

令和4年度 和歌山市人権擁護推進員研修

一般社団法人 和歌山県社会福祉士会

本日の講義内容

- ① 人権擁護推進員等の役割・業務について
- ② 高齢者虐待防止への取り組み
- ③ 介護現場におけるハラスメント対策について

① 人権擁護推進員等の役割・業務について

権利擁護が求められる理由

無意識のうちにおこる権利侵害

虐待などの刑事事件と認められるものから、プライバシーへの配慮不足、施設での自由のない生活など、程度や内容の差こそあれ存在しています

人権擁護推進員の役割

1. 施設等職員に対して人権擁護に関する**研修計画を作成し、**
計画に基づき**研修を実施**します
2. 施設などの現場における人権に対する正しい理解について、
職員に対して適切な**指導及び相談支援**を行います
3. 高齢者に対する**虐待が起きないように**人権擁護推進員が中心と
なって他の職員に適切な**指導**を行います

人権擁護推進員の役割1

1. 施設等職員に対して
人権擁護に関する**研修計画**を作成し、
当該計画に基づき**研修を実施**します

人権擁護推進員の役割1（その内容）

研修の開催

- 虐待防止や人権意識を高めるための研修
 - 基本的な職業倫理（事業所に倫理綱領はありますか）
 - 家族の思いを聞く機会・報道された虐待事件の事例を知る
- メンタルヘルス研修（コロナ禍におけるメンタルヘルス）

人権擁護推進員の役割1（その内容）

研修の土台 ～理念を育てる～

- 職員一人ひとりの思いやりを育てる職場環境
- 気づきを共有する職場環境
- 形式にとらわれない意見交換を促進する職場環境
- パーソンセンタードケアを中心とした職員関係
- 職員自身の存在が認められる職場環境
- 職員をサポートするリーダーが存在し、育成される職場環境

人権擁護推進員の役割2

2. 施設などの現場における
人権に対する正しい理解について、
職員に対して
適切な**指導及び相談支援**を行います。

人権擁護推進員の役割2（その内容）

指導のための視点

- 利用者の生き方や個性を大切にします
- 利用者の希望や願いをかなえる努力をします
- 利用者の生活と課題解決を一緒に考えます
- 利用者と利用者の生活を見守り、支えます
- 利用者一人ひとりの違いを認め合います
- 管理職、職員が理念を共有します

人権擁護推進員の役割3

3. 高齢者に対する虐待が起きないように
人権擁護推進員が中心となって
他の職員に適切な**指導を行います。**

人権擁護推進員の役割3（その内容）

チェックとモニタリング

- 身体拘束の適正化についての検討
- 虐待が起こりやすい職場環境の確認と改善
- 発生した事故の状況への対応
- 苦情相談の内容の報告
- 第三者からの評価
- 現場の課題を検討する

人権擁護推進員の役割3（その内容）

チェックとモニタリング

- 身体拘束の適正化についての検討
 - ✓ 3ヶ月に1度以上検討会を開いていますか？
 - ✓ 3要件*を満たし、かつ、確認等手続きが実施されていますか？

* 切迫性・非代替性・一時性

人権擁護推進員の役割3（その内容）

チェックとモニタリング

- 虐待が起こりやすい職場環境の確認と改善
 - ✓ 密室的な空間や状況での支援（一人勤務、夜勤も含め）
 - ✓ ストレス度の高い支援状況がありますか？

人権擁護推進員の役割3（その内容）

チェックとモニタリング

- 発生した事故の状況
 - ✓ 発生した事故の報告
 - ✓ 不適切な対応事例の状況
 - ✓ 再発防止の検討

人権擁護推進員の役割3（その内容）

チェックとモニタリング

- 第三者からの評価
 - ✓ 民生委員、他法人の虐待防止委員等

人権擁護推進員の役割3（その内容）

チェックとモニタリング

- 現場の課題を検討する

例) 職員配置の不足、過剰な超過勤務や勤務体制に関すること → 管理者等

認知症がある方への支援力不足 → リーダー等

新人職員の教育 → 先輩職員のフォローの在り方等

- 苦情相談の内容の報告

人権擁護（人権侵害）の実際

今までの内容を踏まえて、考えてみてください。

1. 自分の周囲での人権侵害
2. 気づき

人権擁護(人権侵害)の実際

1. 自分の周囲での人権侵害

例)

職場で、

「〇〇さん、あなたは女性だから

ちょっとお茶入れて・・・」

人権擁護(人権侵害)の実際

1. 自分の周囲での人権侵害

例)

訪問介護で、

利用者から体を触られ、「ヘルパーだから

利用者は何をしても良いだろう」と言われた。

人権擁護(人権侵害)の実際

2. 気づく

人権侵害を正しく理解していることは、
この「気づき」をうみます。

② 高齢者虐待防止への取り組み

高齢者の人権

人権とは？

【人権の定義】

人としての権利のこと

人間が生まれながらに有している権利

高齢者の人権

人権侵害を受けやすい高齢者

高齢者は、

老化に伴って、判断能力の低下・認知症などで、

通常の意味能力を欠く状態となってくることがありますが、

本来、高齢者は尊ばれる存在であるべき

(人権擁護の観点から)



福祉関係法に規定

高齢者の人権

人権擁護のためには

- 個別の人格として認識する
- 人としての権利に変わりはないことを心に刻む
- 利用者の人権とは何か、を常に問い続ける

令和3年度 介護保険法改正

「高齢者虐待防止の推進」

全ての介護サービス事業者を対象に、
利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、
虐待の発生又はその再発を防止するための
「委員会の開催」「指針の整備」「研修の実施」「担当者を定めること」
が義務づけられました。(※3年の経過措置期間有)

高齢者虐待防止の推進

具体的な取り組み

- 委員会の定期的開催とその結果の周知
- 虐待防止の指針の整備
- 職員への研修の実施
- 担当者の配置

Q&A 1

- Q. 高齢者虐待防止の推進における委員会の開催について、通知には定期的に行うことが必要とあるが、事業所として指針に定めた回数（例えば、年に1回以上や4ヶ月に1回以上）で開催される事で問題ないか？
- A. お見込みのとおり。
高齢者虐待防止の推進に事業所として必要と考えられる回数を実施してください。

Q&A 2

- Q. 全てのサービスの運営規程に「虐待防止のための措置に関する事項」を定めるという解釈で問題ないか？
また、運営規程に定めた虐待防止のための措置に関する事項（担当者を含む）を重要事項説明書にも記載を行うということが良いか？
- A. お見込みのとおり。
担当者は、役職名が良いと考えます。

Q&A 3

Q. 高齢者虐待が発生した際の対応はどうすべきか

A. 市町村に迅速に報告する事

全職員には高齢者虐待が疑わしき場合は、速やかに通報する義務がある。

A. 市町村の調査に協力をする事

Q&A 3 【事例】

家族・関係機関より「不適切なケアではないか」「虐待ではないか」と言われた時に、施設側が検証を丁寧に行わず、施設の独自判断で「虐待ではない」と判断。その後、家族が行政へ相談。



[結果] 高齢者虐待と認定される。



[外部からの評価]

施設の通報の遅れ・虐待の隠蔽と判断されることも十分に考えられる。

Q&A 4

Q. 再発防止への対応はどうすべきか

A. 発生した虐待事案の発生要因を特定し、**施設として改善する**

職員の素行と判断→×

職員の勝手な行い→×

例え個人因子が大きな要因であったとしても環境因子に目を向ける。
「人材育成がうまくできていないのではないか」
「職業倫理に関する学習が足りないのではないか」

- 虐待が起きたことをいち個人の職員の資質とみなし続ける限り、施設内の虐待の発生リスクは減少しない。不適切ケアの悪化の先に高齢者虐待があると考え、職員のケアのスキルアップは研修等で常に行うことが望ましい。
- 職員の心のケアも大切(ストレスマネジメント)

(参考)養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引きP17

具体的な虐待防止対策

- 人材育成→**研修**

介護現場の職員全員が高齢者虐待に関する研修を定期的に受ける体制を整備すること

- 事前の準備→**指針の作成**

虐待が起こった場合に備えて、虐待対応マニュアルを作成し行政と共有すること。
また意見交換を行うこと。

虐待発生時に行政が行うべき事項を事前に把握し、発生時には互いにスムーズに対応できるようにすることが大切

- 虐待の芽を早期発見する体制づくり→**担当者の配置と委員会の開催**

ヒヤリハット、事故報告書から見える虐待の芽を見逃さない

高齢者虐待防止への取り組み

現場に活かす・・・

私たちは、誰にでもできる仕事といわれがち・・・。

専門職として、
職業倫理を持ち、人権の基礎を学び
人を支援する仕事について、
深く考えましょう。

③ 介護現場における ハラスメント対策について

ハラスメント対策の必要性

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になっています。

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。

要点

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

I. 介護現場におけるハラスメント対策

令和3年度介護報酬改定 運営基準

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(令和4年4月1日より)

取組例

- ①事業者の方針等の明確化
及びその周知・啓発
- ②相談(苦情を含む)に応じ、
適切に対応するために必要な体制の整備

※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。

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

1. 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
2. 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

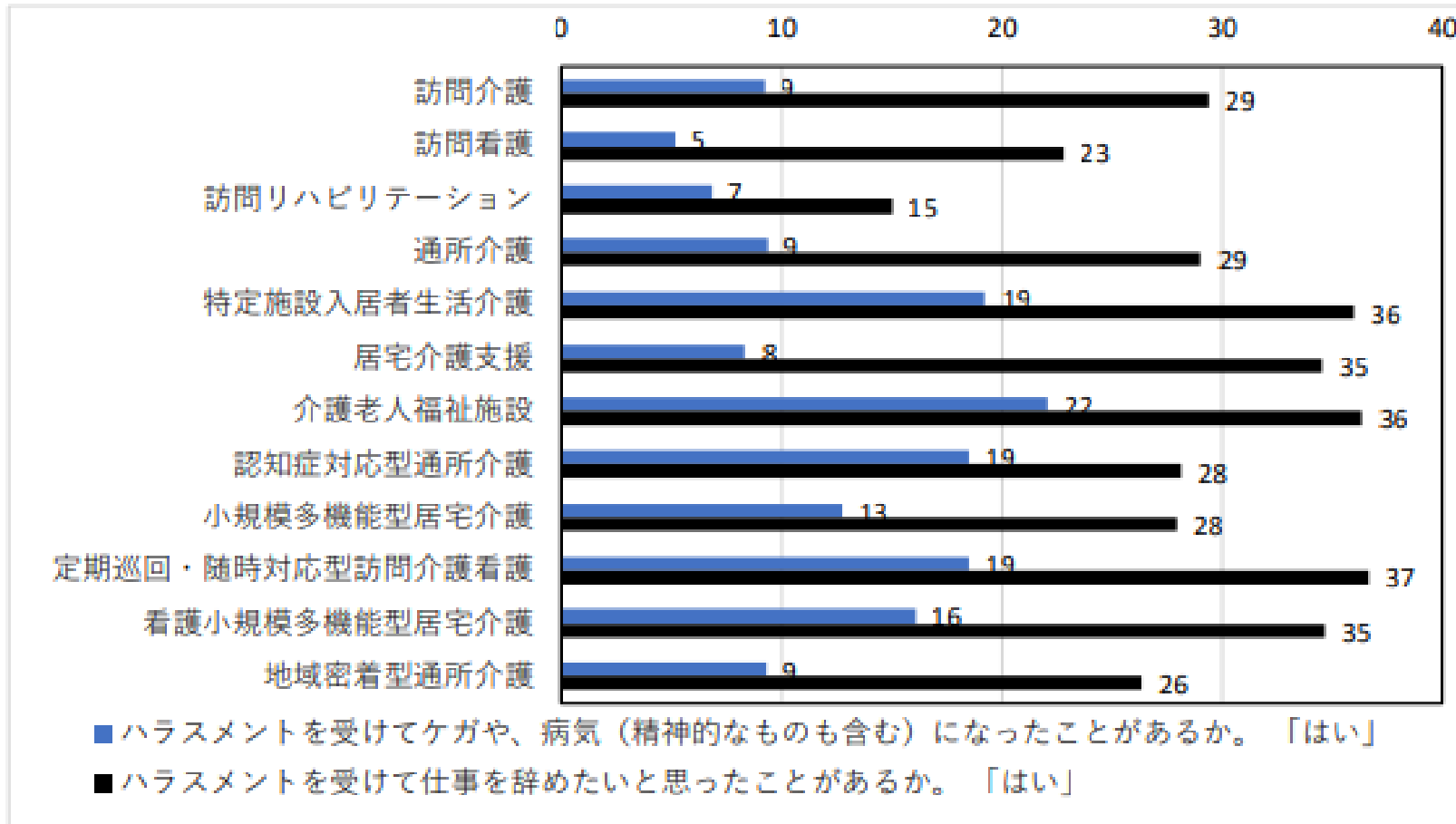
利用者や家族職員がこの1年間で利用者からハラスメントを受けた内容の割合

	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



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……

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～

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

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

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

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」

令和2年度厚生労働省老人保健事業推進等補助金（老人保健増進等事業分）
令和3年3月発行 株式会社三菱総合研究所

1. 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
2. **【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、同性対応が望ましい
 - 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

Ⅱ. 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」

1. 介護におけるハラスメント

身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント

2. カスタマーハラスメント

利用者やその家族等から受ける著しい迷惑行為

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

1. 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罪
威力業務妨害罪、不退去罪

2. 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 of 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

ハラスメント行為の種類

- 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
- ⑨ **セクシャルハラスメント型**:身体に触る、待ち伏せする、つきまとう、性的な内容の発言をおこなう、といった行為

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

みなさんが、
人権擁護推進員として、
職場での人権意識を高めるリーダーとして
活動されることを期待します。



お疲れ様でした・・・

令和4年度和歌山市人権擁護推進員研修
一般社団法人 和歌山県社会福祉士会