(7) 留意点	69
3. ハラスメント危険予知訓練使用動画	70
(1) 事例1	71
・利用者宅を訪問した際に（利用者本人からの言葉と態度の威嚇）	
(2) 事例2	71
・利用者宅を訪問した際に（利用者の家族からの言葉による精神的圧迫）	
(3) 事例3	72
・デイサービスで（利用者本人からのセクハラ）	
(4) 事例4	72
・利用者家族からの電話で（家族からの圧迫・威嚇電話）	
(5) 事例5	73

・施設で利用者に呼ばれて行ってみると（言葉による精神的圧迫～セカンドハラスメント）	
（６）事例６	74
・利用者本人から（外国人介護職に対する精神的圧迫～セカンドハラスメント）	
第９章 ハラスメント啓発ポスター作成の意義と目的	75
第１０章 ハラスメントフローチャート	76
第１１章 ハラスメント被害記録とハラスメント報告書	81
１．ハラスメント被害記録	81
２．ハラスメント報告書	81
引用・参考文献・イラスト作成	87
ダウンロード可能なデータのQRコード一覧	88

本マニュアル内ののマーク（掲載ページは P.36・37・58・60・71・72・73・74・75・79・80・83・84・85・86）は、P.88・89 のQRコードを読み取るとデータをダウンロードして、活用することができます。

「ケアハラスメント」について

本マニュアルに掲載の動画の中で、「ケアハラスメント」の表記がありますが、本マニュアルでは、介護現場における利用者やその家族等からのカスタマーハラスメント行為を「ケアハラスメント」と定義して使用しています。

本マニュアルは、篠崎良勝 准教授（聖隷クリストファー大学 社会福祉学部）の監修のもと作成されました。

はじめに

1. 介護現場におけるハラスメントの背景

山形市は現在、超高齢社会に突入し、介護や支援を必要とする方々の増加に伴い、訪問介護や施設介護の需要が拡大しています。このような状況下で、介護福祉の現場で働く職員（以下、職員）は、高齢者だけでなく、障がいや病気を抱えた幅広い利用者に対応しています。

その一方で、介護現場では利用者やその家族（以下、利用者等）からのハラスメント行為（以下、ハラスメント）の増加のおそれにより、職員がこうした行為に直面するリスクが高まっています。令和5年度に山形市で介護福祉に従事する職員に実施した職員へのアンケート調査によると、44.4%の職員がハラスメントを経験していることが明らかになりました。特に、訪問介護員ではその割合が51.5%に達し、攻撃的な言葉や不適切なサービスの強要など、職員が日常的に精神的負担を抱えている現状が浮き彫りとなっています。

以下に示す事例は、山形市内の介護事業所から報告された具体的なハラスメントの一例です。

【不適切な身体接触の要望】

洗身介助中に利用者が下半身を指して「ここをもっと洗ってくれ」と要求したり、「触って欲しいんだ」と不適切な発言を繰り返す。職員が「自分で洗えるところはお自分でお願いします」と対応しても、相手からの要求が続き、職員にとって大きな精神的な負担となっている。

【電話報告時の暴言】

利用者の体調変化を（家族等に）報告する際に、「忙しい時にかけてくるな」「お前では話にならない、上の人に連絡しろ」などと怒鳴られ、脅迫めいた言動を受ける。電話越しでのこのようなやり取りは、職員の精神的なダメージを引き起こし、安心して職務に臨むことが困難になる。

【身体的な暴力行為】

排泄介助において、職員が介助開始の声かけを行うと「触るな」と利用者が興奮して職員の胸を押し倒そうとしたり、強く腕を掴む行為。このような行為によ

り、職員がケガを負うリスクが高まります。介助後に利用者に話を聞いても、「なぜそうなったか分からない」と答えることも多く、職員の被害が解消されないまま終わってしまうケース。

こうした現状に対して、介護現場で働く職員が安全かつ安心して業務を続けられる環境を整備することは、地域社会全体にとっても重要な課題です。職員が利用者等からのハラスメントを受けずに安心して働ける環境を築くことは、職員の不安を解消し、介護サービスの質を安定させ、利用者等との信頼関係の維持にもつながります。

また、ハラスメント被害を職員が勇気を出して相談した際に新たに発生する問題として、「セカンドハラスメント」があります。セカンドハラスメントとは、職員がハラスメントについて相談した際、窓口担当者や上司、同僚から高圧的な態度や無神経な発言、バッシングや否定的な反応が返ってくることにより、さらに精神的な負担を感じる二次的なハラスメントを指します。こうした否定的な反応や冷たい対応は、職員が相談しにくい環境を生み出し、問題解決を遅らせる要因となります。

2020 年 6 月に施行された「パワハラ防止法」（改正労働施策総合推進法）では、職場にハラスメント相談窓口※の設置が義務化され、職場におけるパワーハラスメントについて事業主に防止措置を講じることを義務付けています。あわせて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益な取扱いも禁止されています（改正労働施策総合推進法第 30 条の 2）。これにより、相談を受けた職場が適切な対応を行わない場合や、二次的なハラスメント、つまりセカンドハラスメントが発生した場合、それが不法行為（民法第 709 条）と見なされ、被害者は損害賠償や慰謝料の請求を行える可能性があります。

<労働施策総合推進法>

(雇用管理上の措置等)

第30条の2 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

<民法>

(不法行為による損害賠償)

第709条 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

これに基づき、本マニュアルでは、ハラスメントへの対策に加え、職場でのセカンドハラスメントを防止するための意識改革を促し、適切な対応が取れるよう作成しています。

※ハラスメント相談窓口

職場でのハラスメント事案に迅速かつ適切に対応するための機関です。主な役割は、被害職員からの報告を受け付け、詳細な状況を把握した上で、必要なサポートや再発防止策を講じることにあります。また、被害者の心身のサポートをするとともに、行為者への適切な対応を通じて職場環境の安全性を確保します。さらに、職員が安心して相談できる環境を整えることに重点を置き、ハラスメントの早期発見と解決に寄与します。この窓口の設置は、組織全体の信頼と働きやすさを向上させるために欠かせない仕組みといえます。

2. 本マニュアルの目的

山形市では介護人材確保の観点から、「介護職員が心身ともに安全かつ安心して快適に働きつづけられる環境づくり」を進めています。

本マニュアルは、利用者等からのハラスメントを未然に防ぎ、万が一事案が発生した際には迅速かつ的確に対応できるよう、具体的な対応手順と心のケアの指針を示しています。これにより、介護職員がハラスメントを原因とする精神的負担により離職することを防ぐとともに、これから介護職に従事しようとする人が安心感をもって就職することができる環境づくりを推進します。

3. 本マニュアルにおける用語の定義と使い方

本マニュアルでは、介護現場で発生し得る利用者等からのハラスメント行為についての対応指針を提供しています。具体的には、職員が受ける可能性のある身体的・精神的な暴力、侮辱や威圧的な言動、不適切な接触や性的嫌がらせといった行為、さらには、ハラスメントについて相談した際、窓口担当者や上司、同僚から高圧的な態度や無神経な発言、バッシングや否定的な反応が返ってくることによる精神的な負担というセカンドハラスメントの防止を対象としています。その上で、職員がどのように対応し、適切なサポートや報告がなされるべきかを解説しています。

なお、ハラスメントの具体的な定義に関しては、令和3年度の介護報酬改定に基づき、厚生労働省が定めた「法令上事業者に求められる措置」に沿っています。

本マニュアルで使用するハラスメントの具体的な定義

身体的暴力	精神的暴力	セクシュアルハラスメント
身体的な力を使って危害を及ぼす行為	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	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 ・コップを投げつける ・蹴られる ・唾を吐く	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	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

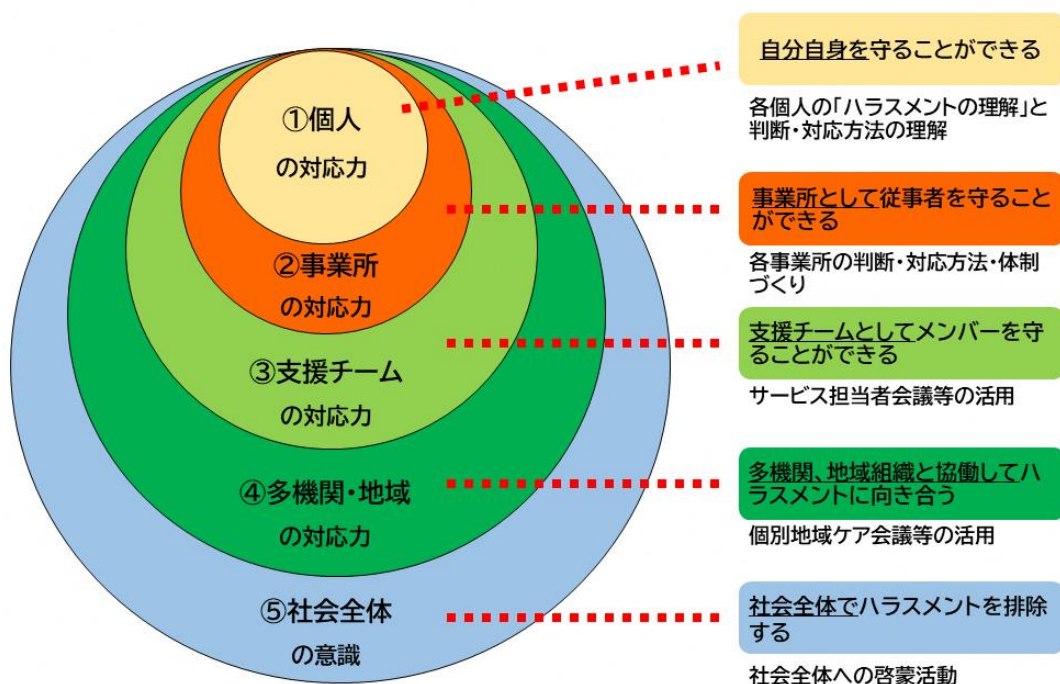
出所 令和3年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

第1章 山形市の現状

1. 山形市介護保険事業所等連絡会のハラスメントへの取り組み

令和4年度より山形市の基幹型地域包括支援センターでは事業所連絡会（以下、連絡会）と協働し、介護職離職の原因となるハラスメントへの対応策について検討を進めてきました。その成果として、下記の図「ハラスメントの対応の地盤づくり～ハラスメントによる離職を防ぐために～」をまとめました。この図は、ハラスメントへの対応を段階的に強化するための必要な階層を示しています。それぞれの階層が適切に機能することで、ハラスメントに対する対応力が強化されることが考えられます。特に山形市の連絡会では、③支援チーム、④多機関連携、⑤社会全体の意識の向上に重点を置き、市全体での取り組みを推進していきます。

ハラスメント対応の地盤づくり～ハラスメントによる離職を防ぐために～



① 個人の対応力

職員一人ひとりが、自分自身を守るためのスキルを身につけることが重要です。具体的には、適切なコミュニケーションスキルの習得や、ストレスマネジメントの強化、ハラスメントを受けた際の対応マニュアルの理解などが求められ

ます。また、セルフケアの重要性を認識し、メンタルヘルスの維持に努めることも含まれます。

② 事業所の対応力

事業所として職員を守るために、明確なハラスメント防止の指針策定と周知の徹底が必要です。定期的な研修の実施、職員の相談窓口の設置、万が一の際の対応フローの確立が重要となります。加えて、管理職が率先してハラスメントの未然防止やセカンドハラスメントの抑止に取り組むことが、職場の安全を確保する上で不可欠です。

③ 支援チームの対応力

支援チームとして職員を守るためには、まずサービス担当者会議の開催が不可欠です。この会議を通じて、利用者の疾患や障がいの状況、これまでの経過を共有し、今後考えられるリスクを予測しながら、支援チームとしての方針やサービス提供の方向性を検討します。サービス開始前には、これらの情報をもとにリスクの共有と方針の策定を行い、すべての職員が共通の理解を持つことが求められます。さらに、サービス導入後においても、定期的かつ随時の情報共有を行い、問題が発生した際には迅速に対応策を検討し、サービス提供の質を維持しつつ支援チームの方針を明確にしていくことが重要です。

④ 多機関、地域の対応力

多機関（行政、保健所、医療機関、警察、司法、地域の支援機関）と協力し、個別地域ケア会議を通じてハラスメントの課題に取り組みます。支援チームだけでは対応が困難なケースに対し、多機関の視点を取り入れることで、事業所を孤立させない支援体制を整えることが求められます。

⑤ 社会全体の意識

社会全体として、ハラスメントを許さない意識を醸成することが必要です。市民やメディアを巻き込んだ啓発活動を推進し、介護福祉に携わる職員の人権を守ることの重要性を広く認識してもらうことが不可欠です。また、地域社会と連携し、介護現場の負担軽減を図る仕組みを構築することが求められます。

2. 山形市内の利用者等によるハラスメントの実態調査の概要と主な結果

(1) 調査目的

現在、山形市内の介護現場で働く職員に対して、利用者等からのハラスメントや暴言、暴力が増加していると指摘されていますが、その具体的な実態は十分に明らかにされていません。職員の安全が守られなければ、介護サービスの質や安定性にも影響を及ぼす可能性があるため、各事業所においてハラスメントの具体例や発生要因を明確にし、効果的な予防策や対応策を策定することが求められます。本調査は、山形市内の介護事業所で発生している利用者等からのハラスメントの実態を正確に把握し、職員の安全確保と介護現場の環境改善に資する基礎資料を提供することを目的としています。

(2) 調査対象者

調査対象者は、山形市内の全 642 事業所（うち訪問介護事業所は 43 事業所）に勤務するすべての介護職員。

(3) 調査期間

令和 5 年 11 月 6 日～令和 5 年 12 月 8 日

(4) 調査方法

全事業所へアンケートの回答フォームを電子メールで送信して調査を実施

(5) 調査主体

山形市福祉推進部長寿支援課

(6) 回答結果

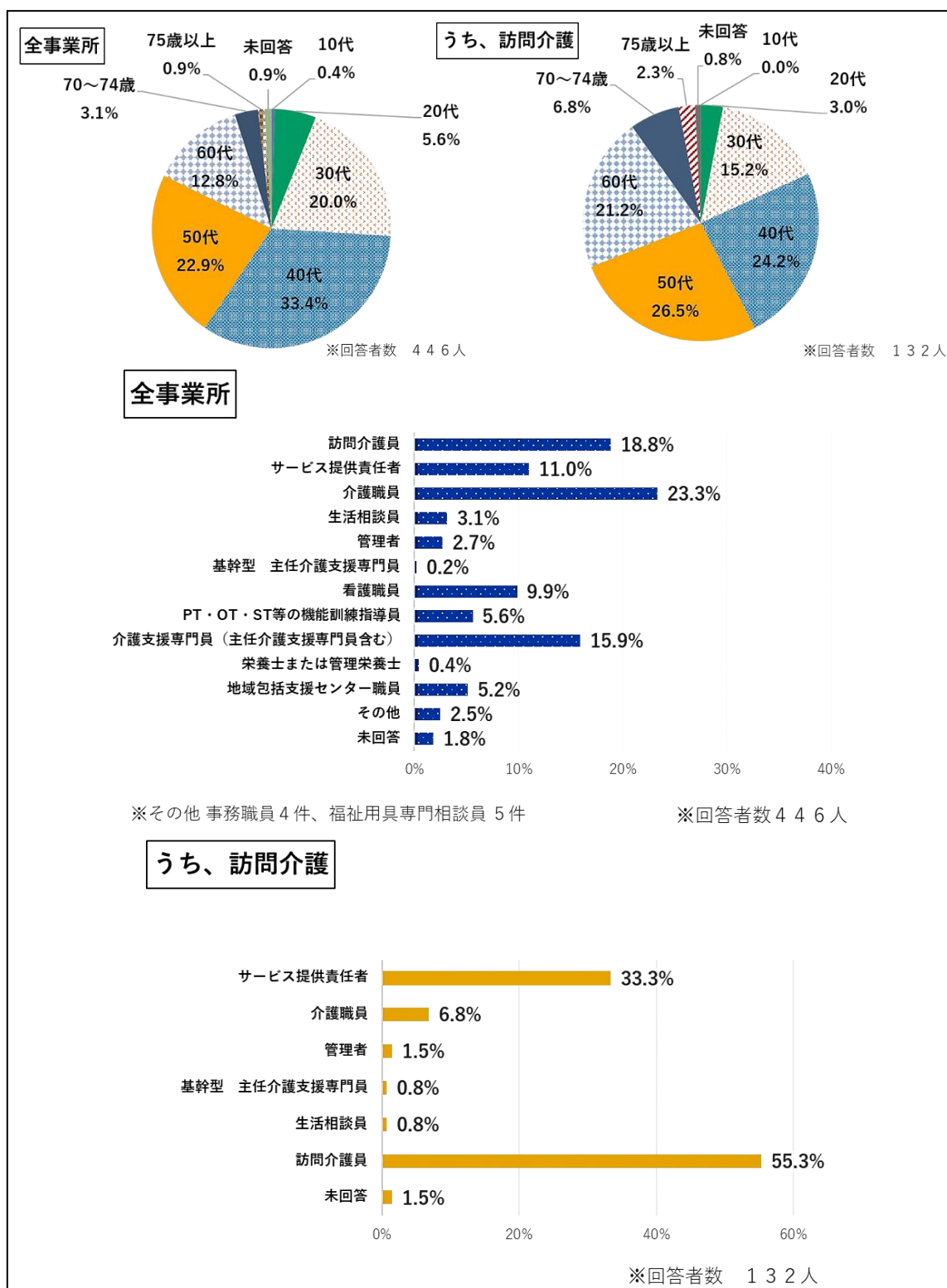
有効回答者数 446 人（うち、訪問介護事業所は 132 人）

(7) 集計に当たって

集計にあたっては、すべての回答比率を小数点第 2 位で四捨五入して算出したため、回答比率の合計が 100%にならない場合があります。

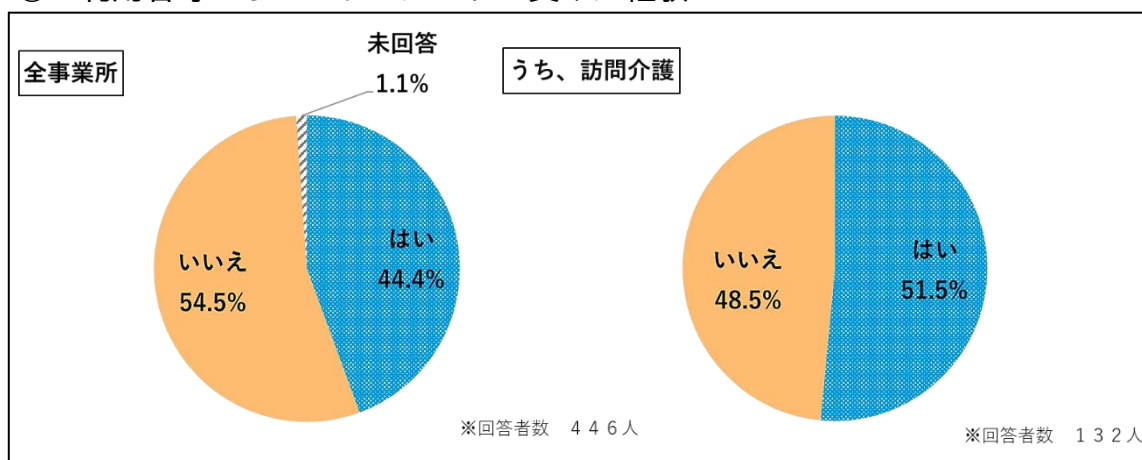
(8) 実態調査の主な結果

① 回答者の年代と職種



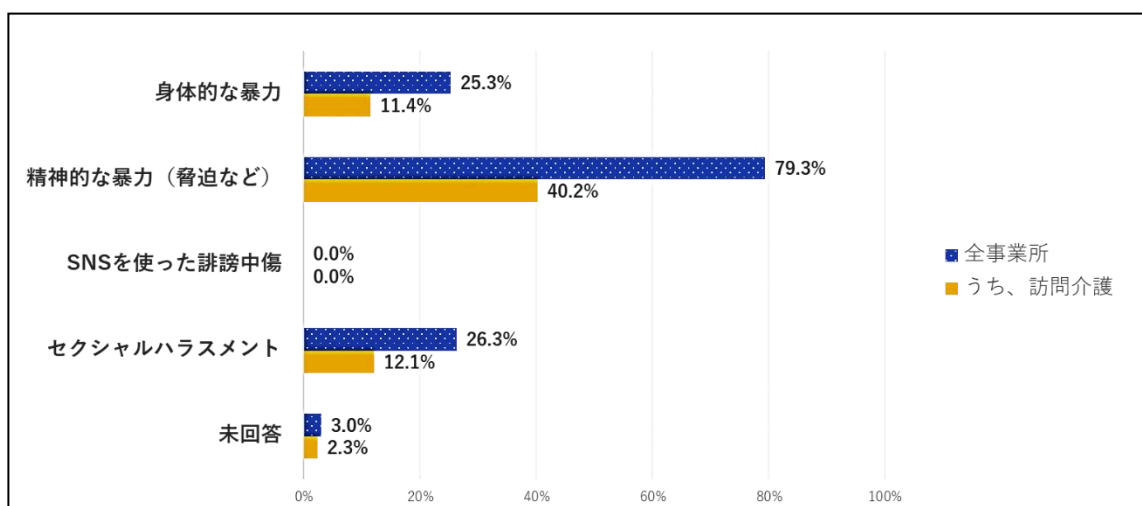
全事業所では、40代が最も多く「33.4%」、次いで50代が「22.9%」となっています。訪問介護においては、50代・60代が全体の約半分を占めており、30代以下は少ない状況です。また、全事業所の職種別割合では「介護職員」が最も多く「23.3%」、次いで「訪問介護員」が「18.8%」となっています。訪問介護に限ると、「訪問介護員」が「55.3%」、次いで「サービス提供責任者」が「33.3%」という割合になっています。

② 利用者等からのハラスメントを受けた経験



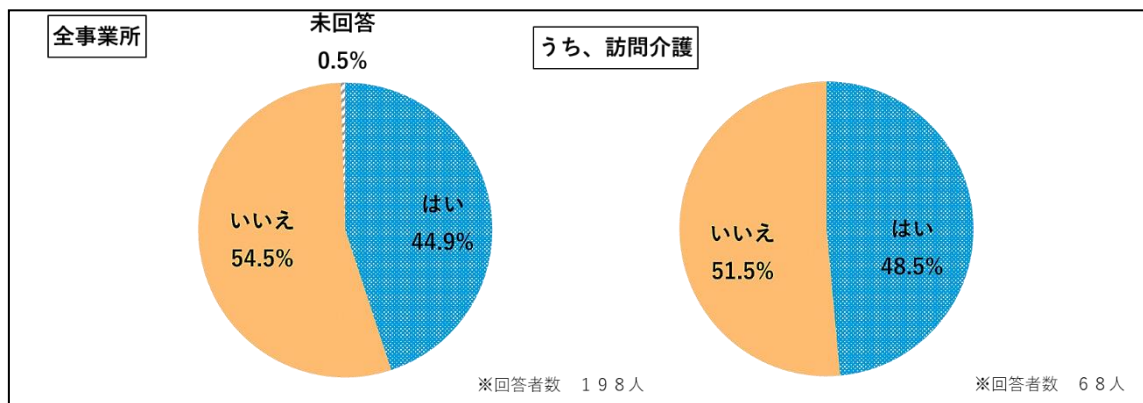
「はい」と回答した割合は、全事業所では「44.4%」、そのうち訪問介護では「51.5%」となっています。

③ 利用者等から受けたハラスメントの種類



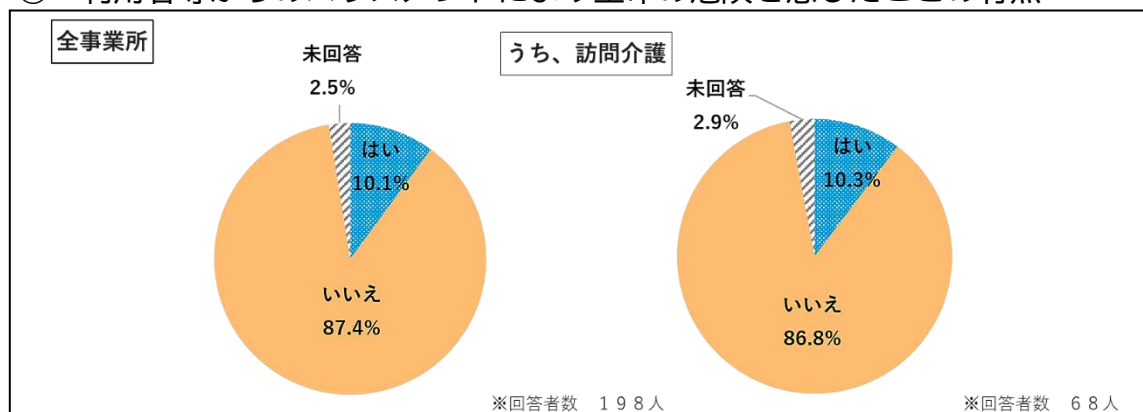
全事業所・訪問介護ともに「精神的な暴力（脅迫など）」が最も多く「79.3%」、「40.2%」となっています。

④ ハラスメントを理由に転職・退職を考えたことの有無



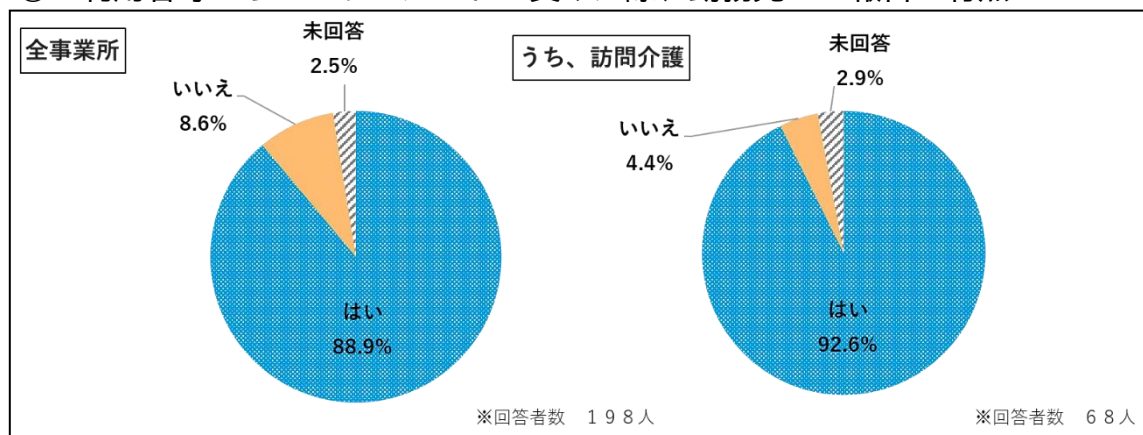
「はい」と回答した割合は、全事業所は「44.9%」、そのうち訪問介護においては「48.5%」となっています。

⑤ 利用者等からのハラスメントにより生命の危険を感じたことの有無



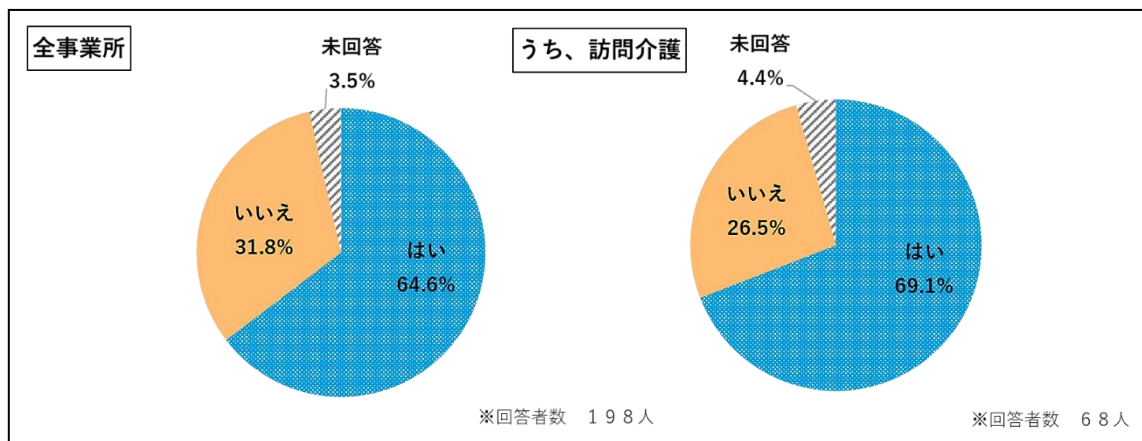
「はい」と回答した割合は、全事業所「10.1%」、そのうち訪問介護においては「10.3%」となっています。

⑥ 利用者等からのハラスメントを受けた際、勤務先への報告の有無



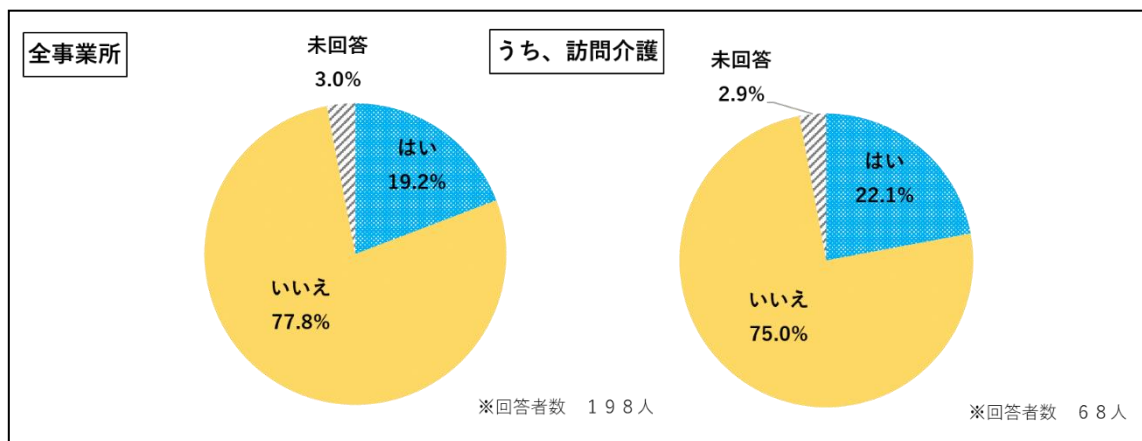
「はい」と回答した割合は、全事業所が「88.9%」、そのうち訪問介護においては「92.6%」となっています。

⑦ ハラスメントを受けた際、勤務先は対策をとってくれましたか



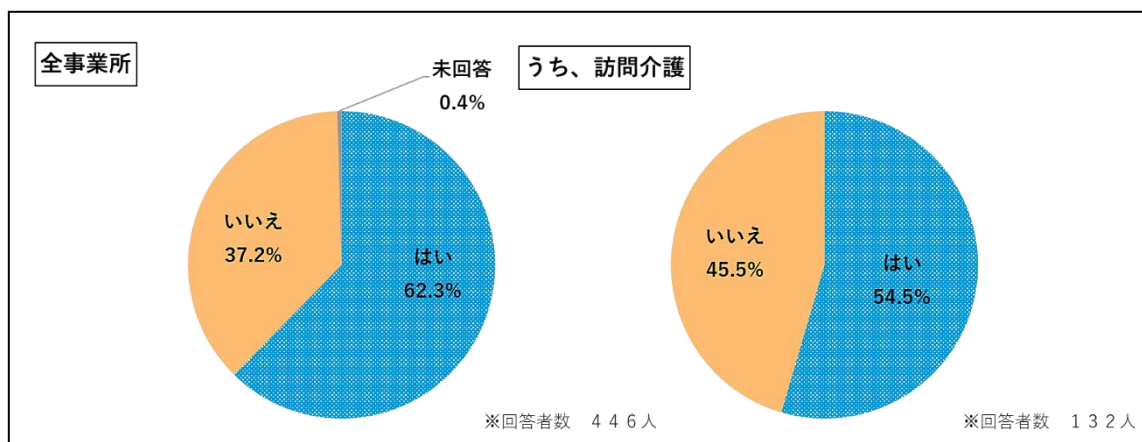
「はい」と回答した割合は、全事業所が「64.6%」、そのうち訪問介護においては「69.1%」となっています。

⑧ 報告をした際、職場内から否定的な発言を受けたことがありますか



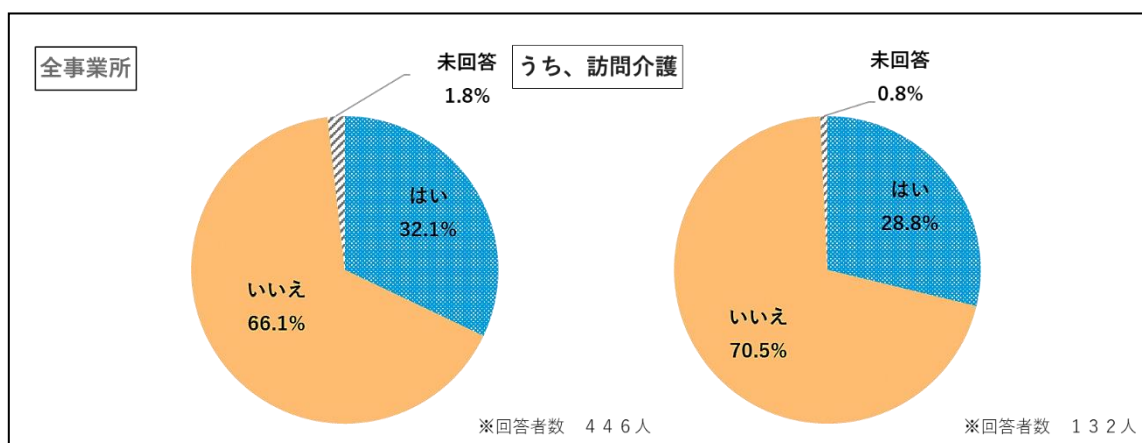
「はい」と回答した割合は、全事業所が「19.2%」、そのうち訪問介護においては「22.1%」となっています。

⑨ ハラスメント対策に関する研修を受けたことがありますか



「はい」と回答した割合は、全事業所では「62.3%」、そのうち訪問介護においては「54.5%」となっている。

⑩『介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（厚生労働省）』の活用状況



「はい」と回答した割合について、全事業所では「32.1%」、そのうち訪問介護においては「28.8%」となっている。

3. アンケート結果からみるハラスメント対策マニュアル作成の意義

令和 5 年に山形市内の事業所に勤務している全介護職員を対象とした利用者等からのハラスメントの実態調査によると、介護現場で働く職員の 44.4%が利用者等からのハラスメントを経験しており、特に訪問介護の現場では 51.5%に達しています。さらに、介護職員が利用者等から受けるハラスメントの中でも、「精神的な暴力（脅迫など）」が最も多く、全事業所で 79.3%、訪問介護では 40.2%を占めています。また、ハラスメント経験を報告した職員のうち、対策が取られたケースは 64.6%に留まり、さらに報告後に職場内で否定的な反応や冷たい対応を受けた、いわゆるセカンドハラスメントの経験を持つ職員も、全事業所で 19.2%、訪問介護においては 22.1%に達しています。

このような状況は、職員の精神的負担を増大させ、介護職員の離職率を高める要因ともなりかねません。実際、ハラスメントが理由で転職や退職を考えたことがある職員は、全事業所で 44.9%、訪問介護では 48.5%と非常に高い割合を示しています。職員の離職が進むと、サービスの質が低下し、利用者に対する介護サービスの安定供給にも影響が及びます。

この調査結果からも、本マニュアルが進めるハラスメント対策が、介護職離職防止に資するものと考えます。

【理解確認ポイント】

□ハラスメントの発生率

- ・介護職員の 44.4%が利用者等やその家族からハラスメントを経験している。
- ・訪問介護の現場ではさらに高く、51.5%に達している。

□主なハラスメントの種類

- ・「精神的な暴力（脅迫など）」が多く、全事業所で 79.3%、訪問介護では 40.2%を占める。

□職場での対策とセカンドハラスメントの発生

- ・ハラスメントの報告を行った職員のうち、対策が取られたのは 64.6%に留まる。
- ・報告後に職場内でセカンドハラスメントを経験した職員が 19.2%（全事業所）、22.1%（訪問介護）に上る。

□離職意向の高まり

- ・ハラスメントが理由で転職や退職を考えたことがある職員が多く、全事業所で 44.9%、訪問介護では 48.5%。

□介護事業所におけるハラスメント対策マニュアルの意義

- ・介護職員の安全と安心を確保し、介護サービスの質を維持し、地域福祉の向上に貢献することが目的である。

第2章 介護の現場におけるハラスメントリスクの現状

訪問介護、施設介護を問わず、介護現場では職員が利用者等からハラスメントを受けるリスクが存在しています。訪問介護においては、利用者宅という密室の環境で職員が一对一でサービスを提供することが多く、周囲のサポートを受けにくい状況が続くため、リスクが高まると考えられます。一方、施設介護の現場でも、複数の利用者やご家族との接触が頻繁にあるため、時には対人関係が原因で職員が過剰な要求を受けたり、暴言や威圧的な態度を受けたりするハラスメントが発生することがあります。このように、訪問介護、施設介護のいずれの現場でも、ハラスメント対策は必要不可欠です。

そのため、各介護事業所は組織としてハラスメントのリスクを認識し、職員全員がその重要性和対策の基本方針を共有することが求められます。ハラスメント発生リスクを低減するために、危険予測と予防策を講じる事業所内のガイドラインやマニュアルの整備が重要です。さらに、全職員に対し定期的な研修を実施することで、職員一人ひとりがリスクに備え、日常的なケア業務の中で安全に対する心構えを持つよう促すことも大切です。

また、ハラスメントが実際に発生した場合には、職員が速やかに報告できる体制と相談窓口の設置が不可欠です。職員が安心して相談できる環境を整備することにより、ハラスメント被害の早期発見と迅速な対応が可能となり、職員の精神的な負担を軽減し、職場環境の改善にも寄与します。さらに、相談対応者には相談した際に冷たい対応や無神経な発言を受けるといったセカンドハラスメントの被害も防ぐための研修も徹底し、適切な対応が取れるようにすることが必要です。

このような包括的な対策は、在宅や施設の介護現場を問わず、職員が安心して働ける環境を確保し、介護サービスの質向上と離職防止に役立ちます。職員が安心できる職場環境が整うことで、利用者等との信頼関係もより強固なものとなり、地域全体の福祉水準の向上に貢献することが期待されます。

1. ハラスメント対策の重要性和事業所全体での取り組み

職員が利用者宅や施設でサービスを提供する際、ハラスメントのリスクに直面することがあります。訪問介護の場面では、職員が一人で利用者宅を訪問する場面が多く、密室でのサービス提供となりがちです。この状況は、第三者の目が

届きにくく、職員が危険な状況に対応しなければならないリスクを伴います。施設内でも、利用者等との関係が密接であるため、職員が暴言や威圧的な態度を受けることがあるほか、過剰な要求をされる場面も見られます。

このようなリスクを抱えながらも、職員は「自分のケアが至らないから」「利用者との関係を悪化させたくない」などと考え、ハラスメントの行為を受け流そうとすることがあります。その結果、ストレスを一人で抱え込み、同僚や上司に相談することができず、精神的な負担が増大することが多々あります。また、事業所がハラスメントの実態を把握しきれないため、職場全体での対応が遅れる場合もあります。

前述の山形市内の調査によれば、ハラスメント被害を受けた全職員の 44.9% が、「ハラスメントを理由に退職を考えた」と答えています。このデータは、ハラスメントが職員の離職を招き、結果的に介護現場の人手不足を悪化させる要因となることを示しています。対策が講じられずにハラスメントが放置されると、職員のメンタルヘルスにも悪影響を及ぼし、精神的健康問題が引き起こされる危険性もあります。

したがって、ハラスメントに対する対策は急務であり、事業所全体での共通認識として、事前の予防策を徹底し、ハラスメントが発生した際には迅速かつ適切な対応を取ることが重要です。こうした対策を通じて、職員が安心して働ける環境を整備することで、介護サービスの質を高め、職員の離職防止にもつなげることが求められます。

【理解確認ポイント】

□訪問介護・施設介護におけるハラスメントリスク

- ・訪問介護では職員が一人で訪問するため、第三者の目が届きにくく、密室でリスクが高まる。
- ・施設介護では利用者やその家族と密接に関わるため、暴言や威圧的な態度、過剰な要求を受けることがある。

□ハラスメントを受け流す職員の傾向

- ・職員が「自分のケアが至らないから」などと自己評価し、ハラスメント行為を受け流してしまう傾向がある。

- ・その結果、ハラスメントに関する相談が遅れ、職員が精神的な負担を一人で抱え込むことが多い。

□ハラスメントと離職率の関係

- ・山形市の調査では、ハラスメント被害を受けた職員の 44.9%が「退職を考えた」と回答しており、これは介護現場の人手不足を悪化させる要因になる。

□ハラスメントが放置されるリスク

- ・ハラスメントを放置すると、職員のメンタルヘルスに悪影響を及ぼし、精神健康問題を引き起こす可能性がある。

□事業所全体でのハラスメント対策の重要性

- ・ハラスメント予防と迅速な対応を事業所全体の共通認識として徹底し、職員が安全かつ安心して働ける環境を整備することが求められる。

2. ハラスメント未対応による法的リスクと責任

介護現場では、職員が安心して働ける環境を整備することは、質の高いサービスを提供するための基盤であり、この環境整備の責任は事業主や管理者にあります。労働契約法第5条に基づき、事業主には「安全配慮義務」が課されており、職員が職場で安全に働けるよう、環境を整備し、ハラスメントから保護するための対策を講じる義務があるとされています。

事業主や管理者が負うべき具体的な責務には、まずハラスメントに対する基本的な認識を明確にし、いかなる状況でもハラスメント行為が容認されないことを組織全体に周知徹底することが含まれます。職員がハラスメント被害を受けた際には、速やかに報告できる体制を整備し、具体的な手順書やフォローアップ体制を確立することで、迅速かつ適切な対応が求められます。

さらに、事業主や管理者は、職員一人ひとりが自らの権利と安全について理解し、ハラスメントが発生した場合に適切に対処できるよう、定期的な教育や研修を実施する責任も負います。例えば、労働施策総合推進法第30条の2の規定により、ハラスメント防止措置の一環として、事業主にはハラスメント相談窓口を設置し、職員が問題発生時に安心して相談できる体制を整える義務が課されています。この研修には、どのような行為がハラスメントに該当するか、どのように報告すべきか、法的な観点からも具体的に説明することが推奨され、職員が適切な対応を判断できる力を身につけるための基礎が養われます。

万が一、事業主や管理者がハラスメントに対して適切な対策を講じない場合、法的責任を問われるリスクがあります。具体的には、ハラスメントの発生を予見しながらも必要な措置を取らず、職員に精神的な苦痛を与えた場合や、職員が退職を余儀なくされた場合、民法第709条の「不法行為」に基づき損害賠償責任が生じる可能性があります。さらに、ハラスメントを放置したことによって職場全体の士気が低下し、他の職員の離職にもつながる場合、管理者の責務が問われることとなります。

加えて、職員の安全確保のために事業主が行うべき取り組みとしては、利用者等からのハラスメント発生におけるリスク評価が挙げられます。リスク評価により、どのような場面でハラスメントが発生しやすいか、予防のための対策をあらかじめ明確化し、適切な措置を講じることが求められます。また、被害が発生した

際には、速やかに調査を実施して事実を確認し、再発防止策を講じることが職員の信頼を得るうえで重要です。

結果的に、事業主や管理者が職員の安全を守る体制を構築し、職員が安心して働ける環境を整備することは、介護サービスの質の向上にも直結します。労働契約法や労働施策総合推進法に基づく義務を果たし、信頼される介護サービスの提供を目指して適切なハラスメント対策を講じることが、事業主や管理者の重要な役割といえます。

【理解確認ポイント】

□事業主・管理者の「安全配慮義務」の認識

- ・労働契約法第5条に基づき、事業主・管理者には職員が安全に働ける環境を整備し、ハラスメントから保護する義務がある。

□ハラスメント行為に対する組織全体の周知徹底

- ・組織全体に対し「ハラスメント行為は容認されない」という姿勢を明確にし、ハラスメントが発生した際の報告・対応体制の整備を周知する。

□ハラスメント防止のための教育・研修の実施

- ・職員が自身の権利と安全に関する理解を深め、ハラスメント発生時に適切に対処できるよう、定期的な研修が義務づけられる（労働施策総合推進法第30条の2）。

□法的リスクと責任

- ・ハラスメントに対する適切な対応を怠った場合、民法第709条の「不法行為」に基づく損害賠償責任が発生する可能性がある。また、放置によって職場全体の士気が低下し、他の職員の離職につながるリスクがある。

□ハラスメントリスク評価の重要性

- ・ハラスメントの発生場面を予測し、リスク評価に基づいた予防対策の策定が求められる。

□再発防止策と信頼の確立

- ・ハラスメント発生後は速やかに調査を行い、事実確認の上で再発防止策を講じることが、職員からの信頼を得るために重要である。

3. 連携がもたらす地域全体の介護の質向上

介護現場において、利用者等からのハラスメントは、その原因や状況が非常に多様であり、職員が一人に対応するには限界があるケースが多々あります。特に認知症の進行による多様な症状（BPSD: Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia）は、暴言や暴力、感情の起伏といった行動面に影響を及ぼしやすく、職員への負担が大きくなる場合も少なくありません。このような症状は、本人の意思に関係なく現れるものであり、対応に際しては多職種が協力し、適切なケアと安全な環境を提供することが不可欠です。

特定の職員や管理者が独自に対応することは、現場の負担を増加させ、結果的にサービスの提供に支障をきたすリスクがあります。利用者の健康や生活の質が大きく損なわれないよう、サービス担当者会議等で支援チーム内での定期的な情報共有、問題発生時の迅速な情報共有と支援チームの方針、サービス対応・支援内容を検討し共通理解を図り、支援計画を適宜見直していくことが重要です。

また、必要に応じて多機関（行政・保健所・医療機関・警察・司法の専門職、他相談支援機関・地域等）と協働してハラスメントに向き合うための個別地域ケア会議を開催し、複数の視点からの見直しを行うことによって、利用者の BPSD 症状を含む支援の課題が明らかになり、ハラスメントや暴力行為の頻度を軽減するための適切な対応策を講じることができます。

また、サービスを一時停止せざるを得ないような場合でも、一事業所の管理者が孤立せずに判断を行える体制を整えることが求められます。利用者の状態や行動に関する情報を多職種・多機関と共有し、利用者のニーズに応じた対策を検討することで、ハラスメントに対する対応が効果的に行われます。これにより、職員の安全性が確保されるとともに、利用者も引き続き必要なサービスを受けられる体制が整い、安心して生活を送ることが可能となります。

このように、多職種・多機関との協力は、職員の安全とサービスの質向上に寄与し、地域全体で介護の質を高める基盤となります。

【理解確認ポイント】

□BPSD（認知症の行動・心理症状）とハラスメントの関連理解

- ・認知症の症状（BPSD）が職員への暴言や暴力などのハラスメントにつながる点がある点。

- ・認知症の症状（BPSD）は本人の意思に関係なく現れるため、対応には多職種による協力が重要であること。

□多職種・多機関連携の必要性

- ・介護職員が一人に対応することの限界と、多職種・多機関と協力することの重要性。
- ・個別地域ケア会議等を通じた医療機関や地域包括支援センター等との連携が適切な支援計画の見直しや支援の質向上に不可欠であること。

□サービス継続のための情報共有

- ・一時的にサービスの提供を中断せざるを得ない場合でも、複数の関係者と情報を共有し、利用者のニーズに基づいた判断を行うことが求められる。
- ・サービス担当者会議等で支援チームの方針、サービス対応・支援内容を検討し共通理解を図る。
- ・個別地域ケア会議において多職種による複数視点からの対応策の検討。

□職員と利用者の双方に対するメリット

- ・連携により、職員の安全確保や負担軽減が図られ、メンタルヘルスの向上や離職防止につながる。
- ・利用者の生活の質が維持され、必要なケアが安定的に提供される環境が整うこと。

□地域全体の介護サービスの質向上

- ・多職種・多機関の協力により、地域全体で介護の質が向上する基盤が形成されること。

第3章 日常的な利用者等からのハラスメント対策

1. 事前のハラスメントへの心構え

(1) 全職員との方針共有と意識の徹底

① 事業所としての基本方針の策定と周知

介護事業所では、職員が安全に働ける環境を提供するため、ハラスメント防止に対する強い姿勢を示す基本方針を策定し、これを職員全体に周知することが大切です。具体的には、ハラスメントを断固許さないという意識を組織全体で共有し、予防や対応策を明確に整備し、職場の安全性を維持します。この方針がしっかりと周知されることで、職員が安心感を持って業務に取り組むことができる環境が構築されます。

また、管理職やリーダーには、ハラスメント対策が職員の安全に不可欠であるという認識を優先してもらうことが求められます。特に、日常の業務の中でもこの認識を強化し、職員が適切にサポートを受けられるよう、職場全体での意識向上を図ることが望まれます。

さらに、万が一、利用者等からのハラスメントが発生した場合に備え、対応方法や報告手順など、実際の行動指針を示した事業所内マニュアルを整備しておくことが効果的です。こうした事業所内マニュアルには、現場の実情に基づき適切な見直しを加え、常に最新の状況に対応できる内容に更新することが推奨されます。また、配布だけではなく、説明する機会を設けて職員に直接伝え、意見交換の場を設けることで、職員がハラスメントへのリスクや対応策に対する正しい知識と理解を深めることができます。このような対話の機会により、職員がリスクに備えた適切な対応ができる環境が整います。

② 利用者等との信頼構築に向けた事前の方針説明

事業所におけるハラスメント防止の基本方針を、利用者等に事前に伝え、共通の理解を築くことは、トラブル予防の観点から重要です。事業所の方針をわかりやすく説明し、双方が同じ認識を持つことで、信頼関係が深まり、安心して介護サービスを提供するとともに、受けられる環境が整います。専門的な表現は避け、わかりやすい言葉で説明することが効果的です。

加えて、サービス提供の範囲や制限についても、契約時に留まらず、必要に応じて確認を行うことが推奨されます。これにより、介護保険サービスの提供範囲

に関する理解が深まり、予期しないトラブルや誤解を未然に防ぐことが可能です。例えば、介護サービスは法的な枠組みに基づいているため、すべての要望に応じることが難しい場合があることについても丁寧に説明し、双方の理解を高めます。

また、職員に対しても定期的に研修を行い、介護保険サービスの内容や制約についての知識を正確に把握してもらうことで、どの職員でも同じ基準で説明できるようにしていきます。契約書や重要事項説明書の内容やその背景に関する知識を共有することで、職員が利用者等に確信を持って対応できる基盤が整います。

このように、利用者等と職員の間で一貫した説明と理解が進むことで、事業所全体で信頼関係が深まり、ハラスメントの発生予防にもつながります。

③ 全職員で支え合うための情報共有

職員が安心して働ける環境を整えるためには、ハラスメントの予防策として状況の把握と適切な相談・報告体制の構築が欠かせません。日常業務の中で職員が直面するハラスメントに対するリスクを事前に確認し、組織で対応できるような体制を整えることは、未然防止につながる有効な手段です。特に、職場内で職員が気軽にハラスメントについて共有できる雰囲気を作ることが、リスク低減には重要な役割を果たします。

まず、ハラスメントの兆候を早期に把握するために、利用者宅でのリスクを職員が定期的に報告しやすい体制を整えることが必要です。職員は、介護サービス提供時に不安を感じた場合やハラスメントの兆候があった際に、管理者や同僚に相談できる環境があることで安心して働くことができます。例えば、ある利用者で暴言や威圧的な態度が見られるなどの事態が生じた際に、適切な対応や防止策を速やかに講じることができるよう、報告内容がすぐに共有される仕組みを作っておくことが重要です。

また、こうした報告や相談の体制は、職員が「報告しても無駄ではない」と感じられるよう、事業所全体で一貫した姿勢を見せることが必要です。報告された内容は定期的に見直され、ハラスメントのリスクが高まっているケースについては、具体的な対応策や事前準備が行われるべきです。リスクの傾向が把握され

ることで、事前の準備が整い、職員が一人で抱え込まずに済むような支援体制が確立されます。

さらに、これらの情報を管理者だけでなく、全職員で共有することにより、職場内でのサポート意識が高まります。例えば、ハラスメントが発生しそうな場面に対して事前に注意喚起を行うことで、全体でリスクを分散し、未然防止が可能となります。また、職員一人ひとりがリスクの兆候に気づきやすくなり、適切な対応をとる能力が向上するでしょう。

最終的には、職員が相談しやすい職場環境と状況把握を通じて、ハラスメントの発生を予防し、職員が安心して業務に集中できる環境を確保することが重要です。こうした取り組みを通じて、職員の精神的負担が軽減され、働きやすい職場環境が実現します。

④ ハラスメントの対応力向上のための研修の実施

職員がハラスメントに対応する力を向上させるため、訪問介護や施設での勤務形態に合わせた研修の実施は不可欠です。訪問介護の現場では、一人で利用者宅を訪問する機会が多く、突発的なハラスメントや暴力への迅速な対応が求められます。また、施設においても、他職員や利用者等とのやり取りが頻繁に行われ、急なトラブルが発生するリスクがあるため、対応可能な行動スキルが欠かせません。

こうした状況に対応するため、定期的な研修体制を整え、全職員が参加できるようにすることが重要です。研修では、ハラスメントを許容しない方針を明確に示すとともに、職員の安全を最優先に考えることを基本に据えた内容が求められます。これにより、職員がトラブルに対して冷静に対応し、迅速に判断できるスキルが身につくことが期待されます。また、ハラスメントの有無を職員個人の主観ではなく、客観的な視点で判断し、問題が起こった場合には再発防止の観点から対応することが推奨されます。

さらに、研修以外でも職員のスキル向上を図るために、カンファレンスや日々のミーティングを通じて具体的な事例を共有し、現場での対処法を話し合う機会を設けることが有益です。このような話し合いは、職員が一貫した対応方法を学び、事業所全体での対応力を高める助けになります。また、他の職員と意見交換をすることで、個々の経験や対応策を学び、全体のリスク管理力も向上します。

職員が自信を持って業務に当たれる環境を作ることが、利用者等に対して安全で高品質なケアを提供する基盤となります。

⑤ 多機関との協力体制によるハラスメント対策の強化

介護現場において、ハラスメントのリスクに適切に対応するためには、多職種および多機関との連携が欠かせません。特に、対応が難しい事例や法的判断が必要なケースでは、事業所単独での対応が難しいケースも多く、職員に大きな負担がかかります。こうした状況を防ぐためにも、普段から多機関と連携し、対応の協議や情報共有の場を確保することが重要です。

例えば、定期的にハラスメントを議案にしたサービス担当者会議や個別地域ケア会議を実施し、医師、看護師、ケアマネジャー、ソーシャルワーカーなど、多職種の視点から状況を再評価することが効果的です。会議では、特にハラスメント行為が発生した場合、関係者全員でケアプランの調整や見直しを図り、職員が安心してケアに従事できる環境を整える取り組みが必要です。関係機関が共通の方針を持つことで、ハラスメントの予防策がより実効的なものとなります。

また、利用者等が抱える課題が家庭内全体に影響を及ぼしている場合には、家族を含めた支援が求められることもあります。こうしたケースでは、状況の把握と情報の共有を通じ、利用者等に対して最適な支援が提供できるような体制作りが大切です。

ただ、ハラスメントといえども、個人情報の取り扱いには特段の配慮が必要です。情報共有は必要最小限にとどめつつ、利用者等の生活環境や心理的状况に応じた柔軟な対応を可能にする連携体制を確立していくことが理想です。このような協働体制を築くことで、事業所全体の対応力が向上し、職員や利用者等が安心して過ごせる介護環境が整います。

【理解確認ポイント】

□ハラスメント防止の方針と職員への周知

- ・事業所全体で「ハラスメント防止の基本方針」を策定し、全職員に周知することで、職員が安全に働ける環境を整備することの重要性。

□利用者や家族との信頼構築のための事前説明

- ・介護サービスの提供範囲や制限について、利用者や家族にわかりやすく説明し、双方で共通の理解を深めることが、トラブルの予防につながる。

□ハラスメントに対する報告と相談の体制構築

- ・職員がハラスメントのリスクを感じた際にすぐに相談・報告できる体制があることで、予防的な対応が可能になる。

□ハラスメント対応力を高めるための研修の実施

- ・定期的な研修やカンファレンスによって、職員が冷静に対応できるスキルを身につけ、業務上の自信を養う。

□多機関連携によるハラスメント対策の強化

- ・サービス担当者会議等において、支援チームの方針、サービス対応・支援内容を検討
- ・個別地域ケア会議等を通じた医療機関や地域包括支援センター等との連携により、ハラスメントが発生した場合のサポートを受ける体制が整うことの必要性。

□情報共有とプライバシー保護のバランス

- ・ハラスメントリスクの情報共有は必要だが、利用者等の個人情報是最小限に留め、慎重に取り扱うことが大切である点。

（２）職員の自主的なハラスメント対応力の向上

① 安全に働くための基礎知識と準備

職員が利用者等からのハラスメントを抱え込むことなく、安全に安心して働ける職場環境を築くためには、事業所と協力し、積極的にハラスメント対策を実践する姿勢が重要です。まず、事業所が提供する研修や意見交換に積極的に参加し、サービス契約の内容や介護保険制度についての基礎的な知識をしっかりと把握しておくことが求められます。このような知識を持つことで、予期せぬ場面にも冷静に対応でき、ハラスメントが発生した際の基本的な対応が可能になります。また、対策には冷静なコミュニケーションスキルが不可欠であるため、日常の業務の中で適切な言葉遣いや応対方法を磨き、職員が安心して働けるための対処力を高めることが大切です。

職員が利用者等と良好な関係を築くことは介護サービスの質向上において重要ですが、一方で、時には利用者等が職員を恋愛感情の対象と見るリスクも存在します。こうしたリスクを回避するため、職員のプライバシーを保護することは欠かせません。たとえば、職員の個人情報（年齢や独身・既婚の情報、家族構成、住所や電話番号など）を安易に利用者等に知らせないようにする対策が必要です。また、飲食物やプレゼントの受け取りを制限するなど、職員と利用者等の間に適切な距離感を保つルールを設けることも重要です。これにより、職員は利用者等に対して安心してサービスを提供でき、利用者等との関係も健全に維持されるため、ハラスメントのリスクを未然に防ぐことができます。

事業所では、こうした対策が実際に現場で機能するように、職員全体で意識を共有し、職場内の安全意識を高める取り組みを行うことが求められます。例えば、研修や説明会で職員の意見を聞き、日々の実務で感じる課題やリスクについて情報を交換することにより、職員一人ひとりが安心して働ける環境を整える基盤が形成されます。このように、事業所と職員が一体となってハラスメント対策に取り組むことで、より安全な職場環境を提供でき、職員が持てる力を十分に発揮しながらケア業務に専念できるようになります。

② 疾患や障がいの特性に基づくリスクの予測

利用者等の中には、疾患や障がいの特性から、対人関係の構築や意思疎通が困難になる方が少なくありません。特に、認知症や精神疾患を持つ利用者等には、

予測できない行動や言動が見られることがあり、職員がリスクに備えた対応を心がけることが重要です。こうしたリスクを最小限に抑えるため、職員は利用者等の疾患や障がいについて十分な理解を持ち、その特性に基づいてリスクを予測し、事前に対応策を準備することが求められます。

例えば、認知症を持つ利用者等が突然、強い口調で怒鳴ったり、物を投げたりするケースがあります。これは、認知症の症状の一つである BPSD（認知症に伴う行動・心理症状）に該当する行動で、本人が必ずしも悪意を持っているわけではありません。こうした行動に対しては、疾患の特性に基づいた理解が重要で、職員が事前にリスクを把握していれば、落ち着いた対応が可能です。例として、ある施設では認知症の利用者が急に興奮状態になることがありましたが、職員が利用者に安定した口調で話しかけ、安心感を与えることで状況を収めることができました。このように、疾患の特性に応じたリスク評価と、適切な対応法を事前に共有しておくことが大切です。

さらに、精神疾患を持つ利用者等の場合、外部からの刺激に敏感であったり、予測しにくい言動が見られることがあります。例えば、うつ病の利用者等が過剰な不安を感じたり、自傷行為に走る可能性があるケースも考えられます。この場合、事前にアセスメントを行い、どのような状況で不安が高まるのかを理解することで、職員が冷静に対応し、適切なサポートができるよう準備することが重要です。また、精神科医やカウンセラーなど、他職種との連携によって対策を講じ、利用者等が安心して過ごせる環境づくりを行います。

このように、疾患や障がいの特性を把握し、リスク評価を通じて対応策を整えておくことは、職員の負担を軽減し、利用者への適切なケアを提供するための基本的な準備です。日頃から職員同士で情報を共有し、疾患や障がいに応じた具体的な対応方法を話し合う場を設けることが、職場全体でのリスク管理と利用者の安全確保に大いに役立ちます。

③ リスクを感じたときの相談と情報共有

ハラスメントのリスクが高まる場面では、職員が一人で抱え込むことなく、すぐに相談・報告できる環境を整えることが非常に重要です。例えば、利用者等が突然、攻撃的な態度や不安定な行動を示した場合には、職員が単独で対応するのではなく、すぐに管理者や同僚に相談することで、適切な対応策を早急に検討で

きるようにするべきです。これは、職員が自身の安全を守るためだけでなく、利用者等にも安心してもらうための重要な手段となります。

こうした体制の整備には、日常的な情報共有とアセスメントの実施が鍵を握ります。職員は、訪問先や施設内での利用者等の様子を観察し、特に注意が必要な行動や兆候を共有することで、リスクが表面化する前に把握し、対応を講じることが可能です。例えば、認知症の利用者が特定のフレーズに対して不安や混乱を感じるケースも少なくありません。ある職員が「少しお待ちください」といった言葉を使った際に、利用者が焦りやすいという事例があった場合、他の職員も同じ表現を避けるよう心がけることで、利用者が安心して過ごせる環境が保たれます。

さらに、職員間での情報共有を円滑にするためには、定期的なミーティングやカンファレンスを活用するのも有効です。例えば、ある職員が「この利用者は『まだ帰れないのか！』といった言葉で怒り出すことがある」と報告した場合、他の職員もその情報をもとに、「あと少しだけお付き合いくださいね」といった柔らかい表現に切り替えることで、利用者の不安や抵抗感を和らげることができる場合もあります。このように、利用者に対する特定の言葉や行動の影響を職員全体で共有し、状況に応じた言い回しやコミュニケーション手法をあらかじめ準備することで、問題行動の発生頻度を抑えることが可能です。

また、万が一の際には、事前に定められた相談・報告手順に従って対応し、適切なフォローアップが行われるようにすることで、職員の不安を軽減し、リスク管理の強化につなげることができます。こうした一貫した取り組みにより、職員が安心して働ける環境が整うだけでなく、利用者等との信頼関係も築かれ、ケアの質の向上にも寄与するでしょう。

こうした日々の取り組みを通じて、職員が利用者等からのハラスメントに適切に対応できるスキルを高め、職場全体の安心と安全を維持することが可能となります。

【理解確認ポイント】

□職員の基本知識と準備の重要性

- ・職員が介護保険制度やサービス内容についての基礎知識を把握し、冷静に対応できるスキルを日常的に磨く必要性。

□職員のプライバシー保護と適切な距離感

- ・ 職員の個人情報を利用者に提供しないことや、プレゼントの受け取りを制限するなど、職員と利用者の間に健全な距離感を保つ対策の重要性。

□疾患や障がいの特性理解によるリスク予測

- ・ 認知症や精神疾患の利用者がもつリスクを理解し、疾患の特性に応じた対応方法を準備することが、職員の負担を軽減するために不可欠。

□職員同士の情報共有と相談体制の整備

- ・ 職員がリスクを感じたときに気軽に相談できる体制や、日常的な情報共有を通じて、リスク対応力を高める職場環境の重要

2. サービス提供前のリスク管理と安全確認

介護現場で職員が安全に業務にあたるためには、契約時や初回訪問の前に適切なハラスメントに関するリスク管理と準備を行うことも大切です。利用者等が過去に職員に対してハラスメントの問題を抱えていたかどうかを事前に確認し、これをもとに必要な対応策を検討することが求められます。ハラスメントに対する情報収集やリスク評価、さらに緊急時の対応や連絡体制を確立し、訪問や施設でのサービス提供時に安全を確保できるようにします。初めての訪問先や新しい利用者の場合は、詳細な情報を管理者やチームで共有して、どのような注意が必要かを確認しておきましょう。

特にリスクが高いと判断される場合は、職員が複数名で対応したり、訪問先や施設内の状況を事前に確認しておくといった方法が効果的です。訪問の際、現場の環境やレイアウト、そして周辺に安全確保のための支援を求められる状況にあるかを確認しておくことで、万が一の事態に備えることができます。緊急連絡先を携帯電話に登録し、防犯用のブザーを携帯することも有効です。さらに、訪問介護においては移動方法などを事前に事業所に報告し、必要な場合には迅速に連絡が取れるように準備しておくとい良いでしょう。

また、現場での安全対策として、動きやすい服装や緊急時に迅速に対応できる靴を履くことも重要です。初めての訪問や新しい利用者の場合には、なるべく退路が確保できる場所に座り、利用者等の行動に注意を払いながら適切な距離を保つことが推奨されます。利用者等が興奮している場合には、静かに状況を見守り、対話を控えるといった対応も有効です。

こうした事前準備を徹底することで、職員が安心して業務に集中できる環境が整い、緊急時にも冷静に対応できる体制が築かれます。施設内や訪問先での日常業務を通じて、職員が一貫した安全対策を実施し、相互の情報共有が日常的に行われることで、ハラスメントのリスクが最小限に抑えられ、職場環境の質の向上にもつながります。

【理解確認ポイント】

□サービス提供前のリスク評価の重要性

- ・ 初回訪問前や契約時に、利用者やご家族の過去のハラスメント履歴を確認し、リスクに備えるための対策を事前に計画する。

□情報共有と複数対応の必要性

- ・特にリスクが高いと判断されるケースでは、管理者やチーム内で詳細な情報を共有し、複数名で対応することが求められる。

□安全確認のための準備と携行品の徹底

- ・緊急連絡先を携帯し、防犯用ブザーを携行するなど、迅速な対応ができるよう事前準備を徹底する。

□初回訪問や新規利用者への安全対策

- ・退路を意識した位置に座り、利用者等の行動に注意を払いながら距離を保ち、状況によっては静観することで安全を確保する。

3. ハラスメント対応のための連絡と相談体制の整備

ハラスメントが発生した場合、迅速な対応が求められます。そのため、日常的にどのような状況で連絡が必要になるのかを職員が十分に理解できるよう努め、連絡方法や相談先についても事前に周知しておくことが重要です。訪問介護や施設介護のいずれにおいても、職員が安心して対応できるためのサポート体制を整えることが不可欠です。

特に、利用者等からの不快な言動や身体的な危険を感じる場面に遭遇した場合には、速やかに管理者や相談先に連絡しやすい体制が必要です。その際には「どのような言動があり、いつ、どのような状況で発生したのか」を具体的に記録し、正確な情報を伝えられるようにすることで、管理者も迅速に状況を判断しやすくなります。また、連絡方法についても、電話や専用連絡ツールなど、状況に応じた複数の選択肢を用意しておくことが効果的です。

職員が気軽に相談できる雰囲気もまた重要です。管理者や相談担当者は、普段から職員の意見や不安を受け止める姿勢を示すことで、職員が相談をためらわない環境を作り上げていきましょう。定期的なミーティングや意見交換の場を設けて、どのような時に相談が必要か、どのような流れで対処されるのかを確認し、職員が対応に迷わないようにします。さらに、事業所全体で想定されるシナリオを取り上げてシミュレーションを行うと、緊急時にスムーズな行動が可能となり、職員の不安も軽減されます。

訪問介護と施設介護それぞれの現場で適した対応を共有し、連絡体制の整備と職員への周知を徹底することにより、安心して業務に取り組める環境を作ることができます。

【理解確認ポイント】

□迅速な対応と連絡の重要性

- ・ハラスメントが発生した場合、迅速な対応が必要であり、日常的にどのような状況で連絡が必要となるかを職員が理解しておく。

□詳細な記録と正確な情報伝達の必要性

- ・ハラスメント発生時には、具体的な言動や状況を記録し、正確に管理者に伝えることで、迅速な対応が可能。

□複数の連絡手段の整備

- ・職員が状況に応じて連絡できるよう、電話や専用連絡ツールなど複数の選択肢を設ける。

□相談しやすい環境の構築

- ・管理者が職員の不安や意見を日頃から受け止め、相談しやすい雰囲気づくりを行うことで、職員が迷わず相談できる環境を整える。

□シミュレーションによる緊急対応の訓練

- ・事業所全体で想定シナリオを基にシミュレーションを行い、職員が緊急時にスムーズに対応できるよう備え、不安の軽減にもつなげる。

【チェックポイント】

□職員がいつ、どのような状況で連絡が必要か理解しているか。

- ・連絡が必要な状況を明確に周知し、迅速な対応ができる準備が整っているか。

□連絡先や連絡手段が事前に周知されているか。

- ・電話や専用連絡ツールなど、状況に応じた複数の連絡方法が提供され、職員が迷わず対応できる体制が整備されているか。

□相談しやすい職場環境が構築されているか。

- ・管理者が職員の意見や不安を普段から受け止め、相談をためらわない環境があるか。

□定期的なミーティングやシミュレーションが実施されているか。

- ・定期的に想定シナリオでのシミュレーションや意見交換の場が設けられ、職員が緊急時に迷わず行動できる体制が整っているか。

4. 介護現場におけるハラスメント防止チェックポイント

(1) ハラスメント防止チェックポイントの目的と概要

「介護現場におけるハラスメント防止チェックポイント」は、職員がサービス提供時に遭遇する可能性のあるハラスメントやリスク要因を早期に把握し、事前に対応を講じるためのリストです。このチェックポイントは、「サービス利用開始前」と「サービス利用中」の2つの状況で確認すべきポイントが分かれており、それぞれの場面に応じた項目が整理されています。

利用者等の態度やその他環境（近隣の人やペット）、過去のトラブル履歴など、職員が注意しておくべき点が具体的に記載されており、初期対応やサービス提供時のリスクを予測するための助けとなります。介護サービスの安全性と質を維持し、職員と利用者等の双方の安心を守ることを目的としたツールです。

(2) チェックリストの使用法と活用のポイント

① サービス利用開始前・ハラスメント防止チェックリスト

サービス利用前のハラスメント防止チェックリストは、新規利用者がサービスに申し込む際に利用します。まずは、利用者等から提供された情報の信憑性や、その内容が介護サービスの契約条件に沿っているかを確認します。これには、利用者等がどのような支援を求めているか、その要望が介護保険や事業所のサービス内容に適しているかの確認が含まれます。また、過去にトラブルがあった場合、その原因や背景を考慮し、職員が対応できる範囲内かを事前に検討する必要があります。

例えば、利用者等が他の介護事業所でトラブルを起こした経緯がある場合、事業所内で情報を共有し、対応方法について協議します。また、利用者等がサービス内容や介護保険の利用範囲に対する理解を持っているかも重要なポイントです。家族との関係やサポート体制についても事前に確認し、十分な支援が可能かを見極めておくことが、サービス開始後のトラブル防止に役立ちます。



サービス利用開始前・ハラスメント防止チェックポイント見本（該当箇所チェック）

サービス利用依頼時		本人	家族	他
情報の信頼性	紹介者はトラブルに関する情報を隠す傾向がある			
	援助・支援を行うための情報が不足している			
過去のトラブル	これまでに医療・福祉職に対し暴力行為があった			
	暴行・傷害などのトラブルを起こしたことがある			
	近隣トラブルを起こしたことがある			
	アルコール依存・薬物依存の疑いがある			
	精神疾患(依存症以外)の可能性はある			
	コミュニケーション上の問題がある			
経済状況	支払いの遅滞や未払いがある			
ストレス	常に何らかに強い不満を抱いている			
サービス利用に対する不一致	サービスの利用を望んでいない			
	サービスの内容や料金の合意ができていない			
	病状について理解できない			
	たびたび事業所を変更している			
利用者と家族の関係	家族との間での虐待があった			
	家族との関係が悪い			

② サービス利用中・ハラスメント防止チェックリスト

サービス利用中のハラスメント防止チェックリストは、職員が訪問や施設内でのケアを提供する中で、潜在的なリスクに気付くためのツールです。例えば、利用者等が頻繁に職員に対して威圧的な態度を見せたり、提供されるサービスの内容に対して過度に干渉する様子がある場合は、ハラスメントのリスクが高まる可能性があるため、チェックリストに沿って状況を評価します。また、部屋に監視カメラが設置されている場合や、利用者等が自分で介護の詳細な指示を出す場合も、職員が安全に業務を行うための環境が整っているかどうかを確認する必要があります。チェックリストを活用し、職員が一人で対応する際に自分の身を守るための行動指針を見直すことで、リスクへの対応力が高まります。

事業所全体でこのチェックリストを共有し、リスクがある場合には管理者や他の職員に早期に相談することを推奨します。これにより、職員が孤立せず、常に支援が得られる体制が整い、安心して介護業務を行うことができる環境を築く助けとなるでしょう。



サービス利用中・ハラスメント防止チェックポイント見本（該当箇所をチェック）

サービス利用中		本人	家族	他
言動・態度	表情（目つき）が陰しい・無表情である			
	声かけに意図的に返答しない			
	妙なふるまいをする			
	口調が荒い・威圧的である			
	会話が自己中心的もしくは一方的である			
	隠れて見ている・気配を感じる			
	パーソナルスペースが近い			
	避けるような態度がある			
	個人のプライバシーに非常に興味を持つ			
	訪問時に飲酒している又は酒酔い状態である			
	疾患に関連すると考えられる問題行動がある			
	制度上で対応できないサービスを要求する			
	独自の細かいルールを守るように要求する			
	サービス提供を望んでいない			
	体をジロジロ見る・卑猥な性的言動がある			
部屋の様子	家が散乱している			
	アダルトビデオや成人雑誌が見えるところに置いてある			
	刃物類が見えるところに置いてある			
	監視カメラやビデオが設置されている			
	閉じ込められた感じがある			
	非常時、逃げるのに時間がかかる			
事前情報	事前情報による印象と違う			
	必要な事前情報が欠けている			

第4章 ハラスメント事案の発生時の対応

ハラスメントの事案が発生した際、職員はまず自身の安全を最優先に確保する必要があります。現場での対応が職員一人に委ねられる場合も多いため、「冷静に距離をとる、場を離れる」などして安全を確保することが第一歩です。その後、事業所に速やかに報告し、状況を共有したうえで適切な対応策を検討していく流れが求められます。

これらの対応を可能にするため、事業所では事前に「ハラスメント対応フローチャート見本」(→P.79-80)を整備し、全職員が把握しておくことが重要です。このフローチャートには、どのようなケースで退避するか、報告の具体的な流れ、連絡先、そして管理者の責任分担など、具体的な手順を明記しておきます。また、事例に基づいた研修を定期的 to 実施し、職員が冷静に対処できるよう対応力を養いましょう。

通所介護や施設介護においても同様の体制が必要です。特に、複数の職員が一人の利用者に関わる場面では、連携して状況を把握し、迅速に対応するためのコミュニケーション方法も重要です。例えば、一定のキーワードや合図を設定し、職員間で事前に共有しておくことで、危険が発生した際の即時対応がしやすくなります。

1. 訪問介護系の場合

訪問介護の現場では、職員が一人で対応する場面が多いため、緊急時に冷静に対処できる準備が大切です。日頃から落ち着いた判断と適切な行動ができるよう、自分の役割や安全確保の手順を再確認し、緊急時にも動揺せず行動できる心構えを持っておきましょう。また、利用者等の状況をしっかり把握し、可能性のあるリスクを事前に予測することが効果的です。安全が脅かされるような状況に直面した場合には、すぐに支援や連絡ができるように、周囲とのコミュニケーション手段や緊急時の連絡体制も確立しておく to 安心です。

(1) 現場での安全対策と緊急時の対応

訪問介護の現場では、利用者等から不快な言動(睨む、怒鳴る等)や性的嫌がらせ(不必要に職員の体を触る等)というハラスメント行為に職員一人で直面することがあるため、適切な対応が求められます。例えば、利用者等が職員に対し

て攻撃的な言葉を発する状況では、まず自分の安全を最優先に行動し、危険を避けるために適切な距離を保ちましょう。また、性的な嫌がらせの言動を受けた場合は、曖昧な態度をとらずに毅然とした姿勢で応じることが重要です。相手に対して一貫した言葉や態度で「そのような発言（行動）はやめてほしい」と明確に伝え、こちらの意思をはっきりと示します。笑顔や愛想のある態度を見せないことで、職員自身の立場をはっきりさせ、リスクを回避する効果があります。

暴力行為や凶器を持ち出すような危険な状況に直面した場合は、何よりも身の安全を確保するため、即座にその場を離れて、事業所に緊急連絡を入れる必要があります。適切な距離を取りながらも、職員が冷静に行動し、安全な場所へ退避することが不可欠です。

状況に応じて、その場で介護サービスの提供を続けるか一時中断するか判断も必要です。安全であると確信できた場合には続けても問題ありませんが、危険が残る状況では無理をせず、事業所のサポートを仰ぎましょう。状況が不透明な際には、一時的に介護サービスの提供を中断して管理者に報告し、判断を仰ぐことでリスクを軽減できます。また、複数の職員が協力して対応することが可能な場合は、その体制を活用し、安全性を確保します。

介護サービスを中断せざるを得ない場合には、「安全にサービスが提供できないため、今日は一度帰ります」などと利用者等に伝え、後ほど利用者家族への連絡も含めて対応する旨を丁寧に説明します。このようにして、職員が自身の身を守りつつ、利用者等にも丁寧な対応を心がけることで、トラブルのリスクを減らし、安全に業務を遂行できる環境づくりが促進されます。

（２）対応後の報告と必要な処理

現場での緊急対応を終えた後は、直ちに管理者に発生した出来事を詳細に報告することが重要です。報告の内容には、ハラスメントの状況、行為の詳細、発生した時間などを含め、正確に伝えましょう。この情報が管理者による適切な対応や再発防止策の検討に役立ち、職場全体での安全対策が強化されます。

状況によっては警察への通報も検討します。特に、被害が深刻であったり、同様の行為が繰り返される可能性がある場合には、速やかに外部機関と連携を取り、職員の安全確保に努めます。また、暴力を受けた際には、目に見える怪我がない場合でも医療機関での診察を受けることが推奨されます。これは、後から症

状が現れる可能性も考慮した対応であり、また被害状況を記録に残す意味でも重要です。

事業所に戻った際には、管理者や他のスタッフとの情報共有を通じて、さらなる支援や必要なフォローアップを受ける準備をしましょう。管理者の指示に従い、適切な手続きや記録を確実に行うことが、職員の安心感を高め、次の業務にも集中できる環境づくりにつながります。

【理解確認ポイント】

□緊急時の冷静な対処と準備の重要性

- ・訪問介護の現場では、職員が単独で対応することが多く、緊急時に冷静に対応できる準備や心構えが必要。

□ハラスメント対応の基本的な対処法

- ・職員が利用者からのハラスメントに直面した際、毅然とした態度で対応し、適切な距離を保つことでリスクを回避。

□危険な状況における退避と連絡体制の確立

- ・職員は、暴力行為や危険な物品がある状況では、まず自身の安全を確保し、安全な場所へ退避し、事業所に緊急連絡を行う必要がある。

□介護サービスの一時中断と判断基準

- ・職員は、安全が確保できない状況では介護サービスの一時中断を検討し、状況が不透明な場合は管理者に報告してサポートを受ける。

□緊急対応後の詳細な報告と再発防止のための情報共有

- ・緊急対応後は、発生したハラスメントや暴力行為について管理者に詳細に報告し、再発防止のために情報共有が重要。

2. 通所系・施設系介護の場合

通所系・施設系の介護の現場では、職員が複数の利用者に関わる場面が多いため、緊急時には冷静で迅速な判断と協力が求められます。日頃から、各職員が自分の役割や安全確保の手順を明確に理解し、緊急事態に備える心構えを持っておくことが重要です。また、利用者の行動や状態を観察し、リスクが予測される場合には他の職員と連携しながら対策を講じることが効果的です。もし職員や利用者の安全が脅かされる状況が発生した場合には、迅速に同僚や上司へ連絡し、チームとして対応できる体制が整っていると安心です。また、日常的に連絡手段や緊急時の対応フローを確認し、常に情報が共有されている状態を維持しましょう。

(1) 現場での安全対策と緊急時の対応

施設介護の現場では、複数の利用者やご家族が日常的に関わるため、職員がハラスメントや暴力行為に対処する場面が生じる可能性があります。例えば、利用者等が職員に対し不快な発言を繰り返す、または突然に怒鳴り声を上げるなど、攻撃的な行為を見せる場合には、まず自らの安全を最優先に考え、可能であればすぐにその場から距離を取り、安全を確保します。

性的な嫌がらせや不適切な接触の兆しが見られる際には、笑顔や曖昧な態度を避け、毅然とした態度で「そのような発言・行動はやめてください」とはっきりと伝えることが大切です。職員の姿勢が明確であれば、利用者等にも職員の意図が伝わりやすく、リスクの低減に繋がります。

施設内で暴力行為が発生した場合や、利用者等が凶器など危険な物を持ち出すなどの緊急事態に直面した場合は、速やかに避難することが重要です。特に他の職員が付近にいる場合、速やかに連絡し、サポートを依頼することも考慮します。施設には、こうした緊急事態に対応するための事業所内マニュアルを整備し、全職員が緊急時の流れを把握することが求められます。また、全員が連絡手段を把握し、緊急連絡先の確認を定期的に行うことで、迅速な対応を可能にします。

一方、介護サービスの継続が可能かどうかの判断が必要なケースもあります。例えば、職員が安全を感じる場合は、介護サービスを続けることができますが、状況が改善されない場合や、依然として危険が残ると判断される場合には、無理に続けず、上司に助言を求めます。こうした判断は職員の安全を優先し、介護サ

ービスの中断が必要であれば「安全にサービスが提供できないため、今日はお帰り願います」と伝え、後日適切なフォローアップを行うことも重要です。

後日適切なフォローアップの内容

項目	内容
☒ 管理者との共有	発生した事案を管理者に報告し、適切な対応策を検討する。
☒ 利用者・家族への説明	必要に応じて、利用者やその家族に状況を説明し、適切な関わり方を伝える。
☒ 支援チームとの連携	介護支援専門員や関係機関と協議し、サービス継続の可否や必要な対応を検討する。
☒ 職員のメンタルケア	被害を受けた職員への面談を行い、必要に応じて勤務調整や心のケアを提供する。
☒ 再発防止策の実施	研修やミーティングを通じて、職員全体で対応策を共有し、再発防止に努める。

また、ハラスメントの行為が繰り返される可能性がある場合、複数の職員がチームを組んで対応する体制を取ることで、問題行動の発生リスクを低減させることができます。施設管理者は、職員の経験や状況を把握し、サポートが必要とされる場面での体制強化を図り、安心して働ける環境を提供する役割を担います。

(2) 対応後の報告と必要な処理

施設での緊急対応を終えた後は、ただちに上司へ起きた出来事を詳細に報告することが重要です。報告内容には、ハラスメントの具体的な状況、発生した時間、関与した職員や利用者等の行動などを正確に伝えましょう。この情報が今後の適切な対応や再発防止策の検討に役立ち、施設全体の安全対策を強化する基礎となります。

状況によっては、警察など外部機関への通報も検討します。特に、深刻な被害があった場合や、同様の行為が繰り返されるリスクが高い場合には、迅速に外部と連携し、職員や他の利用者の安全確保を図ります。また、暴力を受けた際には、外傷がなくても医療機関で診察を受けることが推奨されます。これは、後日出てくる可能性のある症状に備え、また被害の記録を正式に残しておくためにも重要です。

担当フロアに戻った際には、他の職員とその日の出来事を詳細に共有し、必要な支援やフォローアップを検討してもらいましょう。具体的には、ハラスメントの内容、発生時の状況、行為の具体的な様子、発生時間などの情報を正確に報告することで、他の職員が適切な対策や再発防止策を講じやすくなります。また、全体での安全対策を強化するためにも、ハラスメントを受けた職員からの報告が重要な役割を果たします。このような手続きを通じて、施設全体での安全対策がさらに強化され、職員が安心して働ける職場環境の確保が進むことが期待されます。

【理解確認ポイント】

□施設介護でのリスク管理と迅速な対応体制

- ・施設介護では複数の利用者が関わるため、職員は冷静で迅速な判断と協力体制を整える必要があり、日常から緊急対応の手順と役割を明確にしておくことが重要。

□ハラスメント対応時の毅然とした態度

- ・ハラスメントに直面した際、職員は安全確保を優先し、毅然とした態度で対処し、必要に応じてその場を離れる判断が求められる。

□緊急時の報告と情報共有の重要性

- ・緊急対応後、上司や他の職員へ詳細な報告を行うことで、今後の対策や施設全体の安全体制の強化が図られる。

□必要に応じた外部機関との連携

- ・深刻なハラスメントや暴力行為が発生した場合、警察などの外部機関への通報や医療機関での診察が推奨され、記録の保全が重要。

□再発防止に向けた職場内の情報共有

- ・緊急事態発生時の報告と他職員との共有が、再発防止策の検討や対応力の向上に役立つ。

3. 事業所・施設としての対応

事業所や施設では、職員がハラスメントを受けた際、迅速かつ適切な対応が求められます。訪問介護、施設介護とともに職員の安全が最優先され、職場内の連絡・支援体制の整備が必要です。トラブル時も職員が冷静に対処できるよう、事前に組織全体で一貫した対応体制を確立しておきましょう。

(1) 安全確保の初動対応と管理者の役割

現場で職員がハラスメントを受けた際には、まず、管理者が安全確保のための指示を迅速に行える体制が重要です。緊急の報告があった場合、管理者は最初に被害を受けた職員に対して身の安全を確保する指示を出します。利用者等から安全な距離を取る、可能であれば一時的に避難するなど、危険から遠ざかる行動を優先させましょう。

また、現場での状況を把握するために、職員には相手の行為内容、発生時の状況、被害の詳細、発生した時間などを冷静に報告してもらうことが望ましいです。これにより、管理者は状況を客観的に分析し、対応の方針を迅速に立てることができます。

さらに、現場でのサポートが必要な場合、応援職員を配置し、待機職員も含めた支援体制を確立することが求められます。管理者やサポート職員が現場に向かうまでの間、被害を受けた職員には安全な場所に留まるよう指示し、事態が悪化しないような配慮が重要です。こうした支援体制により、現場での緊急対応を迅速に行い、職員が安心して業務に専念できる環境を整えることができます。

(2) ハラスメント行為者への適切な対応と協力体制

ハラスメントが発生した際には、管理者が速やかに現場状況を把握し、必要な対応を指示することが求められます。行為者が暴力的であったり、攻撃的な態度を示し続ける場合には、安全な距離を保つように指示し、場合によっては現場からの退避も指示します。穏やかに対応できる場合には、低い声でゆっくりと話し、行為を止めるよう促すことも有効ですが、あくまで職員の安全を第一に行動します。危険が伴う場合は、すぐに支援や避難ができるよう備えておくことが重要です。

また、状況に応じて利用者の家族、介護支援専門員、地域包括支援センター、医療機関、行政など、外部機関と連携する準備も必要です。特にハラスメントが

深刻であり、即時の対応が求められる場合には、警察への通報も検討します。こうした通報の基準については、事業所内であらかじめ明確にしておく、現場で迅速な判断がしやすくなります。

問題が収束した後は、行為の経過や対応の詳細を職員に記録してもらい、再発防止に役立てます。記録には行為者の反応や対応状況を正確に記載し、今後の対策として共有することが重要です。事実を簡潔かつ客観的に記録することで、再発防止策を強化するための基礎資料となります。職員が当日に記録ができない場合には、後日記録できるような柔軟な手続きも考慮し、職員が適切な情報を残せるようサポートしましょう。

こうして、管理者が率先して職場全体の安全対応をリードし、緊急時の指示や外部との協力体制を整えることで、安心できる職場環境を築くことが可能となります。

【理解確認ポイント】

☐ 管理者の迅速な指示と職員の安全確保

- ・ハラスメント発生時、管理者が職員の安全を最優先に指示し、初動対応として安全な距離を確保する体制が重要。

☐ 詳細な状況把握と冷静な報告の重要性

- ・現場での対応において、職員が行為の内容、被害の詳細、発生時間などを冷静に報告することで、管理者が適切な対応方針を決定できる。

☐ 応援職員の配置と支援体制の整備

- ・必要に応じて応援職員を配置し、現場の職員が安心して業務に専念できるような支援体制が整っている。

☐ ハラスメント行為者への適切な対応と外部機関との連携

- ・利用者等が攻撃的な場合には、安全な距離を保ち、場合によっては退避を指示する。また、深刻なケースでは警察などの外部機関との連携ができるよう事前に通報基準を明確にしておく。

☐ 再発防止のための記録と情報共有

- ・事案発生後には、行為の経過や対応の詳細を職員に記録してもらい、再発防止策として職場全体で共有する。

4. ハラスメント事案発生後の被害職員へのサポートと適切な対策

介護現場でのハラスメント事案発生後、事業所としては迅速かつ的確な支援体制が求められます。被害を受けた職員への支援を通して職員全体の安全意識を高め、再発防止に向けた環境整備が重要です。

(1) 被害職員に対する心のケアと支援

ハラスメントの事案が介護現場で発生した際、まず、事案の経緯を丁寧に把握するために、職員と利用者等の双方に状況を確認し、問題の背景や経緯を明らかにします。あわせて、事業所は速やかかつ適切に被害を受けた職員へのサポートを行うことが求められます。こうした確認の過程では、被害を受けた職員の心理的な負担を軽減することが重要であり、職員が話しやすい雰囲気を整えることが大切です。また、性的嫌がらせといったセクシュアルハラスメントの場合には、可能な限り「同性の職員」が対応し、支援的な態度で傾聴するよう配慮します。これは被害職員に寄り添い、心のケアを重視する姿勢を示すものであり、職員が安心して状況を話せる環境を整えることが重要です。

被害を受けた職員のメンタルヘルスケアは、事業所全体の問題として捉えられるべきです。他の職員に対してもカンファレンスや研修などを通じて事案の概要や対応策を共有し、職場全体が一丸となって支援体制を構築することが求められます。ハラスメントは被害を受けた職員の自尊心や安心感に大きく影響を与える可能性があり、自責の念を抱くことも少なくありません。したがって、事業所全体で被害職員を責めることなく、その気持ちに寄り添う姿勢が求められます。

また、ハラスメントが労働災害として扱われる可能性もあるため、医師の診断を受けさせることが重要です。万が一、外傷や精神的な後遺症が出る可能性がある場合に備え、管理者が受診の手配や場合によっては同行するなどのサポートを行います。ハラスメントを受けた後、数日から数週間後に精神的な症状が発生する場合もあるため、必要に応じて長期的な医療支援を行い、職員が回復しやすいように必要な時間を確保します。さらに、職員の健康状態に配慮しながら、業務上の調整を行い、休養が必要な場合には早退や休暇などの措置を検討します。

事業所は被害を受けた職員が再び安心して働けるよう、ストレスの原因となる業務や利用者等との接触を避けるなど、職務内容の調整を積極的に行います。職員が職場復帰する際に、可能な限り働きやすい環境を提供するため、業務内容

や配置の調整を行い、安心して業務に専念できるよう配慮します。被害を受けた職員の家族に対する連絡も、被害が大きく、本人の同意が得られる場合に限り実施し、家庭内でも職員が十分な支援を得られるようにします。

このように、事業所が包括的なサポートと安全対策を講じることで、職員は自信を持って仕事に復帰でき、再発防止にもつながります。職員が安心して働ける環境を整え、信頼関係を築くことは、事業所全体の安全意識を高め、職場の質を向上させる重要な要素です。

【理解確認ポイント】

□被害職員へのサポート体制と心のケア

- ・ 事案発生時、被害職員が話しやすい環境を整え、心理的負担を軽減するための丁寧な対応が必要。

□メンタルヘルスケアの重要性と職場全体での支援体制

- ・ カンファレンスや研修を通じて職場全体が協力し、被害職員のメンタルヘルスケアに取り組む必要がある。

□医療サポートと労災対応

- ・ ハラスメントが労災と認定される場合に備えて、医師の診断を受けさせ、必要に応じて管理者がサポートする体制が重要であること。

□職務内容の調整と働きやすい環境の提供

- ・ 被害職員が安心して復帰できるように業務内容や配置を調整し、職場復帰後の支援体制を整えること。

【チェックポイント】

□被害職員が話しやすい環境と心のケア体制が整っているか。

- ・ 被害職員が安心して相談できる環境が整備されているか。

□職場全体での協力体制と支援体制が機能しているか。

- ・ 他職員に対してハラスメントの対応策や心のケアの重要性が共有されているか。

□医師の診断手配や労災対応の準備ができていないか。

- ・ ハラスメントが発生した場合に医療支援や労災対応がスムーズに行われる体制が整備されているか。

□職場復帰に向けた職務内容や配置の調整が可能か。

- ・ 被害職員が復帰する際に業務内容や配置を調整し、職員が安心して働ける環境を提供できるか。

（２）行為者への対応と再発防止に向けた取り組み

ハラスメントが発生した際、行為者にもその経緯を確認し、適切な対応を行うことが重要です。行為者によっては、「自分はそんなつもりはなかった」「職員が私の受け取り方を勘違いした」といった言い分で事実を否定したり、自らの行動を正当化するケースもあります。中には、「先に職員が失礼な態度を取った」と責任を職員に転嫁することもあります。このような状況においても、感情的にならず冷静に、中立的な立場で状況を確認することが必要です。

また、行為が疾患や障がいに関連している可能性がある場合、主治医などの専門家と相談し、その症状に合わせた対応策を検討するのが良いでしょう。例えば、特定の時間帯や特定の言動が引き金になっているかどうかを把握し、事前に回避策を講じることが予防につながります。専門家と連携して行動のきっかけとなる要因を特定し、その状況を減らすような対応を模索することが、介護現場の安全性の向上に寄与します。

管理者はまた、事案が職員にどのような影響を及ぼしたかについて、行為者やその関係者に丁寧に説明を行い、今後の対応方針について話し合います。担当職員を変更する必要がある場合や改善が求められる場合には、その具体的な内容や実施時期についても説明し、利用者等の理解を得るよう努めます。また、話し合いで合意した方針やルールが守られなかったり、再度同様の行為が見られた場合は、法的措置を取ることがある旨も伝え、口頭や書面で警告することが考えられます。

このように、管理者が冷静かつ公正に対応することで、再発防止策の効果が高まり、職員が安全に働ける環境が整備されます。施設全体で、こうしたリスク管理の体制を事前に整えておくことで、行為者も含めた適切な対応が図られ、安心してサービスの提供が行えるようになります。

【理解確認ポイント】

□行為者への対応の重要性と冷静な姿勢

- ・ハラスメント発生時、行為者が自己正当化や責任転嫁をする場合でも、冷静かつ中立的に経緯を確認することの重要性。

□疾患や障がいに基づく対応策の検討

- ・ハラスメント行為が疾患や障がいに関連している場合、主治医や専門家と相談し、適切な回避策を取り入れる必要がある。

□今後の対応方針と改善点の説明

- ・ 行為者やその関係者へ、事案が職員に及ぼした影響や必要な改善点について説明し、理解を得る取り組みが重要。

□再発防止策としての法的措置の可能性

- ・ 合意されたルールが守られない場合や再発が見られる場合には、法的措置の検討が再発防止のために必要となる場合がある。

【チェックポイント】

□行為者が冷静に話を聞く準備ができているか。

- ・ 行為者との対話が冷静かつ中立的に進められる体制が整っているか確認。

□専門家との連携が取れているか。

- ・ 行為の背景に疾患が関係する場合、専門家との相談や症状に基づいた対応策が検討されているか。

□行為者に改善点や再発防止策が理解されているか。

- ・ 行為者が再発防止のための対応方針に納得し、ルールを守る意識が醸成されているか確認。

□ルール違反に対する法的措置の準備ができているか。

- ・ 合意が守られない場合や再発時に備え、法的措置の選択肢について準備があるか。

（３）組織全体での対応体制の確立

ハラスメントの事案が発生した際、法人や事業所全体として即座に対応することが求められます。まず、管理者は事案の詳細を速やかに法人本部や上層部に報告し、被害に遭った職員の心身ケアや、一時的な人員の補充など組織全体での支援体制を確認します。これにより、被害職員への対応に万全を期すとともに、必要なサポートが滞りなく行われるよう組織全体の協力を確保します。

また、事案の発生を受けて、これまで実施してきたハラスメント対策が十分であったかを検証し、リスク管理体制の見直しを行います。特に事業所の基本方針やマニュアルの内容が現場に適応しているか、職員に対する研修が行き届いていたか、そして発生後の対応が適切であったかをミーティング等で詳細に振り返ります。このプロセスを通じて、対策の不足点を見極め、事業所のリスク管理体制をより強化します。

見直し作業に際しては、再度リスク評価を実施し、改善が必要な項目を明確にします。職員が安心して働けるよう、事業所内の安全管理体制や職場環境、業務内容の調整、さらには職員のメンタルケアの充実といった点において具体的な改善策を講じます。評価結果に基づき、基本方針やマニュアルの改訂が必要である場合は、内容を修正して再確認し、全職員と情報を共有します。

さらに、事案を教訓として、再発防止に向けた研修会の開催や、事案ごとの具体的な対応事例をまとめた事業所内マニュアルの作成を進めます。これにより、職員がハラスメントに対してどのように対応すべきかを理解しやすくし、日常の業務の中で即座に活用できるようにします。

全体を通じて、法人および事業所が一体となって対応することで、組織内の信頼感が強化され、職員が安心して業務に専念できる環境が生まれます。

【理解確認ポイント】

□法人全体での即時対応の必要性

- ・ハラスメント事案発生時に、管理者が迅速に法人本部や上層部に報告し、被害職員のケアや人員補充など、組織全体の支援体制を確認する必要性。

□ハラスメント対策の検証と見直しの重要性

- ・事案発生を受けて、事業所の基本方針やマニュアル、職員研修、事後対応の適切さについて、ミーティングを通じて詳細に検証し、対策の不足点を特定・改善する姿勢。

□ハラスメントのリスク評価と具体的な改善策の策定

- ・ハラスメントのリスク評価を実施し、事業所内の安全管理や職場環境、業務調整、メンタルケアの充実において必要な改善策を具体的に講じる。

□再発防止のための研修・マニュアル整備

- ・事案を教訓とし、再発防止に向けた研修会や、事例に基づく具体的な対応マニュアルを作成して職員が対応方法を学び、即座に活用できるようにする。

□法人と事業所の一体的な対応と信頼感の強化

- ・法人と事業所が一体となって対応に臨むことで、組織内の信頼感が高まり、職員が安心して業務に取り組める環境が生まれることが理解されている。

【チェックポイント】

□事案発生時に管理者が速やかに上層部に報告できているか。

- ・法人全体で被害職員への支援体制が迅速に整えられているか確認。

□ハラスメント対策の検証が定期的に行われているか。

- ・事業所の基本方針、マニュアル、研修が現場で適用できる内容か。

□ハラスメントのリスク評価に基づいた改善が適切に行われているか。

- ・職場環境の安全管理や職員のメンタルケアに必要な具体的な改善策が講じられているか確認。

□再発防止のための具体的な研修やマニュアル整備が整っているか。

- ・訪問介護や施設介護の双方に適用できる内容の研修や事例対応マニュアルが準備され、職員が活用できるようになっているか。

□法人・事業所が一体となった支援体制が構築されているか。

- ・法人全体での協力と信頼体制が確立され、職員が安心して業務を行える環境が整備されているか。

第5章 介護現場におけるセカンドハラスメントの実態と予防策

介護現場におけるセカンドハラスメントは、ハラスメント被害を職員が報告・相談した際に、職場の対応や同僚の反応からさらに精神的な負担を被ることを指します。例えば、介護職員がハラスメント被害を上司や同僚に相談しても、「それくらい当たり前」「あなたにも原因があるのでは」といった否定的な反応をされることがあり、職員がさらに孤立感や不安感を強く感じる要因となっています。他にも「そんなのザラだから」「笑って聞き流せばいい」「あなたが利用者に好かれているからでは？」といった言葉で真剣に対応してもらえないケースも少なくありません。このような二次被害は職場環境における課題であり、職員の安全と精神的健康の確保が難しい状況を生んでいます。予防策としては、職場全体でハラスメント被害者への理解を深め、相談しやすい環境を整え、定期的な研修でセカンドハラスメントの認識を強化することが重要です。これにより、職員が信頼できる環境で安心して働ける職場づくりが進められます。

1. セカンドハラスメントの概念と実態

セカンドハラスメントとは、ハラスメント被害を受けた職員がその被害を職場内で報告・相談した際に、職場や同僚から心ない対応や否定的な反応を受けることで生じる二次的な被害です。介護現場では、ハラスメントが発生することが少なくありませんが、それを職場に報告しても、問題視されない、もしくは職員側に責任があるとされることがあります。例えば、「あなたが上手に対応できていないからでは？」や「他の職員も経験していることだから我慢すべき」という反応をされることがあります。これにより、被害を受けた職員はさらに心理的な負担を感じ、職場での孤立感を深めてしまいます。

具体例として、ある施設で介護職員として働くAさんが、利用者からの度重なる暴言を受け、上司に相談しました。しかし、上司からは「対応の仕方が悪いからではないか」と指摘され、さらに同僚からは「これくらいはどこでもあること」と流されました。Aさんは自分の訴えが受け入れられないだけでなく、業務においても支援が受けられず、一人で問題を抱え、結果として体調を崩して休職、そして退職となりました。このような状況は、職員の離職につながる大きな要因ともなり、組織にとっても問題です。

職場でのセカンドハラスメントは、被害者の精神的健康を損なうだけでなく、職場全体の風土や職員間の信頼関係に悪影響を及ぼします。したがって、相談しやすい職場環境づくりや職員同士の相互理解が重要であり、「職員が安心して報告できる体制」が職場全体の安全と信頼性向上につながります。職員がハラスメントを報告しても職場内で再度被害を受けることがないように、職場全体での理解と体制の見直しが求められます。

2. 職場内におけるセカンドハラスメントの要因

セカンドハラスメントが生じる主な要因は、職場内でのハラスメントに対する認識の低さや、被害者に対する偏見です。多忙な介護現場では、ハラスメント事案が軽視されがちで、「介護業務の一環として避けられないもの」と認識されることが多いです。これにより、被害を報告しても、「それは当たり前」といった反応が返ってきたり、「あなた自身のかかわり方に問題があるのでは？」といった言葉をかけられることが少なくありません。「そんなこと（ハラスメント）はどこでもある」「あなたが気にしすぎ」など、職員間での認識のズレがセカンドハラスメントを引き起こします。

また、職員がハラスメントに対して無意識のうちに慣れてしまっている場合も問題です。日常的にハラスメントを受けている環境が続くと、被害を訴える職員が「問題職員扱い」と見なされることもあります。職場内の支援体制や、ハラスメントに対する理解が不足していると、ハラスメントの報告自体が疎まれ、被害を受けた職員が孤立する要因となります。

3. セカンドハラスメントの予防と職場環境の改善策

セカンドハラスメントを防ぐためには、職場全体での意識改革が必要です。まず、職場内で定期的にハラスメントに関する研修を行い、セカンドハラスメントについての理解を深めることが重要です。職員がどのような言動をすると被害を受けた職員に二次的な負担をかけるのか、具体的な事例を通じて認識を高めます。「他人事ではなく、自分事としての意識」がポイントです。

次に、ハラスメントに対する相談窓口の設置や、外部機関との連携も効果的です。職場内だけでなく、第三者が相談に応じる体制を整えることで、職員が気軽に相談できる環境を築きます。また、管理職を含む職場全体での定期的なカンフ

アレンスで、ハラスメントに対する取り組み状況を共有し、改善点を話し合うことも大切です。さらに、職員間の連携強化を図り、相談しやすい職場風土を醸成します。

以上のように、セカンドハラスメントは、介護現場で職員がハラスメントを受けた際に、職場内の無理解や偏見によりさらに心理的負担を受ける二次的な被害を指します。特に「介護サービスでは当たり前」などと問題を軽視したり、被害者側に責任を求める対応がされることで、被害を受けた職員は孤立し、精神的なダメージを深めます。予防には、職場全体での認識を高め、相談窓口の設置や外部機関との連携、ハラスメント研修の実施が不可欠です。さらに、職員間での信頼と協力関係を築き、管理者も含めた全体でのサポート体制を整えることで、職員が安心して業務に取り組める環境を実現できます。セカンドハラスメントの防止は、職員の精神的健康を守り、職場全体の安全性を向上させるために極めて重要です。

【理解確認ポイント】

□セカンドハラスメントの定義と影響

- ・セカンドハラスメントとは、介護職員がハラスメント被害を相談した際に職場や同僚から否定的な反応を受け、精神的負担が増す現象であり、職員の孤立や離職の要因となる。

□職場内のハラスメント認識の低さが要因

- ・セカンドハラスメントの背景には、「ハラスメントは介護業務に伴うもの」と軽視される風潮や、被害報告を問題視しない文化が存在し、これが報告者に対する偏見を生む。

□日常的なハラスメントの慣れが報告を疎ましくする

- ・多忙な現場でハラスメントが日常化することで、報告する職員が逆に「問題職員」と見なされ、支援が行き届かない環境が生まれる。

□予防策としての意識改革と相談窓口の設置

- ・セカンドハラスメント防止には職場全体での意識改革が必要であり、定期的な研修や第三者機関との相談体制の整備が効果的とされる。

【チェックポイント】

□職場でのセカンドハラスメントの認識を深めるための研修は実施されているか。

- ・職員がハラスメント被害を「自分事」として理解し、他者への対応に配慮できるような定期研修が行われているか。

□ハラスメント相談のための窓口が整備されているか。

- ・職場内外の相談窓口があり、職員が相談しやすい体制が確保されているか。

□管理職を含む職場全体での取り組み状況を確認する場があるか。

- ・定期的なカンファレンスや会議で、ハラスメント対策が共有され、改善点が話し合われているか。

□職員間で相談しやすい職場風土が醸成されているか。

- ・職員がハラスメントについて気軽に相談でき、孤立せずに支援が受けられる環境があるか。

第6章 契約解除の対応と契約書等への記載

ここでは介護現場で発生するハラスメント事案において、契約解除を選択する際の対応を明確化することの重要性をお伝えします。利用者やその家族からのハラスメント行為が職員や他の利用者に与える影響は甚大であり、事業所として適切な環境を維持するためには、契約解除の選択肢を持つことが重要です。また、契約解除に至るまでの条件や手順を事前に契約書等に明記することで、利用者や家族に事前に理解してもらい、トラブルを未然に防ぐことが期待されます。さらに、契約解除の際には、法的リスクを回避するための文書作成や説明手順を整備し、透明性と公正性を確保します。このような取り組みを通じて、職員の安全を守りつつ、利用者やその家族との信頼関係を維持するための仕組みづくりを支援します。

1. 契約解除事項の記載の必要性

契約書等に契約解除事項を明記することは、利用者側と事業所間の透明性と公平性を確保するためには不可欠です。特に、ハラスメント行為が職員や他の利用者に影響を及ぼす場合、契約解除が必要となることがあります。この際、解除条件が明文化されていないと、誤解やトラブルを招く可能性があります。

契約解除の条件を明記することで、利用者や家族に具体的な基準を事前に伝え、ハラスメントを抑止する効果が期待できます。また、ルールに基づいた公平な対応が可能になり、トラブルの防止にもつながります。さらに、契約解除を巡る法的リスクを軽減し、解除の正当性を示しやすくなります。

明記された解除事項は利用者や家族にとっても職員に対する言動の改善のきっかけとなり、契約違反の予防につながります。これにより、職員が安心して働ける環境が整い、サービスの質向上にも寄与します。契約解除事項の明記は、全ての関係者にとって重要な施策です。

2. 契約書等への記載事項

契約書等には、契約解除に関する具体的な内容を明記する必要があります。この記載により、利用者等に対し契約の基本的なルールや事業所の方針を明確に伝えることができます。ただし、ハラスメントを理由として契約を解除するには、

利用者や家族と再発防止に向けて話し合いを行ったが、その後も改善が見られない等、正当な理由が必要です。以下は、記載すべき主な内容です。

まず、契約解除の具体的な条件を列挙します。例えば、職員への暴力、暴言、威圧的な態度、またはセクハラ行為が該当する場合、それらが契約解除の理由となる場合があることを明確に記載します。また、ハラスメントが他の利用者や職員に与える影響が大きい場合も契約解除の対象となることを記載することが重要です。

次に、契約解除までの手順を示します。例えば、事前の警告、改善指導、必要に応じた家族や介護支援専門員との連携を経て、それでも改善が見られない場合に解除に至るプロセスを記載します。この段階的な対応を記載することで、利用者や家族に公平性と適切性を示すことができます。また、契約解除後の対応についても触れておくべきです。解除後の代替サービスの案内や、次の事業所への引き継ぎに協力する旨を記載することで、利用者が契約解除後に混乱しないよう配慮します。特に、利用者が精神疾患や認知症を有している場合には、その特性に配慮した対応を行う旨を明記することが望まれます。

さらに、これらの記載は契約書等を通じて利用者等に口頭で丁寧に説明することが重要です。文書だけでなく、対話を通じて説明することで、利用者等が内容を正確に理解し、納得することが期待されます。契約書や重要事項説明書への記載は、事業所と利用者双方の信頼関係を築く基盤となり、トラブルを未然に防ぐための効果的な手段です。



契約解除に関する記載事項の例

1. 契約解除の理由

以下のいずれかに該当する場合、事前に通知を行った上で契約を解除させていただく場合があります。

- ☒ 職員や他の利用者に対して暴言、暴力、威圧的な態度を繰り返した場合
- ☒ 職員や他の利用者に対してセクシャルハラスメントを行った場合
- ☒ 施設内の規則に重大な違反があり、業務遂行に支障をきたす場合
- ☒ その他、事業所の運営方針に照らし、契約を継続することが困難と判断される場合

2. 契約解除手続き

契約解除にあたり、事前に以下の手続きを実施します。

- ☒ 当該行為について事実確認を行い、必要に応じて改善を求める書面を発行します。
- ☒ 行為が改善されない場合、解除の通知を発行します。
- ☒ 契約解除の理由や解除日については、文書にて正式に通知します。

3. 契約解除後の対応

契約解除後、利用者およびご家族には以下の対応を行います。

- ☒ 介護支援専門員や地域包括支援センターと連携し、次の受け入れ先事業所の調整に協力します。
- ☒ 必要に応じて、サービス終了後の生活に関するアドバイスや相談を受け付けます。

4. 再契約の条件

解除された利用者が再契約を希望する場合、以下の条件を満たすことを求める場合があります。

- ☒ 問題行為が改善されたと判断できる証拠の提示
- ☒ ケアプランの見直しおよび第三者の保証の提供

5. 特記事項

3. 契約解除時の実務手順

契約解除に至る場合、事業所としては透明性を持ちつつ迅速かつ適切に手続きを進める必要があります。以下は、契約解除時の実務手順について説明します。

まず、ハラスメント行為が発生した際には、その事実を正確に記録することが最優先です（P. 84 の「ハラスメント被害記録」記入例と P. 86 の「ハラスメント報告書」記入例を参照）。被害を受けた職員や目撃者の証言を基に、日時、場所、

具体的な行為内容を詳細に記録します。この記録は、後に契約解除の正当性を示すための重要な証拠となります。

次に、ハラスメント行為を受けた職員のサポートを行いつつ、行為者である利用者等に対して、問題行為について警告を行います。この際、事前に定めたプロセスに基づき、改善を促す旨を正式に伝えます。改善が見られない場合は、最終的に契約解除の可能性があることも併せて説明します。

その後、契約解除を決定する場合は、利用者や家族に対して文書で正式な通知を行います。この通知には、解除の理由、解除日、解除後の対応について記載します。また、通知に先立ち、介護支援専門員や地域包括支援センターと協議を行い、次のサービス事業所への引き継ぎについても準備を進めます。

さらに、契約解除後のフォローアップとして、必要に応じて他の利用者や職員への説明を行い、職場内での混乱を防ぎます。解除に伴うトラブルを最小限に抑えるため、法的リスクについても事前に弁護士等の専門家と相談しておくことが推奨されます。

このように、契約解除時には一連の実務手順を確実に遂行し、公平性と透明性を確保することで、事業所としての信頼性を高めることができます。



契約解除時の実務手順の例

1	ハラスメントの発生	職員が利用者等からハラスメント行為を受ける
2	事実確認	管理者が職員や利用者から詳細を確認し記録を作成
3	契約と内部規定（運用方針）の確認	契約書等に記載された解除条件を確認
4	注意喚起	ハラスメント行為が契約解除の対象となる旨を利用者や家族に説明
5	改善策の実施	他の専門職や第三者機関と連携して対応
6	契約解除の決定	改善が見られない場合、契約解除の決定
7	正式な通知	文書で契約解除の理由と日程を通知
8	介護支援専門員との情報共有	次のサービス利用に向けた情報の共有
9	記録の保存と法的対応	記録、警察への通報の検討、損害賠償請求、労働基準監督署や行政機関への相談、再発防止のための契約書等の改訂など

【理解確認ポイント】

□契約解除の重要性と目的

- ・ハラスメント行為が職員や他の利用者に与える影響に対応し、事業所の適切な環境を維持するために契約解除が必要となる場合がある。
- ・契約解除に関する条件や手順を事前に明記することで、利用者や家族の誤解を防ぎ、トラブルを未然に防ぐ。

□契約解除事項を明記する理由

- ・契約解除の条件を明文化することで、利用者や家族に具体的な基準を示し、ハラスメントを抑止する効果がある。
- ・法的リスクを軽減し、解除の正当性を証明しやすくなる。

□契約書等の役割

- ・契約解除の条件や手順、解除後の対応を明記し、利用者や家族に公平性と適切性を示す。
- ・契約書等を通じて、契約内容を利用者等に正確に理解させる役割を持つ。

□契約解除の段階的な対応

- ・事前の警告や改善指導を行い、それでも改善が見られない場合に契約解除に至る手順を示す。
- ・家族や介護支援専門員との連携を経た対応が必要。

□契約解除後の対応の必要性

- ・解除後の代替サービスの案内や、次の事業所への引き継ぎを記載することで、利用者が混乱しないよう配慮する。

【チェックポイント】

□契約解除の条件や手順を契約書等に明記する意義を理解できたか。

□ハラスメントを抑止するための文書記載の具体的な内容（暴力、暴言、威圧的な態度、セクハラ行為など）を挙げられるか。

□契約解除の段階的なプロセス（警告、改善指導、家族との連携など）を説明できるか。

□契約解除後の利用者対応（代替サービス案内、次の事業所への引き継ぎ）について具体的な対応策を理解しているか。

□契約内容の明文化だけでなく、口頭説明の重要性を認識しているか。

第7章 介護支援専門員の役割と負担軽減のために

介護支援専門員は、サービス担当者会議等で支援チーム内での定期的な情報共有、問題発生時の迅速な情報共有と支援チームの方針、サービス対応・支援内容を検討し共通理解を図り、支援計画を適宜見直す等、利用者等と介護事業所をつなぐ重要な役割を担っています。しかし、ハラスメントを理由に事業所が契約を解除した場合、介護事業所は利用者との直接的な関わりが終了する一方で、介護支援専門員は引き続きサービス調整や受け入れ先探しに多大な労力を費やすこととなり、また対応が難航することで精神的な負担も増大します。

このような状況を解消するためには、介護支援専門員の負担を軽減する仕組みの整備が必要です。この章では、介護支援専門員が利用者等と適切に向き合いながら、負担を軽減しつつサービス調整を進められるための具体策について考察します。

1. 課題と現状

介護支援専門員が直面する課題は、職員へのハラスメント行為が原因で契約解除となった場合に、新たなサービス提供事業所を確保することが難しいことです。これにより、利用者本人やその家族が必要なサービスを活用できるように援助することが困難な状況に陥ってしまいます。また、受け入れ先が見つからない場合に介護支援専門員が孤立感を覚えることも少なくなりません。事業所内や地域において、介護支援専門員に対するサポートが不足している状況は、困難なケースを一人で抱え込む状況につながることを懸念されます。

2. 主任介護支援専門員との連携

主任介護支援専門員は、介護支援専門員の業務に関して十分な知識と経験を有しています。そのため、事業所・職種間の調整業務等に加え、困難なケースに対して、自身の知識やこれまでの経験をもとにした適切な指導・助言を行うことができます。特に同一組織内の主任介護支援専門員であれば基本的な情報を共有しやすく、的確な助言を行うことが可能となります。一方で事業所内に主任介護支援専門員がいない場合は、地域包括センター等の機関との連携が有効です。

3. 地域包括支援センターとの連携

地域包括支援センターは包括的・継続的ケアマネジメント上の課題に対して、①支援チームの構築とチーム全体へのサポート、②介護支援専門員等の個人へのサポート、③支援チームの一員としてのサポート、④家族・近隣住民等へのサポート等の役割を果たし、介護支援専門員等が利用者に対して適切なサービスを円滑に提供できるようにサポートします。

また、事業所内に介護支援専門員が一人しかいない場合など、介護支援専門員が所属する組織内では対処ができない困難事例に対応します。解決が困難なケースでは個別地域ケア会議を活用したケアマネジメント支援を行うことも有効です。

多機関（行政・保健所・医療機関・警察・司法・福祉に関わる地域関係者等）の協働によりハラスメントに向き合うための個別地域ケア会議を開催し、介護支援専門員を孤立させないように、また包括的・継続的ケアマネジメントが推進されるように多機関で支援する視点を取り入れることも重要です。

4. 介護支援専門員同士のネットワーク

利用者等に適切なサービスを提供する援助を行うための必要な具体的な情報の共有、実践に関する相互振り返り、やりがいの共有、精神的サポート等を可能にするのが介護支援専門員同士のネットワークです。

山形市居宅介護支援専門員連絡会、地域包括支援センターの圏域ごとに行われる居宅介護支援専門員連絡会、研修会等に参加し、普段から相談しやすい顔に見える関係性やネットワークを作ることが重要です。

また、地域包括支援センターが主催する事例検討会や居宅介護支援事業所との合同の事例検討会等において、対応困難なハラスメントのケースについて意見交換する場を設けることで、業務の課題解決に役立ち、一人で抱え込むリスクを減らすことにつながります。

このような体制を整えることで、介護支援専門員が孤立せず、サポートを受けながら業務を遂行できる環境づくりが可能となります。介護支援専門員個々の負担軽減のためにも、介護現場全体の連携力を向上していきましょう。

また、負担軽減のためには社会全体のハラスメントに対する意識の向上が重要です。山形市では介護事業所向けに個人や事業所等の対応力向上に寄与する

ハラスメント対策研修を開催するほか、ハラスメント対策に関する活動について周知・啓発を行っていきます。

第8章 ハラスメント危険予知訓練（6 ラウンド法）

1. ハラスメント危険予知訓練（6 ラウンド法）とは

「ハラスメント危険予知訓練（6 ラウンド法）」は、介護現場で職員がハラスメントに落ち着いて対応できる力を養うためのグループワーク形式の訓練です。この訓練は、実際にハラスメントが発生しそうな、もしくはハラスメントが発生している場面の映像を視聴するところから始まります。映像を確認した後、その場面に応じた対策を6つのステップに分けて検討していきます。

各ラウンドでは、まずその状況に潜むリスクを把握し、そのリスクに対処するための対応策をグループで考え、職場での具体的な行動方法を練っていきます。この訓練を通して、参加者はリスクの見極め方や、効果的な対応法を身につけ、介護現場で安心して働くための力を高めることが目標です。以下に、6つのラウンドで進めるステップを詳しく説明します。

2. 6 ラウンド法の進め方

（1）ラウンド1：現状把握（個人ワーク） …………… 約5分

まず、最初のラウンドでは、個人ワークとして各自で危険を考えます（一人2つ以上）。映像に出てくる場面で、職員にとってどのような危険や心身への負担が潜んでいるかについて、自由にリスク要因を書き出すことが重要です。実際に事故やトラブルが発生するかは関係なく、思い浮かんだすべてのリスクを挙げてみましょう。

書き出し方としては、「～**なので**、～**になる**」という表現を使います。「～なので」にはその場面で見られる状況を、「～になる」にはその結果として職員に生じると考えられる心身の負担やリスクを書きます。

書き出し例

- ・利用者が興奮している**ので**、職員が巻き込まれて**ケガをする**
- ・利用者が威圧的な態度をとる**ので**、職員が心理的なストレスを**感じる**
- ・刃物が利用者の近くにある**ので**、誤って職員が傷つけられる**可能性がある**

この作業を通じて、職員が危険にさらされる可能性がある場面や、精神的・身体的な負担の種を明らかにし、次の段階での具体的な対策づくりに向けた土台を作ります。

(2) ラウンド2：危険要因の特定 …………… 約 10 分

ラウンド 2 では、個人ワークで挙げられたリスク要因をもとに、グループで話し合いを行います。まず、各メンバーが書き出した意見の中から、全員の関心が集まり、特に重要だと思われるリスクを 3 つ選び、マルで囲みます。

その後、○で囲んだ意見の中から、特に注意すべき最も重要なリスクを 1 つ選び、その意見に◎印とアンダーラインを引いて目印にします。この◎印をつけるリスクは、単に多数決で選ぶのではなく、メンバー全員が納得できるように意見を交換し、話し合って決めることが大切です。メンバーの誰かが疑問を感じた場合は、その意見も丁寧に話し合い、全員が同意できるポイントを選びましょう。

このステップでは、職員の安全を守るために最も重要なリスクを明確にすることで、次の段階で効果的な対策を検討するための土台を作ります。また、全員がリスクの重要性を認識し、共有することで、チームとしての意識も高まり、職員一人ひとりがリスク管理に対する理解を深めやすくなります。

(3) ラウンド3：対策検討（グループワーク） …………… 約 15 分

ラウンド 3 では、グループ全員で選んだ最も重要な◎のリスクに対して、解決策を検討するための話し合いを行います。ここでは、単なるアイデア出しではなく、実際の介護現場で役立つような具体的で実践可能な対策を考えることが目的です。

まず、選んだリスクに対して、各メンバーが「この状況を改善するためにはどうしたら良いか」を順に提案していきます。具体的な行動案を出す際には、例えば「職員全員が状況に応じてどのように行動するべきか」や「どのような手順で解決策を実行するのが良いか」など、組織全体として活用できる方法を意識しましょう。対策が単に理論に留まらず、現場で使えるかどうか重要です。

また、話し合いの中で、メンバー同士が「あなたならどう対応しますか？」と具体的に意見を交わし、考えを深めます。このようにして、ただのアイデアを超えて、実際に行動に移せる計画を全員で作り上げていきます。例えば「状況を報告するタイミング」や「どのようにリスクを周囲に伝えるか」など、緊急時に役立つ行動指針を細かく考えていくことがポイントです。

この段階の成果は、介護現場で誰もが安全に対応できるような対策案にまとめることです。ラウンド3を通して具体的な行動指針を共有することで、現場で

のリスク対応力が向上し、職員全員が安心してケアに集中できる環境づくりが促進されます。

（４）ラウンド４：擬似演習（グループワーク） ……約 10 分

ラウンド４では、ラウンド３でグループ全員が話し合って決めた解決策が実際に効果的かどうかを確認するため、解決策を取り入れた場面の「擬似演習」を行います。この演習によって、現場で実行できるか、意図した効果があるかどうかを試すのが目的です。

まず、グループ内で役割分担をします。参加者の中から「利用者役」「職員役」、そして「見学者（観察者）」を決めます。利用者役は実際の利用者の立場になって演じ、職員役は決められた解決策を取り入れて介護や対応を行います。見学者は演習を観察し、状況が適切に進行しているかや改善が必要な点がないかを注意深く見ていきます。

演習が進む中で、全員がそれぞれの立場から「どこが改善点か」「解決策がうまく機能しているか」を考えることが大切です。たとえば、利用者役として演じていると、職員側の対応がどう感じられるかやどのように安全性が確保されているかに気づくことができます。一方で、見学者は全体を見渡し、必要なコミュニケーションがとれているか、リスクに気付いた時の対応が迅速であるかなど、全体の流れを確認します。

この擬似演習によって、事前に考えた解決策が現場で機能するかをリアルに検証することができます。必要に応じて新しい気づきが得られ、次のラウンドで解決策をさらに改善できるため、演習の一つひとつが今後のケア改善に役立ちます。

（５）ラウンド５：修正・改善（グループワーク） ……約 15 分

ラウンド５では、ラウンド４の擬似演習をもとに、解決策が実際に効果的だったかどうかを振り返り、改善すべき点がないか検討します。この段階では、メンバー全員で話し合い、全員が納得できる解決策となっていることを確認することが重要です。

演習を終えた後、まず役割ごとに感じたことや気づいたことを共有します。たとえば、職員役だった人は「解決策が現場で実行可能だったか」「安全性が保たれていると感じたか」などを話し、利用者役だった人は「職員の対応がどのよう

に感じられたか」「安心感が得られたか」などの意見を出します。また、見学者は演習全体を見た立場から、気づいた改善点や工夫が必要なところを指摘します。

次に、これらの意見を踏まえて、もし解決策に改善の余地があると感じた場合には、どのように修正すれば効果がさらに高まるかを話し合います。この際、メンバー全員が「自分が現場で同じ状況に置かれたら」という視点で考えることが大切です。こうすることで、実践的で使える解決策に近づけることができます。

もし新しい改善点が見つかった場合には、再度、同じ擬似演習を行い、修正した解決策が効果を発揮するか確認することにしてみましょう。ラウンド5での振り返りと改善により、解決策が現場により適したものになり、実際に活かせる対応力が向上します。このステップを丁寧に進めることで、今後のリスク管理において役立つ具体的な対応方法をグループ全体で共有できるようになります。

（6）ラウンド6：行動目標作成（グループワーク） ……約10分

ラウンド6では、最終的な目標として、ラウンド5で検討した解決策をもとに、具体的な行動目標を設定します。この行動目標を決めることで、今後同じような状況が発生した際にすべき具体的な対応が明確になります。

行動目標を立てる際には、「**～の場合は、～する**」という形で表現し、シンプルで実行しやすいものを目指します。

表現の例

- ・利用者が興奮している場合は、まず落ち着いて話しかける距離を保つ
- ・危険を感じる場面では、すぐに他の職員に知らせ、サポートを求める

対応方法が具体的であるほど、実際の場面でも迷うことなく行動しやすくなります。

また、行動目標は、個人の意識だけでなく、グループ全体で共有することが大切です。職場の全員が共通の行動目標を持つことで、どの職員も一貫した対応ができ、ハラスメントや危険な場面に対して効果的に対応できるようになります。このような共通の対応方針は、職場全体の安全を確保する基盤となり、各職員の安心感や働きやすさにもつながります。

ラウンド6の行動目標設定は、これまでのラウンドで考えてきた内容を最終的にまとめ、実践に活かすための重要なステップです。これを通じて、実際のケ

アの現場で起こり得るリスクに対して、冷静かつ適切に対応するための備えが整います。

(7) 留意点

ハラスメント危険予知訓練(6 ラウンド法)は、介護現場でのハラスメントのリスクに対処するスキルを養うための訓練です。まず、ラウンド 1 で個人ワークを通じて潜在的リスクを洗い出し、ラウンド 2 ではグループで特に重要なリスクを選びます。ラウンド 3 で具体的な解決策を考え、ラウンド 4 で擬似演習を通じてその有効性を確認します。ラウンド 5 で振り返りと改善を行い、ラウンド 6 で実践的な行動目標を設定して完了です。このプロセスを通して、職場全体でのハラスメント予防が促進されます。

また、ハラスメント危険予知訓練(6 ラウンド法)を進める際の留意点として、まず大切なのは、メンバー全員が意見を出しやすい環境を整えることです。特に、個人の考えが否定されることなく尊重されるように心がけましょう。意見を出しやすい雰囲気があると、潜在的なリスクや未然に防げるリスクをより深く掘り下げることができ、全員の視点が反映された対応策を立てやすくなります。そして、グループで解決策を考える際には、実現可能で現場に応じた対策を意識することが重要です。理想的な解決策だけではなく、実際の現場で即時に活用できる現実的な案に焦点を合わせて議論を進めましょう。さらに、擬似演習で行った対策が有効かを確認する際も、振り返りを重視し、改善点をメンバー全員で共有します。

最後に、訓練の内容や改善点を事業所全体で共有し、職場全体でのハラスメントのリスクへの対応力を高めることを目的とし、継続的に見直しや改善を行う体制を整えることも忘れないようにしましょう。

3. ハラスメント危険予知訓練使用動画

ハラスメント危険予知訓練使用動画（6 ラウンド法）では、介護現場で職員が直面しうるハラスメントの事例を紹介し、6 ラウンド法の訓練を通じてハラスメント対応力を養うために活用します。具体的には、訪問先での利用者からの威嚇（事例 1）、家族からの圧迫（事例 2）、デイサービスでのセクハラ（事例 3）、電話での威嚇（事例 4）など、多様なシーンが取り上げられています。また、事例 5 と 6 では、セカンドハラスメントを検討するため、施設内での職員への精神的圧迫や外国人職員へのハラスメントといった、複雑な状況も描かれています。

これらの事例を通して、職員は実際のハラスメント場面を追体験し、心理的な備えと適切な対応方法を学べます。特にセカンドハラスメントについて検討することで、ハラスメントが職員同士や職場環境に与える二次的影響を理解し、職場全体での予防意識が向上します。この訓練を通じ、利用者等との関係性の向上と共に、職員が安心して働ける職場環境を築く一助となるでしょう。

なお、動画は P. 88-P. 89 の QR コードをスマートフォン等で読み込んでいただくことで、いつでも視聴が可能です。この QR コードを利用することで、現場の介護職員や福祉関係者が訓練動画を通じた学びを深め、実務での適切な対応を身につけることが期待されます。

今回の動画作成にあたり、山形市内の介護福祉関係者の皆様に心より感謝申し上げます。皆様のご支援と実務のご経験が、この「ハラスメント危険予知訓練」における貴重な教材となり、より実践的な学びの場を提供することができました。特に市内の多くの現場実践者が協力してくださったことで、地域全体でハラスメントの問題に取り組む姿勢を示すものとなり、市内全域での意識向上に大きく寄与することと思います。厚く御礼申し上げます。

動画撮影協力者は以下の方々です。

（敬称略）

事業名	事業所名	氏 名
地域包括支援センター	たきやま地域包括支援センター	荒井 利勝
居宅介護支援事業所	とかみ共生苑指定居宅介護支援事業所	柏倉 真理子
訪問介護	あすなろ訪問介護事業所	三沢 武士
訪問介護	ゴールドেনスタッフ山形	遠藤 巨飛人
訪問入浴	訪問入浴つばさ	柴田 早紀
基幹型地域包括支援センター	社会福祉法人山形市社会福祉協議会	中舘 のり子
	山形市基幹型地域包括支援センター	阿部 友季子

（所属や職種は 2024 年 10 月 20 日現在）

(1) 事例1 (QR コードは P. 88 に記載されています)

- ・利用者宅を訪問した際に (利用者本人からの言葉と態度の威嚇)



事例1 利用者宅を訪問した際に……利用者本人からの言葉と態度の威嚇

(2) 事例2 (QR コードは P. 88 に記載されています)

- ・利用者宅を訪問した際に (利用者の家族からの言葉による精神的圧迫)



事例2 利用者宅を訪問した際に……家族からの言葉による精神的圧迫

(3) 事例3 (QR コードは P. 88 に記載されています)

・デイサービスで (利用者本人からのセクハラ)



(4) 事例4 (QR コードは P. 88 に記載されています)

・利用者家族からの電話で (家族からの圧迫・威嚇電話)



(5) 事例5 (QRコードはP. 89に記載されています)

・施設で利用者に呼ばれて行ってみると(言葉による精神的圧迫～セカンドハラスメント)



事例5 施設で利用者に呼ばれて行ってみると……言葉による精神的圧迫



(6) 事例6 (QRコードはP. 89に記載されています)

- ・利用者本人から (外国人介護職に対する精神的圧迫～セカンドハラスメント)



事例6 利用者本人から……外国人介護職に対する差別発言



第9章 ハラスメント啓発ポスター作成の意義と目的

利用者等に向けてハラスメント防止ポスターは、職員に対するハラスメントを未然に防ぎ、利用者等と職員双方が安心して交流できる環境を作るために掲示されます。利用者等だけでなく、職員も尊重されるべき存在であることを理解していただくことが重要です。したがって、ポスターは、職員への威圧的な言動や身体的接触などがハラスメントに該当し、職場全体の安全性や介護の質に悪影響を与える可能性があることを訴えるものとしします。

ポスターの設置場所としては、利用者等の目に入りやすい「エントランス」や「待合スペース」「各部屋の入口付近」が効果的です。これらの場所に掲示することで、日常のさりげない場面で繰り返し目にすることができ、利用者の意識に自然に働きかける効果が期待されます。

ポスターを掲示することにより、職員が安心して業務に取り組める環境を整え、介護サービスの質の向上と、利用者等と職員の間信頼と尊重の関係を築くための基盤とすることができるでしょう。

ハラスメント啓発ポスター(例)



なお、P. 89 の QR コードをスマートフォン等で読み取ることで、同じポスターのデータを簡単にダウンロードしていただけます。各事業所の担当者がこのポスターを掲示することで、山形市内の事業所が一丸となり、ハラスメント防止に向けた取り組みを進めていることを示しています。このポスターを通じて、職員と利用者等双方が尊重される職場環境づくりに賛同し、地域全体で安心・安全な介護サービス提供に取り組んでいることを伝えることができます。



ポスター作成: なかじまゆうこ

第10章 ハラスメントフローチャート

ハラスメントフローとは、介護現場で職員がハラスメントを受けた場合に、対応手順を明確に示したガイドラインです。このフローは、ハラスメントのレベルに応じた行動基準を設定し、軽度の不快な言動から、暴力や危険行為に至るまでの各レベルに応じた対応方法を示しています。被害を受けた職員が適切かつ迅速に対応できるよう、現場対応、報告手順、関係者への通知、必要な支援を段階的に整理することで、職場全体の安全性と職員の精神的健康を守ることを目的としています。

ハラスメントフローの概要を以下に説明します。ハラスメントフローに基づく対応では、介護現場で発生するハラスメントを4段階のレベルに分類し、それぞれのレベルに応じた対処が求められます。各レベルには、職員が受ける精神的・身体的影響や行為の深刻度によって定義が設けられています。

「レベル1」では、職員が不快に感じるものの、危険や恐怖までは感じない行動です。軽度の不適切な言動や接触が特徴で、これ以上エスカレートするとさらに深刻なハラスメントになる可能性があります。

レベル1に該当するハラスメントの具体例

軽いセクシャルな発言	職員の外見に関するコメント	職員の私生活を執拗に尋ねる	さりげない身体接触
・今日はいい香りがするね ・もっと若い時はモテただろう ・こんなに若い子に介助してもらえて、私も幸せだよ	・今日もかわいいね ・その髪型似合ってるよ ・若いから何でも似合うね	・家族は何してるの？ ・彼氏いるの？ ・休みの日は何してるの？	・肩に手を置く ・背中に軽く触れる

このような場合、職員は冷静に対処し、相手に不快感を伝え、言動の改善を促します。この段階では、距離を取り毅然とした態度を示すことで、状況が改善されることが期待されます。

「レベル2」は、職員にとってストレスや精神的な苦痛が大きく、恐怖を感じさせる行動です。本人にとっては不快感を超えて、恐怖心や不安を抱く状況で、仕事に支障が出る可能性が高いものです。このような場合、職員はできるだけその場から離れ、上司や同僚に相談するなどして対応策を検討します。場合によっては、介護サービスの一時的な中断も考慮されます。

レベル2に該当するハラスメントの具体例

威圧的なセクシャル発言	身体的に不安を感じる接触	脅迫的な言動	継続的でしつこい誘い
・こんなにかわいいと彼氏もほっとかないだろう ・胸大きいね ・俺のためにここにいろん - だろう？ ・君がいないと寂しいよ ・下着の色は何色？ ・今夜会えないか？	・無断で手を握る ・身体を密着させる ・動けないように近づく	・言うことを聞かないとどうなるかわかってるのか ・上司に伝えたらどうなるか考えろ ・お前のせいで俺が怒ってるんだぞ	・（断っても）今度の休み、どうせ予定ないだろ？ ・絶対に一緒に行こう ・毎日誘ってるんだからいい加減OKしてよ

次に、「レベル3」では、執拗なセクシャルハラスメントや身体的な暴力の兆候が含まれる場合が該当します。たとえば、腕を強く掴まれたり、わいせつな質問を繰り返されたり、または物を投げるといった行為が含まれます。このレベルでは、職員は自らの安全を最優先し、速やかにその場を離れ、管理者に状況を報告します。状況に応じて外部機関との連携も視野に入れた対応が求められます。

レベル3に該当するハラスメントの具体例

わいせつな質問や行為	しつこい身体接触	暴力の兆候	脅迫的な行為
・明確にわいせつな意図を持つ質問を繰り返す ・勤務後の帰宅ルートを尾行して追いかける行為	・拒否しても腕を引っ張られる ・腰に手を回される ・逃げられないように近くに体を寄せてくる	・怒りに任せて物を投げつける ・机や壁を叩く ・威圧的な行為で職員に恐怖を与える行動	・これからもっときついことをしてやる ・言うこと聞かないと困ることになるぞ ・精神的圧力をかけてくる

「レベル4」は、職員の生命や心身に深刻な危険を及ぼす行為が発生するケースです。危険が明らかに差し迫っており、職員は即座にその場を離れる必要があります。管理者や警察、医療機関への迅速な連絡が必須となります。この場合、職員は即座にその場を離れ、警察や救急を呼ぶなどの緊急対応を行います。事業所は医療機関での診察手配を行い、被害状況の記録や法的措置も含めた対応を早急に進めます。

レベル4に該当するハラスメントの具体例

身体を侵害する行為	わいせつな行為の試み	凶器を用いた威嚇	激しい暴力
・衣服を引っ張る ・無理に触ろうとする ・体を押さえつけようとする ・職員の身体的安全を脅かす行動	・職員の衣服の中に手を入れようとする ・強引にキスを迫る ・抱きつく ・明確な性的意図を伴う接触	・刃物や鈍器を手に持ち「今すぐ言うことを聞け」と迫る ・職員に対して直接的な生命の危険を及ぼす行為	・突き飛ばす ・殴りかかる ・床に押し倒す ・職員に怪我を負わせるような行為

ハラスメントが発生した際には、職員が安全にその場を離れた後、被害の詳細な記録を行い、管理者やハラスメント相談窓口に報告することが重要です。管理者は、この報告に基づいて必要なサポートを速やかに提供し、被害職員の心身のケアにも配慮します。さらに、行為者の再発を防ぐための具体的な対応策が取られ、組織全体で安全な職場環境が維持されるよう努めます。

ハラスメントフローは、現場での迅速かつ適切な対応を支援するために策定されており、職員が安全に業務に集中できるよう、組織全体の協力体制が求められる重要な手段となります。



ハラスメント対応フローチャート見本

レベル定義	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
	職員に不必要なプレッシャーを与えたり不快感を覚える程度の言動や身体接触	職員が恐怖や強い精神的負担を感じる行為や偏見、差別的な言動によって職員に精神的な負担や不快感を与える行為	執拗なセクハラや身体的な暴力の兆候がある行為や職員に強い屈辱や威圧感を与える行為	職員の身の安全が脅かされる重大な脅迫行為や職員の生命や身体に重大な危害が及ぶ暴力行為、重度のセクハラ。
具体例	☐ 今日はいい香りがするね ☐ もっと若い時はモテただろう ☐ こんなに若い子に介助してもらえて、私も幸せだよ ☐ 今日もかわいいね ☐ 胸大きいね ☐ その髪型似合ってるよ ☐ 若いから何でも似合うね ☐ 家族は何してるの？ ☐ 彼氏いるの？ ☐ 休みの日は何してるの？ ☐ 肩に手を置く ☐ 背中に軽く触れる ☐ 痩せすぎだね。ちゃんと食べてる？ ☐ 一緒に写真撮ろうよ ☐ もっとちゃんとやってよ、プロでしょ？ ☐ こんな若い人に任せて大丈夫なの？	☐ こんなに可愛いと彼氏もほっとかないだろう ☐ 俺のためにここにいろんだろ？ ☐ 君がいないと寂しいよ ☐ 無断で手を握る ☐ 身体を密着させる ☐ 動けないように近づく ☐ 言うことを聞かないとどうなるかわかってるのか ☐ 上司に伝えたらどうなるか考える ☐ お前のせいで俺が怒ってるんだぞ ☐ (断つても) 今度の休み、どうせ予定ないだろう？ ☐ 絶対に一緒に行こう ☐ 毎日誘ってるんだからいい加減OKしてよ ☐ 外国人じゃダメだ！ ☐ 単発で軽いニュアンスで「結婚して」との発言 ☐ 下着の色は何色？ ☐ 今夜会えないか？	☐ 明確にわいせつな意図を持つ質問を繰り返す ☐ 拒否しても腕を引っ張られる ☐ 腰に手を回される ☐ 逃げられないように近くに体を寄せてくる ☐ 怒りに任せて物を投げつける ☐ 机や壁を叩く ☐ 威圧的な行為で職員に恐怖を与える行動 ☐ これからもっときついことをしてやる ☐ 言うこと聞かないと困ることになるぞ ☐ 精神的圧力をかけてくる ☐ 土下座の強要 ☐ 繰り返し、執拗に「結婚して」と迫る ☐ 勤務後の帰宅ルートを尾行して追いかける行為	☐ 衣服を引っ張る ☐ 無理に触ろうとする ☐ 体を押さえつけようとする ☐ 職員の身体的安全を脅かす行動 ☐ 職員の衣服の中に手を入れようとする ☐ 強引にキスを迫る ☐ 抱きつく ☐ 明確な性的意図を伴う接触 ☐ 刃物や鈍器を手に持ち「今すぐ言うことを聞け」と迫る ☐ 職員に対して直接的な生命の危険を及ぼす行為 ☐ 突き飛ばす ☐ 殴りかかる ☐ 刃物で脅す ☐ 床に押し倒す ☐ 職員に怪我を負わせるような行為
発生時の対応	一定の距離を置く		すぐにその場を離れる・逃げる	
	◆行為者から一定の距離を置く。 ◆不快な行為に対し、不快である旨を行為者に落ち着いた低い声で伝える。 ◆行為を止めない場合には、介護サービスを継続しない。	◆行為者から一定の距離を置く。 ◆可能であれば、行為者に対して低い声で話しかける。 ◆落ち着いた話せる環境に誘導する。 ◆身の危険を感じながら介護サービスを継続しない。 ◆介護サービス継続が難しい場合はその場から立ち去る。	◆自らの安全を最優先とし、その場を直ちに離れて警察に通報する。 ◆必要に応じて救急車を手配する、または受診する。 ◆受診先では労災になる可能性を伝え、健康保険を使わない。 ◆傷害がある場合は医療機関を受診し、診断書を取得して状況を記録する。	
	事業所に戻り()へ報告 ◆発生時の状況を管理者に報告・ハラスメント被害記録に記入。 ◆相談窓口へ報告・相談 ◆事業所のハラスメント相談窓口と協議し、行為者へ注意勧告(口頭・書類)。	事業所に戻る前に電話で()へ報告 ◆発生時の状況を管理者に報告・ハラスメント被害記録に記入。 ◆相談窓口へ報告・相談 ◆事業所のハラスメント相談窓口と管理者が協議しその後のケアの提供について検討。	電話で()へ報告 必要時、警察へ通報	すぐに警察に通報する
報告・通報・記録 被害を受けた職員が「ハラスメント被害記録(→P.83)」を作成し、()へ提出				

※被害を受けた職員がハラスメント記録を作成することが困難な場合、ハラスメント相談窓口担当者や管理者と一緒に作成することも可



※ () には事業所の担当者名を記入

発生後の対応へ



被害者の安全確保とセカンドハラスメントの防止 事業所のハラスメント相談窓口と状況について共有し協議を継続	
(被害者)	発生後の対応
◆管理者に事実を報告し自分の感じていることを伝える。 ◆ケア継続への不安など管理者や職場のスタッフと共有する。 ◆職場のスタッフや管理者に今後の対応や勤務体制の相談をする。 ◆行為者による当該行為が繰り返されていないか定期的に面談等行う。 ◆ケガなどの被害状況は写真を撮っておく。 ◆受診の継続性を医療機関と相談する。 ◆受診結果を管理者に報告する（診断書提出）。 ◆今後の勤務体制を相談する。 ◆管理者の指示に従い、労働災害の手続きを行う。 ◆不安などの状態を放置せず、管理者や職場のスタッフと話をする。 ◆必要時は専門のカウンセリングなどを受ける。 ◆十分な休息と外的ストレスの低減を図る。	



再発防止策・サービスの継続または中止 事業所のハラスメント相談窓口	
(加害者)	発生後の対応
◆レベル1・レベル2…口頭と書面による注意勧告（行為が繰り返される場合はサービスの中止を検討） ◆レベル3・レベル4…市町村や地域包括支援センターとも共有しサービスの中止を検討 ◆加害者へのサービスが継続している場合は定期的に聞き取りおよび面談	



ハラスメント相談窓口担当者、または管理者が「ハラスメント報告書（→P. 85）」を作成

参考資料 「三木明子監修・著・一般社団法人全国訪問看護事業協会編著 暴力・ハラスメントと予防と対応, 2019 年, メディカ出版」を一部改変

第11章 ハラスメント被害記録とハラスメント報告書

1. ハラスメント被害記録

「ハラスメント被害記録」は、被害を受けた職員が、自身の体験したハラスメントの状況を詳細に記録するための重要な書式です（被害を受けた職員がハラスメント記録を作成することが困難な場合、ハラスメント相談窓口担当者や管理者と一緒に作成することも可）。この記録は、事実関係を正確に把握し、適切な対応策を講じるための基礎資料として活用されます。また、必要に応じて相談担当者や管理者が記入を補助することも可能です。

記録内容には、被害発生日時や場所、行為者の情報、被害の種類とレベル（身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメント等）、被害内容の具体的な記述が含まれます。さらに、被害を受けた際の対応や、記録を行う目的（例：行為者への注意、再発防止策の講じる依頼など）を選択式で記入できる仕組みとなっています。この記録は、再発防止策の策定に活用されるだけでなく、法的な証拠資料としての役割も果たします。正確な記録の作成は、職員の安全と権利を守るとともに、事業所の信頼性向上にも寄与します。

本マニュアルのP.84には、ハラスメント被害記録用紙の記入例を掲載してあります。また、用紙見本はP.89のQRコードを読み取ることでデータをダウンロードできます。各事業所で必要に応じて加工し、業務に活用いただければ幸いです。

2. ハラスメント報告書

「ハラスメント報告書」は、被害を受けた職員から提出された「ハラスメント被害記録」に基づき、受理者や管理者が作成する書類です。この報告書は、被害内容や加害者への対応方針を記録し、事業所全体の対応策を明確にする目的で用いられます。

報告書には、被害発生日時や行為者に関する情報、被害内容の詳細が具体的に記載されます。被害者が提出した記録を参照しつつ、現場で取られた対応や処置も明記します。また、行為者への確認結果やその主張を記録し、それを基に対応方針を検討します。加害者への注意・指導、警告、契約解除といった具体的対応予定も含まれます。

被害者支援としては、心理的サポートや業務調整、再発防止策の共有など、心身の安定を図るための支援内容が記録されます。さらに、職場での研修実施や行

為者の行動モニタリングといった再発防止策も報告書に記載し、安全な職場環境の確保を目指します。

ハラスメント報告書は、記録管理や外部機関への報告、法的手続きの際に活用される重要な文書です。詳細かつ客観的な記録を行うことで、被害者支援と職場環境の改善に役立ちます。

本マニュアルの P. 86 にハラスメント報告書の記入例を掲載しています。また、用紙見本は P. 89 の QR コードからダウンロードできますので、事業所ごとにご活用ください。



ハラスメント被害記録用紙(見本)

記録日	年 月 日()				
記録者名					
被害日時	年 月 日() 時				
行為者の情報	氏名 年齢 歳 ☐ 男性 ☐ 女性				
利用者との関係	☐ 本人 ☐ 配偶者 ☐ 子ども ☐ 孫 ☐ その他(具体的:)				
発生場所	☐ 利用者宅(訪問) ☐ 居室 ☐ 食堂 ☐ 浴室 ☐ トイレ ☐ その他()				
被害のレベルと種類	被害のレベル	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
	被害の種類	不快を感じる	身の危険を感じる	暴力をふるう・凶器を持ち出す・性的脅迫	性的暴行・暴行・傷害発生
	身体的暴力				
	精神的暴力				
	セクシャルハラスメント				
	その他()				
被害状況	☐ 物損(備品や私物が壊れた) ☐ 身体的被害(暴力を受け、打撲や怪我をした) ☐ 精神的ストレス(暴言やセクハラと言動により強い精神的負担を感じた) ☐ その他()				
被害の内容 (可能な範囲で結構です)					
発生時の対応					
記録の目的	☐ 行為者からの謝罪がほしい ☐ 行為者への注意や警告を行ってほしい ☐ 部署や担当の変更を検討してほしい ☐ 心理的ケアや専門的な相談機関の紹介をしてほしい ☐ 事案を記録として残しておいてほしい ☐ 再発防止策を講じてほしい ☐ 外部機関との連携を検討してほしい ☐ 法的措置を検討してほしい				
受診の希望	☐ 受診する予定あり ☐ 受診する予定なし				
管理者への報告状況	☐ 報告済 ☐ 未報告				

年 月 日 ()

受理者

印



ハラスメント被害記録(記入例)

記録日	2025年 3月 17日(月)				
記録者名	山形 市子				
被害日時	2025年3月16日(日) ☒ 午前 ・ ☐ 午後 10時 分				
行為者の情報	氏名 篠崎 ハマオ 年齢 78 歳 ☒ 男性 ☐ 女性				
利用者との関係	☒ 利用者本人 ☐ 配偶者 ☐ 子ども ☐ 孫 ☐ その他(具体的:)				
発生場所	☒ 利用者宅(訪問) ☐ 居室 ☐ 食堂 ☐ 浴室 ☐ トイレ ☐ その他()				
被害のレベルと種類	被害のレベル	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
	被害の種類	不快を感じる	身の危険を感じる	暴力をふるう・凶器を持ち出す・性的脅迫	性的暴行・暴行・傷害発生
	身体的暴力				
	精神的暴力	✓			
	セクシャルハラスメント	✓			
被害の内容(可能な範囲で結構です)	その他()				
	被害状況 ☐ 物損(備品や私物が壊れた) ☐ 身体的被害(暴力を受け、打撲や怪我をした) ☒ 精神的ストレス(暴言やセクハラの言動により強い精神的負担を感じた) ☐ その他()				
	1 精神的暴力 「お前は役立たずだ」といった人格を否定する発言や、私のミスを過度に責め立てる発言が繰り返されました。				
	2 セクシャルハラスメント 私の身体的特徴を執拗に話題にされ、不適切な言葉で外見を評価されることがありました。また、意図的に身体(胸)に触れようとされる行為もありました。				
	発生時の対応 「そのようなことを言われると辛いので控えてください」と不快な思いを本人に伝え、会話はほとんどせず、そのままサービスを継続した。本人は軽く謝る程度の「ごめんなさいね」との発言のみ。				
記録の目的	☒ 行為者からの謝罪がほしい ☒ 行為者への注意や警告を行ってほしい ☐ 部署や担当の変更を検討してほしい ☐ 心理的ケアや専門的な相談機関の紹介をしてほしい ☒ 事案を記録として残しておいてほしい ☐ 再発防止策を講じてほしい ☐ 外部機関との連携を検討してほしい ☐ 法的措置を検討してほしい				
受診の希望	☐ 受診する予定あり ☒ 受診する予定なし				
管理者への報告状況	☒ 報告済 ☐ 未報告				

2025年3月6日(木)

受理者 中山 蔵王



参考資料「三木明子監修・著・一般社団法人全国訪問看護事業協会編著 暴力・ハラスメントと予防と対応,2019年,メディカ出版」を一部改変



ハラスメント報告書用紙(見本)

報告書作成日	年 月 日()
記録作成者	ハラスメント被害記録を参照
受理者または報告書作成者	
被害発生日時	ハラスメント被害記録を参照
行為者の情報	ハラスメント被害記録を参照
発生場所	☐ 利用者宅(訪問) ☐ 居室 ☐ 食堂 ☐ 浴室 ☐ トイレ ☐ その他()
被害のレベルと種類	ハラスメント被害記録を参照
被害の内容	ハラスメント被害記録を参照
発生時の対応	ハラスメント被害記録を参照
加害者への確認状況	☐ 確認済(月 日() ☐ 午前・ ☐ 午後 時 分) ☐ 今後確認(月 日() ☐ 午前・ ☐ 午後 時 分) ☐ 確認予定なし
加害者の主張	
加害者への対応予定	☐ 口頭での注意・指導 ☐ 書面での警告 ☐ 担当職員の変更 ☐ 条件付きサービス提供 ☐ 契約解除
被害者へのサポート	☐ 心理的ケアの提供 ☒ 業務内容の調整 ☐ 医療機関での受診・治療 ☐ 職場環境の改善 ☐ 休養の支援 ☐ 法的手続きのサポート ☐ 再発防止策の共有
被害者が求めた対応への回答	
再発防止策	☐ 加害者への定期的モニタリング ☐ 職員向けハラスメント対策研修の実施 ☐ ハラスメント相談窓口強化 ☐ 加害者家族との協力 ☐ その他()
外部への通報連絡	☐ 必要→ ☐ 警察 ☐ 弁護士 ☐ 地域包括支援センター ☒ 介護支援専門員 ☐ 医療機関 ☒ 加害者家族 ☐ 不要
管理者への報告状況	☐ 報告済 ☐ 未報告



ハラスメント報告書(記入例)

報告書作成日	2025年 3月 7日(金)
記録作成者	ハラスメント被害記録を参照
受理者または報告書作成者	中山 蔵王
被害発生日時	ハラスメント被害記録を参照
行為者の情報	ハラスメント被害記録を参照
発生場所	☒ 利用者宅(訪問) ☐ 居室 ☐ 食堂 ☐ 浴室 ☐ トイレ ☐ その他()
被害のレベルと種類	ハラスメント被害記録を参照
被害の内容	ハラスメント被害記録を参照
発生時の対応	ハラスメント被害記録を参照
加害者への確認状況	☒ 確認済 3月 18日(火) ☒ 午前・ ☐ 午後 11時 30分 ☐ 今後確認 月 日() ☐ 午前・ ☐ 午後 時 分 ☐ 確認予定なし
加害者の主張	「お前は役立たずだ」という発言については、冗談のつもりで言ったが、相手が真剣に受け止めるとは思わなかった。身体的特徴を話題にしたのは場を和ませようと思っただけで、不快にさせる意図は全くなかった。
加害者への対応予定	☒ 口頭での注意・指導 ☒ 書面での警告 ☒ 担当職員の変更 ☐ 条件付きサービス提供 ☐ 契約解除
被害者へのサポート	☒ 心理的ケアの提供 ☒ 業務内容の調整 ☐ 医療機関での受診・治療 ☒ 職場環境の改善 ☐ 休養の支援 ☐ 法的手続きのサポート ☐ 再発防止策の共有
被害者が求めた対応への回答	被害者が求める行為者からの謝罪について、行為者と話し合いを行い、謝罪の意思を確認しました。行為者による謝罪は3月9日10時の予定です。場所は事務所の相談室。被害者には日時を共有済みです。また、加害者に対し、ハラスメント行為の不適切性を指摘し、再発防止のための注意および警告を3月7日に行いました。加害者には契約書の確認を再度行う予定です。 本件はハラスメント被害記録と共にハラスメント報告書に残し、事業所内の専用保管フォルダに保存します。必要に応じて外部機関に共有可能な形式で記録しています。
再発防止策	☒ 加害者への定期的モニタリング ☒ 職員向けハラスメント対策研修の実施 ☐ ハラスメント相談窓口強化 ☐ 加害者家族との協力 ☐ その他()
外部への通報連絡	☒ 必要→ ☐ 警察 ☐ 弁護士 ☐ 地域包括支援センター ☒ 介護支援専門員 ☐ 医療機関 ☒ 加害者家族 ☐ 不要
管理者への報告状況	☒ 報告済 ☐ 未報告

引用・参考文献

- 1) 三木明子監修・著・一般社団法人全国訪問看護事業協会編著(2019) 暴力・ハラスメントと予防と対応, メディカ出版.
- 2) 篠崎良勝(2008) 介護労働学入門: ケア・ハラスメントの実態をとおして, 一橋出版.
- 3) 篠崎良勝(2017) 介護現場にある「ケアハラスメント」, 訪問看護と介護, 医学書院.
- 4) 篠崎良勝(2023) 介護福祉職員が利用者側から受けるハラスメントに関する一考察, 労働調査, 631号, 労働調査協議会.
- 5) 地域包括支援センター運営マニュアル検討委員会(2022) 地域包括支援センター運営マニュアル 3訂, 長寿社会開発センター.
- 6) 横山さつき(2023) 介護職員が要介護高齢者とその家族および同僚・上司から受けるケアハラスメントの実態と関連性, 高齢者虐待防止研究, 19巻1号, 日本高齢者虐待防止学会.
- 7) 吉田輝美(2009) 介護労働者の労働環境支援についての一考察: 施設ケアハラスメントの現状を踏まえて, 仙台白百合女子大学紀要, 13巻, 仙台白百合女子大学.

イラスト作成

- 1) 表紙・ポスター作成: なかじまゆうこ



ダウンロード可能なデータの QR コード一覧

◆P. 36-P. 37◆

「介護現場におけるハラスメント防止チェックポイント」……

※P. 36 はサービス利用開始前のチェックポイント

※P. 37 はサービス利用中のチェックポイント



◆P. 58・P. 60◆

「契約解除に関する記載事項」の例と「契約解除時の実務手順」の例 ……

※P. 58 は契約解除に関する記載事項の例

※P. 60 は契約解除時の実務手順の例



◆P. 71◆

事例 1 の動画 ……

※利用者宅を訪問した際に（利用者本人からの言葉と態度の威嚇）



◆P. 71◆

事例 2 の動画 ……

※利用者宅を訪問した際に（利用者の家族からの言葉による精神的圧迫）



◆P. 72◆

事例 3 の動画 ……

※デイサービスで（利用者本人からのセクハラ）



◆P. 72◆

事例 4 の動画 ……

※利用者家族からの電話で（家族からの圧迫・威嚇電話）



◆P. 73◆

事例5の動画

※施設で利用者に呼ばれて行ってみると（言葉による精神的圧迫～セカンドハラスメント）



◆P. 74◆

事例6の動画

※利用者本人から（外国人介護職に対する精神的圧迫～セカンドハラスメント）



◆P. 75◆

「ハラスメント啓発ポスター」



◆P. 79-P. 80◆

「ハラスメント対応フローチャート」見本



◆P. 83-P. 84◆

ハラスメント被害記録用紙（見本）と（記入例）

※P. 83 は見本

※P. 86 は記入例



◆P. 85-P. 86◆

ハラスメント報告書用紙（見本）と（記入例）

※P. 85 は見本

※P. 86 は記入例



なお、データは全て山形市ホームページからダウンロードが可能です。



監修
聖隷クリストファー大学 社会福祉学部
篠崎良勝 准教授

山形市・介護事業所におけるハラスメント対策マニュアル
令和7年（2025年）3月

発行者：山形市
編集：福祉推進部 長寿支援課
〒990-8540 山形市旅籠町二丁目3番25号
電話：023-641-1212
