

介護現場における ハラスメント対策について



一般社団法人 和歌山県社会福祉士会

はじめに



今後の日本社会のさらなる高齢化に対応するため、最重要な基盤の一つである介護人材を安定的に確保し、介護職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境を整えることが必要不可欠です。

しかし近年、介護現場では、利用者や家族などによる介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが少なからず発生していることが様々な調査で明らかとなっています。

令和3年度介護報酬改定では、介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の1つとして、全ての介護事業者にハラスメント防止のための必要な措置の実施が求められ、また、カスタマーハラスメント防止のための必要な措置の実施が推奨されました。

令和6年度介護報酬改定でも、ハラスメント対策・ICTの活用等を含めた働きやすい職場づくりに向けた取組を引き続き推進することが示されており、令和3年度改正に引き続き、介護サービスにおけるハラスメント対策に係る取組についての推進が必要とされました。

本日の内容



- ① 介護現場におけるハラスメント対策
- ② カスタマーハラスメントの防止、対策

① 介護現場におけるハラスメント対策



令和6年度介護報酬改定 運営基準



令和3年度介護報酬改定

全サービスにおいてハラスメント対策が義務化されました。

※併せて、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることも推奨する。

令和6年度介護報酬改定

ハラスメント対策・ICTの活用等を含めた働きやすい職場づくりに向けた取組を引き続き推進する。

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル 及び研修の手引き等



- 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル(令和4年3月改訂)
- (管理職向け)研修のための手引き
- (職員向け)研修のための手引き
- 介護現場におけるハラスメントと事例集



上記マニュアルや手引については、以下に掲載しているので参考にしてください
(厚生労働省ホームページ) https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

介護現場におけるハラスメントの定義



- ① 身体的暴力
- ② 精神的暴力
- ③ セクシュアルハラスメント

利用者や家族などによるハラスメント実態

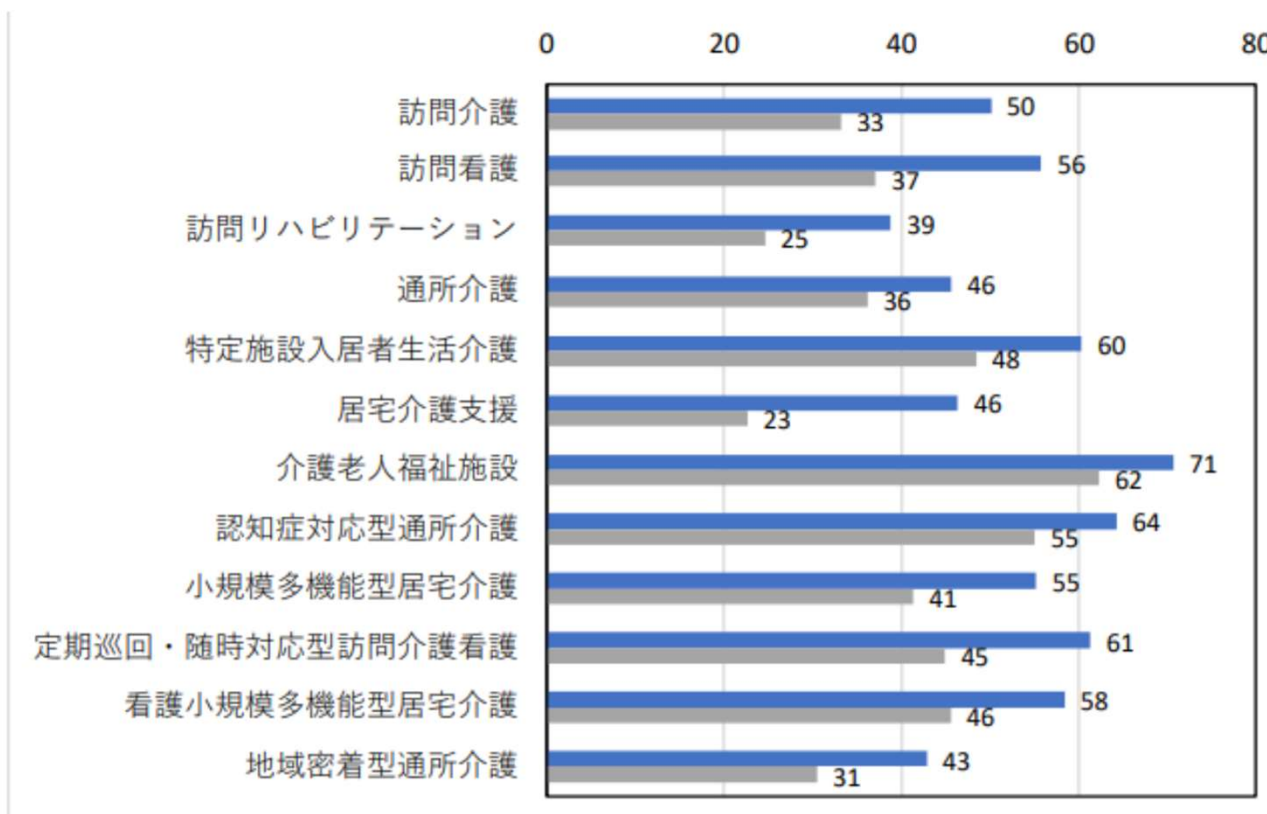


平成30年度
厚生労働省老人保健健康増進事業における調査結果

ハラスメントを受けた経験のある職員

- 利用者から 4～7割
- 家族などから 1～3割

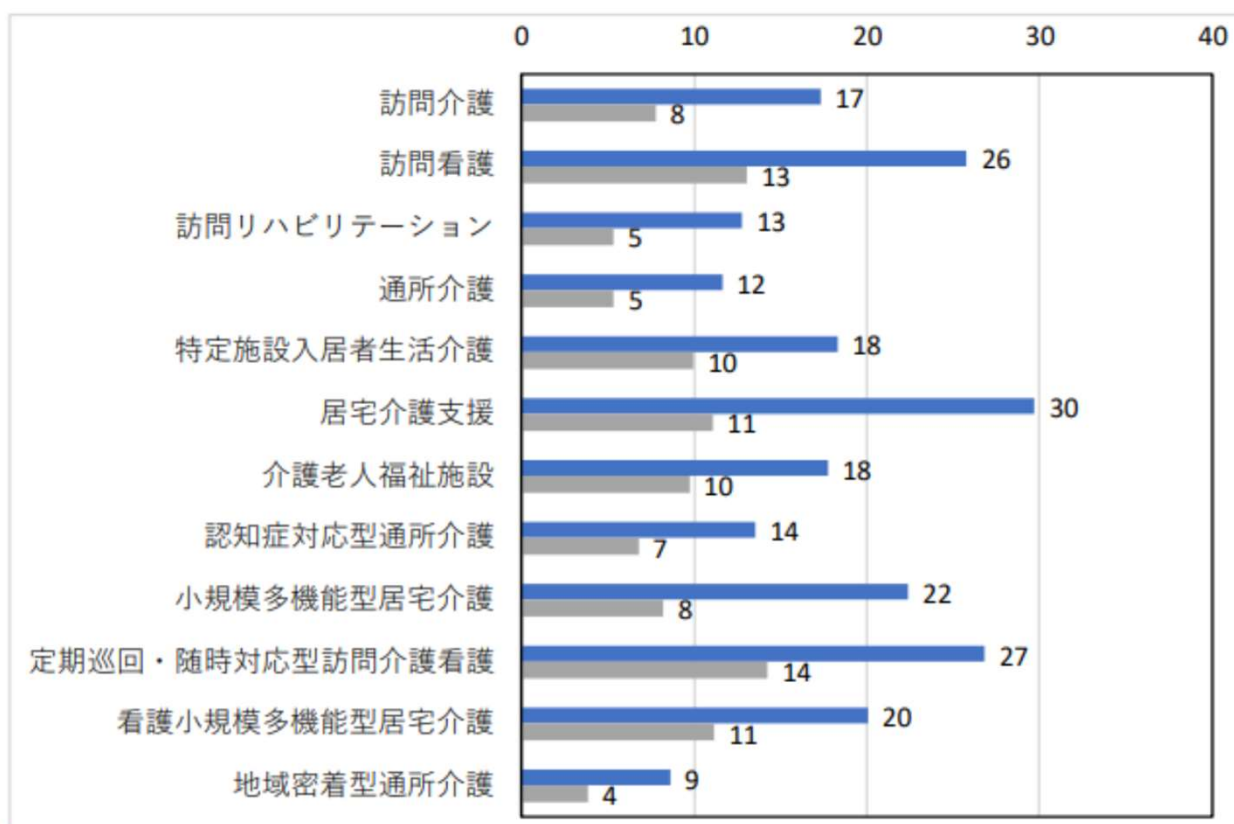
利用者や家族などによるハラスメント実態 利用者からハラスメントを受けたことのある職員の割合



上がこれまで
下がこの1年間
(平成30年)

(単位：%)

利用者や家族などによるハラスメント実態 家族からハラスメントを受けたことの利用者職員の割合



上がこれまで
下がこの1年間
(平成30年)

(単位：%)

利用者や家族などによるハラスメント実態

利用者や家族職員がこの1年間で利用者からハラスメントを受けた内容の割合

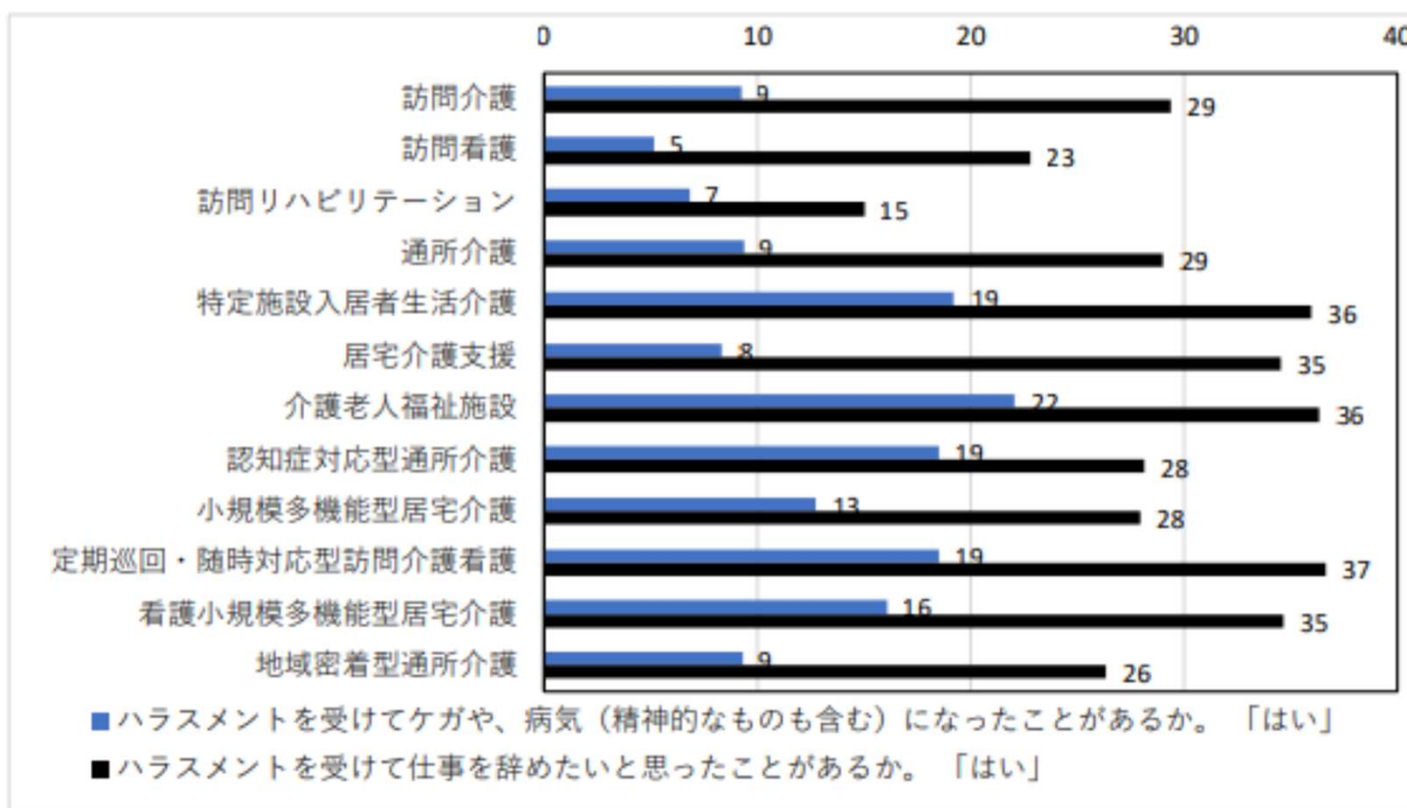


| | 身体的暴力 (%) | 精神的暴力 (%) | セクシュアル ハラスメント (%) | その他 (%) | 該当者数 (人) |
|------------------|--------------|--------------|-------------------------|------------|-------------|
| 訪問介護 | 41.8 | 81.0 | 36.8 | 3.2 | 840 |
| 訪問看護 | 45.4 | 61.8 | 53.4 | 3.4 | 262 |
| 訪問リハビリテーション | 51.8 | 59.9 | 40.1 | 4.5 | 222 |
| 通所介護 | 67.9 | 73.4 | 49.4 | 1.7 | 237 |
| 特定施設入居者生活介護 | 81.9 | 76.1 | 35.6 | 3.4 | 326 |
| 居宅介護支援 | 41.0 | 73.7 | 36.9 | 4.1 | 217 |
| 介護老人福祉施設 | 90.3 | 70.6 | 30.2 | 2.2 | 629 |
| 認知症対応型通所介護 | 86.8 | 73.7 | 33.3 | 1.8 | 114 |
| 小規模多機能型居宅介護 | 74.7 | 71.9 | 32.9 | 2.7 | 146 |
| 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | 59.7 | 72.0 | 37.1 | 4.8 | 186 |
| 看護小規模多機能型居宅介護 | 72.6 | 71.8 | 31.1 | 3.7 | 241 |
| 地域密着型通所介護 | 58.4 | 70.1 | 48.0 | 2.8 | 358 |

(複数回答)

利用者や家族などによるハラスメント事態

ハラスメントを受けてけがや病気になった職員、仕事を辞めたいと思った職員の割合



(単位 %)

ハラスメント対策



ハラスメントの発生要因や取り組みに向けた課題

- 利用者、家族などの性格または生活歴
- 利用者・家族などがサービスの範囲を理解していない
- 利用者・家族などの病気、障害によるものがある
- ハラスメントを受けたことを相談しにくい職場環境である
- 自分さえ我慢すれば……

ハラスメント対策

職員から見たハラスメントの対応として必要な取り組み



- 利用者・家族等への啓発活動
- 相談しやすい組織体制の整備
- 再発防止への取り組み

ハラスメント対策

ハラスメント対策の必要性



- ハラスメントはいかなる場合も認められるものではない
- 介護現場では、職員の退職へと繋がる可能性が高い
- 労働契約法による「労働者に対する安全配慮義務等がある」
- ハラスメントを行っている人が抱える問題を解決に導く
- 職員を守る＝利用者を守る（継続的で円滑な利用に繋がる）

ハラスメント対策

事業者のハラスメントの法的責任



- 1. 男女雇用機会均等法** ～職場のセクシュアル・ハラスメントの防止～
 - セクシュアル・ハラスメントがあってはならない旨の事業主の方針の明確化、周知・啓発
 - 相談窓口、担当者、人事部門との連携などの整備
 - 事後の迅速且つ適切な対応
 - プライバシーの保護、不利益取扱い禁止の周知・啓発
- 2. 民法** ～加害者や使用者に対する損害賠償請求～
 - 加害者には人格権侵害による不法行為として損害賠償責任が生じることがあります
- 3. 刑法等** ～加害者に犯罪として処罰を求める～

ハラスメント対策 基本的な考え方



権利侵害として捉える

- (1) 組織的・総合的に対応する
- (2) 初期対応が重要
- (3) 起こった要因の分析が大切
- (4) サービスの質の向上に向けて取り組む
- (5) 一人で抱え込まないこと
- (6) 施設・事業所ですべてを抱え込まないこと
- (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

ハラスメント対策

事業者自身として取り組むべきこと

- ハラスメントに対する事業者としての基本方針の決定
- 基本方針の職員、利用者及び家族などへの周知
- マニュアルなどの作成・共有
- 報告・相談しやすい窓口の設置
- 介護保険サービスの業務範囲などへのしっかりとした理解と統一
- PDCA サイクルの考え方を応用した対策などの更新

ハラスメント：事業所自身として取り組むべきこと 利用者・家族などに対する周知



契約書や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを適切に伝えていくことが重要です。

- **わかりやすい表現を用いる**

周知にあたっては、例えば「著しい迷惑行為」など、わかりやすい表現を用います

- **文書を渡して終わりにしない**

文書で渡すだけでなく、契約時に利用者や家族の前で読み上げて説明するなど、相手に伝わり、理解いただける方法で行います

- **繰り返し伝える**

虐待防止やケア技術の向上に努めていることも伝えます。利用者・家族などの状況によっては、繰り返し管理者などが伝えることも大切です。場合によっては、医師や介護支援専門員など第三者の協力も得ながら、繰り返し伝えていくことが重要です

事業所自身として取り組むべきこと 発生した場合の初期対応 など



- 職員の安全が第一
- 即座に対応する

☞ 日頃の準備:「初動マニュアル」を用意

① まずは、職員の安全を図る

⇒ ② 状況を確認・対応、対応の指示

⇒ ③ (必要に応じ)外部の関係者へ連絡・通報

ハラスメント対策

職員に対して取り組むべきこと

- ① 組織としての基本方針や必要な情報の周知
- 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
- ④ 職員のハラスメントの状況把握のための取組（アンケートなど）
- ⑤ 職員自らによるハラスメントの未然防止への点検等
- ⑥ 管理者向け研修の実施（参照：『管理者向け研修のための手引き』）

職員に対して取り組むべきこと



● 職員研修

利用者へ説明のための研修

- 契約書や重要事項説明書
- 介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと
- 説明を十分に理解されていない場合の対応について

疾病による影響などに関する知識を学ぶための研修

● 報告・相談すること

- 利用者・家族などからの苦情、要望又は不満があった場合（客観的に記録に残す）
- ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合
- 利用者・家族などから理不尽な要求があった場合（適切に断る必要がある）

● 情報共有と注意すべきこと

- （情報共有）ハラスメントの事例に関する情報の共有
- （注意すること）服装や身だしなみについて / 職員個人の情報提供に関して

関連資料の紹介

「介護現場におけるハラスメント事例集」



この事例集には14の事例と法人としての予防・対策のための取り組みが記載されています

【事例集から見た対応のポイント】

- ハラスメントまたはその疑いが発生した段階で事業所内で必要な情報を共有し適切な対策を立てる
- 記録を残しておくことが重要
- セクハラに関する相談があれば速やかに同性介護が望ましい
- 地域包括や医師等の地域の関係者と連携し対応を相談する
- 相談を受けたらすぐに利用者本人への確認や注意、家族にも伝える 等々

② カスタマーハラスメント防止、対策



『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』
カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会

厚生労働省ホームページよりダウンロードいただけます

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

令和3年度介護報酬改定 運営基準



「カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることを推奨する」

(参考)

令和6年度介護報酬改定に伴う対応

訪問介護については、**カスタマーハラスメント等**が行われるおそれがある場合等について、以下の①②の場合には、2人の訪問介護員によるサービス提供を行うことが可能としており、この場合、介護報酬上、2倍の報酬を算定できる仕組みとしている。①**利用者又はその家族等の同意かつ** ②**暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合**

最近のカスハラに関するニュース記事

カスハラ防止 全国初の条例

客から理不尽な要求や暴言などを受けるカスタマーハラスメント（カスハラ）の防止をめざす東京都の条例が10月4日、都議会本会議で可決、成立した。カスハラ防止に焦点を当てた条例は全国初で、来年4月から施行される。

従業員の保護を企業に義務づける法改正を国も検討中で、早ければ来年の通常国会への改正案提出をめざしている。

罰則は盛り込まれず、東京都は実効性を高めるためにガイドラインや業界共通のマニュアルをつくり、禁止行為の具体例を示すとしている。

カスタマーハラスメントの防止、対策



カスタマーハラスメントとは利用者や家族等からのクレーム全てを指すものではありません

クレーム

介護やサービス内容等への改善を求める正当なクレーム

過剰な要求を行ったり介護やサービス内容に不当な言いがかりをつける

例) 義務のないことを求められる、義務の有無にかかわらずその態様が異常
不当・悪質なクレーム

カスタマーハラスメントからは職員を守る対応が求められます

【カスタマーハラスメントの例】

- 長時間の拘束、長電話、頻繁に事業所に来てその度にクレームを言う、大声で威嚇する
- 大声、暴言で職員を責める、難癖をつけ利用料を払わない、日用品を過度に要求する
- 特別扱いの要求、SNSへの暴露をほのめかす、職員の解雇を要求する 等々

カスタマーハラスメントが抵触する法律

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、以下のようなものがあります

傷害罪、暴行罪、脅迫罪、恐喝罪、未遂罪、強要罪
名誉毀損罪、侮辱罪、信用毀損及び業務妨害
威力業務妨害罪、不退去罪

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

カスタマーハラスメント対策の基本

- 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、職員への周知と啓発
- 職員（被害者）のための相談対応体制の整備
- 対応方法、手順の策定
- 事業所内対応ルールの職員等への教育・研修

カスタマーハラスメントが起こった際

- 事実関係の正確な確認と事案への対応
- 職員への配慮の措置
- 再発防止のための取組 等々

ハラスメント行為別対応例



- ① **時間拘束型** : 長時間にわたり職員を拘束する。長時間、電話を続ける
- ② **リピート型** : 理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、
面会を求める
- ③ **暴言型** : 大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定、
名誉毀損
- ④ **暴力型** : 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかる等の行為
- ⑤ **威嚇、脅迫型** : 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言、反社会的勢力との関係
をほのめかす、職員を怖がらせるような行為をとる
- ⑥ **権威型** : 正当な理由なく権威を振りかざして要求を通そうとする
- ⑦ **事業所外拘束型** : クレームの詳細がわからない状態で利用者の自宅や特定の
場所に呼ぶ
- ⑧ **SNS/インターネット上での誹謗中傷型** : インターネット上に名誉を毀損する、
プライバシーを侵害する情報を掲載する

ハラスメント行為別対応例



① 時間拘束型

- 対応できない理由を説明する
- 応じられないことを明確に伝える



ハラスメント行為別対応例

②リピート型

- 通話内容を記録する
- 窓口を一本化する
- 毅然とした態度をとる

ハラスメント行為別対応例



③ 暴言型

- 止めるように求める
- 発言に関しては、後で事実確認出来るよう録音等する
- 退去を求める

ハラスメント行為別対応例



④ 暴力型

- 危害が及ばないよう一定の距離をとる
- 安全確保を優先する

ハラスメント行為別対応例



⑤ 威嚇、脅迫型

- 複数名で対応する
- 対応者の安全確保を優先する
- 毅然とした態度



ハラスメント行為別対応例

⑥ 権威型

- 不用意な発言はしない
- 上位者と交代する
- 要求には応じない

ハラスメント行為別対応例



⑦ 事業所外拘束型

- 単独での対応は行わない

ハラスメント行為別対応例

⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型

- ホームページ等の管理者や運営者に削除を求める
- 発信者情報の開示を請求する

ハラスメント行為別対応例

⑨ セクシャルハラスメント型

- 録音、録画による証拠を残す
- 事実確認を行う
- 加害者に警告を行う

カスタマーハラスメントが疑われる場合 現場での対応



留意点

- 個室に招いて二人以上で対応する
- 相手が感情的になっても、ていねいに話をする
- 専門用語は使わない
- 質問をまじえながら、要点を確認する
- 相手の了解を得て、録音する
- 議論は避ける
- その場しのぎの回答はしない
- 冷却期間をもうける 「後で連絡します」



カスタマーハラスメント防止に取り組むメリット

取り組んだ事業所職員からの声

- 対応方法を明示することで、働きやすくなった
- 研修の受講後は、落ち着いて対応できるようになった
- 職場環境が明るくなった
- 迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境が良くなった

お疲れ様でした・・・

「介護現場におけるハラスメント対策について」

一般社団法人 和歌山県社会福祉士会

