

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

(利用者等から職員に対するハラスメント)

概要版

01	ハラスメント対策マニュアルの使い方 P1-2 ➡ 1.ハラスメントへの対応の全体像を知る 2.ハラスメントに対する体制を整える 3.事業所で研修を行う
02	現場でケアを行う職員の対策・対応 P3 ➡ ハラスメントへの対策、対応、報告に 関する対応を身につけましょう。
03	管理者・リーダーとしての対策・対応 P4-5 ➡ 事業所の対策について確認する ハラスメントから職員を守る対策、対応を 事業所全体で行いましょう。
04	地域連携によるハラスメント対策 P6 ➡ 支援チームや多機関・多職種で連携する ことにより、ハラスメントに対応できる 地域を構築します。

令和7年3月

山形市福祉推進部長寿支援課

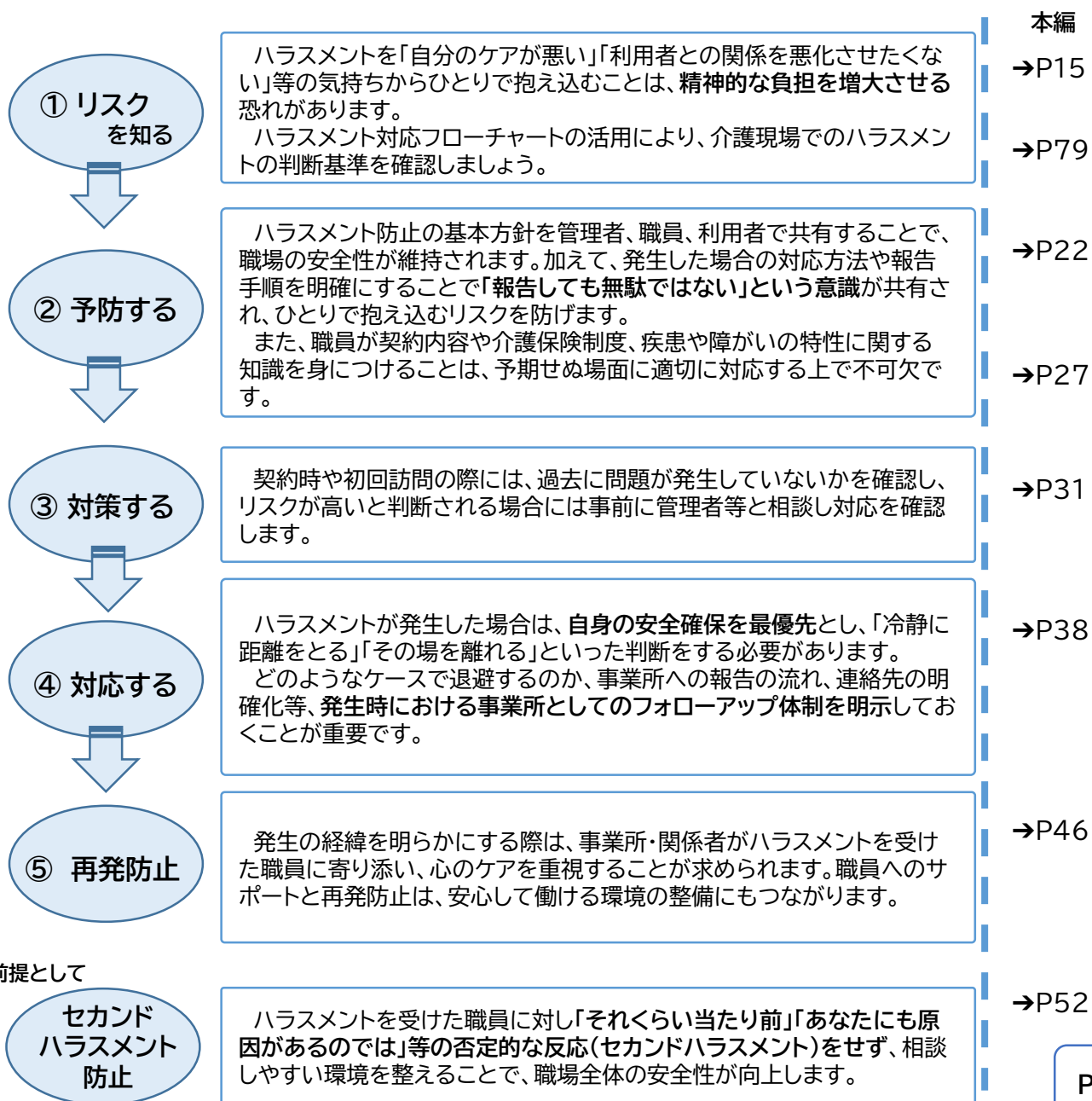
01 ～ハラスメント対策マニュアルの使い方～

ひとりで悩まない、組織で守る

本マニュアルは介護現場におけるハラスメントのリスクを軽減し、職員の離職を防ぐとともに、これから介護職を目指す人が安心して就職できる環境を整えることを目的として作成されました。

1. ハラスメントへの対応の全体像を知る

正しい知識を身につけて対策をすることは、ハラスメントの発生リスクを抑え、万が一発生した際にも適切に対応するために重要です。また、再発防止にもつながります。



ハラスメントを予防するためのツールや、発生時に適切に対応しやすくするためのツールの作成例を掲載しています。危険回避、相談、報告、サポート体制の構築にぜひご活用ください。

[illegible]

その他、以下のツールの見本も掲載しています。
word形式となっていますので、事業所の実情に
合わせて編集の上、ご活用ください。

- ・サービス利用開始前チェックポイント(P36)
- ・サービス利用中チェックポイント(P37)
- ・ハラスメント防止啓発ポスター(P75)
- ・ハラスメント被害記録(P83)
- ・ハラスメント報告書(P85)

→ P79

「ハラスメントの発生が予想される場合や、発生時の対応」を検討するグループワーク研修の動画を作成しました。フローチャート等のツールも合わせて使用しながら、ぜひご活用ください。

動画の場面で、職員にとってどのような危険や心身への負担があるかリスク要因を書き出します。

リスクに対する解決策を検討するため、グループで話し合いを行います。

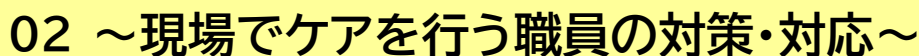
グループで話し合っ
て決めた解決策が
実際に効果的か
確認するため
疑似演習を行います。

解決策が実際に有効だったかどうかの振り返りや、改善すべき点がないかの検討を行い、具体的な行動目標を設定します。

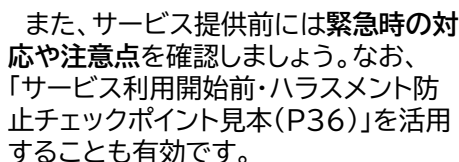
行動目標は、「～の場合は、～する」という形で表現し、実行しやすいものを目指します。

「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」





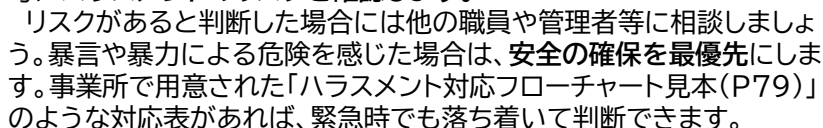
① 対策する



→P27

→ P31

② 対応する



→ P36

③ 報告する

「ハラスメント被害記録用紙見本(P83)」や「ハラスメント報告用紙見本(P85)」等の様式を事業所で準備していると報告がスムーズです。

→P39
(訪問介護系)

→P42
(通所・施設系)

セカンド ハラスメント 防止

→ P52

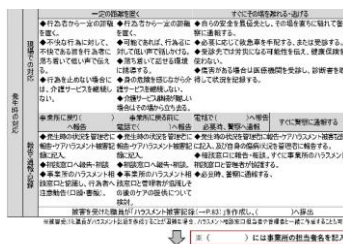
03 ～管理者・リーダーとしての対策・対応～

ハラスメントのリスクを放置すると、サービスの質の向上を妨げるだけでなく、職員の離職による事業所の人手不足を招く恐れがあります。本マニュアルを活用して適切な対策や対応を実施しましょう。

① 対策する

ハラスメント防止の基本方針を職員全体に周知し、利用者とも認識を共有することが大切です。

また、職員が対応方法や報告手順等を適切に活用できるよう、事前に準備しておくことが重要です。本マニュアルでは報告手順に関する見本(P79)を掲載しています。ぜひご活用ください。



本編

→P22

→P33

② 対応する

発生時には、事前に整備していた対応方法等に従って、迅速かつ適切な対応を行います。職員に危険が迫っていると判断される場合には、一時的に避難する等、身の安全を確保する指示を出します。

→P44

③ サポートする

その後、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。被害を受けた職員の心理的負担を軽減するため、ストレスの原因となる業務やハラスメント行為者との接触を避ける等、職務内容の調整等有効な支援を検討します。

→P46

④ 再発防止

加えて、利用者等に管理者が経緯を確認し、今後の対応方針について話し合います。行為が疾患や障がい起因している可能性がある場合には、必要に応じ医師が確認を行った上で、症状に合わせた対応を検討しましょう。その際、1事業所のみの対応では困難場合があります。サービス担当者会議や個別地域ケア会議等を活用し多機関・チームで対応することも有効です。また、発生を受けて、リスク管理体制の見直しを行いましょう。

→P48

→P20

セカンド ハラスメント の防止

ハラスメントを受けた職員に対して否定的な反応をすることは、職員の孤立を招き、結果的に健康状態への悪影響や離職につながる恐れがあります。職場内研修を通じてセカンドハラスメントに関する理解を深め、全職員で意識を共有しましょう。

→P52

ハラスメント 危険予知訓練

事業所で実施できる、グループワーク形式の研修の題材となる動画を作成しました。フローチャート等のツールも用いながらぜひご活用ください。

→P65

03 ～事業所の対策について確認する～

3つの観点から、事業所で行っている現在のハラスメント対策について確認を行い、不足していると思われる部分については、マニュアルを参考に対策しましょう。

① 発生した際の対応について周知する

安心して働くために、また万が一ハラスメントが発生した際に冷静に対応するために、次の2点が重要です。

- ☐ ハラスメントの判断基準、被害にあった場合の行動が明示されている
- ☐ 職員一人ひとりがもしもの際の行動を把握している

ハラスメント
対応の体制を
共有しましょう

- ・ハラスメント防止の方針
- ・マニュアルや緊急時の行動フローチャートの準備
- ・フォローアップ体制の明示（相談窓口の設置、誰に相談・報告する等）

② 利用者等の情報を共有する

ハラスメントの被害を抱え込まない、また事業所として今後の対策や対応を検討するためにも、情報共有は重要です。



ハラスメントを
予防するために
共有しましょう

- ・注意が必要な行動や兆候の共有
- ・利用者の疾患や障がいの特性や対応方法に関する共有
- ・ミーティング等における具体的ハラスメント事例の共有

③ 研修を行う

ハラスメントへ発展しない対応、また発生した際の冷静な対応のためには、次の2点が重要です。

- ☐ ハラスメント、セカンドハラスメントを理解している
- ☐ 提供しているサービスや契約内容に関する正しい知識を持っている

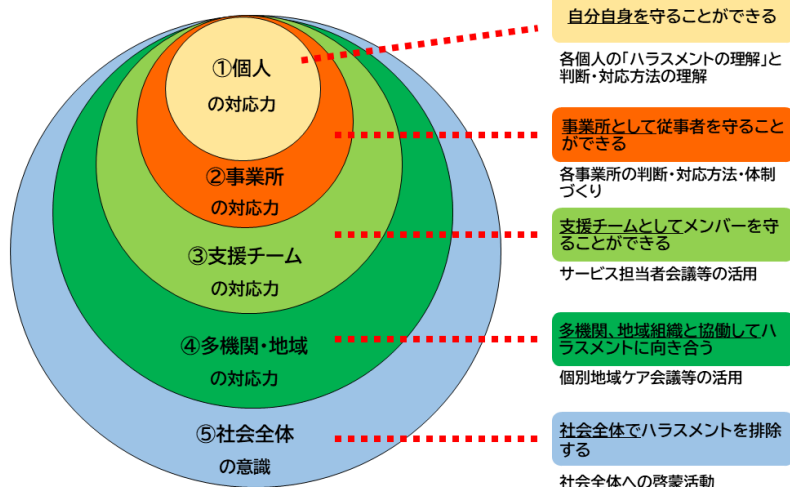
研修を実施して
知識を身に
つけましょう

- ・ハラスメントやセカンドハラスメントに関して
- ・提供しているサービス内容や制約について
- ・これまでに発生した事案の概要や行った対応の共有
- ・再発防止の検討（事案発生後）

ハラスメント発生後には①～③について振り返り、事業所内マニュアルの内容が現場に適しているか、利用者等の情報が共有されていたか、研修が行き届いていたかなどについて見直しを行いましょう。

04 ～地域連携によるハラスメント対策～

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～



個人や事業所単位
での対応には限界が
あるため、連携による
協働体制を確立し、ハ
ラスメントに対応でき
る地域づくりを構築し
ていきましょう。

それぞれの層が適
切に機能することで、
地域全体のハラスメ
ントへの対応力が向
上していくと考えられ
ます。

③ 支援チームにおける連携

ハラスメントが発生した際、特定の職員や管理者が独自に対応すると、**現場の負担が増加し、適切なケア提供に支障をきたす恐れがあります。**そのため、サービス担当者会議等の機会に、**定期的な情報共有を行い、問題が発生した際には必要に応じて支援計画の検討や見直しを行うことが重要です。**

本編

→P20

④ 多職種・多機関での連携

支援チーム内で対応が難しいケースに関しては、**複数の視点から見直しを行うことで、対応の課題(BPSDへの対応等)の解決策が見いだせる場合があります。**また、対応が難しいケースは職員や事業所、チームの負担が大きくなる場合があるため、状況によっては契約解除とケアの引継ぎも検討します。また、個別地域ケア会議の開催等、**多機関が集まる場面でハラスメントについて議論し、共通の方針を持つことにより、地域全体の対応力をさらに強化できます。**

→P20

→P25

介護支援専門員の負担軽減

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、介護支援専門員は引き続きサービス調整や受け入れ先の確保に取り組む必要があり、その精神的負担は大きくなります。

こうした負担を軽減するためには、主任介護支援専門員や地域包括支援センターとの連携、さらには介護支援専門員同士のネットワークを活用し介護支援専門員の負担を軽減することが重要です。

→P62