

# ハラスメント対策の指針

作成日令和7年10月27日

医療法人 光誠会

## 1 ハラスメント対策に関する基本的な考え方

### (1) 事業所としての理念

事業所（事業主）は、職員に対して安全配慮義務を負う（労働契約法第5条）  
事業所は、その責務として利用者・家族等からのハラスメントに対応する必要がある。

### (2) 介護事業者においては人材確保が課題とされており、健全かつ安定した運営を行うためにも、ハラスメント対策を行う必要がある。

### (3) ハラスメント対策の基本的視点

- ・ハラスメントは、いかなる場合でも許されない。毅然と対応する事。
- ・クレームは、内容が正当である限り、きちんと対応する。内容が不当でも方法が不当な物は、ハラスメントと同様に毅然と対応する。

## 2 ハラスメントの具体的な行為

### (1) 身体的暴力⇒身体的な力を使って危害を及ぼす行為

- ・コップを投げつける。蹴られる。唾を吐く。

### (2) 精神的暴力⇒個人の尊厳や言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

- ・大声を発する。怒鳴る。特定の職員に嫌がらせをする。理不尽な訴えをする。

### (3) セクシュアルハラスメント(以下、セクハラ)⇒意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

- ・必要もなく手や腕を触る。抱きしめる。入浴介助中、あからさまな性的話をす
- る。

## 3 ハラスメント対策の整理と分類

### (1) 「内容」と「方法」の区別

クレームの内容を実施するか否かは、あくまでも内容が適切か否かにある。内容が正当であればクレームの内容自体は実現する必要がある。

### (2) クレーム内容の整理

- ①事実②要望③意見・不満

重要なのは、①事実を前提として②要望を実現すべきか否かを検討する事である。  
そして、③意見・不満は利用者の主觀であるので、受け止めるつつもそれに振り回されないようにする必要がある。

## 4 ハラスメント対策の必要性

- (1) ハラスメント行為は、いかなる場合でも認められません。日々、業務に従事する職員を傷つける行為です。
- (2) 介護現場で、ハラスメントを受けた職員やハラスメントによりケガや病気となった職員、仕事を辞めたいと思った職員は少なくない状況です。
- (3) 事業者は、労働契約法に定められる職員に対する安全配慮義務があることから、その責務として利用者・家族等からのハラスメントに対応する必要があります。
- (4) ハラスメントを行っている利用者・家族等の中には、著しい迷惑行為を行っていると認識していない人が居ると考えられます。又、病状、障害、生活困難等を抱えており心身不安定な人もいる事も留意する必要があります。客観的に判断し、再発防止を講じる事が必要です。
- (5) ハラスメント対策は、介護職員を守るだけでなく、利用者にとっても介護サービスの継続的で円滑な利用にも繋がる重要な対策です。

## 5 ハラスメントのリスク要因

### (1) 環境面でのリスク要因

- ・1対1や1対多の状況⇒ケアを行う場所の構造やケアを提供する体制により、職員と利用者やその家族等が1対1や1対多の状況になることが、ハラスメントのリスク要因になる事があります。
- ・サービス提供時に身近にある品物⇒利用者や家族等の状態によっては、身近にある物品が思わぬ使われ方をする恐れがあります。
- ・訪問先でペットの保護がされていない⇒サービス提供時、ゲージに入れる。首輪をつける等お願いしているも関わらず放し飼いになっている。

### (2) 利用者に関するリスク要因

- ・生活歴に起因するリスク⇒違法行為や暴力行為がある（過去にあった）攻撃的な言動がある。家族関係や人間関係でトラブルを抱えている（過去にあった）訪問時に酒に酔っていることがある等。
- ・病気又は障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていない事に起因するリスク⇒アルコール依存症、薬の副作用。
- ・提供サービスに対する理解に起因するリスク⇒利用者がサービス提供範囲を理解していない、サービスへの過剰な期待がある。

### (3) 利用者の家族等に関するリスク要因

- ・生活歴に起因するリスク⇒違法行為や暴力行為がある（過去にあった）攻撃的な言動がある。家族関係や人間関係でトラブルを抱えている（過去にあった）訪問時に酒に酔っていることがある等。
- ・病気又は障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていない事に起因するリスク⇒アルコール依存症、薬の副作用。
- ・提供サービスに対する理解に起因するリスク⇒利用者がサービス提供範囲を理

していない、サービスへの過剰な期待がある。

### (3) サービス提供側(施設・事業所)のリスク要因

- ・施設・事業所内でサービス範囲やルールの徹底を統一しきれない。
- ・重要事項説明書の説明等によって、利用者や家族等から、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分な理解を得ていない。提供するサービスに関して誤った期待を生じさせている。
- ・サービスを提供する上での規則やマナーに関する指導・教育が出来ていない。
- ・個人情報の取り扱いに関する指導・教育ができていない。
- ・利用者や家族等から意見・要望・苦情等があった際の対応(態度や姿勢、やりとり)が十分ではなかった、不適切だった。
- ・事故等の問題が発生してしまった後の施設・事業所としての対応(姿勢、応対、対応者から本部等に移すまでの時間等)が不適切だった。
- ・コミュニケーション不足等により利用者が言葉にできない気持ちやニーズをうまく汲み取れていない。

## 6 ハラスメント対応として事業所が取り組むべきこと

### (1) ハラスメントに対する施設・事業所としての基本方針の決定・周知

- ・施設・事業所のハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について事業運営の基本方針として決定するとともに、それに基づいた取り組等を行う事が重要です。「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があつてはならない」と言った考え方です。
- ・基本方針を職員と共有するとともに、職員が管理者等に相談した場合に、誰が相談しても、施設・事業所として同じ対応ができるように、施設・事業所内での意識の統一が必要です。

### (2) マニュアル作成等の作成・共有

- ・ハラスメントを未然に防止するためのマニュアルの作成・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルールの作成・共有等の取り組みや環境整備を図っていく事が求められます。

### (3) 相談しやすい職場環境づくり、相談窓口の設置

- ・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、管理者に相談した上で、施設・事業所の事案として捉えて対応する事が重要です。職員の相談を受け付けるフローを明確にし、相談窓口の設置等体制を整え、職員に周知する。
- ・相談しやすい職場環境づくりのために、管理者は職員の変化等を的確に把握できるように、日頃から職員との良好な関係を築いていく事が重要です。職場の風通しを良くすると共に、相談しやすい場を設けることが必要です。

#### (4) 介護サービスの目的及び範囲等へのしっかりととした理解と統一

- ・介護サービスの目的、範囲及び方法についての誤った認識や理解不足が、利用者や家族等とのミスコミュニケーションにつながる恐れがあります。施設・事業所による契約締結時の説明や、利用者や家族等の理解が不十分だったことが原因となり、苦情に発展し、更には暴言にエスカレートする事も考えられます。
- ・介護サービスの目的、範囲及び方法を理解し、施設・事業所で対応や説明方法の統一等の取り組を図る事も重要です。又、介護サービスの目的、範囲及び方法に係る契約内容の理解を図り、契約範囲外のサービスが強要されないようにすることも重要です。

#### (5) 利用者・家族等に対する周知

- ・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、又、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、ご協力頂きたい事項を周知します。（重要事項説明書の説明時に留意する点は、後の項目で記載）

#### (6) 利用者や家族等に関する情報の収集とそれを踏まえた職員の配置・申し送り

- ・ケアマネージャーや他の利用している施設・事業所を通して、又、施設・事業所が行うアセスメントにより、利用者・家族等の情報を施設・事業所として可能な範囲で適切に収集する事が必要です。その情報に基づきハラスメントの発生が高いと考えられる場合は、職員の配置や申し送り等を的確に行う事が求められます。
- ・訪問系サービスでは、訪問先である利用者宅等において身体等の危険を回避するために速やかに外に出る事が出来る経路を確認し、職員間で共有する事も重要です。

#### (7) サービス種別や介護現場の状況を踏まえた対策の実施

- ・ハラスメントのリスク要因としてどのような物があるかを踏まえた上で、対策を講じる事が必要です。
- ・1対1や1対多の関係や状況といった環境のリスク要因に対し、訪問系サービスであれば、者や家族等の居住場所で1対1や1対多にならないような職員の安全確保、精神的負担軽減の為の対策を予め講じることが、求められます。又、施設系サービス、通所系サービスについてもケアの内容、提供場所、時間帯よっては、1対1や1対多の関係や状況になる可能性があるため、そのようなリスク要因をできるだけ回避するための環境整備や対策を講じる事が求められます。

#### (8) 利用者や家族等からの苦情に対する適切な対応との連携

- ・利用者や家族等からの苦情は、サービス提供の改善を図る上で必要な情報もあります。しかし、こうした苦情に対し不適切な対応を行なってしまった為に、不信感を募らせ、暴言等のハラスメントに発展するケースがあります。
- ・職人個人に対応を委ねるのでなく、組織として迅速かつ統一的な対応を図るための体制構築が必要です。苦情に対し、統一的に対応するための窓口や担当者を設置する際は、ハラスメント対策の窓口等と連携して的確に対応していく事が重要です。

- ・組織として迅速かつ適切に苦情対応を行ったにも関わらず、解決しない場合は、市町村だけでなく、国保連に苦情を申し立てる事が出来る旨を事業者から利用者に情報提供して、国保連の苦情対応を通じて、言動の激化を防止することが考えられます。
- ・事故が発生した場合も、不適切な対応を取ってしまった為に暴言等のハラスメントに発展するケースがあります。苦情対応と同様、組織として迅速かつ適切に対応する体制を構築する他、損害会社の連絡等によって解決の道筋を速やかにつけることが、言動がエスカレートすることの防止につながると考えられます。

#### (9) 発生した場合の対応

- ・ハラスメントが発生した場合、職員の安全を第一に即座に対応をする事が必要です。その為、事業所で「初動マニュアル」のようなものを用意し、管理者が責任を持って職員と共に対応を整備する事も有効な対策です。
- ・職員の安全を確保した後、管理者はハラスメントの状況を確認し、ハラスメントを受けた職員への対応、行為者への対応等を指示します。必要に応じて外部の関係者、ケアマネージャーや地域包括支援センター、医師、行政、警察等に連絡・通報します。
- ・発生状況の把握や対策の検討と合わせて、ハラスメントを受けた職員に対する心のケアや従業上の配慮等もしっかり行う事が必要です。

#### (10) 管理者への過度の負担の回避

- ・ハラスメントが生じた場合は、管理者等が、ハラスメントの当事者と相対する事になります。ハラスメントを生じたあるいは生じる懸念のある利用者や家族等を管理者等が担当するケースもあります。
- ・職員が一人で抱え込んでしまわないようにする事はもちろん、相談や報告を受けた管理者等が1人で抱え込まないように、又、ハラスメント対応で過度の負担がかからないように各事業所を統括する法人の代表や法人本部が組織的に関与する体制を構築する事が重要です。

#### (11) PDCA※サイクルの考え方を応用した対策等の更新、再発防止検討

- ・施設・事業所として、ハラスメントの未然防止等に対し取り組み体制の構築や対策を実施している場合でも、ハラスメントが発生する事が考えられます。ハラスメント事案について、背景等をできるだけ把握し、それを踏まえて体制や対策などを適宜見直して、PDCAサイクルの考え方を応用していく事も重要です。
- ・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、二度三度同じようなハラスメントが発生しないよう、再発防止の取り組みを行うこと、再発を防ぐため、マニュアルやフローチャートが適切に作成されているか点検することも重要です。

## 7 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事

- ・前提として、利用者や家族等に対して、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事、契約解除に至らないような努力・取り組みを事業所として行う事が必要です。
- ・このような努力・取り組みを行っていても、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・事業所側から契約解除するには「正当な理由」(運営基準)が必要です。

## 8 職員に対して取組むべきこと

- (1) 組織として基本方針や必要な情報の周知徹底
- (2) 介護保険サービスの業務範囲の適切な理解の促進
- (3) 職員への研修の実施、ハラスメントに関する話し合いの場の設置
- (4) 職員のハラスメントの状況把握のための取組み
- (5) 職員自らによるハラスメントの未然防止への点検等の機会の提供
- (6) 管理者等向け研修の実施、充実

## 9 関係者との連携に向けて取組むべきこと

- (1) 行政や他職種・関係機関との連携（情報共有や対策の検討機会の確保）

令和6年4月1日制定